

# Obligations de contrôle pour les fournisseurs externes

## Processus de paiement



| Intitulé du contrôle   | Description du contrôle  | Raisons de l'importance  |
|--|--|--|
| Respect des exigences légales locales                                | Le fournisseur doit s'assurer que les exigences légales et réglementaires applicables aux paiements traités par le fournisseur sont documentées et observées de manière appropriée.  | Assure le traitement des paiements en conformité avec les exigences légales et réglementaires applicables. Le non-respect des exigences légales et réglementaires peut engendrer des amendes et des problèmes liés à la réputation.  |
| Identification des risques importants liés aux processus de paiement | Le fournisseur doit réviser la liste des processus relatifs aux paiements pour s'assurer que tous les risques sont identifiés, gérés et surveillés en conséquence.   | Cette exigence assure l'identification proactive des risques importants liés aux processus de paiement et la mise en œuvre de contrôles clés pour gérer les risques.   |
| Paiement manuel  | Le fournisseur doit identifier toutes les opérations de paiement manuel pour s'assurer que tous les risques associés aux paiements manuels sont identifiés, gérés et surveillés en conséquence.  | Assure la bonne compréhension de la définition des paiements manuels aux fins de leur identification proactive, de la propriété des opérations de paiement manuel et de la gestion correcte des risques.   |
| Inventaire des paiements manuels                                     | <p>Un processus doit être documenté et mis en place pour assurer l'existence d'un inventaire complet, exact et à jour des paiements manuels, venant à l'appui des dispositions de la présente annexe.</p> <p>Un inventaire des paiements manuels doit être mis en place pour offrir au fournisseur une vision transparente et exhaustive du processus de paiement manuel concerné et pour enregistrer les attributs clés nécessaires à l'appui des dispositions de la présente annexe. L'inventaire des paiements annuels doit être révisé au moins une fois par an pour en vérifier et en préserver l'exactitude et l'exhaustivité.</p> | <p>En cas de non-respect de cette exigence, Barclays est dans l'incapacité d'avoir la certitude que le fournisseur dispose des procédures documentées adéquates pour répondre aux risques associés aux processus de paiement manuel.</p> <p>L'exigence applicable à l'inventaire des paiements annuels garantit que le responsable du fournisseur a réalisé une vérification de bout en bout en vue d'identifier tous les processus de paiement manuel et, au bout du compte, applique et surveille tous les contrôles clés nécessaires associés au risque lié au traitement de paiements manuels.</p> <p>Cette exigence peut réduire le risque de perte associée, d'atteinte à la réputation et/ou d'amendes/de sanctions réglementaires.</p> |
| Intégrité des instructions de paiement                               | Le fournisseur doit assurer la préservation de l'intégrité des instructions de paiement tout au long du cycle de paiement. Le fournisseur doit mettre en place les contrôles clés minimaux pour préserver et protéger l'authenticité et l'intégrité des instructions. Ceci inclut la nécessité que l'instruction :<br>ne puisse pas être modifiée et demeure dans son état initial de l'émission jusqu'au règlement ;  | En cas de non-respect de cette exigence, Barclays est dans l'incapacité d'avoir la certitude que le fournisseur dispose des contrôles adaptés pour assurer la préservation de l'intégrité des instructions de paiement tout au long du cycle de vie du paiement. Le non-respect de cette exigence pourrait se traduire par le versement de paiements potentiellement frauduleux, par des erreurs dans le traitement des  |

|  | soit traitée et exécutée de manière exacte, à savoir conformément à la demande initiale et aux règlements applicables ;<br>ne soit pas dupliquée.   | paiements, ainsi que par l'atteinte à la réputation qui en découlerait et/ou par une amende/sanction réglementaire.   |
|--|---|---|
| Intitulé du contrôle                                       | Description du contrôle   | Raisons de l'importance   |
| Authentification de l'expéditeur                           | Le fournisseur doit s'assurer de l'authenticité de la demande de paiement.<br><br>Le fournisseur devrait confirmer que la demande de paiement provient d'une source légitime (par exemple en appliquant la procédure « Identification et vérification » (« ID&V »)) et confirmer la validité de l'intégrité des instructions de paiement. | Cette exigence permet de confirmer la légitimité des instructions de paiement en s'assurant que l'instruction de paiement est authentique. Ce contrôle réduit le risque de perte associé aux paiements frauduleux, d'atteinte à la réputation qui en découlerait et/ou d'imposition d'une amende/sanction par l'organisme de réglementation.  |
| Pouvoirs de l'expéditeur                                   | Le fournisseur doit s'assurer que chaque demande de paiement a été approuvée par les personnes physiques prédéfinies et pré-approuvées.   | Cette exigence permet de confirmer l'authenticité des instructions de paiement en s'assurant que les signataires des instructions de paiement disposent d'un mandat à cette fin. Ce contrôle limite le risque de perte associé aux paiements frauduleux, d'atteinte à la réputation qui en découlerait et/ou d'imposition d'une amende/sanction par l'organisme de réglementation.  |
| Autorisation tout au long du cycle de paiement             | Le fournisseur doit s'assurer que, tout au long du cycle de paiement, la personne qui approuve le paiement le fait dans le cadre de la limitation de pouvoirs établie (limitation de pouvoirs prédéfinie et pré-approuvée).<br><br>La limitation de pouvoirs doit être révisée au moins une fois par an et dès que nécessaire.            | Cette exigence permet de confirmer la validité des instructions de paiement en s'assurant que le niveau de pouvoirs différent exercé tout au long du processus de paiement est conforme à la délégation de pouvoirs établie et approuvée au sein de l'entreprise. Ce contrôle limite le risque de perte associé aux paiements frauduleux/erronés, d'atteinte à la réputation qui en découlerait et/ou d'imposition d'une amende/sanction par l'organisme de réglementation. |
| Indépendance des niveaux tout au long du cycle de paiement | Le fournisseur doit s'assurer que la personne qui approuve le paiement est indépendante et ne dispose pas des droits d'accès nécessaires pour créer et modifier une instruction.  | Ce contrôle assure que tous les risques d'erreur ou de problèmes seront identifiés de manière proactive par une personne physique indépendante. Ce contrôle atténue le risque de perte associé aux paiements frauduleux/erronés, d'atteinte à la réputation qui en découlerait et/ou d'imposition d'une amende/sanction par l'organisme de réglementation.  |

| Retards dans le traitement des paiements  | Le fournisseur doit s'assurer que chaque paiement est traité et versé en temps opportun, afin d'assurer la conformité aux SLA, accords de niveau de service (exigences concernant le client et les systèmes).   | Cette exigence assure que tous les paiements traités par le fournisseur le sont conformément aux systèmes de paiement/de carte applicables convenus et conformément aux exigences des clients. Elle permet, par là même, de réduire le risque de traitement tardif de paiements. Le traitement tardif d'instructions de paiement pourrait provoquer une augmentation des cas de mécontentement des clients et des réclamations, qui conduirait à un risque de départs de clients et d'atteinte à la réputation. |
|---|---|---|
| Intitulé du contrôle  | Description du contrôle   | Raisons de l'importance   |
| Méthodes de communication et de transmission admissibles pour le transfert d'instructions de paiement | Le fournisseur doit s'assurer que toutes les méthodes de communication et de transmission admissibles pour procéder au transfert d'instructions de paiement sont examinées en vue de s'assurer de l'application des niveaux de contrôle appropriés.   | Barclays a défini des méthodes de transmission d'instructions de paiement interdites, soumises à des restrictions et approuvées en vue de limiter de nombreux risques comme les risques liés aux informations (confidentialité des données), les risques liés à la fraude (manipulation des données), les cyber-risques (cybermenaces), etc.<br><br>Les méthodes de communication soumises à des restrictions doivent uniquement être utilisées lorsque des contrôles adaptés ont été mis en place.             |
| Rôles et responsabilités  | Le fournisseur doit définir et communiquer les rôles et responsabilités relatifs au risque lié aux processus de paiement. Ces rôles et responsabilités doivent être révisés après chaque changement matériel apporté à l'activité ou au modèle d'exploitation du fournisseur.   | Cette exigence assure que les rôles et responsabilités de chaque partie sont établis, documentés et approuvés. Ces informations seront utiles en cas de litige.   |
| Risque lié au système de paiement/de carte  | L'expression « Risque lié au système de paiement/de carte » fait référence de manière conjointe aux trois principales catégories de risques liés à la qualité de membre d'un système de paiement/de carte, à la structure du système et aux activités s'y rapportant : <ul style="list-style-type: none"> <li>• risque lié à l'activité ;</li> <li>• risque lié au règlement ;</li> <li>• risque opérationnel.</li> </ul> | Le contrôle fournit le contexte de l'objet auquel renvoie le risque lié au système de paiement/de carte du point de vue de Barclays. Ce contrôle assurera la bonne compréhension de la définition du risque lié au système de paiement/de carte en vue de son identification proactive et de la propriété des opérations de paiement manuel, ainsi qu'une gestion correcte des risques.   |

|  | <p>Dans les cas où le fournisseur tiers est directement ou indirectement membre d'un système de paiement/de carte, le propriétaire du système doit s'assurer que l'ensemble des risques liés à l'activité/au règlement ou opérationnels matérialisés, concernant en particulier le respect des délais et l'évaluation régulière, sont signalés en utilisant les canaux de gouvernance établis.</p> | <p>En conséquence de cette exigence, le fournisseur doit s'assurer que tous les risques liés à l'activité/au règlement ou opérationnels matérialisés, concernant en particulier le respect des délais et l'évaluation régulière, sont signalés en utilisant les canaux de gouvernance établis. Ceci assurera l'adoption en temps opportun des mesures adéquates pour limiter les problèmes opérationnels, y compris le risque juridique et le risque d'atteinte à la réputation.</p>   |
|--|--|--|
|  | <p>Le fournisseur doit réviser la liste des systèmes de paiement/de carte pour s'assurer que tous les risques sont identifiés, gérés et surveillés en conséquence.</p>   | <p>En cas de non-respect de cette exigence, Barclays est dans l'incapacité d'avoir la certitude que le fournisseur répond entièrement aux exigences.</p>   |
| Intitulé du contrôle                       | Description du contrôle  | Raisons de l'importance  |
| Risque lié au système de paiement/de carte | <p>Le fournisseur doit s'assurer que tous les paiements traités au nom de Barclays le sont conformément aux exigences du système de paiement/de carte.</p>   | <p>En cas de non-respect de cette exigence, Barclays est dans l'incapacité d'avoir la certitude que le fournisseur dispose des procédures documentées adéquates pour répondre aux risques associés au défaut de respect des exigences du système de paiement/de carte.</p> <p>Tous les paiements dont le traitement, d'une part, présente un caractère erroné, un caractère tardif ou des défaillances en matière d'authentification ou d'autorisation et, d'autre part, conduit à un défaut de respect des règlements relatifs au paiement applicables doivent être signalés au regard des risques de niveau 3 associés. En outre, tout défaut de respect des règlements relatifs aux paiements doit entraîner l'application du processus de gouvernance applicable pour signaler des violations de la réglementation au titre du risque lié au comportement.</p> |
| Évaluation des risques liés au système     | <p>Le fournisseur doit effectuer une évaluation complète des risques liés au système, au moins une fois par an, pour chacun des systèmes de paiement/de carte dont il est directement ou indirectement membre. L'évaluation des risques doit être contresignée par le propriétaire du système et par sa direction.</p>   | <p>Cette exigence de contrôle vise à assurer que les trois principaux risques associés au système de paiement/de carte ont été gérés de manière appropriée. Le défaut d'évaluation correcte pourrait se traduire par le versement de paiements potentiellement frauduleux, par des erreurs dans le traitement des paiements, ainsi que par l'atteinte à la réputation qui en découlerait et/ou par une amende/sanction réglementaire.</p>  |

| « Due diligence »  | Avant de prendre la qualité de membre d'un système de paiement/de carte ou de parrainer un tel système, le fournisseur est tenu d'effectuer des vérifications formelles de « due diligence » en vue de s'assurer de la satisfaction des exigences minimales.   | Cette exigence assure que le fournisseur a effectué le niveau nécessaire de vérifications de « due diligence » en vue de réduire le risque de perte associé aux paiements frauduleux, d'atteinte à la réputation qui en découlerait et/ou d'imposition d'une amende/sanction par l'organisme de réglementation.  |
|--|--|--|
| Changements  | Dans le cas où des processus ou des règlements feraient l'objet de changements significatifs, le fournisseur devra effectuer une nouvelle évaluation des risques, en dehors de tout cycle de paiement spécifique, en vue de s'assurer que les risques liés au système sont gérés conformément au cadre de Barclays tout au long de la procédure.   | Cette exigence de contrôle vise à assurer que les trois principaux risques associés aux changements apportés au système de paiement/de carte ont été gérés de la manière appropriée. Le défaut d'évaluation correcte pourrait se traduire par le versement de paiements potentiellement frauduleux, par des erreurs dans le traitement des paiements, ainsi que par l'atteinte à la réputation qui en découlerait et/ou par une amende/sanction réglementaire. |
| Intitulé du contrôle   |  |  |
| Description du contrôle  |  | Raisons de l'importance  |
| Propriétaire du système  | <p>Le fournisseur doit s'assurer de la désignation d'un propriétaire du système de paiement/de carte chargé d'entretenir la relation dans son ensemble et d'assurer la surveillance continue des risques liés aux modalités du système.</p> <p>En outre, le fournisseur doit s'assurer que le propriétaire du système surveille les risques liés au système et les signale en utilisant les canaux de gouvernance.</p> | Cette exigence assure que le système de paiement/de carte concerné est rattaché à un propriétaire désigné en vue de parvenir à une meilleure gestion de la relation et d'assurer le signalement des informations pertinentes en temps opportun.  |
| Gestion des incidents et niveaux de réponse associés aux erreurs commises dans le cadre de paiements manuels | Le fournisseur doit signaler de manière proactive toute défaillance dans la mise en œuvre de processus de paiement manuel liée à une fraude interne ou externe, à une erreur humaine, à des problèmes concernant le système informatique ou à des processus inadaptés.   | Assurer le signalement en temps opportun des problèmes opérationnels liés à des erreurs commises dans le cadre de paiements manuels et l'identification proactive de ces problèmes en vue d'en atténuer l'impact sur le client et sur les activités.   |

|                                  |   |   |
|----------------------------------|---|---|
| <p>Signalement des incidents</p> | <p>Un processus documenté doit être mis en place pour assurer le signalement à Barclays en temps opportun de toutes les défaillances opérationnelles, y compris les incidents associés au risque lié aux processus de paiement, des volumes et de la valeur des paiements affectés et de l'identité des clients et de l'unité opérationnelle affectés.</p> <p>Les incidents doivent être traités par le fournisseur et signalés à Barclays immédiatement. Un processus de réponse en cas d'incident destiné à gérer et à signaler en temps opportun les erreurs ayant un impact sur Barclays doit être défini.</p> <p>Le fournisseur doit s'assurer que les mesures correctives identifiées à la suite d'un incident sont traitées selon un plan correctif (action, propriété, date de livraison), et partagées et approuvées par Barclays.</p> | <p>L'existence d'un processus de réponse en cas d'incident aide à assurer la maîtrise rapide et à éviter l'aggravation des incidents.</p> <p>En cas de non-respect de cette exigence, Barclays est dans l'incapacité d'avoir la certitude que le fournisseur dispose des procédures testées et documentées adéquates pour apporter une réponse en cas d'incidents liés à des paiements. Le non-respect de cette exigence peut se traduire par l'application de mesures inappropriées suite à un incident, augmentant ainsi le risque de pertes, d'atteinte à la réputation de Barclays qui en découlerait et/ou d'amende/de sanction réglementaire.</p> <p>Le fait de disposer d'une procédure établie, documentée et approuvée de gestion et de signalement des défaillances opérationnelles assurera l'exhaustivité des signalements et l'identification, avec les autres unités opérationnelles, des enseignements tirés (le cas échéant) de ces défaillances.</p> |
| <p>15. Surveillance continue</p> | <p>Le fournisseur doit mesurer, vérifier et documenter son respect des présentes dispositions régulièrement, et en aucun cas moins d'une fois par année civile.</p>   | <p>Cette vérification continue permet d'assurer la maintenance de l'environnement de contrôle du fournisseur.</p>   |

| Acronymes                                   | Définitions   |
|---|---|
| <p>Risque lié aux processus de paiement</p> | <p>Le risque lié aux processus de paiement fait référence au risque de défaillance dans la mise en œuvre des processus de paiement.</p>   |
| <p>Manuel(le)</p>                           | <p>Qualifie toute action qui nécessite une intervention humaine à toute étape de la transaction (envisagée de bout en bout)/du cycle de vie du processus de paiement.</p>   |
| <p>Paiement manuel</p>                      | <p>L'expression « paiement manuel » désigne l'opération par laquelle une partie reçoit des fonds d'une autre partie, envoie des fonds à une autre partie ou effectue un transfert interne au bénéfice d'une autre partie et qui est effectuée par l'intermédiaire d'un système externe ou dans le cadre d'une relation avec une banque correspondante en application duquel/de laquelle une partie du processus de paiement, de l'émission jusqu'au règlement, y compris toute correction ou modification, est réalisée manuellement.</p> |



|   |   |
|---|---|
| Risque lié aux paiements manuels  | Le risque lié aux paiements manuels fait référence à une défaillance dans la mise en œuvre de processus de paiement manuel découlant d'une fraude interne ou externe, d'une erreur humaine, de problèmes concernant le système informatique ou de processus inadaptés.  |
| Méthodes de communication et de transmission admissibles pour le transfert d'instructions de paiement | <p>Les méthodes interdites sont les suivantes : disques externes/clés USB/disquettes souples/CD/disquettes.</p> <p>Les méthodes soumises à des restrictions sont les suivantes : communications au sein de succursales/en personne/par fax/par e-mail.*</p> <p>Les méthodes admissibles sont les suivantes : banque en ligne/banque mobile/autres méthodes définies et convenues dans les limites du niveau d'appétence au risque approuvé.</p> <p>* Note concernant les méthodes soumises à des restrictions : ces canaux peuvent être utilisés pour autant que les contrôles appropriés prévus par la politique aient été mis en place.</p>   |
| Cycle de paiement   | Le cycle débute lors de l'émission du paiement et de sa saisie dans le canal de paiement et prend fin une fois que le paiement a été réglé à la contrepartie par l'intermédiaire du système de règlement externe.   |
| Expéditeur  | Une personne physique qui soumet une ou plusieurs demandes de paiement.   |
| Risque lié au système de paiement/de carte  | <p>L'expression « Risque lié au système de paiement/de carte » fait référence de manière conjointe aux trois principales catégories de risques liés à la qualité de membre d'un système de paiement/de carte, à la structure du système et aux activités s'y rapportant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• risque lié à l'activité : le risque que le régime/système de paiement/de carte ou l'un de ses composants (par exemple le fournisseur d'infrastructure utilisé) ne puisse être maintenu de manière à assurer la continuité de service/d'exploitation en cas de chocs financiers défavorables ;</li> <li>• risque lié au règlement : le risque qu'un autre participant à un système se trouve dans l'incapacité d'exécuter ses obligations financières à leur date d'échéance prévue par le système, ou s'abstienne de les exécuter, ou qu'un autre établissement qui facilite la satisfaction de ces obligations - comme l'agent de règlement - se trouve en situation d'insolvabilité ;</li> <li>• risque opérationnel : le risque qu'un opérateur du système ou qu'un fournisseur essentiel du mécanisme soit dans l'incapacité, d'un point de vue opérationnel, d'assurer le traitement ou le règlement de paiements dans les conditions prévues en raison du caractère inadapté ou de défaillances de processus internes, de personnel et de systèmes.</li> </ul> |