

*התחייבות לפיקוח על ספקים (SCO)*

תהליכי תשלום

מדוע זה חשוב	תיאור הפיקוח	כותרת פיקוח
<p>כדי לוודא שתשלומים מעובדים בהתאם לחוק ולדרישות הרגולטוריות שבהיקף. אי ציות לחוק או לדרישות הרגולטוריות עלול להוביל לקנסות ואף לפגיעה במוניטין.</p>	<p>על הספק לוודא ציות לחוקים ולדרישות סטטוטוריות מקומיים החלים על תשלומים, המתוארים כהלכה במסגרת תהליכי הספק.</p>	<p>1. ציות לחקיקה ולדרישות סטטוטוריות מקומיות</p>
<p>אם דרישה זו לא תיושם, ייתכן ש-Barclays לא תוכל לבטוח ביכולתו של הספק ליישם את אמצעי הפיקוח המתאימים שמיועדים לוודא שמירה רמת יושרה במסגרת ההוראות לביצוע תשלומים של לקוחות לאורך כל מחזור חיי התשלומים. הדבר עלול לגרום לביצוע פוטנציאלי של תשלומים כוזבים, לפעולה לא יעילה של אמצעי הפיקוח שמיועדים למנוע פשיעה פיננסית, לעיבוד לקוי של תשלומים ואף לנזק למוניטין קשור ו/או להשחתת קנסות ו/או סנקציות מצד הגורמים הרגולטוריים.</p>	<p>על הספק לוודא כי נתוני התשלומים נשמרים באופן מדויק, החל מהתשלום הראשון וכלה בהסדרת היתרה. בכלל זה, יש להבטיח כי התשלומים:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• אינם ניתנים לשינוי ונותרים בערכים המקוריים לכל אורך מחזור חיי התשלומים;</li> <li>• מעובדים ומוסדרים בהתאם למצוין בבקשה המקורית, על פי התקנות ובהתאם לדרישות המסגרת הרלוונטיות; וכן</li> <li>• אינם משוכפלים (כלומר, מתבצע זיהוי של תשלומים כפולים ומחיקה/תיקון של התקלה).</li> </ul>	<p>2. יושרה במסגרת ההוראות לביצוע תשלומים</p>
<p>דרישה זו מאשרת את הלגיטימיות של הוראות התשלום באמצעות הבטחה כי הוראת התשלום היא אמיתית. אמצעי פיקוח זה מצמצם את רמת הסיכון להפסד בשל תשלומים כוזבים, נזק למוניטין קשור ו/או השחתת של קנסות ו/או סנקציות מצד הגורמים הרגולטוריים.</p>	<p>על הספק לוודא ביצוע של תהליך אימות הולם המאשר כי בקשת התשלום מקורית.</p> <p>על הספק לאשר כי בקשת התשלום נובעת ממקור לגיטימי (כגון, באמצעות ביצוע בדיקות ID&amp;V) בהתאם לכל דרישה משפטית; ולאשר את תוקפן של הוראות התשלום (כלומר, לאשר כי לא בוצע כל שינוי בהוראת התשלום).</p>	<p>3. אימות השולח</p>
<p>דרישה זו מהווה אישור היושרה של הוראות התשלום באמצעות הבטחה כי החותמים על הוראות התשלום מחויבים לעשות זאת. אמצעי פיקוח זה מצמצם את רמת הסיכון להפסד בשל תשלומים כוזבים הנובעים משגיאות, נזק למוניטין קשור ו/או השחתת של קנסות ו/או סנקציות מצד הגורמים הרגולטוריים.</p>	<p>על הספק לוודא שכל בקשת תשלום אושרה על ידי גורמים שהוגדרו ואושרו מראש.</p>	<p>4. סמכות השולח</p>
<p>דרישה זו מאשרת את תוקפם של הוראות התשלום באמצעות הבטחה כי רמת הסמכות השונה לאורך כל מחזור חיי התשלומים תואמת להקצאת הסמכות העסקית שהוקמה ואושרה. אמצעי פיקוח זה מצמצם את רמת הסיכון להפסד בשל תשלומים כוזבים/שגויים, נזק למוניטין קשור ו/או השחתת של קנסות ו/או סנקציות מצד הגורמים הרגולטוריים.</p>	<p>על הספק לוודא כי לאורך כל מחזור חיי התשלומים, הגורם המאשר את התשלומים עושה זאת במסגרת גבולות ההרשאה שהוענקה לו (גבולות הרשאה מוגרים ומאושרים מראש).</p> <p>יש לתעד את גבולות ההרשאה ולבדוק אותם על בסיס שנתי לפחות או בתדירות גבוהה יותר, אם נדרשים שינויים.</p>	<p>5. הרשאה לאורך כל מחזור חיי התשלומים</p>
<p>אמצעי פיקוח זה מבטיח כי כל אי דיוק פוטנציאלי או כל בעיה פוטנציאלית מזוהים באופן יזום על ידי גורם עצמאי וכי הגורם שביצע את התשלומים אינו הגורם שאישר אותם. אמצעי פיקוח זה מצמצם את רמת הסיכון להפסד בשל תשלומים כוזבים/שגויים, נזק למוניטין קשור ו/או השחתת של קנסות ו/או סנקציות מצד הגורמים הרגולטוריים.</p>	<p>על הספק לוודא כי הגורם המאשר את ביצוע התשלומים אינו כפוף לגורם שיחום את התשלומים ואינו יכול ליצור או לתקן הוראה כלשהי.</p>	<p>6. רמות עצמאיות לאורך כל מחזור חיי התשלומים</p>

<p>דרישה זו מבטיחה כי העיבוד של כל התשלומים על ידי הספק יתבצע בהתאם לתוכניות התשלומים/כרטיסי האשראי החלים שנפסקו ובהתאם לדרישות הלקוח. הדבר מפחית את הסיכון לעיכובים שעלולים להיגרם בתהליכי עיבוד התשלומים. עיכוב בעיבוד הוראות תשלום עלול להגביר את חוסר שביעות הרצון של לקוחות והגדיל את מספר התלונות ואף לגרום לשחיקה פוטנציאלית של הלקוחות ולנוק למוניטין הבנק.</p>	<p>על הספק לוודא שכל תשלום מעובד ומוסדר תוך פרק זמן סביר, בהתאם למועד הביצוע המרבי המוסכם או הנדרש מבחינה משפטית, כדי להבטיח קיום מלא של הסכמי רמת השירות (SLA) (הדרישות במסגרת תוכנית הלקוח ותוכנית התשלומים).</p>	<p>7. עיכובים בעיבוד תשלומים</p>
<p>Barclays קבעה שיטות מורשות לקיום תקשורת/למתן הוראות לביצוע תשלומים כדי להפחית את הסיכונים הרבים, כגון סכנות מידע (פרטיות נתונים), סכנות הונאה, (מניפולציה של נתונים), סכנות סייבר (איומי סייבר) וכו'.</p>	<p>על הספק לוודא כי שיטות התקשורת ושיטות השידור להעברה של הוראות תשלום מתועדות ומהוות השיטות המורשות היחידות שבהן יש להשתמש, תוך יישום רמות הפיקוח המתאימות.</p> <p>שיטות התקשורת ושיטות השידור להעברה של הוראות תשלום מורשות הן:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• בנקאות מקוונת.</li> <li>• בנקאות ניידת.</li> <li>• עיבוד אוטומטי ישיר.</li> <li>• הגעה לסניף/באופן אישי.</li> <li>• פקס.</li> <li>• הודעה בדוא"ל.</li> <li>• הוראה טלפונית/מילולית.</li> <li>• נייר (מכתב/טפסים).</li> <li>• גיליונות נתונים/אפליקציות המיועדות למשתמשי קצה (EUDA).</li> </ul>	<p>8. שיטה תקשורת תואמת ושיטות שידור להעברת הוראות תשלום</p>
<p>דרישה זו מבטיחה כי הגדרות התפקידים ותחומי האחריות בשני הצדדים מבוססים, מתועדים ומאושרים. הדבר יעזור במקרה של מחלוקת.</p>	<p>על הספק להגדיר, לתעד ולתקשר תפקידים ותחומי אחריות בהקשר של תהליכי התשלומים. אלה חייבים להיבדק לפחות מדי שנה או לאחר ביצוע כל שינוי מהותי במודל התפעולי או העסקי של הספק.</p>	<p>9. תפקידים ותחומי אחריות</p>

<p>אם דרישה זו לא תיושם, ייתכן ש-Barclays לא תוכל לבטוח בעובדה שהספק מיישם נהלים מתועדים הולמים כדי לספק תגובה הולמת לכל סיכון הקשור לאי-עמידה בדרישות שבמסגרת תוכניות התשלומים/הכרטיסים.</p> <p>חלה חובה לדווח על כל תשלום שמעובד באופן לא מדויק, עם עיכובים, כשלים בתהליך האימות או עם כשלים בתהליך האישור וכן כזה שמוביל לאי ציות לתקנות התשלומים הרלוונטיות כנגד הסיכונים הקשורים ברמה 3. בנוסף, כל מקרה של אי ציות לתקנות התשלומים, יש לעקוב אחר תהליך הפיקוח הרלוונטי על מנת דיווח על הפרות רגולטוריות במסגרת סיכון הקשור לקוד ההתנהגות.</p>	<p><b>דרישה זו ליישום אמצעי פיקוח רלוונטית עבור ספקים שהם חברים, באופן ישיר או עקיף, בתוכניות תשלומים או כרטיסים.</b></p> <p>על הספק לוודא שהעיבוד של כל תשלום מטעם Barclays מתבצע בהתאם לדרישות תוכניות התשלומים/הכרטיסים.</p>	<p>10. סיכונים הגלומים בתוכניות תשלומים/כרטיסים</p>
<p>הסיכונים הגלומים בתוכניות תשלומים/כרטיסים עוסקים בסיכון הקשור לניהול בלתי יעיל של מסגרות חברות בתוכניות.</p> <p>הגדרת תוכנית תשלומים/כרטיסים:</p> <p>מערכת/מנהל חיצוני של רשת תשלומים המציינת את כל הכללים המסדירים את תהליך סליקת התשלומים והסדרת התשלומים (כגון CHAPS, Faster Payments, BACS, ו-Cheque ו-Credit Clearing Company). תוכניות תשלומים/כרטיסים (כגון ויזה ומאסטרקארד) מפקחות על העברות או הסדרי תשלומים, אך אינן מהוות חלק בקביעת מסגרות הסדרי התשלומים הרלוונטיות בחוזה הבסיס.</p> <p>דרישת בקרה זו נועדה להבטיח כי הסיכונים הקשורים לתוכניות תשלומים/כרטיסים מנוהלים בהתאם. אי זיהוי של סיכונים הקשורים לחברות עלול לגרום להונאות תשלום פוטנציאליות, לתשלומים שמעובדים באופן בלתי מדויק ולנזק למוניטין הקשור ואף להשתת קנסות ו/או להשתת קנסות/סנקציות לאחר ביצוע ביקורות.</p>	<p><b>דרישה זו ליישום אמצעי פיקוח רלוונטית עבור ספקים שהם חברים, באופן ישיר או עקיף, בתוכניות תשלומים או כרטיסים.</b></p> <p>על הספק לבצע הערכת סיכונים כוללת לפחות פעם בשנה עבור כל תוכנית תשלומים/כרטיסים שבה הוא חבר, הן באופן ישיר והן באופן עקיף. על הערכת הסיכונים להיחתם על ידי בעל התוכנית וחברי הנהלה הבכירה.</p> <p>יש להשלים ביצוע של הערכות סיכונים נוספות עבור מסגרות שהן מחוץ לתוכנית במקרה של יישום שינויים משמעותיים בתהליכים או בתקנות או לפני הצטרפות למסגרת חברות חדשה או נטילת חסות על תוכנית תשלומים/כרטיסים כלשהו.</p>	<p>11. מסגרת הערכת סיכונים</p>
<p>דרישה זו מבטיחה כי לתוכנית התשלומים/הכרטיסים הרלוונטית יש בעלים ייעודי על מנת לוודא ניהול טוב יותר של מסגרת הקשר ולהבטיח שגרת דיווח נאותה.</p>	<p><b>דרישה זו ליישום אמצעי פיקוח רלוונטית עבור ספקים שהם חברים, באופן ישיר או עקיף, בתוכניות תשלומים או כרטיסים.</b></p> <p>על הספק לוודא כי בעלי תוכניות התשלומים/הכרטיסים ישמור על מסגרת הקשרים הכוללת ויבטיח יישום של תוכנית ניטור סיכונים רציף עבור התוכנית עצמה.</p> <p>בנוסף, על הספק לוודא שבעלי התוכנית מקיים מסגרת פיקוח ומדווח על כל סיכון, כאמור בהנחיות ערוצי הפיקוח.</p>	<p>12. הבעלים של התוכנית</p>

הגדרות	ראשי תיבות
<p>כל מה שמחייב התערבות אנושית בכל נקודה במחזור החיים של תהליך ביצוע תשלומים מקצה לקצה.</p>	<p>מדריך</p>
<p>תשלום ידני הוא העברה פנימה, החוצה או פנים ארגונית של כספים מצד אחד למשנהו, המוסדרת באמצעות יישום תוכנית חיצונית או קשרי תכתובת בין-בנקאית, כאשר כל שלב בתהליך התשלום החל מייזום וכלה בביצוע ההעברה בפועל, לרבות כל תיקון או שינוי, מתבצע באופן ידני.</p>	<p>תשלום ידני</p>
<p>הסיכונים הגלומים בתוכניות תשלומים/כרטיסים מתייחסים באופן גורף לשלוש קטגוריות הסיכון העיקריות הקשורות לחברות בתוכניות תשלומים/כרטיסים, למבנה התוכנית ולפעולות המתבצעות במסגרתה:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• סיכונים עסקיים: הסיכונים הגלומים בתוכנית התשלומים/הכרטיסים/המערכת או בכל אחד מרכיביה – למשל, לא ניתן להמשיך לעבוד על ספק התשתית המשרתת את התוכנית בשל חששות הנובעים מזעזועים פיננסיים קשים.</li> <li>• סיכוני הסדרה: סיכונים בשל העובדה שמתתף אחר במסגרת התוכנית אינו יכול או אינו עומד בהתייבויותיו הכספיות כאשר, במסגרת כללי התוכנית, הוא אינו עומד בביצוע התשלומים במועד, או כאשר מוסד אחר המאפשר את הסדר החובות הללו – כגון חברת סליקה – נכנס להליך של פשיטת רגל.</li> <li>• סיכונים תפעוליים: סיכונים הנובעים מכך שמפעיל מערכת או ספק ליבה של התוכנית לא יכול לעבד או להסדיר תשלומים מבחינה תפעולית בהתאם למצופה בשל תהליכים פנים-ארגוניים לקויים או חסרים או בשל פעולה לקויה של עובדים או מערכות.</li> </ul>	<p>סיכונים הגלומים בתוכניות תשלומים/כרטיסים</p>
<p>מתחיל בשלב הראשוני של קבלת הוראת התשלום בערוץ. התשלומים ומסתיים לאחר הסדרת התשלום עם הצד שכנגד, באמצעות מערכת סליקה חיצונית.</p>	<p>מחזור חיים של תשלומים</p>
<p>סיכוני עיבוד תשלומים מתייחסים לסיכונים הגלומים בביצוע תהליכי התשלום:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• עיבוד התשלומים מתבצע באופן שגוי</li> <li>• עיבוד התשלומים מתבצע ללא קבלת אישור מתאים</li> <li>• עיבוד התשלומים מתבצע ללא האימות המתאים</li> <li>• עיבוד התשלומים מתעכב</li> </ul> <p>בנוסף, הסיכונים הקשורים לחוסר יכולת לנהל חברות במסגרת תוכנית תשלומים/כרטיסים</p>	<p>סיכוני עיבוד תשלומים</p>

השולח	אדם המגיש בקשות לביצוע תשלומים.