



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 31/12/2012

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 da Western Union: Felipe Backup
- Tesoureiro: Hsu Shao Chun
- Diretor Comercial: Luiz Citro
- Risco, Crédito e Cobrança Brasil: Guilherme De Vincenzo
- Compliance Brasil: Daniela Bottai
- Legal Officer: Diego Cohen
- Controller Brasil: Claudia Pinori
- Tecnologia Brasil: Ana Carolina Humberg
- Operações/Produtos Brasil: Maurício Novazzi

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.

O diretor cadastrado no UNICAD como responsável pelo gerenciamento de risco operacional da Western Union é Sr. Felipe Backup

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

Com o objetivo de implementar estrutura 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) foi aprovado e implementado no primeiro semestre de 2012 com resultado satisfatório.

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 Contingencia (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, desde 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 Câmbio 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

Foi realizado treinamento dos funcionários da Western Union que simularam uma situação onde seria necessário acionar o Plano de Continuidade de Negócio, com resultado satisfatório.