



Banco Western Union do Brasil S.A.

Relatório de Gerenciamento Risco Operacional para atender aos requisitos estabelecidos na Resolução no. 3.380 do Conselho Monetário Nacional.

Data base 31/12/2011

Índice	
1. Introdução	2
2.Risco Operacional	2
2.1.Gerenciamento de Risco Operacional	2
2.2.Política.....	2
2.3. Metodologia.....	3
2.4. Plano de Continuidade de Negócios.....	4
2.5. Treinamentos	4

1. Introdução

Definido como a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou de eventos externos a Western Union do Brasil Participações Ltda (**Western Union**), composta pelo Banco Western Union do Brasil S.A. (**Banco Western Union**) e a Western Union Corretora de Câmbio S.A. (**Corretora Western Union**) realiza um monitoramento periódico das atividades que podem ocasionar uma perda operacional.

Com o objetivo de medir, monitorar e controlar a exposição aos riscos operacionais, a instituição implementou uma estrutura de tamanho compatível com a natureza de suas operações, que responde ao comitê criado para este fim, denominado de Comitê de Riscos.

O Comitê de Riscos é responsável pelo gerenciamento de todos os riscos envolvidos na Western Union. São membros deste comitê:

- Diretor Presidente do Banco Western Union: Alessandro Gonçalves da Silva
- Diretor Presidente da Corretora Western Union: Felipe Buckup
- Diretor Comercial: Luiz Citro
- Compliance Brasil: Daniela Bottai
- Legal Officer: Facundo Oliveira
- Controller: Claudia Pinori
- Tesoureiro: Hsu Shao Chun
- Tecnologia Brasil: Ana Carolina Humberg
- Operações Brasil: Daniel Villar

2. Risco Operacional

A Western Union considera as seguintes categorias para classificação dos riscos operacionais:

- Fraudes internas;
- Fraudes externas;
- Demandas trabalhistas e segurança deficiente do local de trabalho;
- Práticas inadequadas relativas a clientes, produtos e serviços;
- Danos a ativos físicos próprios ou em uso pela instituição;
- Falhas em sistemas de tecnologia da informação;
- Falhas na execução, cumprimento de prazos e gerenciamento das atividades na instituição.

2.1. Gerenciamento de Risco Operacional

O gerenciamento de risco operacional é realizado pela *Compliance Officer* que atualmente realiza o controle das perdas operacionais por meio de uma planilha em formato Excel.

Os diretores cadastrados no UNICAD como responsáveis pelo gerenciamento de risco operacional são o Sr. Alessandro Gonçalves da Silva para o Banco Western Union e o Sr. Felipe Buckup para a Corretora Western Union.

2.2. Política

A Política de Integridade – Risco Operacional v 1.0 aprovada pelo Comitê de Riscos define quais as responsabilidades dos gestores da Western Union no processo de identificação, avaliação, monitoramento, controle e mitigação do risco operacional.

Na política estão definidas as seguintes responsabilidades:

✓ **Diretoria**

Responsável por garantir a estrutura adequada para o gerenciamento de risco está implementada em toda a instituição. É papel da diretoria definir as diretrizes que serão seguidas pelo Banco e pela Corretora.

✓ **Líder de Risco Operacional**

É responsável por manter a estrutura de gerenciamento de risco, definir e disseminar os conceitos de risco operacional relacionados a Western Union e executar processos regulares de avaliação dos riscos.

✓ **Gestores**

É o responsável pela gestão de risco operacional na sua área, ele tem que identificar, monitorar e avaliar os riscos relacionados à sua área, bem como reportar às perdas à área de Compliance e garantir a conciliação entre as informações gerenciais e as perdas operacionais.

A política define que o objetivo do processo de gerenciamento de risco é avaliar o impacto no negócio, conduzir a análise das causas da perda, identificar oportunidades de melhoria nos processos, implementar iniciativas de redução das perdas e compartilhar as melhores práticas com toda a empresa.

Adicionalmente a política também especifica o qual, segundo o entendimento da Western Union, é a definição de perda operacional. Segundo essa política perda operacional pode ser classificada em três categorias:

- ✓ Perda: é qualquer evento de risco operacional que resulta em uma entrada contábil;
- ✓ Ocorrência: é qualquer evento de risco operacional que tem uma implicação financeira, porém falha em resultar em uma entrada contábil;
- ✓ Quase perda: é qualquer evento de risco operacional cuja implicação financeira é sabida ser zero.

2.3. Metodologia

A Western Union irá implementar, no primeiro semestre de 2012, o Sistema de Gerenciamento de Risco Operacional (SGRO), esse sistema irá conter as ferramentas para realizar a identificação, avaliação e controle do risco operacional.

Com o objetivo de inserir no sistema as informações necessárias para o monitoramento do risco operacional será realizado um mapeamento das áreas do banco e dos controles utilizados por elas, durante esse processo as deficiências encontradas serão mapeadas e os gestores responsáveis terão que desenhar um plano de ação indicando o prazo para a sua realização.

Após esse processo o sistema vai monitorar os prazos para resoluções das deficiências e lembrar os gestores sempre que um prazo estiver próximo.

Adicionalmente ao monitoramento o sistema também irá preparar as informações para a realização dos relatórios requeridos pelo Banco Central.

2.4. Plano de continuidade de negócio

O plano de continuidade de negócios (PCN) será aprovado e implementado no primeiro semestre de 2012.

O PCN tem por objetivo informar os funcionários das atividades que eles devem seguir em três momentos: pré-desastre, durante o desastre e pós-desastre.

A responsável por atualizar e divulgar o PCN é a gestora de Recursos de Informática, adicionalmente existem cinco grupos destinados a trabalhar a questão da continuidade do negócio, que são:

- ✓ Comitê Gestor de Contingência (CGC): é responsável pelas atividades pré desastre, como implantação do PCN, revisão das diretrizes, coordenação das equipes na captura de informações críticas;
- ✓ Grupo Decisório de Contingência (GDC): esse grupo é formado pelos principais executivos do banco e tem permissão para. Dede que a hierarquia seja respeitada, declarar a contingência operacional e autorizar a execução dos procedimentos de contingência;
- ✓ Grupo de Atendimento à Crises (GAC): é o grupo responsável pelas atividades durante o desastre;
- ✓ Grupo de Restauração da Produção (GRP): é o grupo responsável pelas atividades pós desastre.

Caso ocorra um desastre o GAC irá operar no ambiente alternativo da empresa DIVEO.

O PCN contém os fluxos a serem seguidos pelos membros do GAC, para garantir que a equipe do Banco Western Union e da Western Union Corretora de Cambio está informada da situação e que o negócio vai continuar funcionando no ambiente alternativo. O plano trata também do retorno as atividades normais que deve ser realizado pela equipe do GPR.

2.5. Treinamento

Os treinamentos realizados pela equipe da Western Union são on line e é utilizada o sistema global de treinamentos (iDrive), eles são obrigatórios, respeitando as especificações de cada cargo. Os treinamentos relacionados à risco operacional estão previstos para abril de 2012.

