

***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 31/12/2017

**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.....	2
2.3	Metodologia.....	3
2.4	Plano de Continuidade de Negócios	4
2.5	Plano de Continuidade de Negócios	4
3.	Conclusão	7

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 de Riscos, responsável pelo gerenciamento de todos os riscos envolvidos na operação da Western Union.

2. Risco Operacional

A Western Union utiliza categorias para classificação dos riscos operacionais conforme descrito na Resolução 3.380/06 do Conselho Monetário Nacional. Para cálculo da parcela de risco RWAOPAD é utilizada abordagem padronizada, apurada automaticamente na ferramenta Riskdriver.

2.1. Gerenciamento de Risco Operacional

O monitoramento do risco operacional e controles internos é efetuado pela área de Risco, Crédito e Controles Internos, que realiza atividades diárias para aprimorar o mapeamento e identificação de riscos inerentes à operação da empresa, tanto nas áreas administrativas quanto em lojas próprias e correspondentes, confrontando-os com os controles existentes, de forma a identificar e reportar o risco residual por área de atuação.

Anualmente é realizada a revisão do mapeamento de macroprocessos, subprocessos e atividades com os gestores de áreas da Western Union. Em seguida, é realizada auto avaliação de risco (Risk Self Assessment) e Testes de Controles Internos, de acordo com calendário pré-definido, aprovado e monitorado em Comitê de Risco.

Mensalmente o Comitê de Risco se reúne para discutir as estratégias da gestão de riscos, monitorar os pontos de auditoria, e assegurar que as atividades da instituição estejam em conformidade com os normativos internos e do Banco Central do Brasil.

O gerenciamento de risco operacional está sob responsabilidade do Diretor Presidente responsável pelo Banco e pela Corretora, devidamente indicado no UNICAD.

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.

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

A Metodologia para o cálculo da RWAOPAD, é o do Indicador Básico, calculado sistemicamente através da ferramenta RiskDriver.

O gerenciamento do risco operacional é realizado através do sistema SGRO (Sistema de Gerenciamento de Risco Operacional), que tem parâmetros definidos a partir da metodologia COSO, porém não se limitando a esta. Perdas operacionais, ocorrências de risco operacional e planos de ação também são monitorados através da ferramenta SGRO.

A avaliação de riscos inerentes à operação da Western Union é dividida entre avaliação de riscos de processos internos e avaliação de riscos de terceiros.

Para avaliação de riscos de processos internos, os gestores de áreas classificam riscos e controles relativos a processos internos no sistema SGRO, com o intuito de gerar a matriz de risco baseada nos itens descritos abaixo:

- Riscos:
- Eventos de Risco:
- Fatores de Risco
- Probabilidade
- Impacto
- Tipo de Impacto
- Tipos de Controle
- Natureza do Controle
- Maturidade do Controle
- Efetividade do Controle

Classificação dos Riscos – A avaliação da Probabilidade e Impacto descrita acima será combinada automaticamente pelo sistema SGRO.

Matriz de Risco, Calculada automaticamente, é disponibilizada no sistema SGRO, que disponibiliza visões globais ou individualizadas dos riscos, conforme matriz disponível na Política de Risco Operacional.

A avaliação de fornecedores críticos está estabelecida na Política de Risco Operacional, onde constam parâmetros de matriz de risco estabelecida para avaliar a criticidade de um prestador de serviço terceirizado.

Na matriz de risco para avaliação de fornecedores, são avaliados:

- Criticidade do serviço prestado
- Probabilidade de ocorrência do Risco
- Tolerância ao tempo, em caso de ocorrência do risco
- Prazo para implantação de plano de contingência.

2.4. Papéis e Responsabilidades

A gestão do risco operacional está sob gestão da área de Crédito, Risco e Controles Internos, porém o monitoramento do risco operacional é responsabilidade de todos na instituição. Na política de risco operacional tal responsabilidade está dividida da seguinte maneira:

- Diretoria

O Corpo Diretivo da Western Union deve ser representado no Comitê Mensal de Riscos, que é responsável por garantir uma estrutura adequada de gerenciamento de risco operacional, compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da instituição, esteja implementada

- *Risk Officer*

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

- Gestores

São responsáveis pela gestão de risco operacional em suas áreas de atuação, tendo que identificar, monitorar e avaliar os riscos relacionados à sua área, bem como reportar as perdas e garantir a conciliação entre as informações gerenciais e as perdas operacionais.

2.5. Plano de Continuidade de Negócio

O plano de continuidade de negócios (PCN) tem por objetivo definir planos para a continuidade dos processos críticos da companhia conforme o resultado do BIA – *Business Impact Analysis* - para cada um dos cenários de descontinuidade identificados na análise de risco, definindo quais serão os funcionários dedicados, onde irão continuar as atividades, com quais recursos e com qual prioridade.

No quarto trimestre de 2017, a área de Crédito, Risco e Controles Internos atualizou a Política de Contingência e elaborou o Manual de PCN, que foi distribuído a todos os gestores e suas equipes, após finalização do Teste de Contingência e DR – *Disaster Recovery*, realizado com sucesso e divulgado em Comitê de Risco e formalizado no documento PCN WESTERN UNION - Relatório de execução Teste Operacional.

Fianlizados os testes, foram divulgados os seguintes relatórios e evidências:

- Relatório Consolidado de BIA (Business Impact Analysis): contendo análise de Impacto no negócio, onde são definidos os processos de riscos críticos, moderados e leves.
- Análise de Cenários: Relatório que contempla os diversos cenários possíveis, que possam causar eventos de contingência
- Manual de Procedimentos: Contendo explicações detalhadas sobre as responsabilidades atribuídas a cada área, durante evento de contingência.
- Política de Contingência: Contendo a revisão da política vigente.

- Treinamento de brigada de incêndio e abandono de edificação: evidências de treinamento realizado para abandono de local de trabalho, em caso de incêndio.

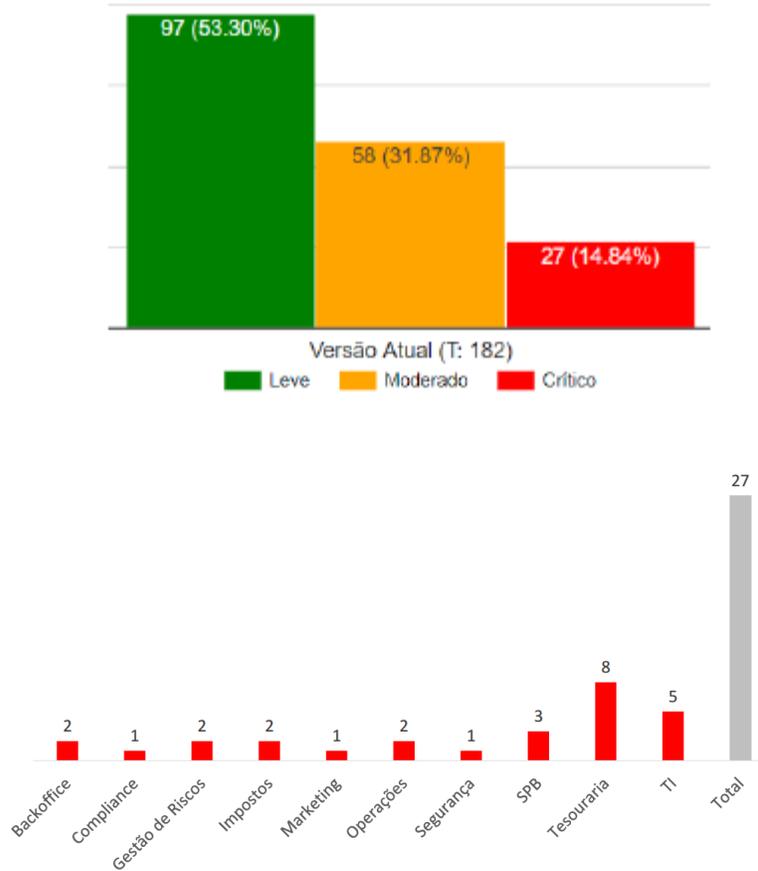
De acordo com a política vigente, atualmente sendo revisada e aprimorada, existem 3 grupos destinado a trabalhar a questão da continuidade do negócio, que são:

- Comitê de Continuidade de Negócio: formado pela presidência e diretoria da empresa e é responsável pela administração da crise, atuando de forma direta na avaliação das consequências operacionais, legais, financeiras e de imagem, para definir as estratégias de resposta, retomada e comunicação junto as partes interessadas, visando mitigar os impactos causados pelo evento.
- Equipe de Gerenciamento de Crise: Time multidisciplinar responsável pela operacionalização das diretrizes do Comitê de Continuidade de Negócios, formada por gerentes e coordenadores dos departamentos, sendo responsável por conduzir os procedimentos de continuidade de negócio junto aos departamentos, garantindo que as estratégias pré-definidas serão operacionalizadas para continuidade dos processos críticos da companhia de acordo com o cenário de descontinuidade, garantindo toda comunicação junto aos funcionários;
- Equipe de Suporte: A equipe de suporte operacionaliza as ações definidas pela EGC, com foco na emergência, recuperação e retomada no site original e suporte a continuidade, atendendo os usuários.

O Teste de Contingência e Recuperação de Desastres, realizado no quarto trimestre de 2017, analisou 187 processos, conforme tabelas e gráficos a seguir:

Nível de Impacto no Negócio	Nível de Tolerância à Paralisação					
	Até 4 horas	Até 1 dia - 24 horas	Até 2 dias - 48 horas	Até 5 Dias - 120 horas	Até 10 Dias - 240 horas	Mais de 10 Dias - Mais de 240 ...
Severo 5	P.53 P.59 P.61 P.80					
Crítico 4.5	P.33 P.40 P.60 P.63	P.58 P.156				
Crítico 4	P.12 P.13 P.31 P.32 P.38 P.43 P.46 P.51 P.52 P.106 P.179 P.184	P.30 P.34 P.52 P.95 P.125		P.21		P.100 P.175
Moderado 3.5	P.35 P.36 P.44 P.90 P.118	P.6 P.7 P.9 P.10 P.37 P.41 P.42 P.45 P.67 P.76 P.91 P.96 P.107	P.39 P.109 P.110 P.127 P.178	P.173 P.177 P.181 P.182 P.183		P.15 P.161
Moderado 3	P.119 P.122	P.66 P.74 P.86 P.89 P.103 P.112 P.140 P.157	P.18 P.120 P.183 P.187	P.1 P.65 P.81 P.82 P.84 P.85 P.185	P.14	P.3 P.8 P.96
Leve 2.5	P.120 P.126 P.128 P.138	P.57 P.116 P.117 P.123	P.2 P.121 P.129 P.131	P.11 P.147 P.165	P.83 P.148	P.151
Leve 2	P.132 P.141	P.25 P.114	P.20 P.97 P.111 P.113 P.135	P.64 P.124 P.159 P.171 P.172 P.180	P.144 P.146 P.160 P.166	P.22 P.23 P.77 P.158 P.174 P.175
Muito Leve 1.5	P.47 P.48	P.145	P.54 P.115 P.133	P.49 P.50 P.55 P.62 P.134 P.150	P.71 P.72 P.75 P.87 P.88 P.139 P.143 P.149	P.16 P.17 P.19 P.24 P.26 P.27 P.28 P.29 P.56 P.68 P.69 P.70 P.72 P.78 P.79 P.89 P.94 P.99 P.101 P.102 P.104 (n)

Críticidade dos Processos



Diante do resultado do BIA (Business Impact Analysis), concluímos que, do total de 182 processos analisados da Western Union, 50% dos processos precisam ser retomados em até 2 dias (48 horas), ou seja, as estratégias de continuidade devem estar bem estruturadas para fornecer condições alternativas de trabalho aos funcionários “chaves” em caso de eventos de descontinuidade.

A Western Union possui infraestrutura, principalmente de TI, para se trabalhar em uma eventual contingência, haja vista que os funcionários já possuem notebook com acesso VPN habilitado, com planos operacionais para cada cenário de descontinuidade considerado no PCN, definindo o local alternativo de trabalho, fluxo de ativação, grupo de acionamento por criticidade dos processos e tempo, retomada dos sistemas e distribuição dos recursos de trabalho, se necessário.

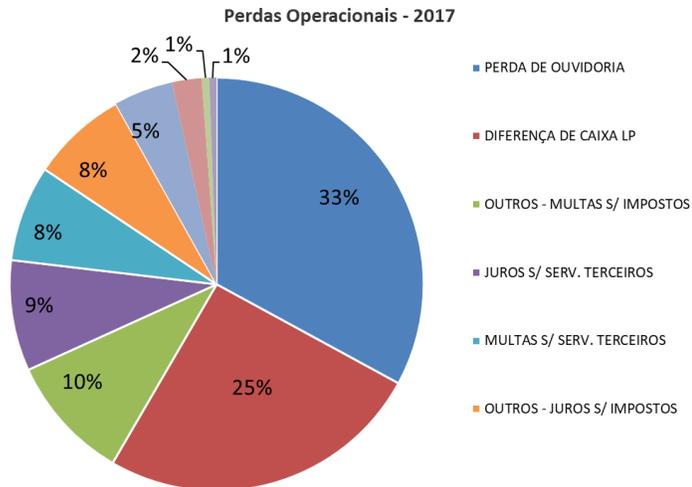
A tabela a seguir demonstra a quantidade de processos analisados e a tolerância ao tempo, para cada grupo.

Quantidade de processos	Tempo de Tolerância	%
35	4 horas	19%
35	1 dia	19%
21	2 dias	12%
28	5 dias	15%
15	10 dias	8%
48	Mais de 10 dias	26%

2.6. Perdas Operacionais

O volume de perdas operacionais reportado no ano de 2017 não teve impacto relevante sobre o resultado final da empresa, que apresentou crescimento considerável de sua receita total e lucro líquido.

A divisão das perdas operacionais, está apresentada abaixo:



3. Conclusão

Entende-se que o risco operacional inerente à Operação da Western Union está bem gerenciado e que a parcela de risco operacional RWAOPAD, não compromete o índice de Basileia ou a Liquidez de curto prazo da empresa.

DLO		
DLO	Descrição	Valor
870	RWA PARA RISCO OPERACIONAL POR ABORDAGEM PADRONIZADA - RWAOPAD	R\$ 155.733.363,83

Detalhamento		
Período	Valor do IE	Valor da Parcela
T-1	R\$ 110.366.444,34	R\$ 14.405.336,15
T-2	R\$ 97.019.732,04	R\$ 14.405.336,15
T-3	R\$ 80.720.545,91	R\$ 14.405.336,15

Detalhamento Cosif		
Período	Data Base	Conta
		DLO
		Cosif
		Valor
Período: T-1	(R\$ 410.825.365,89)	
Período: T-2	(R\$ 424.364.908,76)	
Período: T-3	(R\$ 362.653.387,74)	