



# **GESTÃO DE RISCOS E OUVIDORIA**

**AGOSTO/2009**

**2º Revisão**

**ÍNDICE:**

GESTÃO DE RISCOS E OUVIDORIA.....	3
INTRODUÇÃO.....	3
RISCOS OPERACIONAIS.....	5
Processo de Gestão do Risco Operacional .....	7
RISCOS DE MERCADO.....	9
OUVIDORIA.....	10
CONCLUSÃO.....	11

## **GESTÃO DE RISCOS E OUVIDORIA**

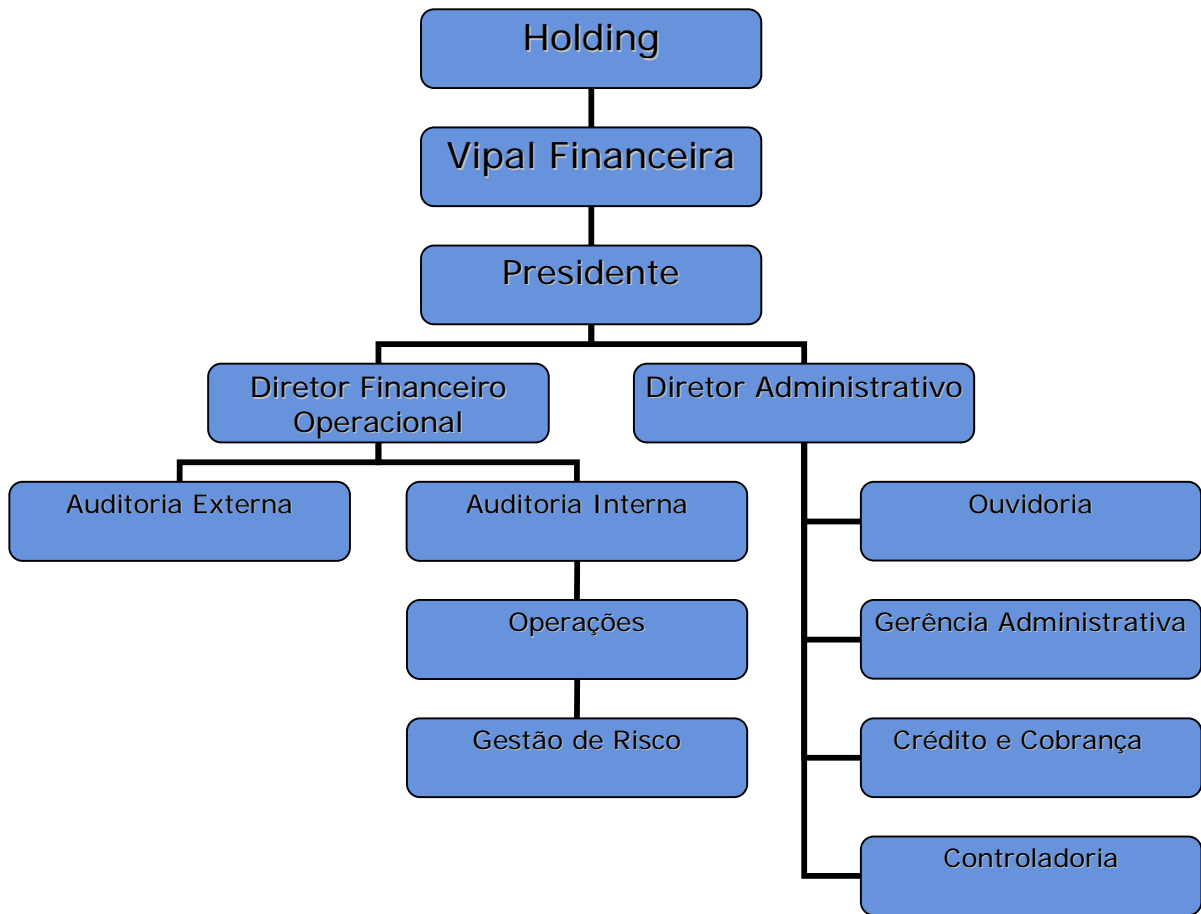
### **INTRODUÇÃO**

Com as constantes mudanças no cenário financeiro mundial – mercado globalizado, diversidade de produtos e serviços financeiros cada vez mais complexos, número crescente de transações e grandes montantes de recursos envolvidos, o aumento da sofisticação tecnológica, negócios virtuais – a tarefa de identificar, medir, controlar e administrar os riscos tornou-se fundamental para a sobrevivência das instituições financeiras de todos os portes. Visando o fortalecimento do sistema financeiro e a saúde financeira dos bancos, os órgãos reguladores estão implementando regulamentações, em consonância com o Novo Acordo de Basiléia de 2004 - Basiléia II, onde a grande novidade é a incorporação do risco operacional em sua estrutura.

Mais recentemente, no Brasil, vivemos um período de cautela por parte das instituições financeiras, num momento em que a inadimplência do consumidor ainda não dá sinais de aceleração porque o nível de emprego é crescente.

Neste contexto, manter uma política de gestão de riscos eficiente passou a ser um dos focos da Administração da VIPAL Financeira S/A, que, mesmo sendo uma Instituição Financeira nova no Mercado, já se preocupa com o monitoramento correto dos riscos.

Mesmo com uma estrutura física e de pessoal bastante enxutas, é previsto na sua organização uma segregação de cargos e funções que promova o controle interno e minimize os riscos do negócio, conforme podemos observar no organograma a seguir:



Nesta segregação, a Diretoria Financeira Operacional é a responsável pelos Riscos Operacionais, com uma Área de Operações com a função de efetivar as operações analisadas. A Diretoria Administrativa é a responsável pela Ouvidoria e tem, logo abaixo, uma Gerência Administrativa. Seguido de um departamento de Crédito que faz a análise dos créditos concedidos, e a Cobrança que realiza a gestão a efetiva dos valores aprovados. Esta estrutura divide claramente as principais etapas relacionadas às operações da Financeira e, conseqüentemente, mitiga os riscos vinculados a fraudes e falhas:



Além do envolvimento das Diretorias anteriormente citadas, temos a Gestão de Risco que verifica os Risco de Mercado além de todos os controles internos, evidenciando, desta forma, o comprometimento de toda a Diretoria da VIPAL Financeira com a Política de Gestão dos Riscos do Negócio.

A Diretoria da VIPAL Financeira aprova as políticas e diretrizes para gestão de riscos. O processo de gestão de riscos envolve um fluxo contínuo de informações, obedecendo às seguintes fases:

- a. **preparação**: fase de coleta e análise dos dados. Nessa etapa são analisadas e propostas medidas sobre os riscos, para discussão nos estágios operacionais e diretivos.
- b. **decisão**: as decisões são tomadas no âmbito da Diretoria Colegiada (os 02 Diretores se reúnem periodicamente), e comunicadas às áreas intervenientes.
- c. **execução**: as áreas intervenientes implementam as decisões tomadas.
- d. **acompanhamento**: a Diretoria Operacional Financeira e a Gestão de Riscos acompanham o cumprimento das deliberações, reportando-se às áreas operacionais quanto às medidas a serem adotadas.

Como o fluxo é contínuo, novas ações são propostas pelos gestores e são levadas à Gestão de Riscos, reiniciando-se, então, o processo.

Enfatiza-se, dessa forma, que o processo de Gestão de Riscos na VIPAL Financeira envolve todas as áreas de negócios, área de Controles Internos e área estratégica da Empresa.

Nesta Política de Gestão de Riscos apresentamos a seguinte subdivisão dos mesmos:

## **RISCOS OPERACIONAIS**

Para a Gestão dos Riscos Operacionais o responsável é a Diretoria Financeira Operacional da VIPAL Financeira.

De acordo com a Resolução CMN nº 3.380/06, o conceito de risco operacional é a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou de eventos externos. A essa definição inclui-se o risco legal associado à inadequação ou deficiência em contratos firmados pela Instituição, bem como as sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais e a indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades desenvolvidas pela Instituição. Entre os eventos de risco operacional, incluem-se:

- fraudes externas;
- fraudes internas;
- falhas em processos;
- falhas em sistemas;
- danos ao patrimônio físico;
- falhas nos negócios;
- demandas trabalhistas;
- interrupção do negócio.

Conforme já abordado no item anterior, a Estrutura Organizacional da VIPAL Financeira foi constituída visando diminuir ao máximo a possibilidade de fraudes e falhas relacionadas ao negócio, às pessoas e aos processos envolvidos, onde cada Área e cada Diretoria executam um importante papel neste sentido. Tal exigência é clara quanto à delegação de autoridade e de responsabilidade; segregação de funções que envolvem a assunção de compromissos, a execução dos pagamentos e a contabilidade dos ativos e passivos; salvaguarda de ativos e Auditoria Interna específica para a Financeira, para testar a adequação e o cumprimento dos controles estabelecidos, bem como a observância da legislação e regulamentos.

Compete à Auditoria Interna a realização de avaliações periódicas de processos, identificando os riscos inerentes e a eficácia dos controles em uso e, implementar planos de ação para mitigar os riscos identificados e/ou aprimorar os controles. Esses processos resultam em menor exposição a riscos.

Muito antes de ser constituída a VIPAL Financeira, o Grupo VIPAL, vem acompanhando a tendência mundial, e contemplava em suas atividades processos para identificar, avaliar, controlar e mitigar potenciais riscos para seus negócios, registrando-os e analisando as perdas decorrentes, com o objetivo de tornar mais confiáveis e seguros suas práticas e sistemas, para isso constituiu um Departamento de Auditoria Interna, que periodicamente avalia os processos e a eficácia dos controles das empresas do Grupo. Dentro deste Departamento existe uma área especificamente preparada para atender a Financeira.

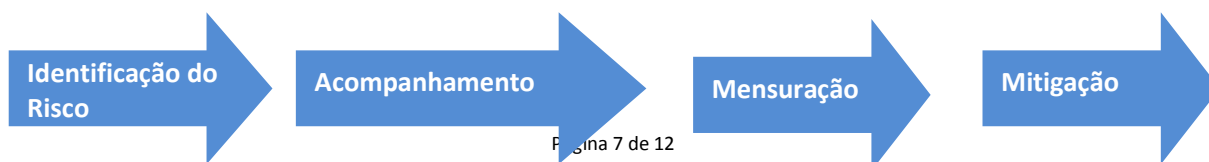
Embora a responsabilidade sobre a Gestão do Risco Operacional esteja a cargo da Diretoria Financeira Operacional, as decisões sobre a Gestão do Risco Operacional ocorrem, também, na Diretoria Colegiada, que incorpora proposições e delibera.

Ainda visando à mitigação dos Riscos Operacionais relacionados a falhas e/ou acidentes que resultem em interrompimento das operações da Financeira, que tem toda a sua operacionalidade baseada na utilização do Sistema de ERP da empresa Total Banco e de uma rede interligada via Internet. Elaborado ainda um Plano de Contingência Tecnológica pela área de Tecnologia da Informação do Grupo VIPAL que demonstra a providência imediata invocando os procedimentos de recuperação do sistema corporativo da VIPAL Financeira, considerando o tempo de espera previsto para o restabelecimento da atividade, definido pela Diretoria da Instituição e de acordo com as exigências do Banco Central do Brasil (BACEN). Tal documento, em anexo, faz parte integrante deste relatório sobre Gestão de Riscos.

A Gestão também considera o aspecto econômico de alocação de capital e dispõe de condições para atender aos aspectos regulatórios que venham a ser exigidos.

## **Processo de Gestão do Risco Operacional**

O processo de gestão do Risco Operacional está estruturado em quatro etapas:



Os gestores das operações, com a assessoria da Controladoria, **identificam** as perdas operacionais e as fragilidades associadas aos processos, estabelecendo a vinculação com as causas (fatores e subfatores de risco).

No **acompanhamento**, monitoram a eficiência e a eficácia do processo de gestão do Risco Operacional. A estrutura do Risco Operacional evidencia que os fatores de riscos (pessoas, processos, sistemas e eventos externos) estão vinculados aos eventos de perda que resultem em impactos financeiros negativos.

Na etapa de **mensuração** são quantificadas as perdas esperadas e inesperadas, são identificados e revistos os indicadores, é efetuado o cálculo da exigência de capital, entre outros, quando for o caso.

Na etapa de **mitigação** os gestores das operações utilizam-se da assessoria da Controladoria e da Auditoria Interna para definir, priorizar e implementar ações de mitigação (minimização) dos riscos operacionais identificados.

Concluimos que o risco operacional está presente nas atividades de Instituições Financeiras o que pode trazer conseqüências negativas graves, relacionadas às perdas decorrentes de causas diversas. Identificar qual exposição ao risco e determinar em que nível este é tolerado na condução dos negócios, é componente importante na cultura de gestão de riscos da instituição.

A VIPAL Financeira S.A., atenta às melhores práticas de gestão do risco operacional, investe continuamente na gestão promovendo a redução dos riscos e conseqüentemente das perdas operacionais, melhoria dos processos internos, aumento da credibilidade, resultando em maior competitividade, solidez e estabilidade.

Este relatório procura apresentar de forma resumida os principais aspectos relacionados a gestão de risco operacional na Instituição, descrevendo a estrutura e o modelo de gestão e atendendo aos requisitos de transparência.

## RISCOS DE MERCADO

A Gestão do Risco de Mercado está a cargo da Diretoria Financeiro Operacional da VIPAL Financeira e está relacionado a prejuízos potenciais decorrentes de mudanças em fatores de risco como taxas de juros e de câmbio, índices e preços. A VIPAL Financeira faz a gestão desses riscos buscando otimizar a relação risco-retorno através modelos internos e uso de ferramentas de gestão baseadas nas melhores práticas adotadas pelo mercado. As ferramentas e parâmetros associados à otimização da relação risco-retorno, levam em consideração, entre outros fatores, a diversificação de riscos e limites mínimos de *spread* pretendidos. Seu objetivo é identificar, medir e informar diariamente os riscos de mercado e de liquidez da Instituição Financeira.

Atualmente na Instituição, a exposição ao descasamento de taxas passivas e ativas (principal risco) é relativamente baixa, pois as operações realizadas possuem prazos médios relativamente baixos, o que possibilita a correção rápida de qualquer distorção ou tendência apontada pelo Mercado.

Além disso, a VIPAL Financeira emprega uma política conservadora na administração das exposições a riscos de mercado, supervisionando e controlando de forma independente todas as suas carteiras para cada fator de risco primário. Como prova disso, todas as operações realizadas são avaliadas diariamente.

As Diretorias formam um Comitê de Crédito, que estabelece os limites de exposição para cada uma das modalidades de operações praticadas, levando-se em conta fatores como a volatilidade do mercado, cenários previstos, oportunidades de lucro, riscos potenciais e as necessidades de *funding*, que, pela previsão estabelecida no Estudo de Viabilidade Financeira realizado quando da implementação da Instituição, será para os primeiros 03 (três) exercícios principalmente suportada pelo próprio Grupo Econômico.

Reuniões extraordinárias do Colegiado da Diretoria (Comitê de Crédito) são realizadas quando surgem mudanças inesperadas no ambiente macroeconômico que gerem oportunidades e/ou riscos.

O comitê, constituído por toda a Diretoria, também se reúne periodicamente. O objetivo principal do comitê é analisar políticas relacionadas à tesouraria, taxas praticadas, produtos, entre outros. Políticas de limite também são definidas por esse comitê, incluindo-se para a mesa de operações. Além disto, este comitê trata dos seguintes temas: discussão do ambiente macroeconômico; discussão de posições tomadas e os riscos relacionados; e decisão sobre posições e exposições de acordo com os limites da política e novas oportunidades de negócio.

As exposições a riscos de mercado são controladas e administradas através da gestão dos descasamentos de moedas, vencimentos e taxas de juros.

A medida que a quantidade, diversificação e prazos das operações forem aumentando, este Comitê, comandado pela Diretoria Operacional Financeira, tem o encargo de elaborar novos processos para detectar, monitorar e mitigar os riscos de mercado.

## **OUVIDORIA**

A Ouvidoria está a cargo da Diretoria Administrativa da VIPAL Financeira, conforme apresentado no organograma anterior e a sua utilização segue o orientado na Resolução 3477 do BACEN.

Constituem atribuições da Ouvidoria:

- a. receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços da VIPAL Financeira
- b. prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- c. informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar trinta dias;
- d. encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado limite;

- e. propor à Diretoria da VIPAL Financeira medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas;
- f. elaborar e encaminhar à Auditoria Interna à Diretoria da Financeira, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria, contendo as proposições corretivas relacionadas ao item anterior.

A VIPAL Financeira, através da sua Diretoria Administrativa, promove ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, bem como de informações completas acerca da sua finalidade e forma de utilização a seus funcionários e colaboradores que garantem o acesso dos clientes e usuários de produto e serviços da Financeira ao atendimento da ouvidoria, por meio de seu *website* na Internet ([www.vipalfinanceira.com.br/ouvidoria.asp](http://www.vipalfinanceira.com.br/ouvidoria.asp)), onde disponibiliza:

- Atendimento via Internet através do preenchimento de um formulário;
- Um telefone - **(51) 3343.7006** - para contato;
- Um email específico: [ouvidoria@vipalfinanceira.com.br](mailto:ouvidoria@vipalfinanceira.com.br).

No Estatuto de constituição da VIPAL Financeira já está prevista a Ouvidoria na Seção IV – Artigo 25, conforme orienta a Resolução 3477, com suas atribuições, critérios de designação e destituição do Ouvidor e tempo de duração do seu mandato. A pessoa nomeada para o cargo foi qualificada e certificada para o desempenho da função de Ouvidor e os relatórios da Ouvidoria são apresentados conforme determina a Resolução do Banco Central do Brasil.

## **CONCLUSÃO**

A VIPAL Financeira, como integrante do Sistema Financeiro Nacional - SFN , se estruturou para executar suas atividades orientados pelos mais modernos conceitos de gestão empresarial e governança corporativa na busca do aperfeiçoamento operacional e das melhores práticas.

A estruturação e o desenvolvimento do seu negócio considerando a exposição dos Riscos e a Ouvidoria, traduzem a mobilização de esforços para que o objetivo

seja alcançado, de forma que o resultado final reflita na menor exposição e maior transparência para a Instituição.

O trabalho em equipe com os Diretores responsáveis, Gestão de Riscos, Auditoria Interna e a Auditoria Externa tendem a aprimorar os processos de mitigação de riscos e transparência, que são essenciais para a sustentabilidade legal e de confiança do negócio.

Este trabalho foi desenvolvido objetivando, além de mitigar as possíveis perdas ocasionadas por deficiências operacionais e riscos de mercado, também, colaborar com os Gestores, nos diversos níveis, na missão de incrementar o crescimento da nossa Empresa com a menor exposição possível aos riscos inerentes às suas atividades.

Porto Alegre, 01 de setembro de 2009.

---

Bernardete Paludo  
Diretora Administrativa  
VIPAL Financeira S/A CFI

---

Edson Rampon  
Diretor Financeiro Operacional  
VIPAL Financeira S/A CFI