

Obblighi di controllo dei  
Fornitori esterni

Processo di pagamento



Titolo di controllo	Descrizione del controllo	Perché è importante?
Rispetto dei requisiti legislativi e statutari locali	Il Fornitore deve assicurare che i requisiti legislativi e statutari relativi ai pagamenti elaborati dal Fornitore siano adeguatamente documentati e rispettati.	Garantire che i pagamenti vengano elaborati in conformità ai requisiti di legge e normativi applicabili. La mancata conformità ai requisiti di legge e normativi potrebbe comportare sanzioni e danni reputazionali.
Identificazione di rischi di rilievo legati ai processi di pagamento	Il Fornitore deve esaminare l'elenco dei processi di pagamento per garantire l'identificazione di tutti i rischi e la loro gestione e il monitoraggio, come opportuno.	Questo requisito garantisce l'identificazione proattiva dei rischi di rilievo legati ai processi di pagamento e l'attuazione dei controlli principali per gestire i rischi.
Pagamento manuale	Il Fornitore deve identificare tutti i processi di pagamento manuali per garantire l'identificazione di tutti i rischi associati, la loro gestione e il monitoraggio, come opportuno.	Garantire che la definizione dei pagamenti manuali sia chiaramente compresa per l'identificazione proattiva e la titolarità dell'elaborazione dei pagamenti manuali, insieme a un'adeguata gestione dei rischi.
Inventario dei pagamenti manuali	<p>Deve essere implementato e documentato un processo per garantire un inventario completo, accurato e aggiornato dei pagamenti manuali a supporto delle disposizioni di questo programma.</p> <p>Per garantire la trasparenza dell'intero processo di pagamento manuale per il Fornitore e per la registrazione degli attributi chiave a supporto delle disposizioni di questo programma deve esistere un inventario dei pagamenti manuali (MPI). L'MPI deve essere esaminato almeno annualmente per verificare e preservare la precisione e la completezza.</p>	<p>In caso di mancato adempimento di questo requisito, è possibile che Barclays non abbia la certezza che il fornitore abbia adottato procedure adeguate e documentate per gestire i rischi associati ai processi di pagamento manuale.</p> <p>Il requisito alla base dell'MPI garantisce che il responsabile del Fornitore abbia effettuato una revisione end-to-end per identificare eventuali processi di pagamento manuale e abbia successivamente implementato e monitorato tutti i controlli principali richiesti associati al rischio di elaborazione di pagamenti manuali.</p> <p>Questo può ridurre il rischio di perdita associata, di danno reputazionale e/o di sanzioni/richiami ufficiali.</p>
Integrità delle istruzioni di pagamento	<p>Il Fornitore deve garantire l'integrità delle istruzioni di pagamento per l'intero ciclo di vita dei pagamenti. Il Fornitore deve provvedere a controlli essenziali minimi atti a preservare e tutelare l'autenticità e l'integrità delle istruzioni. Questo prevede che le istruzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>non possano essere modificate e rimangano nello stato originale dall'inizio fino al pagamento</li> <li>siano elaborate e rispettate con precisione, vale a dire in linea con la richiesta originale e la normativa applicabile</li> <li>non vengano duplicate</li> </ul>	<p>In caso di mancato adempimento di questo requisito, Barclays potrebbe non avere la certezza che il Fornitore disponga di controlli adeguati per garantire che l'integrità delle istruzioni di pagamento venga mantenuta per tutto il ciclo di pagamento. Questo potrebbe comportare potenziali pagamenti fraudolenti, pagamenti processati in modo inaccurato, danni reputazionali e/o sanzioni/richiami ufficiali conseguenti.</p>

Titolo di controllo	Descrizione del controllo	Perché è importante?
Autenticazione del mittente	<p>Il Fornitore deve garantire che la richiesta di pagamento sia autentica.</p> <p>Il Fornitore deve confermare che la richiesta di pagamento provenga da una fonte legittima (per esempio tramite controlli "ID e V") e confermare l'effettiva integrità delle istruzioni di pagamento</p>	Questo requisito conferma la legittimità delle istruzioni di pagamento, garantendone l'autenticità. Questo controllo riduce il rischio di perdita associato a pagamenti fraudolenti, i danni reputazionali e/o sanzioni/richiami ufficiali correlati.
Autorità del mittente	Il Fornitore deve garantire che ogni richiesta di pagamento sia stata approvata dalle persone predefinite e precedentemente autorizzate.	Questo requisito conferma l'autenticità delle istruzioni di pagamento, garantendo la legittimità delle firme sulle istruzioni di pagamento. Questo controllo riduce il rischio di perdita associato ai pagamenti fraudolenti, danni reputazionali e/o sanzioni/richiami ufficiali correlati.
Autorizzazione per l'intero ciclo di pagamento	<p>Il Fornitore deve garantire che, per l'intero ciclo di pagamento, la persona che autorizza il pagamento proceda entro i limiti stabiliti dall'autorità (limiti di autorità predefiniti e prestabiliti).</p> <p>I limiti di autorità dovrebbero essere riesaminati almeno su base annua o quando è necessario.</p>	Questo requisito conferma la validità delle istruzioni di pagamento, garantendo che il diverso livello di autorità attribuito durante il processo di pagamento sia in linea con la delega di autorità stabilita e approvata dall'azienda. Questo controllo riduce il rischio di perdita associato ai pagamenti fraudolenti, danni reputazionali e/o sanzioni/richiami ufficiali correlati.
Livelli indipendenti per l'intero ciclo di pagamento	Il Fornitore deve garantire che la persona che autorizza il pagamento sia indipendente e non abbia accesso per poter creare o modificare le istruzioni.	Questo controllo garantisce che eventuali imprecisioni o altre potenziali problematiche vengano individuate in modo proattivo da una persona indipendente. Inoltre, riduce il rischio di perdita associato a pagamenti fraudolenti/inaccurati, danni reputazionali e/o sanzioni/richiami ufficiali correlati.
Ritardi nell'elaborazione del pagamento	Il Fornitore deve garantire che ogni pagamento venga elaborato e saldato in modo tempestivo, per assicurare il rispetto degli SLA (requisiti cliente e programmi)	Questo requisito garantisce che tutti i pagamenti elaborati dal Fornitore siano trattati in conformità ai sistemi di pagamento/sistemi di carte di pagamento interrotti, nonché in conformità ai requisiti del cliente. Questo, a sua volta, riduce il rischio di ritardi nell'elaborazione dei pagamenti. Un ritardo nell'elaborazione dei pagamenti può comportare un aumento dell'insoddisfazione dei clienti e dei reclami, che potrebbero causare conflitti con i clienti e danni reputazionali.

Titolo di controllo	Descrizione del controllo	Perché è importante?
Metodo di comunicazione idoneo e metodi di trasmissione per il trasferimento delle istruzioni di pagamento	Il Fornitore deve garantire che tutti i metodi di comunicazione e trasmissione idonei per il trasferimento delle istruzioni di pagamento vengano analizzati per garantire l'applicazione di livelli di controllo adeguati.	Barclays ha stabilito dei metodi vietati, limitati e approvati per la trasmissione delle istruzioni di pagamento per ridurre i rischi multipli quali rischi di informazione (riservatezza dei dati), rischi di frode (manipolazione dei dati), rischio cibernetico (minacce cibernetiche), ecc.  I metodi di comunicazione limitati devono essere usati solo quando sono in essere controlli adeguati
Ruoli e responsabilità	Il Fornitore deve definire e comunicare i ruoli e le responsabilità per il rischio associato all'elaborazione dei pagamenti. Questi devono essere rivisti dopo ogni modifica rilevante del modello operativo o dell'attività del fornitore.	Tali requisiti garantiscono che i ruoli e le responsabilità di entrambe le parti siano stabilite, documentate e approvate. Questa procedura è utile in caso di controversie.
Rischio legato al sistema di pagamento/carte	<p>Il rischio legato al sistema di pagamento/carte si riferisce alle tre principali categorie di rischio associate alla scelta di un sistema di pagamento/carte, alla struttura del sistema e alle operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rischio aziendale</li> <li>• Rischio di regolamento</li> <li>• Rischio operativo</li> </ul> <p>Nei casi in cui il provider terzo è un membro (diretto/indiretto) di un sistema di pagamento/carte, il titolare del sistema deve garantire che eventuali rischi (aziendale/di regolamento o operativo), specificamente correlati alla puntualità e alla valutazione regolare, vengano segnalati tramite i canali di governance stabiliti.</p>	<p>Il controllo fornisce il contesto a cui il rischio del sistema di pagamento/carte si riferisce, dalla prospettiva di Barclays. Questo garantirà che la definizione del rischio del sistema di pagamento/carte sia chiaramente compresa per l'identificazione proattiva e la titolarità dell'elaborazione dei pagamenti manuali, insieme a un'adeguata gestione dei rischi.</p> <p>Tramite questo requisito, il Fornitore deve garantire che qualsiasi rischio aziendale/di regolamento o operativo concreto, specificamente correlato alla puntualità e alla valutazione regolare, venga segnalato tramite i canali di governance stabiliti. In tal modo si garantisce l'adozione di interventi tempestivi per ridurre le problematiche operative, incluso il rischio legale e reputazionale.</p>
	Il Fornitore deve esaminare l'elenco dei sistemi di pagamento/carte per garantire l'identificazione di tutti i rischi, la loro gestione e il monitoraggio, come opportuno.	In caso di mancato adempimento di questo requisito, Barclays potrebbe non avere la certezza che il Fornitore abbia adottato procedure adeguate per l'adempimento dei requisiti.

Titolo di controllo	Descrizione del controllo	Perché è importante?
Rischio sistema di pagamento/carte	Il Fornitore deve garantire che tutti i pagamenti elaborati per conto di Barclays siano gestiti in conformità ai requisiti del sistema di pagamento/carte.	<p>In caso di mancato adempimento di questo requisito, Barclays potrebbe non avere la certezza che il Fornitore abbia adottato procedure adeguate e documentate per gestire i rischi associati alla non conformità ai requisiti del sistema di pagamento/carte.</p> <p>Eventuali pagamenti processati in modo inaccurato, con ritardi, mancate autenticazioni o errori di autorizzazione, che inoltre portano alla non conformità alle norme di pagamento applicabili, devono essere segnalati con i rischi associati di Livello 3. Inoltre, eventuali non conformità alle norme di pagamento devono seguire il relativo processo di governance per la segnalazione di violazioni normative secondo il Rischio di condotta.</p>
Valutazione dei rischi del sistema	Il Fornitore deve effettuare una valutazione completa dei rischi del sistema, almeno su base annua, per ciascun sistema di pagamento/carte a cui ha direttamente o indirettamente aderito. La valutazione dei rischi deve essere approvata dal titolare del sistema e dal senior management	Questo requisito di controllo mira a garantire che i tre principali rischi associati al sistema di pagamento/carte siano stati gestiti in modo adeguato. Una valutazione non adeguata potrebbe comportare potenziali pagamenti fraudolenti, pagamenti processati in modo inaccurato e danni reputazionali e/o sanzioni/richiami ufficiali associati.
Due diligence	Prima di sottoscrivere una nuova adesione o sponsorizzazione di un sistema di pagamento/carte, il Fornitore deve eseguire una due diligence formale per garantire il rispetto dei requisiti minimi.	Questo garantisce che il Fornitore abbia effettuato il livello richiesto di due diligence per ridurre il rischio di perdite associato a pagamenti fraudolenti, danni reputazionali e/o sanzioni/richiami ufficiali associati.
Modifiche	In caso di modifiche importanti ai processi o alle norme, il Fornitore deve effettuare un'ulteriore valutazione del rischio fuori ciclo, per garantire che il rischio del sistema sia totalmente gestito in conformità alla struttura di Barclays	Questo requisito di controllo mira a garantire che i tre principali rischi associati alle modifiche relative al sistema di pagamento/carte siano stati gestiti in modo adeguato. Una valutazione non adeguata potrebbe comportare potenziali pagamenti fraudolenti, pagamenti processati in modo inaccurato e danni reputazionali e/o sanzioni/richiami ufficiali associati.

Titolo di controllo	Descrizione del controllo	Perché è importante?
Titolare del sistema	<p>Il Fornitore deve garantire che venga incaricato un titolare del sistema di pagamento/carte per gestire complessivamente il rapporto e garantire il continuo monitoraggio dei rischi di configurazione del sistema.</p> <p>Inoltre, il Fornitore deve garantire che il titolare del sistema controlli e segnali il rischio del sistema usando i canali di governance</p>	Tale requisito garantisce che sia stato designato un titolare del relativo sistema di pagamento/carte, per meglio gestire il rapporto e garantire report tempestivi.
Gestione degli incidenti e livelli di risposta associati a errori di pagamento manuale	Il Fornitore deve segnalare in modo proattivo eventuali errori nelle operazioni di pagamento manuale processate, legati a frode interna o esterna, errore umano, problemi del sistema o processi inadeguati.	Garantire un'escalation tempestiva delle problematiche operative legate a errori di pagamento manuale, nonché l'identificazione proattiva per ridurre l'impatto operativo e sul cliente.
Segnalazione degli incidenti	<p>Deve essere presente un processo documentato per garantire che tutti gli errori operativi, inclusi gli incidenti derivanti dal rischio legato ai processi di pagamento, oltre ai volumi e al valore dei pagamenti interessati, ai clienti e alle business unit interessate vengano segnalati in modo tempestivo a Barclays.</p> <p>Il Fornitore deve gestire gli incidenti, che devono essere immediatamente comunicati a Barclays. Deve essere istituita una procedura di risposta agli incidenti per la tempestiva gestione e segnalazione degli errori che interessano Barclays.</p> <p>Il Fornitore deve aver cura di eliminare le carenze individuate con un piano di intervento correttivo (azione, proprietà, data di esecuzione) comunicato a Barclays e da questa approvato.</p>	<p>Un processo di risposta agli incidenti aiuta a garantire che vengano rapidamente circoscritti e che ne venga impedita l'escalation.</p> <p>In caso di mancato adempimento, Barclays potrebbe non avere la certezza che il Fornitore abbia adottato procedure adeguate, documentate e testate, per gestire gli incidenti relativi ai pagamenti. Ciò può comportare l'adozione di misure non appropriate in caso di incidenti, aumentando il rischio di perdite o danni reputazionali e/o sanzioni o richiami ufficiali correlati.</p> <p>Disporre di una procedura documentata e approvata per la gestione e la segnalazione di errori operativi garantirà la completezza della segnalazione, oltre all'individuazione delle (eventuali) lezioni apprese da altre BU.</p>
15. Monitoraggio costante	Il fornitore deve valutare, riesaminare e documentare la propria conformità al presente Programma con cadenza regolare e, in ogni caso, almeno una volta l'anno.	Una garanzia costante preserva l'ambiente di controllo del fornitore

Acronimi	Definizioni
Rischio legato al processo di pagamento	Il rischio legato al processo di pagamento si riferisce al rischio di errori nell'esecuzione dei processi di pagamento
Manuale	Qualunque operazione che comporti l'intervento umano in qualsiasi momento del ciclo di vita della transazione/del processo di pagamento end-to-end.
Pagamento manuale	Un pagamento manuale è il trasferimento in entrata, in uscita o interno di fondi da una parte all'altra, che viene regolato tramite uno schema esterno o un rapporto bancario corrispondente, in base al quale ogni parte del processo di pagamento dall'inizio al saldo, incluse eventuali correzioni o modifiche, è manuale.
Rischio di pagamento manuale	Il rischio di pagamento manuale si riferisce a eventuali errori nelle operazioni di pagamento manuale in seguito a frode interna o esterna, errore umano, problemi di sistema o processi inadeguati
Metodo di comunicazione idoneo e metodi di trasmissione per trasferire le istruzioni di pagamento	<p>I metodi vietati sono: drive esterni/USB/floppy disk/CD/dischetti</p> <p>I metodi limitati sono: presso la filiale/di persona/fax/e-mail*</p> <p>I metodi idonei sono: online banking, mobile banking, altri metodi definiti e concordati nell'ambito della propensione approvata</p> <p>* Nota relativa ai metodi limitati: questi canali possono essere usati se sono in essere i controlli appropriati, secondo la politica.</p>
Ciclo di vita del pagamento	Ha inizio con l'attivazione e la registrazione del pagamento nel canale dei pagamenti e termina con il saldo del pagamento alla controparte, tramite il sistema di saldo esterno.
Mittente	La persona che invia la/e richiesta/e di pagamento.
Rischio sistema di pagamento/carte	<p>Il rischio sistema di pagamento carte si riferisce alle tre principali categorie di rischio relative alla scelta di un sistema di pagamento/carte, alla struttura del sistema e alle operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rischio aziendale: il rischio che non possa essere garantita la continuità del sistema di pagamento/carte o di uno qualsiasi dei suoi componenti, per esempio la fornitura di infrastrutture, a fronte di situazioni finanziarie avverse.</li> <li>• Rischio di regolamento: il rischio che un altro partecipante del sistema non possa o non soddisfi le obbligazioni finanziarie quando, secondo le regole del sistema, giungono a scadenza, oppure che un altro istituto che agevola l'adempimento di tali obblighi, come l'agente di regolamento, diventi insolvente.</li> <li>• Rischio operativo: il rischio che un operatore del sistema o un provider fondamentale per il sistema non sia operativamente in grado di processare o regolare i pagamenti come previsto a causa di processi interni, persone e sistemi inadeguati o non riusciti.</li> </ul>

