

الخارجيين الموردّين مراقبة التزامات مخاطر عمليات التشغيل في أثناء المعاملات

عنوان الضابط	وصف الضابط	ما سبب أهمية ذلك؟
إجراءات التشغيل القياسية	يجب أن يطبق المورد إجراءات تشغيل قياسية (SOP) موثقة تصف الخطوات اللازمة لتشغيل معالجة معاملات العملاء، بما في ذلك عند الاقتضاء: تشغيل عناصر التحكم اليدوية، وحدود التفويض، وخطوات التصعيد، واتفاقيات مستوى الخدمة. يجب تضمين إجراءات التشغيل القياسية في الفريق الذي يضطلع بالعملية، ويجب تدريب الموظفين بما يتماشى مع مسؤولياتهم. تجب على المورد مراجعة جميع إجراءات التشغيل القياسية وتحديثها والتوقيع عليها مرة واحدة سنويًا على الأقل، ومن ثم تعديلها عند حدوث تغيير ملحوظ. ويجب أن يوافق على الإجراءات شخص يتمتع بسلطة كافية، ويعدّ مستقلاً عن واضع الإجراءات، مع الاحتفاظ بالأدلة لإثبات المراجعة والموافقة.	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 للتجاوب مع المخاطر المرتبطة بمعالجة معاملات العملاء.
دقة معالجة معاملات العملاء واكتمالها	<p>يجب على المورد التأكد من الحفاظ على دقة جميع معاملات العميل واكتمالها طوال مدة المعاملة. يجب أن تكون لدى المورد ضوابط للتحقق من الصحة للحد من خطر المعالجة غير الدقيقة أو غير المكتملة، ولضمان مستوى فعّال من فصل المهام. تجب على المورد إدارة هذه المخاطر من خلال تطبيق الميزج الملائم أدناه من ضوابط الوقاية والاكتشاف:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ضوابط مبدأ الصانع والمدقق/ المصادقة المزدوجة قبل إكمال المعاملة. • قيود على السلطة لضمان موافقة الزملاء ذوي السلطة الكافية على المعاملات. • عملية التسوية - تتم تسوية دفاتر العملاء وسجلاتهم مقابل دفتر الأستاذ العام ذي الصلة يوميًا، وذلك لمراقبة المعاملات المكررة والمغلوبة. • يجب إنشاء تقارير استثناء بما يتماشى مع التكرار المحدد مسبقًا، وتجب مراجعة الاستثناءات المحددة مع اتخاذ الإجراء المناسب ضمن الجدول الزمني المحدد. يجب الاحتفاظ بدليل المراجعة والإجراءات. 	إذا لم يتم تنفيذ هذا المطلب، فقد لا يتمكن بنك باركليز من اكتساب الثقة بأن المورد لديه الضوابط الكافية لضمان الحفاظ على سلامة معاملات العملاء طوال مدة المعاملة. وقد تترتب على هذا معالجة معاملات العملاء بشكل غير صحيح أو في وقت غير مناسب، وما يرتبط بذلك من الإضرار بالسمعة و/أو غرامة/إدانة تنظيمية.
ضمان جودة معالجة معاملة العميل	عند إجراء عمليات تحقّق منتظمة ومستقلة لضمان الجودة، يجب أن يكون لدى المورد إطار عمل موثّق يحتوي على معدل تكرار الاختبارات، وحجم العينة وتحديداتها، وتقييم مخاطر المنتجات أو العمليات، ومعدلات التفاوت أو "النجاح"، وإعداد تقارير بشأن النتائج. يجب تنفيذ الاختبارات بشكل مستقل عن المعالج. عند إجراء ضمان الجودة، يجب على المورد الإقرار مرة واحدة سنويًا على الأقل بوجود إطار عمل موثّق وأنه تمت مراجعته ويلبي الحد الأدنى من المتطلبات.	إذا لم يتم تنفيذ هذا المطلب، فقد لا يتمكن بنك باركليز من اكتساب الثقة بأن المورد لديه الضوابط الكافية للتكفل بمعالجة معاملات العملاء بدقة وفي الوقت المناسب. قد يترتب على ذلك الإضرار بالمصاحب للسمعة و/أو فرض غرامة/إدانة تنظيمية.
التفويض طوال مدة معاملة العميل	يجب على المورد التأكد من أن حدود السلطة موجودة وموثقة، وقد عالج زملاء العميل ذوو السلطة الكافية المعاملات ووافقوا عليها، استنادًا إلى قيمة المعاملة وطبيعتها. تجب على المورد مراجعة كل من حدود السلطة اليدوية والقائمة على النظام مرة واحدة سنويًا على الأقل أو عند وجود تغيير في العملية للتأكد من أنها ستظل مناسبة.	يؤكد هذا المطلب صحة تعليمات معاملة العميل من خلال التأكد من أن مستوى السلطة المختلف والمقدم طوال عملية المعاملة يتماشى مع تفويض السلطة المحدد والمعتمد للأعمال. تخفّف هذه المراقبة من مخاطر الخسارة ذات الصلة بمعاملات العملاء الاحتياطية/غير الدقيقة، وما يرتبط بذلك من الإضرار بالسمعة و/أو فرض غرامة/إدانة تنظيمية.

المصطلح	التعريفات
البنك	باركليتز
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 (بما في ذلك العملاء/الزبائن الحاليين والسابقين والمحتملون والأطراف المقابلة).
المراقبة	المراقبة هي نشاط أو إجراء يدوي أو تلقائي مصمم خصيصاً 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 الحساب، والتي بدأها إما العميل/الزبون أو البنك.
عمليات المراقبة المتعلقة بالمعاينة	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 تدخلاً بشرياً 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.

المعالجة التشغيلية (البدء والمعالجة والتنفيذ) لمعاملة العميل (باستثناء المدفوعات) بين العميل والبنك. تتمثل المخاطر في إلحاق الضرر بالبنك أو عملائه أو تعرُّضه لخسارة مالية أو الإضرار بسمعته، وينشأ ذلك عن التنفيذ غير الدقيق أو التنفيذ في وقت غير مناسب.	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.	مخاطر عمليات التشغيل في أثناء المعاملات