

External Supplier Control Obligations

مخاطر عمليات التشغيل في أثناء المعاملات

الأهمية	وصف الرقابة	عنوان الرقابة
<p>إذا لم يتم تنفيذ هذا المطلب، فقد لا يتمكن بنك باركليز من اكتساب الثقة بأنَّ المورد لديه الضوابط الكافية لضمان الحفاظ على سلامة معاملات العملاء طوال معاملة العميل. وقد تترتب على هذا معالجة معاملات العملاء بشكل غير صحيح أو في وقت غير مناسب، وما يرتبط بذلك من الإضرار بالسمعة و/أو غرامة تنظيمية.</p>	<p>يجب على المورد التأكد من الحفاظ على دقة جميع معاملات العميل واكتمالها طوال معاملة العميل. يجب أن تكون لدى المورد ضوابط للتحكم في الصحة للحد من خطر المعالجة غير الدقيقة أو غير المكتملة، مع ضمان مستوى فعّال من توزيع المهام. تجب على الموردين إدارة هذه المخاطر من خلال تطبيق مجموعة ملائمة من عمليات المراقبة الوقائية والمتعلقة بالمعاينة أدناه:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ضوابط المصادقة المزدوجة/مبدأ الصانع والمدقق قبل إكمال المعاملة. • حدود السلطة لضمان موافقة زملاء العميل ذوي السلطة الكافية على معاملات العملاء. • عملية التسوية - تتم تسوية دفاتر العملاء وسجلاتهم مقابل دفتر الأستاذ العام ذي الصلة يوميًا، وذلك لمراقبة معاملات العملاء المكثّرة والمغلّوطة. • الإبلاغ عن الاستثناءات - تجب مراجعة الاستثناءات مع اتخاذ الإجراء المناسب. 	<p>دقة معالجة معاملات العملاء واكتمالها</p>
<p>إذا لم يتم تنفيذ هذا المطلب، فقد لا يتمكن بنك باركليز من اكتساب الثقة بأنَّ المورد لديه الضوابط الكافية لضمان معالجة معاملات العملاء بدقة وفي الوقت المناسب. قد يترتب على ذلك الإضرار المصاحب للسمعة و/أو فرض غرامة/إدانة تنظيمية.</p>	<p>عند إجراء عمليات تحقّق منتظمة ومستقلة لضمان الجودة، يجب أن يكون لدى المورد إطار عمل موثّق لضمان الجودة يحتوي على معدل تكرار الاختبارات، وحجم العينة وتحديداتها، وتقييم مخاطر المنتجات أو العمليات، ومعدلات التفاوت أو "النجاح"، وإنشاء النتائج. يجب تنفيذ الاختبارات بشكل مستقل عن المعالج.</p> <p>عند إجراء ضمان الجودة، يجب على المورد الإقرار مرة واحدة سنويًا على الأقل بوجود إطار عمل موثّق لضمان الجودة وأنه تمت مراجعته ويلبي الحد الأدنى من المتطلبات.</p>	<p>ضمان جودة معالجة معاملة العميل</p>
الأهمية	وصف الرقابة	عنوان الرقابة
<p>يؤكد هذا المطلب صحة تعليمات معاملة العميل من خلال التأكد من أنّ مستوى السلطة المختلف والمتوافر طوال عملية معاملة العميل يتماشى مع تفويض السلطة المحدّد والمعتمد للأعمال. تخفّف هذه المراقبة من مخاطر الخسارة ذات الصلة بمعاملات العملاء الاحتيالية/غير الدقيقة، وما يرتبط بذلك من الإضرار بالسمعة و/أو فرض غرامة/إدانة تنظيمية</p>	<p>يجب على المورد التأكد من أنّ حدود السلطة موجودة وموثّقة، وقد عالج زملاء العميل ذوو السلطة الكافية معاملات العملاء ووافقوا عليها، استنادًا إلى قيمة معاملة العميل وطبيعته. يؤدي هذا إلى استثناء تفويض المدفوعات التي تقع خارج نطاق مخاطر عمليات التشغيل في أثناء المعاملات.</p> <p>تجب على المورد مراجعة كل من حدود السلطة اليدوية والشاملة مرة واحدة سنويًا على الأقل أو عند وجود تغيير في العملية للتأكد من أنها ستظل مناسبة.</p>	<p>التفويض طوال معاملة العميل</p>

<p>وهذا أمر مطلوب للتأكد من معالجة معاملات العملاء بدقة وفي الوقت المناسب وضمن الحدود المتفق عليها، وذلك للحد من المخاطر المرتبطة بمعالجة معاملات العملاء. قد يؤدي الفشل في توثيق إجراءات التشغيل القياسية أيضًا إلى عدم دراية الموظفين بالمسؤوليات الملقاة على عاتقهم عند معالجة معاملات العملاء، وقد لا يتمكن بنك باركليز من اكتساب الثقة بأن المورد لديه إجراءات موثقة مناسبة للاستجابة للمخاطر المرتبطة بمعالجة معاملات العملاء.</p>	<p>يجب أن تكون لدى المورد إجراءات تشغيل قياسية تصف الخطوات اللازمة لتشغيل العميل تتضمن معالجة المعاملات، عند الاقتضاء، ما يأتي: سيتم تشغيل الضوابط اليدوية وحدود التفويض وخطوات التصعيد واتفاقيات مستوى الخدمة.</p> <p>تجب على المورد مراجعة جميع إجراءات التشغيل القياسية وتحديثها والتوقيع عليها مرة واحدة سنويًا على الأقل، ومن ثم تعديلها عند حدوث تغيير ملحوظ. تجب الموافقة على الإجراءات، مع الاحتفاظ بالأدلة اللازمة لإثبات المراجعة والموافقة.</p>	<p>إجراءات التشغيل القياسية</p>
--	--	---------------------------------

المصطلح	التعريفات
البنك	باركليز
العملاء/الزبائن	طرف خارجي له علاقة حالية أو سابقة أو محتملة مع البنك، ويستفيد من خدمة أو أكثر من خدمات البنك. في هذا السياق، لا يتضمن التعريف الجزء الأكبر من أصحاب المصلحة، مثل: المستثمرين وأصحاب المصلحة والموظفين والمنظمين والموردين وما إلى ذلك (يمافى ذلك العملاء/الزبائن الحاليين والسابقون والمحتلمون والأطراف المقابلة).
المراقبة	المراقبة هي نشاط أو إجراء يدوي أو تلقائي مصمم خصيصًا لتخفيف المخاطر. وعادةً، يقوم عدد من الضوابط بشكل جماعي بتخفيف المخاطر.
معاملة العميل/معاملات العملاء	عملية شاملة لبدء تفاعل ومعالجته وتنفيذه بين العميل/الزبون والبنك مع وضع إحدى الأدوات المالية الأساسية (مثل: الرهن العقاري والمنتجات القابلة للاشتقاق والمنتجات التجارية وما إلى ذلك) في الحسبان، والتي بدأها إما العميل/الزبون أو البنك.
عمليات المراقبة المتعلقة بالمعينة	الهدف من هذه المراقبة هو العثور على المشكلات داخل العملية بمجرد حدوثها.
المصادقة المزدوجة/مبدأ الصانع والمدقق	عملية تحقق من خطوتين تضمن ضرورة وجود فردين على الأقل حتى تكتمل كل معاملة من معاملات العملاء.
الاستثناء	شيء متروك أو لم يتم فعله عن قصد.

حدود السلطة	تفويض للأفراد يتيح لهم سلطة معالجة معاملة العميل حتى يتم الوصول إلى القيمة المتفق عليها.
يدوي	أي شيء يتضمن تدخلًا بشريًا في أي مرحلة في أثناء عملية المعاملات الشاملة.
عمليات المراقبة الوقائية	الهدف من المراقبة الاستباقية هو منع وقوع الأخطاء أو الحيلولة دون حدوثها، أو المساعدة على منع التعرض للخسارة.
ضمان الجودة	عملية منهجية مستخدمة لتحديد ما إذا كانت الخدمة تستوفي معايير الجودة أم لا.
إطار عمل ضمان الجودة	طريقة مستخدمة لمراقبة الجودة.
التسوية	تقارن بين مجموعتين من البيانات للتحقق من صحة الأرقام والاتفاق عليها.
منهجي	يتعلق بالنظام
إجراءات التشغيل القياسية (SOP)	إجراءات التشغيل القياسية عبارة عن تعليمات موثقة خطوة بخطوة يستفيد منها الموظفون عند إجراء معالجة معقدة أو روتينية. تهدف إجراءات التشغيل القياسية إلى تحقيق الكفاءة وجودة المخرجات والتوحيد، مع الحد من سوء التواصل والفشل في الامتثال للوائح المتعلقة بالصناعة.
توزيع المهام	الهدف من المراقبة هو منع حدوث الأخطاء وعمليات الاحتيال في معاملة العميل عن طريق التأكد من أن فردين على الأقل مسؤولان عن أجزاء منفصلة من المعاملة.
عمليات التشغيل في أثناء المعاملات	المعالجة التشغيلية (البدء والمعالجة والتنفيذ) لمعاملة العميل (باستثناء المدفوعات) بين العميل والبنك. تتمثل المخاطر في إلحاق الضرر بالبنك أو عملائه أو تعرضه لخسارة مالية أو الإضرار بسمعته، وينشأ ذلك عن التنفيذ غير الدقيق أو التنفيذ في وقت غير مناسب.
مخاطر عمليات التشغيل في أثناء المعاملات	تشير مخاطر عمليات التشغيل في أثناء المعاملات إلى مخاطر حدوث خطأ غير مقصود و/أو الفشل في المعالجة الشاملة لمعاملات العملاء بين العميل/الزبون والبنك.