

# Obligations de contrôle pour les fournisseurs externes

Risque des opérations de  
transaction

Intitulé du contrôle	Description du contrôle	Raisons de l'importance
Procédures d'exploitation standard	<p>Le fournisseur doit avoir documenté les Procédures d'exploitation standard (SOP) décrivant les étapes permettant d'assurer le traitement de la transaction du client, y compris, le cas échéant, les mesures suivantes : les contrôles manuels à réaliser, les limites d'autorisation, les mesures de signalement et les contrats de niveau de service. Les procédures d'exploitation standard doivent être intégrées à l'équipe chargée du processus et le personnel doit être formé conformément à ses responsabilités. Le fournisseur doit réviser, mettre à jour et valider toutes les procédures d'exploitation standard au minimum une fois par an et apporter des modifications à chaque fois qu'un changement majeur a lieu. Les procédures doivent être approuvées par une personne disposant d'une autorité suffisante, indépendante de l'auteur, et des preuves doivent être conservées pour démontrer la réalisation de l'examen et l'octroi de l'approbation.</p>	<p>Ces mesures visent à s'assurer que les transactions du client sont traitées avec précision, en temps utile et dans les limites convenues et ce, afin d'atténuer le risque accompagnant le traitement d'une transaction du client. Le fait de ne pas documenter les procédures d'exploitation standard peut également ne pas permettre au personnel d'être informé des responsabilités lui incombant lors du traitement de transactions du client, et empêche Barclays d'avoir la certitude que le fournisseur dispose des procédures documentées adéquates pour répondre au risque associé au traitement d'une transaction du client.</p>
Précision et exhaustivité du traitement de la transaction réalisée par le client	<p>Le fournisseur doit veiller à la précision et à l'exhaustivité de l'ensemble des transactions du client pendant tout le déroulement de la transaction. Le fournisseur doit disposer de contrôles de validation pour réduire le risque de traitement inexact ou incomplet et assurer un niveau efficace de séparation des tâches. Le fournisseur doit gérer ce risque en mettant en œuvre une combinaison appropriée de contrôles préventifs et de repérage :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des contrôles exercés par une double authentification/un processus auteur-vérificateur avant la réalisation de la transaction.</li> <li>• une limitation des pouvoirs permettant de veiller à ce que les transactions du client soient approuvées par des collègues titulaires d'un pouvoir suffisant ;</li> <li>• un processus de rapprochement : les livres et registres des clients sont rapprochés quotidiennement du grand livre général correspondant, afin de contrôler les transactions en double ou erronées.</li> <li>• Les signalements d'exception doivent être générés selon une fréquence prédéfinie et les exceptions identifiées doivent être examinées et faire l'objet de mesures appropriées dans les délais prescrits. Des preuves d'examen et d'action doivent être conservées.</li> </ul>	<p>En cas de non-respect de cette exigence, Barclays ne pourra pas avoir la certitude que le fournisseur dispose des contrôles adaptés pour garantir que l'intégrité des transactions des clients est maintenue tout au long du cycle de transaction. Il peut en résulter un traitement inexact ou inopportun des transactions des clients et une atteinte à la réputation et/ou une amende/des sanctions réglementaires.</p>

Assurance qualité accompagnant le traitement de la transaction du client	Lorsque des contrôles indépendants réguliers de l'assurance qualité sont effectués, le fournisseur doit disposer d'un cadre documenté où figurent la fréquence des tests, la taille et la sélection des échantillons, l'évaluation des risques des produits ou des processus, les taux de tolérance ou de réussite et le rapport des résultats. Les tests doivent être réalisés de manière indépendante par le responsable du traitement. Lorsqu'une assurance qualité est entreprise, le fournisseur doit attester au moins une fois par an qu'un cadre documenté est établi, que celui-ci est révisé et qu'il répond aux exigences minimales.	En cas de non-respect de cette exigence, Barclays ne pourra pas avoir la certitude que le fournisseur dispose des contrôles adéquats pour garantir que les transactions des clients sont traitées avec précision et en temps voulu. Cela peut entraîner une atteinte à la réputation et/ou une amende/des sanctions réglementaires.
Autorisation tout au long du cycle de transaction du client	<p>Le fournisseur doit veiller à ce que des limites d'autorité soient établies, documentées et à ce que les transactions soient traitées par, et approuvées par, des collègues disposant d'une autorité suffisante, selon la valeur et la nature de la transaction.</p> <p>Le fournisseur doit revoir les limites d'autorité, tant manuelles que systémiques, au moins une fois par an ou en cas de modification d'un processus, afin de s'assurer qu'elles demeurent appropriées.</p>	Cette exigence confirme la validité des instructions de transaction du client en garantissant que les différents niveaux d'autorité fournis tout au long de la transaction sont conformes à la délégation d'autorité établie et approuvée par l'entreprise. Ce contrôle permet de limiter le risque de perte associé aux transactions du client frauduleuses et/ou erronées, d'atteinte à la réputation qui en découlerait et/ou d'amende/de sanction imposée par l'organisme de réglementation.

Terme	Définitions
Banque	Barclays
Client/Clientèle	Une partie externe, ayant une relation existante, antérieure ou future avec la Banque, utilisant un ou plusieurs services de la Banque. Dans ce contexte, la définition n'inclut pas les parties prenantes au sens large comme les investisseurs, les actionnaires, les employés, les régulateurs, les fournisseurs, etc. (incluant les Clients et/ou la Clientèle et les contreparties actuels, antérieurs et potentiels).
Contrôle	Un Contrôle est une activité ou mesure manuelle ou automatique dont le but est d'atténuer un risque. En règle générale, un risque est atténué par la réalisation de plusieurs Contrôles.
Transaction/Transactions du client	Un processus complet de lancement, de traitement et de mise en œuvre concernant une interaction entre un Client/une Clientèle et la Banque au sujet d'un instrument financier sous-jacent (par ex. un crédit immobilier, un produit dérivé, un produit commercial, etc.), considéré et initié par le Client/la Clientèle ou la Banque.
Contrôle de repérage	Contrôle dont le but est de repérer les problèmes dès qu'ils surviennent dans un processus.

Authentification double/processus auteur-vérificateur	Une vérification en deux étapes veillant à ce que l'intervention d'au moins deux personnes soit nécessaire pour chaque transaction du client.
Exception	Une mesure intentionnellement ignorée ou omise.
Limitations de pouvoirs	Une autorisation accordée à des personnes afin de leur accorder des pouvoirs nécessaires au traitement d'une Transaction d'un client à hauteur d'une valeur convenue.
Manuel(le)	Toute action nécessitant une intervention humaine à toute étape d'un processus de transaction de bout en bout.
Contrôle préventif	Contrôle proactif dont le but est de prévenir ou d'empêcher les erreurs ou d'aider à empêcher une perte.
Assurance qualité	Un processus systématique utilisé pour déterminer si un service respecte les normes qualitatives.
Cadre de l'assurance qualité	Une méthode utilisée pour assurer le suivi de la qualité.
Rapprochement	La comparaison de deux ensembles de données pour s'assurer que les chiffres sont exacts et concordants.
Systémique	Relatif à un système
Procédures d'exploitation standard (SOP)	Elles désignent les instructions documentées, présentées par étapes et utilisées par le personnel dans la réalisation d'un traitement normal ou complexe. Les SOP visent à assurer l'efficacité, la qualité des résultats et l'uniformité, tout en réduisant les erreurs de communication et le non-respect des réglementations industrielles.
Séparation des tâches	Contrôle destiné à prévenir les erreurs et une fraude dans une transaction client en garantissant qu'au moins deux personnes sont responsables des différentes parties de la transaction.
Opérations de transaction	Le traitement opérationnel (lancement, traitement et mise en œuvre) d'une Transaction du client (excluant les paiements) opérée entre un Client et la Banque. Le risque est celui d'un préjudice, d'une perte financière et/ou d'une atteinte à la réputation de la Banque ou de ses Clients, résultant d'une exécution inopportune ou inexacte.
Risque des opérations de transaction	Le risque lié aux opérations de transaction fait référence au risque d'erreur et/ou de défaillance non intentionnelle dans le traitement de bout en bout des transactions du client entre le Client et la Banque.