

External Supplier Control Obligations

Rischio operativo delle transazioni

Titolo di controllo	Descrizione del controllo	Perché è importante?
<p>Accuratezza e completezza nell'elaborazione delle transazioni dei clienti</p>	<p>Il Fornitore deve garantire che l'accuratezza e la completezza di tutte le Transazioni del Cliente siano mantenute per tutta la durata di tali Transazioni. Il Fornitore deve aver attivato Controlli di convalida per ridurre il rischio di elaborazioni imprecise o incomplete e assicurare un livello efficace di Segregazione delle mansioni. Il Fornitore deve gestire questo rischio implementando un insieme appropriato dei seguenti Controlli Preventivi e Rivelatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doppia autenticazione/ Controlli Maker-Checker prima del completamento della Transazione. • Limiti di autorità per garantire che le Transazioni dei Clienti siano approvate da colleghi con sufficiente autorità. • Processo di riconciliazione - libri e registri dei Clienti riconciliati quotidianamente con la relativa contabilità generale, per monitorare le Transazioni dei Clienti duplicate ed errate. • Segnalazione delle eccezioni - le eccezioni devono essere esaminate con azioni appropriate. 	<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 Transazioni del Cliente sia mantenuta per tutta la durata di tali Transazioni. Questo può comportare che le Transazioni dei Clienti siano elaborate in modo impreciso o intempestivo e che si verifichino danni alla reputazione e/o siano comminate sanzioni.</p>
<p>Garanzia di qualità dell'elaborazione delle Transazioni dei Clienti</p>	<p>Qualora vengano eseguiti regolari controlli indipendenti di Garanzia della Qualità, il Fornitore deve avere un Quadro di Garanzia della Qualità documentato che contenga la frequenza dei test, la dimensione e la selezione del campione, la valutazione del rischio di prodotti o processi, i tassi di tolleranza o di "approvazione" e la creazione dei risultati. I test devono essere eseguiti indipendentemente dal responsabile.</p> <p>Laddove sia attivo il processo di Garanzia di Qualità, il Fornitore deve attestare almeno annualmente che il Quadro di Garanzia della Qualità documentato è in atto, è verificato e soddisfa i requisiti minimi.</p>	<p>In caso di mancato adempimento di questo requisito, Barclays può non avere la certezza che il Fornitore disponga di Controlli adeguati per garantire che le Transazioni del Cliente siano svolte in modo accurato e tempestivo. Questo può dare luogo a danni alla reputazione e/o sanzioni/riciami ufficiali.</p>

Titolo di controllo	Descrizione del controllo	Perché è importante?
Autorizzazione per l'intera Transazione del Cliente	<p>Il Fornitore deve garantire che i Limiti di Autorità siano stabiliti e documentati e che le Transazioni dei Clienti siano elaborate e approvate da colleghi con sufficiente autorità, a seconda del valore e della natura di tali Transazioni. Sono escluse le autorizzazioni di pagamenti che non rientrano nell'ambito del Rischio Operativo delle Transazioni.</p> <p>Il Fornitore deve verificare entrambi i Limiti di Autorità Manuale e Sistemico almeno annualmente o quando c'è un cambiamento in un processo per assicurarsi che rimangano adeguati.</p>	<p>Questo requisito conferma la validità delle istruzioni per la Transazione del Cliente, garantendo che il diverso livello di autorità attribuito durante la Transazione del Cliente sia in linea con la delega di autorità stabilita e approvata dall'azienda. Questo Controllo riduce il rischio di perdita associato alle Transazioni del Cliente fraudolente/imprecise nonché ai danni reputazionali e/o a sanzioni/richiami ufficiali correlati.</p>
Procedure Operative Standard	<p>Il Fornitore deve disporre di Procedure Operative Standard (Standard Operating Procedures - SOP) documentate che descrivono i passaggi per gestire l'elaborazione delle Transazioni del Cliente, tra cui, se pertinenti: gestione dei Controlli Manuali, limiti di autorizzazione, fasi di escalation e accordi sul livello di servizio (Service Level Agreements - SLA).</p> <p>Il Fornitore deve esaminare, aggiornare e firmare tutte le Procedure Operative Standard almeno annualmente e modificarle ogni volta che si verifica un cambiamento significativo. Le procedure devono essere approvate, conservando le evidenze per dimostrare la revisione e l'approvazione.</p>	<p>Ciò è necessario per garantire che le Transazioni dei Clienti siano elaborate in modo accurato, tempestivo ed entro i limiti concordati, per ridurre il rischio associato all'elaborazione delle Transazioni dei Clienti. La mancata documentazione delle Procedure Operative Standard potrebbe anche comportare il fatto che il personale non è consapevole delle proprie responsabilità durante l'elaborazione delle Transazioni dei Clienti e Barclays potrebbe non avere la certezza che il Fornitore abbia adottato procedure adeguate e documentate per gestire i rischi associati all'elaborazione delle Transazioni dei Clienti.</p>

Termine	Definizioni
Banca	Barclays
Cliente/Utente	Una parte esterna, con un rapporto esistente, precedente o futuro con la Banca, che utilizza uno o più servizi della Banca. In questo contesto la definizione non include gli stakeholder più ampi come investitori, azionisti, impiegati, autorità di controllo, fornitori ecc. (<u>include Clienti/Utenti e controparti esistenti, precedenti e potenziali</u>).
Controllo	Un Controllo è un'attività o un'azione manuale o automatizzata che è progettata per mitigare il rischio. In genere, un certo numero di Controlli attenua collettivamente un rischio.
Transazione/Transazioni del Cliente	Processo end-to-end di avvio, elaborazione e adempimento di un'interazione tra un Cliente/Utente e la Banca tenendo conto dello strumento finanziario sottostante (ad es. mutuo, prodotto derivato, prodotto commerciale ecc.), avviato dal Cliente/Utente o dalla Banca.
Controllo rivelatore	Controllo destinato a individuare i problemi all'interno di un processo dopo che si sono verificati.
Doppia autenticazione / Maker-Checker	Verifica a due fasi che garantisce che, per il completamento di ogni Transazione del Cliente sono necessarie almeno due persone.
Eccezione	Qualcosa che viene tralasciato o non fatto di proposito.
Limiti di Autorità	Autorizzazione per le persone, che conferisce loro l'autorità di elaborare una Transazione del Cliente fino a un valore concordato.
Manuale	Qualunque operazione che comporti l'intervento umano in qualsiasi momento del ciclo di vita del processo della Transazione.
Controllo preventivo	Controllo Proattivo destinato a dissuadere o impedire che si verifichino errori, o che contribuisce a prevenire una perdita.
Garanzia di Qualità	Processo sistematico utilizzato per stabilire se un servizio soddisfa gli standard di qualità.
Quadro di Garanzia della Qualità	Metodo usato per monitorare la qualità.
Riconciliazione	Confronto di due serie di dati per verificare che le cifre siano corrette e concordanti.
Sistematico	Che riguarda un sistema

Procedure Operative Standard (SOP)	Le Procedure Operative Standard sono istruzioni documentate passo passo, che il personale usa quando esegue un'elaborazione complessa o di routine. Le SOP mirano a raggiungere efficienza, risultati di qualità e uniformità, riducendo al contempo gli errori di comunicazione e il mancato rispetto delle normative di settore.
Segregazione delle mansioni	Controllo concepito per prevenire errori e frodi in una Transazione del Cliente assicurando che almeno due persone siano responsabili per le parti distinte della Transazione.
Gestione della Transazione	Elaborazione operativa (avvio, elaborazione e adempimento) di una Transazione del Cliente (esclusi i pagamenti) tra un Cliente e la Banca. Il rischio è di pregiudizio, perdita finanziaria e/o danno reputazionale per la Banca o i rispettivi Clienti, derivante da un'esecuzione intempestiva o imprecisa.
Rischio operativo delle transazioni	In una Transazione, il Rischio Operativo si riferisce al rischio di errore involontario e/o insuccesso nell'elaborazione end-to-end delle Transazioni del Cliente tra il Cliente/Utente e la Banca.