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 31/12/2024

Classification: Western Union Confidential

WU Brasil – Público

Classification: Western Union Confidential

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. Introdção.....2
2. Risco Operacional 2
2.1 Gerenciamento de Risco Operacional 2
2.2 Política 2
2.3 Metodologia.....3
2.4 Papéis e Responsabilidades 4
2.5 Plano de Continuidade de Negócios.....6
2.6 Reporte de Ocorrências.....6
2.7 Perdas Operacionais 7
3. Conclusão.....7

Classification: Western Union Confidential

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 4.557 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.

O Comitê de Riscos 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.

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 ,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

Matriz de Risco, Calculada automaticamente, , que disponibiliza visões gobais 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 área de Gestão de Risco, Crédito e Controles Internos é responsável pela estrutura de gerenciamento de risco operacional. O CRO (Chief Risk Officer) está cadastrado no Unicad como responsável pelo risco operacional.

Classification: Western Union Confidential

Em aderência aos artigos de 33 à 37 da Resolução 4.557, transcritos abaixo, a estrutura de gestão de risco deve prever, adicionalmente, para o risco operacional:

1. políticas que estabeleçam critérios de decisão quanto à terceirização de serviços e de seleção de seus prestadores, incluindo as condições contratuais mínimas necessárias para mitigar o risco operacional;
2. alocação de recursos adequados para avaliar, gerenciar e monitorar o risco operacional decorrente de serviços terceirizados relevantes para o funcionamento regular da instituição;
3. implementação de estrutura de governança de TI consistente com os níveis de apetite por riscos estabelecidos na RAS;
4. sistemas, processos e infraestrutura de TI que:
    a. assegurem integridade, segurança e disponibilidade dos dados e dos sistemas de informação utilizados;
    b. sejam robustos e adequados às necessidades e às mudanças do modelo de negócio, tanto em circunstâncias normais quanto em períodos de estresse;
    c. incluam mecanismos de proteção e segurança da informação com vistas a prevenir, detectar e reduzir a vulnerabilidade a ataques digitais;
5. processo consistente e abrangente para:
    a. coletar tempestivamente informações relevantes para a base de dados de risco operacional;
    b. classificar e agregar as perdas operacionais relevantes identificadas; e
    c. efetuar, tempestivamente, análise da causa raiz de cada perda operacional relevante;
6. realização periódica de análises de cenários com o objetivo de estimar a exposição da instituição a eventos de risco operacional raros e de alta severidade.

A Western Union instituição deve constituir base de dados de risco operacional que contenha valores associados a perdas operacionais, incluindo provisões e despesas relacionadas a cada evento de perda, e outros dados de risco operacional.

Os relatórios gerenciais devem incluir informações referentes às perdas operacionais relevantes.

A instituição deve se assegurar da adequada capacitação sobre risco operacional de todos os empregados e dos prestadores de serviços terceirizados relevantes por meio de comitês, políticas e rotinas de revisão de processos e Risco Operacional.

2.4.1. Comitê de Risco

O Corpo Diretivo da Western Union deve ser representado no Comitê 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.

As responsabilidades do Comitê de Risco estão descritas em seu estatuto.

2.4.2. Gestores

Todo gestor é responsável pela gestão de riscos de suas áreas, processos, sistemas e/ou produtos.

Entre suas responsabilidades, estão:

Classification: Western Union Confidential

- Garantir que todos os funcionários entendam os riscos e responsabilidades envolvidos em suas atividades diárias, bem como conheçam e sigam as políticas relacionadas a risco operacional;
- Identificar, avaliar, controlar e monitorar os riscos operacionais de suas áreas, processos, produtos e sistemas, através das metodologias oferecidas pela área responsável pela gestão de risco operacional;
- Comunicar tempestivamente à área de Gestão de Risco, Crédito e Controles Internos informações relevantes sobre ocorrências de risco;
- Assegurar que mapas de processos e outros documentos-chaves da área ou do processo estejam atualizados e alinhados às políticas e manuais de risco operacional, garantindo mecanismos de manutenção e atualização destes documentos;
- Reportar as perdas operacionais e demais informações solicitadas pela área Gestão de Risco, Crédito e Controles Internos;
- Assegurar que todas as atividades relacionadas ao gerenciamento de risco operacional sejam executadas e que seus resultados sejam reportados;
- Garantir a conciliação das informações gerenciais de perdas operacionais reportadas à área responsável pelo gestçao do risco operacional.

2.4.3. Chief Risk Officer (CRO)

De acordo com o Art. 44 da Resolução 4.557, a Western Union deve indicar diretor para gerenciamento de riscos (CRO) responsável pela unidade de gestão de riscos integrados.

As atribuições do CRO abrangem:

I -supervisão do desenvolvimento, da implementação e do desempenho da estrutura de gerenciamento de riscos, incluindo seu aperfeiçoamento;

II -responsabilidade pela adequação, à RAS e aos objetivos estratégicos da instituição, das políticas, dos processos, dos relatórios, dos sistemas e dos modelos utilizados no gerenciamento de riscos;

III -responsabilidade pela adequada capacitação dos integrantes da unidade específica de que trata o art. 43, acerca das políticas, dos processos, dos relatórios, dos sistemas e dos modelos da estrutura de gerenciamento de riscos, mesmo que desenvolvidos por terceiros;

IV -subsídi e participação no processo de tomada de decisões estratégicas relacionadas ao gerenciamento de riscos e, quando aplicável, ao gerenciamento de capital, auxiliando o conselho de administração.

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.

Ao longo de 2024 a área de Risco, Crédito e Controles Internos atualizou a Política de Contingência e o Manual de PCN, que foi distribuído a todos os gestores e suas equipes, após finalização do Teste de Contingência e DR – *Disaster Recvovery*, realizado com sucesso e divulgado em Comitê de Risco e formalizado no documento PCN WESTERN UNION - Relatório de execução Teste Operacional.

Classification: Western Union Confidential

Finalizados os testes, foram divulgados por meio do sistema Simion 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 negocio, 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.

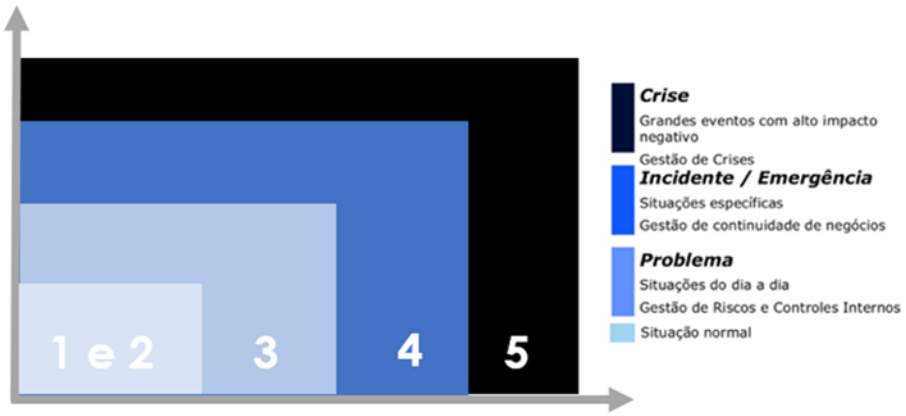
A Western Union possui infraestrutura, principalmente de TI, para se trabalhar em uma eventual contingência, haja vista que os funcionários já possuem notebook com acesso VPN habilitado, com planos operacionais para cada cenário de descontinuidade considerado no PCN, definindo o local alternativo de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

2.6. Reporte de Ocorrências

O reporte de ocorrências de risco operacional é efetuado pelo gestor da área em que ocorreu o evento de risco, ou por funcionário com responsabilidade delegada para efetuar o reporte, sendo obrigatório o preenhimento do BIA (Business Impact Analysis), com mesma métrica utilizada na apuração do PCN,

A área de Riscos deve coletar, classificar e analisar os eventos submetidos pelas linhas de negócios e processos de apoio da Entidade. Os eventos de risco operacional devem ser classificados, tendo a classificação apontada na matriz abaixo:

Classification: Western Union Confidential



2.7. Perdas Operacionais

As perda operacionais são monitorada mensalmente e reportadas em comitê de Risco para revisão e criação de controles e processos buscando mitigar os riscos associados a produtos, serviços, atividades da Western Union no Brasil.

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.

Detalhamento do RWAOPAD

#	Conta RWAOPAD	Valor RWAOPAD
⊞	870 - RWAOPAD	R$ 383.398.292,73
⊞	871 - ABORDAGEM DO INDICADOR BÁSICO	R$ 30.671.863,42
⊞	871.10.00 - INDICADOR DE EXPOSIÇÃO EM T-3	R$ 185.255.445,29
⊞	871.20.00 - INDICADOR DE EXPOSIÇÃO EM T-2	R$ 217.613.626,18
⊞	871.30.00 - INDICADOR DE EXPOSIÇÃO EM T-1	R$ 210.568.196,89

Classification: Western Union Confidential