

***WESTERN UNION CORRETORA DE CÂMBIO S.A. E
BANCO WESTERN UNION DO BRASIL S.A.
("WU BRASIL")***

Relatório de Gerenciamento de Risco Operacional

Data base 31/12/2014

**WU Brasil
Rua Tabapuã, 1227, 7º andar - Itaim Bibi
04533-014 - São Paulo, SP - Brasil**

WESTERN UNION CORRETORA DE CAMBIO S.A. E BANCO WESTERN UNION DO BRASIL
S.A. (“WU Brasil “)

RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO DE RISCO OPERACIONAL

ÍNDICE

1.	Introdução.....	2
2.	Risco Operacional.....	2
2.1	Gerenciamento de Risco Operacional.....	2
2.2	Política.....	3
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 Brasil
- Diretor Tesouraria
- Diretor Comercial
- Diretor de Riscos América Latina
- Diretora de TI
- Gestor de Riscos
- Gestor de Compliance
- Legal Officer
- Controller
- Gestor de Operações/Produtos
- Gestor Recursos Humanos

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 Presidente está cadastrado no UNICAD como responsável pelo gerenciamento de risco operacional da Western Union.

O Gerenciamento de Risco Operacional da Western Union é realizado pela área de Risco, Crédito e Cobrança, através do mapeamento de atividades e processos da instituição e gerenciamento através do software SGRO, fornecido pela empresa M2i consultoria, especializada em gestão de riscos. Durante o ano de 2014, foi realizado com sucesso o primeiro Risk Assessment através da ferramenta automatizada, com previsão para repetição no ano de 2015.

2.2. Política

A Política de Integridade – Risco Operacional define quais as responsabilidades dos gestores da Western Union no processo de identificação, avaliação, monitoramento, controle e mitigação do risco operacional, através dos níveis de Diretoria, Líder de Risco Operacional e Gestores, conforme descrição abaixo:

✓ **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, tendo que identificar, monitorar e avaliar os riscos, bem como reportar às perdas à área de contabilidade 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 a definição de perda operacional, de acordo com entendimento da Western Union.

2.3. Metodologia

O gerenciamento do risco operacional é realizado através do sistema SGRO (Sistema de Gerenciamento de Risco Operacional), com parâmetros definidos conforme metodologia COSO.

O sistema permite registrar documentos internos e regulamentações externas que devem ser seguidos afim de reduzir a exposição ao risco. Também é 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.

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 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 GRP