

פעולות בעת ביצוע של עסקאות באופן אופקי
חובת פיקוח על פעילות עסקאות המתבצעות על
ידי ספקים (SCO)

כותרת פיקוח	תיאור הפיקוח	מדוע זה חשוב?
נהלי תפעול רגילים	<p>על הספק לתעד את נהלי התפעול הרגילים (SOP) המתארים את הצעדים הננקטים לפני הפעלת עיבוד עסקאות של לקוחות, כולל כשהדבר רלוונטי: אמצעי פיקוח ידניים שיש להפעיל, מגבלות הרשאה, שלבי הסלמה והסכמי רמת שירות. יש לוודא שנהלי התפעול הרגילים מובנים לחברי הצוות המבצע את התהליך ולהכשיר חברי צוות בהתאם לתחומי האחריות שלהם. על הספק לבדוק, לרענן ולאשר את כל נהלי התפעול הרגילים מדי שנה לפחות. במידת הצורך, יש לעדכן את נהלי התפעול הרגילים במקרים שבהם התהליך הבסיסי השתנה על מנת להבטיח שהם משקפים את התהליך המתוקן. יש לקבל את אישורו של גורם מוסמך לנהלים, ללא קשר למחבר, תוך הקפדה על שמירת הראיות לצורכי הוכחת תהליכי העיון והאישור.</p>	<p>כדי למנוע סיכון לשגיאות בלתי מכוונות בעת ביצוע עסקאות של לקוחות ובשל כך לבצע עיבוד מודיק אשר עלול להוביל לפגיעה בלקוח או להשפעה פיננסית וכזו שאינה פיננסית על הבנק.</p> <p>אי תיעוד של נהלי תפעול רגילים עלול גם הוא לגרום</p> <ul style="list-style-type: none"> • צוות העובדים אינו מודע לתחומי האחריות שלו בעת עיבוד עסקאות של לקוחות • Barclays עלולה שלא לפתח אופן ביכולתו של הספק לקיים נהלים מתועדים נאותים כדי שיוכל לספק תגובה הולמת לכל סיכון הקשור לעיבוד עסקאות של לקוחות.
רמת הדיוק והשלמות בעת עיבוד עסקאות של לקוחות	<p>על הספק לוודא את שמירה על רמת הדיוק והשלמות בעת ביצוע כל עסקה של לקוח, לאורך כל מחזור חיי העסקה. על הספק ליישם אמצעי פיקוח כדי לצמצם את רמת הסיכון לעיבוד לא מדויק או חלקי של עסקאות לקוחות. על הספק לנהל את הסיכון הזה באמצעות יישום תמהיל הולם של אמצעי פיקוח לצורכי חשיפה ומניעה:</p> <ul style="list-style-type: none"> • בודק-יזום / אמצעי אימות דו-גורמיים לפני השלמת ביצוע העסקה. • הפרדה בין מטלות • תהליך התאמה – ביצוע התאמה יומית בספרי וברשומות הלקוח מול ספר החשבונות הכללי הרלוונטי, כדי לפקח ולנוע עסקאות כפולות ושגויות. • יש להפיק דוח חריגות בהתאם לתדירות מוגדרת ראש ולבדוק חריגות מזוהות, תוך נקיטת הפעולה המתאימה במסגרת ציר הזמן שנקבע. יש לשמור על ראיות לבדיקה וביצוע פעולה הולמת. 	<p>כדי למנוע סיכון לשגיאות בלתי מכוונות בעת ביצוע עסקאות של לקוחות ובשל כך לבצע עיבוד לא מדויק אשר עלול להוביל לפגיעה בלקוח או להשפעה פיננסית וכזו שאינה פיננסית על הבנק, כגון נזק למוניטין או השהה של קנס/סנקציה מצד הגורם הרגולטורי.</p> <p>אם דרישה זו לא תיושם, ייתכן ש-Barclays לא תוכל לבטוח ביכולתו של הספק ליישם את אמצעי הפיקוח המתאימים שמיועדים לוודא שמירה על שלמות עסקאות של לקוחות לאורך כל מחזור חיי העסקה.</p>
הבטחת איכות בעת עיבוד עסקאות של לקוחות	<p>בעת ביצוע בדיקות איכות עצמאיות סדירות, על הספק ליישם מסגרת מתועדת המכילה פרטים אודות תדירות בדיקות; גודל הדגימה ואופן הבחירה; הערכת סיכונים של מוצרים או תהליכים; דירוגי טולרנטיות או 'עובר' ודיווח על התוצאות. הבדיקה חייבת להתבצע באופן עצמאי, ללא קשר לגוף המעבד. בעת ביצוע בדיקת הבטחת איכות, על הספק לספק הצהרה לפחות מדי שנה כי יישם מסגרת מתועדת, ביצע את כל הסקירות הדרושות וכי דרישות המינימום נשמרות.</p>	<p>כדי למנוע סיכון לשגיאות בלתי מכוונות בעת ביצוע עסקאות של לקוחות ובשל כך לבצע עיבוד לא מדויק אשר עלול להוביל בסופו של תהליך לפגיעה בלקוח או להשפעה פיננסית וכזו שאינה פיננסית על הבנק, כגון נזק למוניטין או השהה של קנס/סנקציה מצד הגורם הרגולטורי.</p>
אישור לאורך כל מחזור החיים של עסקת לקוח	<p>על הספק לוודא כי גבולות הסמכות נקבעו ותועדו וכי עסקאות עובדו ואושרו על ידי גורמים בעלי סמכות מספקת, בהתאם לערך ולאופי העסקה.</p> <p>על הספק לבדוק את גבולות הסמכות היסודיים והמערכתיים לפחות מדי שנה או במקרה של יישום שינוי בתהליך, על מנת לוודא שהוא עדיין הולם.</p>	<p>כדי למנוע סיכון לשגיאות בלתי מכוונות בעת ביצוע עסקאות של לקוחות ובשל כך לבצע עיבוד לא מדויק אשר עלול להוביל לפגיעה בלקוח או להשפעה פיננסית וכזו שאינה פיננסית על הבנק, כגון נזק למוניטין או השהה של קנס/סנקציה מצד הגורם הרגולטורי.</p> <p>דרישה זו מאשרת את תוקפן של ההוראות לביצוע עסקאות של לקוחות באמצעות הבטחה כי רמת הסמכות השונה לאורך כל מחזור חיי העסקה תואמת להקצאת הסמכות העסקית שהוקמה ואושרה.</p>

תזמון עיבוד עסקאות של לקוחות

על הספק לוודא ששלבי התהליך מבוססי הזמן מזהים ומתועדים בהתאם לאמור בהסכמי רמת השירות והמנוטרים במידת הצורך, כפי שסוכם עם Barclays. על הספק ליישם אמצעי פיקוח שמיועדים לצמצם את רמת הסיכון לעיכוב עיבוד של עסקאות ולהבטיח שפעילויות מבוססות זמן זוכות לפיקוח הולם. על הספק לנהל את הסיכון הזה באמצעות יישום תמהיל הולם של אמצעי פיקוח לצורכי חשיפה ומניעה:

- הסכמי רמת שירות (SLA)
- אמצעי פיקוח להשלמת משימות, כגון ניטור תורים ורשימות פעולות לביצוע.

כדי למנוע סיכון לשגיאות בלתי מכוונות בעת ביצוע עסקאות של לקוחות ובשל כך לבצע עיבוד לא מדויק אשר עלול להוביל לפגיעה בלקוח או להשפעה פיננסית וכזו שאינה פיננסית על הבנק, כגון נזק למוניטין או השתה של קנס/סנקציה מצד הגורם הרגולטורי.

אם דרישה זו לא תיושם, ייתכן ש-Barclays לא תוכל לבטוח ביכולתו של הספק ליישם את אמצעי הפיקוח המתאימים שמיועדים לוודא ביצוע תוך פרק זמן סביר של עסקאות לקוחות לאורך כל מחזורי היי העסקה.