

# Obblighi di controllo dei Fornitori esterni

## Rischio operativo delle transazioni

Titolo del controllo	Descrizione del controllo	Perché è importante?
<p>Procedure Operative Standard</p>	<p>Il Fornitore deve disporre di Procedure operative standard (SOP, Standard Operating Procedure) documentate che descrivono i passaggi necessari per gestire l'elaborazione delle transazioni con i clienti, inclusi, ove opportuno, i controlli manuali da eseguire, i limiti di autorizzazione, le fasi di escalation e gli accordi sui livelli di servizio. Le Procedure operative standard devono essere adottate dal team che si occupa del processo e il personale deve ricevere una formazione in linea con le sue responsabilità. 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 da una persona con autorità sufficiente, indipendente dall'autore, e occorre conservare le prove per dimostrare la revisione e l'approvazione.</p>	<p>Per garantire che le transazioni con i clienti vengano elaborate in modo accurato, tempestivo ed entro i limiti concordati, al fine di ridurre il rischio associato all'elaborazione di tali transazioni. La mancanza di una documentazione delle Procedure operative standard potrebbe impedire al personale di comprendere le proprie responsabilità durante l'elaborazione delle transazioni con i clienti e Barclays potrebbe non avere la certezza che il Fornitore abbia adottato procedure adeguate e documentate per gestire i rischi associati all'elaborazione di tali transazioni.</p>
<p>Accuratezza e completezza nell'elaborazione delle transazioni dei clienti</p>	<p>Il Fornitore deve garantire l'accuratezza e completezza di tutte le transazioni con i clienti per tutta la durata di tali transazioni. Il Fornitore deve attivare controlli di convalida al fine di ridurre il rischio di elaborazione imprecisa o incompleta e assicurare un livello efficace di separazione delle mansioni. Il Fornitore deve gestire tale rischio implementando una combinazione appropriata dei seguenti controlli preventivi e rivelatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlli Maker-Checker/doppia autenticazione prima del completamento di una transazione.</li> <li>• Limiti di autorità, per garantire che le transazioni con i clienti siano approvate da colleghi con un livello di autorità sufficiente.</li> <li>• Processo di riconciliazione - Riconciliazione quotidiana dei libri e registri dei Clienti con la relativa contabilità generale, per monitorare le transazioni con i clienti scorrette e duplicate.</li> <li>• I report delle eccezioni devono essere generati con una frequenza prestabilita e le eccezioni identificate devono essere esaminate, adottando le misure appropriate entro i tempi prescritti. È necessario conservare le prove della revisione e delle misure adottate.</li> </ul>	<p>In caso di violazione di questo requisito, Barclays potrebbe non avere la certezza che il Fornitore disponga di controlli adeguati al fine di garantire l'integrità delle transazioni con i clienti per tutto il ciclo della transazione. Questo può determinare un'elaborazione imprecisa o ritardata delle transazioni con i clienti, con potenziali danni alla reputazione e/o sanzioni amministrative.</p>

Controllo della qualità dell'elaborazione delle transazioni con i clienti	Qualora vengano eseguiti regolari Controlli di qualità indipendenti, il Fornitore deve utilizzare un framework di Controllo qualità documentato, che specifichi la frequenza dei test, le dimensioni e i criteri di selezione dei campioni, le modalità di valutazione dei rischi per prodotti o processi, i livelli di tolleranza o la percentuale di "approvazione" e la modalità di presentazione dei risultati. I test devono essere eseguiti indipendentemente dal responsabile. Laddove sia attivo il processo di controllo qualità, il Fornitore deve attestare almeno annualmente che il framework documentato è in uso, viene verificato e soddisfa i requisiti minimi.	In caso di violazione di questo requisito, Barclays potrebbe non avere la certezza che il Fornitore disponga di controlli adeguati al fine di garantire che le transazioni con i clienti vengano elaborate in modo preciso e puntuale. Questo può dare luogo a danni alla reputazione e/o richiami ufficiali/sanzioni amministrative.
Autorizzazione durante l'intero ciclo di vita delle transazioni con i clienti	<p>Il Fornitore deve garantire che i Limiti di autorità vengano stabiliti e documentati e che le transazioni con i clienti siano elaborate e approvate da colleghi con un livello di autorità commisurato al valore e alla natura di tali transazioni.</p> <p>Il Fornitore deve verificare i limiti di autorità, sia manuali che sistemici, almeno una volta l'anno o quando viene apportata una modifica a un processo, per assicurarsi che rimangano adeguati.</p>	Questo requisito conferma la validità delle istruzioni per le transazioni con i clienti, garantendo che il diverso livello di autorità attribuito durante la transazioni con i clienti sia in linea con la delega dell'autorità stabilita e approvata dall'azienda. Questo controllo riduce il rischio di perdita associato alle transazioni fraudolente/imprecise con i clienti, oltre ai danni reputazionali e/o ai e/o richiami ufficiali/sanzioni amministrative correlati.

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.