



NOTAS EXPLICATIVAS DA ADMINISTRAÇÃO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS EM 30 DE JUNHO DE 2018
Em milhares de reais, exceto quando indicado outra forma

<p>(b) Outros benefícios</p> <p>Conforme descrito na Nota 2.2(f), em acordo com a Resolução CMN 3.921/10, o Banco passou a estabelecer anualmente, através de Assembleia Geral Ordinária, a remuneração dos Administradores, que é acordada entre Conselho de Administração e Diretoria, conforme determina o Estatuto Social.</p> <p>O Banco Cifra S.A. não possui benefícios de longo prazo, de pós-emprego, de contrato de trabalho ou remuneração baseada em ações para o seu pessoal-chave da Administração.</p> <p>(c) Outras informações</p> <p>Conforme legislação em vigor, as instituições financeiras não podem conceder empréstimos ou adiantamentos para seus acionistas controladores, empresas coligadas, administradores, ou parentes de seus administradores até o segundo grau. Dessa forma, não são efetuados pelas instituições financeiras empréstimos ou adiantamentos a qualquer subsidiária, membros do Conselho de Administração ou da Diretoria Executiva e seus familiares.</p>	<p>Por isso, com o intuito de obter sinergia no processo de gerenciamento de riscos, a gestão de todas as Instituições do Conglomerado Financeiro é feita de forma integrada. O Banco BMG destaca a Diretoria de Planejamento, Riscos, RI e Canais Digitais que tem por finalidade obter, de modo consolidado, o melhor entendimento e controle dos riscos inerentes aos seus negócios.</p> <p>Considerando os benefícios adquiridos por meio de uma efetiva gestão de riscos, principalmente em melhores decisões e alta performance operacional, o Banco BMG instituiu a Superintendência de Riscos Corporativos – SURIC, uma estrutura que trata de todas as necessidades do gerenciamento de riscos, em toda a organização, de maneira estruturada e comum, de modo que seja possível medir, agregar e estimar o relacionamento dessas informações em uma base corporativa.</p> <p>O Conglomerado Prudencial BMG, em atendimento às melhores práticas de gerenciamento de riscos, permanentemente tem desenvolvido políticas, sistemas e controles internos para a mitigação de possíveis perdas decorrentes da exposição aos riscos, adequando processos e rotinas às modalidades operacionais.</p> <p>I - Risco de Crédito – As políticas de gestão de risco de crédito baseiam-se em critérios de classificação de clientes, análise da evolução da carteira, níveis de inadimplência e taxas de retorno. Para proteger a Instituição Financeira de perdas decorrentes de operações de crédito, o Banco constitui provisões para perdas de crédito para cada operação, considerando a classificação do cliente e condição de atraso da operação.</p>	<p>II - Risco de Liquidez – A política de gestão do risco de liquidez visa a assegurar que os riscos que afetam a realização das estratégias e de objetivos do banco estejam continuamente avaliados. Estabelece parâmetros mínimos de caixa a serem observados e mantidos, bem como as ferramentas necessárias para sua gestão em cenários normais ou de crise. O acompanhamento diário visa a mitigar possíveis descasamentos dos prazos, permitindo, se necessário, ações corretivas.</p> <p>III - Risco de Mercado – O Conglomerado BMG emprega uma política conservadora no gerenciamento do risco de mercado, supervisionando e controlando de forma eficaz cada fator, para identificar e quantificar as volatilidades e correlações que venham impactar a dinâmica de preços dos seus itens patrimoniais.</p> <p>IV - Risco Operacional – O BMG adota uma postura crítica para uma gestão de risco operacional independente, por meio da identificação e revisão dos riscos e monitoramento dos incidentes, implementando controles que permitam a melhoria contínua dos processos, a maximização da eficiência no uso do capital e na escolha das oportunidades de negócios.</p> <p>A íntegra da descrição da estrutura de gerenciamento de riscos está disponibilizada no site de Relações com Investidores (http://www.bancobmg.com.br/RI/).</p>
--	--	---

A DIRETORIA
CONDADORA RESPONSÁVEL

DAMIANA ABREU DA SILVA
CRC - 1SP251315/O-1

RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

<p>As Administradores e Acionistas Banco Cifra S.A.</p> <p>Opinião</p> <p>Examinamos as demonstrações financeiras do Banco Cifra S.A. ("Banco"), que compreendem o balanço patrimonial em 30 de junho de 2018 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o semestre findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.</p> <p>Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira do Banco Cifra S.A. em 30 de junho de 2018, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o semestre findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.</p> <p>Base para opinião</p> <p>Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir, intitulada "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras". Somos independentes em relação ao Banco, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas conforme essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.</p> <p>Outros assuntos</p> <p>Demonstração do Valor Adicionado</p> <p>A Demonstração do Valor Adicionado (DVA) referente ao semestre findo em 30 de junho de 2018, elaborada sob a responsabilidade da administração do Banco, cuja apresentação está sendo efetuada de forma voluntária pelo Banco, foi submetida a procedimentos de auditoria executados em conjunto com a nossa auditoria das demonstrações financeiras do Banco. Para a formação de nossa opinião, avaliamos se essa demonstração está conciliada com as demonstrações financeiras e registros contábeis, conforme aplicável, e se a sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos no Pronunciamento Técnico CPC 09 – "Demonstração do Valor Adicionado". Em nossa opinião, essa demonstração do valor adicionado foi adequadamente elaborada, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nesse Pronunciamento Técnico e é consistente em relação às demonstrações financeiras tomadas em conjunto.</p>	<p>Outras informações que acompanham as demonstrações financeiras e o relatório do auditor</p> <p>A administração do Banco é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração. Nossa opinião sobre as demonstrações financeiras não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.</p> <p>Em conexão com a auditoria das demonstrações financeiras, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações financeiras ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração, somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.</p> <p>Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações financeiras</p> <p>A administração do Banco é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.</p> <p>Na elaboração das demonstrações financeiras, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de o Banco continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações financeiras, a não ser que a administração pretenda liquidar o Banco ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.</p> <p>Os responsáveis pela governança do Banco são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações financeiras.</p> <p>Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras</p> <p>Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações financeiras.</p>	<p>Como parte de uma auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, contulio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais. Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos do Banco. Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração. Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional do Banco. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar o Banco a não mais se manter em continuidade operacional. Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se essas demonstrações financeiras representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada. <p>Comunicamos-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.</p> <p>São Paulo, 8 de agosto de 2018</p> <p>PricewaterhouseCoopers Audidores Independentes CRC 2SP000160/O-5</p> <p>Carlos Augusto da Silva Contador CRC 1SP197007/O-2</p>
---	--	--



O que Walt Disney faria se gerenciasse o seu hotel?

Walter Elias Disney, conhecido por Walt Disney, foi um produtor cinematográfico, cineasta, diretor, roteirista, dublador, animador, empreendedor, filantropo e cofundador da The Walt Disney Company. Nasceu em 5 de dezembro de 1901, e nos deixou em 15 de dezembro de 1966. Em 17 de julho de 1955 inaugurou o primeiro parque temático Disney, a Disneylândia, em Anaheim, na Califórnia. Seu irmão e sócio Roy Disney, adiu sua aposentadoria para supervisionar a construção do Magic Kingdom, na Flórida, que foi inaugurado em 1º de outubro de 1971

Erik Penna (*)

Roy faleceu em 20 de dezembro de 1971, menos de 3 meses após a inauguração da Walt Disney World. Mesmo sem os 2 irmãos Disney a cultura da organização permanece viva até hoje, as ampliações e inaugurações de resort e parques continuam, novos personagens aparecem, afinal, como dizia Walt Disney, o parque nunca está concluído. Não à toa é a maior e melhor empresa de entretenimento do mundo e a marca mais amada do planeta.

Já visitei algumas vezes os parques e hotéis Disney, fiz um curso no Instituto Disney de Orlando, mas, muitas das descobertas abaixo brotaram após ler um livro sensacional de Fred Lee que aborda a administração Disney. Então listo abaixo 5 práticas que Walt Disney faria se gerenciasse o seu hotel e que você deve implantar imediatamente no seu negócio:

- 1) Faça o cliente contar boas histórias sobre a sua empresa - Pesquisas apontam que o cliente se encanta e tem suas expectativas superadas quando vivencia uma história que sai do script normal de uma organização. Isso fará com que ele fale a interjeição de espanto "UAU!" e saia contando essa história para muitas outras pessoas, ou seja, multiplicando a sua empresa.
- Veja o exemplo de um hotel da rede Marriot. Certa vez, um hóspede perguntou à recepcionista onde ele poderia encontrar agulha e linha para pregar um botão. Ela deu um breve sorriso e respondeu que ela mesma pregaria o botão. "UAU!".
- Outro dia, um casal estava com o filho no parque Disney esperando por um autógrafo do personagem Pluto, mas a fila demorou e eles tiveram que ir embora. A criança saiu triste e chorando. Um colaborador percebeu e perguntou o que estava acontecendo, então, o pai explicou e ele perguntou onde estavam hospedados.
- E, assim que a família chegou no quarto do hotel, encontrou em cima da cama um bilhete escrito pelo Pluto: "Me desculpe pelo ocorrido, está aqui o que você queria". E finalizou com um autógrafo e o nome do garoto. "UAU!".
- 2) Deixe sua equipe brilhar - Já parou para



pensar quantas vezes ocorre um fato tão simples e o funcionário tem que falar com seu chefe para liberar qualquer exceção? Treine, deixe abrir exceção e autorize ele a dizer sim. Na Disney, quantas vezes aconteceu da pipoca da criança cair no parque e, antes que os pais brigassem com ela, um colaborador se apressou e entregou uma pipoca nova para a criança? E até no Florida Hospital, prestador de serviços de saúde para a Disney, certa vez uma família veio de longe para visitar um parente, mas chegou 15 minutos além do horário de visita. O porteiro não liberou, mas quando o senhor disse que eles haviam viajado 12 horas para aquele momento, na mesma hora abriu o portão e os deixou entrar e visitar.

Ele se achou o máximo porque pode tomar a decisão, algo tão simples, mas incomum em quase todos os hospitais. O funcionário se sentiu especial em poder analisar e decidir ele mesmo pela exceção no caso do horário das visitas. Seu funcionário tem autoridade para abrir uma exceção?

Outro caso emblemático ocorreu na loja Nordstrom. Numa ocasião, uma mulher fez as compras na loja de Nova Iorque, mas, ao conferir o produto, o caixa da loja colocou 2 sapatos errados e ela só percebeu quando estava exausta no hotel. O funcionário recebeu a ligação furiosa da cliente e respondeu que em 15 minutos um motorista iria buscá-la na porta do hotel. Após 10 minutos uma limousine chegou. Ela ficou encantada e, ao invés de xingar, achou lindo, postou fotos nas redes sociais no carrão luxuoso e fez vários elogios à Nordstrom.

- 3) Transforme cargo em papel - Treine e implante o conceito de show no atendimento, ou seja, num espetáculo os integrantes não devem ter cargo e sim papel. A grande diferença é que, por mais chateada que a pessoa esteja em determinado dia, e isso possa influenciar negativamente sua performance naquele cargo, o papel no palco sempre será o de excelência, mesmo que seja necessário representar. Agora, não perca tempo

- para treinar sua equipe se eles não são empoderados.
 - 4) Apresente uma preleção antes de começar o dia - Conheci os bastidores da Disney, o túnel secreto e subterrâneo do Magic Kingdom e descobri que tanto no parque, como nos resorts Disney, antes de começar o dia de trabalho o líder sempre oferece uma palavra motivada, empolgante reforçando os valores, metas, desafios e pontos relevantes daquele dia. Reúna sua equipe como um técnico antes do jogo, reforce os pontos-chaves e contage positivamente seu pessoal antes de subirem ao palco e iniciar o show.
 - 5) Aposte e treine a empatia - Os instrutores dos manobristas no resort Disney's Wilderness Lodge treinam o pessoal para 4 atitudes simples, a custo zero, mas que encantam inúmeros hóspedes:
 1. Boas-vindas marcante com um grande sorriso;
 2. Observar a placa do carro e em seguida falar algo positivo daquela cidade ou estado;
 3. Movimentar as mãos e falar com as crianças no banco de trás;
 4. Procurar adesivo no para-choque ou vidro e comentar algo positivo sobre um hobby ou time de futebol.
- Uma vez, no hotel Mira Serra, localizado em Passa Quatro-MG, logo na entrada do estacionamento o porteiro perguntou se eu tinha reserva e qual era o meu nome. Parei o veículo e, ao chegar na porta do hotel, um funcionário se aproximou e disse: "Seja muito bem-vindo Sr. Erik Penna". Com certeza o porteiro informou o meu nome para o funcionário e ele me surpreendeu positivamente. Algo simples, empático, marcante e à custo zero.
- Ah, e lembre-se que tudo deve ocorrer sem a necessidade de o líder estar presente. Steve Brown certa vez disse que "o sucesso de um líder não é avaliado pelo o que ele pode fazer, mas pelo o que seu pessoal pode fazer sem ele". Walt Disney é uma prova disso.

(*) - É palestrante de vendas e motivação, especialista em vendas com qualificação internacional, consultor e autor dos livros A Diversidade Arte de Vender; Motivação Nota 10; 21 soluções para potencializar seu negócio, entre outros (www.erikpenna.com.br).