



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

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
- Riscos América Latina: Juan Bonato
- Risco, Crédito e Cobrança Brasil: Guilherme De Vincenzo
- Compliance Brasil: Rosely Pavanelli
- Legal Officer: Diego Cohen
- Controller Brasil: Claudia Pinori
- Tecnologia Brasil: Ana Carolina Humberg
- Operações/Produtos Brasil: Maurício Novazzi
- Recursos Humanos: Florência Schwartzman

2. Risco Operacional

Em conjunto com essa definição, a Western Union utiliza categorias para classificação dos riscos operacionais conforme procedimentos recomendados pelo Acordo de Basiléia.

2.1. Gerenciamento de Risco Operacional

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

No segundo semestre de 2013, o monitoramento do risco operacional passou a ser realizado pela área de Risco, Crédito e Cobrança, que contratou a empresa M2i consultoria, especializada em gestão de riscos, e efetuou o mapeamento dos fluxos operacionais, riscos inerentes, metodologias de monitoramento e riscos residuais do conglomerado Western Union durante o segundo semestre de 2013.

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

O gerenciamento do risco operacional será realizado através do sistema SGRO (Sistema de Gerenciamento de Risco Operacional), que tem parâmetros definidos conforme metodologia COSO e que será homologado durante os meses de Janeiro e Fevereiro de 2014, quando será possível finalizar o Risk Assesment efetuado ao longo do segundo semestre de 2013.

No sistema será inserido o mapeamento de processos operacionais das áreas do banco e da corretora, posteriormente identificando os riscos e controles de cada processo conforme detalhado abaixo:

- Probabilidade de ocorrência dos riscos:
 1. Incerto
 2. Improvável
 3. Provável
 4. Quase Certo
 5. Certo

- Impacto do Risco
 1. Insignificante
 2. Mínimo
 3. Moderado
 4. Relevante
 5. Elevado

Definidos os riscos e seus impactos, são classificados os controles, conforme segue:

- Tipo
- Natureza
- Objetivo
- Maturidade
- Efetividade

O sistema também permitirá registrar documentos internos e regulamentações externas que devem ser seguidos afim de reduzir a exposição ao risco. Também será possível automatizar o controle de planos de ação definidos para situações pontuais, geração de relatórios de controle e alteração do mapeamento de procedimentos operacionais das áreas.

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) 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 desde que a hierarquia seja respeitada, declarar a contingência operacional e autorizar a execução dos procedimentos de contingência;
- Grupo de Atendimento às 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 GRP