

عمليات المعاملات الأفقية

التزام مراقبة مورد عمليات المعاملات (SCO)

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. يجب على المورد مراجعة جميع إجراءات التشغيل القياسية وتحديثها والتوقيع عليها سنويًا على الأقل. عند الاقتضاء، يجب تحديث إجراءات التشغيل القياسية عند حدوث تغيير في العملية الأساسية لضمان أنها تعكس العملية المعدلة. ويجب أن يوافق على الإجراءات شخص يتمتع بسلطة كافية، ويعدّ مستقلاً عن واضع الإجراءات، مع الاحتفاظ بالأدلة لإثبات المراجعة والموافقة.	لمنع خطر حدوث خطأ غير مقصود في تنفيذ معاملة العميل، ما يؤدي إلى معالجة غير صحيحة أو غير دقيقة في الوقت المناسب، ما قد يؤدي إلى إلحاق الضرر بالعميل أو التأثير المالي وغير المالي على البنك. قد يؤدي أيضاً عدم توثيق إجراءات التشغيل القياسية إلى <ul style="list-style-type: none"> عدم إدراك الموظفين لمسؤولياتهم عند معالجة معاملات العملاء قد لا يتمكن باركليز من اكتساب الثقة في أن المورد لديه إجراءات موثقة كافية للاستجابة للمخاطر المرتبطة بمعالجة معاملات العميل.
دقة معالجة معاملات العملاء واكتمالها	يجب على المورد التأكد من الحفاظ على دقة جميع معاملات العميل واكتمالها طوال مدة المعاملة. يجب أن يكون لدى المورد ضوابط رقابية للحد من مخاطر المعالجة غير الدقيقة أو غير المكتملة. تجب على المورد إدارة هذه المخاطر من خلال تطبيق المزيح الملائم أدناه من ضوابط الوقاية والاكتشاف: <ul style="list-style-type: none"> ضوابط مبدأ الصانع والمدقق/ المصادقة المزدوجة قبل إكمال المعاملة. توزيع المهام 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. 	لمنع خطر حدوث خطأ غير مقصود في تنفيذ معاملة العميل، ما يؤدي إلى معالجة غير دقيقة قد تؤدي إلى إلحاق ضرر بالعميل أو إلى التأثير المالي وغير المالي على البنك، مثل الإضرار بالسمعة أو غرامة/غرامة تنظيمية. 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.
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.	لمنع خطر حدوث خطأ غير مقصود في تنفيذ معاملة العميل، ما يؤدي إلى معالجة غير صحيحة أو غير دقيقة في الوقت المناسب، ما قد يؤدي إلى إلحاق الضرر بالعميل أو التأثير المالي وغير المالي على البنك، مثل الإضرار بالسمعة أو غرامة/كفالة تنظيمية.
التفويض طوال مدة معاملة العميل	يجب على المورد التأكد من أنّ حدود السلطة موجودة وموثقة، وقد عالج زملاء العميل ذور السلطة الكافية للمعاملات ووافقوا عليها، استنادًا إلى قيمة المعاملة وطبيعتها. تجب على المورد مراجعة كلٍّ من حدود السلطة اليدوية والقائمة على النظام مرة واحدة سنويًا على الأقل أو عند وجود تغيير في العملية للتأكد من أنها ستظل مناسبة.	لمنع خطر حدوث خطأ غير مقصود في تنفيذ معاملة العميل، ما يؤدي إلى معالجة غير دقيقة قد تؤدي إلى إلحاق ضرر بالعميل أو إلى التأثير المالي وغير المالي على البنك، مثل الإضرار بالسمعة أو غرامة/مخالفة تنظيمية. يؤكد هذا المطلب صحة تعليمات معاملة العميل من خلال التأكد من أنّ مستوى السلطة المختلف والمقدم طوال عملية المعاملة يتماشى مع تفويض السلطة المحدد والمعتمد للأعمال.

توقيت معالجة معاملات العملاء

يجب على المورد التأكد من تحديد خطوات العملية المرتبطة بالوقت وتوثيقها من خلال اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA) التي تتم مراقبتها عند الحاجة، كما هو متفق عليه مع باركليز. يجب أن يكون لدى المورد ضوابط رقابية للحد من مخاطر تأخير المعالجة وضمان أن يكون للأنشطة المرتبطة بالوقت إشراف مناسب. تجب على المورد إدارة هذه المخاطر من خلال تطبيق المزيج الملائم أدناه من ضوابط الوقاية والاكتشاف:

- اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA)
- عناصر التحكم في إكمال المهام مثل مراقبة قائمة الانتظار وقوائم التحقق.

لمنع خطر حدوث خطأ غير مقصود في تنفيذ معاملة العميل، ما يؤدي إلى معالجة غير مناسبة، ما قد يؤدي إلى إلحاق ضرر بالعملاء أو إلى التأثير المالي وغير المالي على البنك، مثل الإضرار بالسمعة أو غرامة/غرامة تنظيمية.

إذا لم يتم تنفيذ هذا المطلب، فقد لا يتمكن بنك باركليز من اكتساب الثقة بأن المورد لديه الضوابط الكافية لضمان التنفيذ الدقيق لمعاملات العملاء في التفتيش الصحيح طوال مدة المعاملة.