

Obrigações de controlo de  
fornecedor externo

Processo de pagamentos

Designação do controlo	Descrição do controlo	Porque é importante
Cumprimento de requisitos legislativos e estatutários locais	O fornecedor tem de garantir que os requisitos legais e regulamentares aplicáveis aos pagamentos que o fornecedor processa são adequadamente documentados e cumpridos.	Garantir que os pagamentos são processados de acordo com os requisitos legais e regulamentares relevantes. O incumprimento dos requisitos legais e regulamentares pode resultar em penalidades e problemas de reputação.
Identificação de riscos de processamento de pagamentos substanciais	O fornecedor tem de rever a lista de processos de pagamentos de modo a garantir que todos os riscos são identificados, geridos e monitorizados em conformidade.	Este requisito garante uma identificação proativa dos riscos de processamento de pagamentos substanciais e implementação de controlos-chave para gestão dos riscos.
Pagamento manual	O fornecedor tem de identificar todos os processamentos de pagamentos manuais de modo a garantir que todos os riscos associados ao processamento de pagamentos manuais são identificados, geridos e monitorizados em conformidade.	Garantir que a definição de pagamentos manuais é devidamente compreendida no sentido de uma identificação e responsabilidade proativa do processamento de pagamentos manuais, juntamente com uma gestão de riscos adequada.
Inventário de pagamento manual	<p>Deve ser documentado e implementado um processo que garanta um inventário completo, rigoroso e atualizado de pagamentos manuais, que contribua para o cumprimento das disposições deste plano.</p> <p>Deve existir um inventário de pagamentos manuais (Manual Payment Inventory - MPI) para garantir transparência da totalidade do processo de pagamentos manuais relevantes no que se refere ao fornecedor, bem como para captar atributos-chave que contribuam para o cumprimento das disposições deste plano. O MPI tem de ser revisto pelo menos anualmente para verificação e manutenção do rigor e da cobertura.</p>	<p>Se este requisito não for implementado, o Barclays pode não conseguir assegurar-se de que o fornecedor dispõe de procedimentos documentados adequados para responder a riscos associados a processos de pagamentos manuais.</p> <p>O requisito subjacente ao MPI garante que o diretor do fornecedor realizou uma análise completa visando a identificação de quaisquer processos de pagamento manual e, por fim, a implementação e a monitorização de quaisquer controlos-chave necessários associados ao risco de processamento de pagamentos manuais.</p> <p>Tal pode reduzir o risco de perdas, prejuízos para a reputação e/ou penalidade/censura regulamentar associadas.</p>

Integridade da instrução de pagamento	<p>O fornecedor tem de garantir que a integridade das instruções de pagamento é mantida ao longo do ciclo de vida do pagamento. O fornecedor tem de dispor de controlos-chave mínimos para manter e proteger a autenticidade e a integridade das instruções. Tal passa por garantir que a instrução:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>não possa ser modificada e permaneça no seu estado original desde o início até à liquidação</li> <li>seja processada e liquidada com rigor, ou seja, em conformidade com o pedido original e os regulamentos aplicáveis</li> <li>não seja duplicada</li> </ul>	Se este requisito não for implementado, o Barclays poderá não conseguir ter a certeza de que o fornecedor dispõe de controlos adequados para garantir que a integridade das instruções de pagamentos é mantida ao longo do ciclo de pagamento. Tal pode resultar em potenciais pagamentos fraudulentos, pagamentos processados de modo impreciso e prejuízos para a reputação e/ou penalidade/censura regulamentar associados.
Designação do controlo	Descrição do controlo	Porque é importante
Autenticação do emissor	<p>O fornecedor tem de garantir que o pedido de pagamento é genuíno.</p> <p>O fornecedor tem de confirmar que o pedido de pagamento é proveniente de uma fonte legítima (p. ex., verificações "ID&amp;V"); e confirmar a validade da integridade das instruções de pagamento</p>	Este requisito confirma a legitimidade das instruções de pagamento ao garantir que a instrução de pagamento é genuína. Este controlo diminui o risco de perda associada a pagamentos fraudulentos, prejuízos para a reputação associados e/ou penalidades/censura do regulador.
Autoridade do emissor	O fornecedor tem de garantir que cada pedido de pagamento foi aprovado pelas pessoas predefinidas e pré-aprovadas.	Este requisito confirma a genuinidade das instruções de pagamento ao garantir que os signatários das instruções de pagamento estão devidamente autorizados para assinar. Este controlo mitiga o risco de perda associada a pagamentos fraudulentos, prejuízos para a reputação associados e/ou penalidades/censura do regulador
Autorização ao longo do ciclo de vida do pagamento	<p>O fornecedor tem de garantir que, ao longo do ciclo de vida do pagamento, a pessoas que aprova o pagamento fá-lo dentro dos limites de autoridade (limites de autoridade predefinidos e pré-aprovados).</p> <p>Os limites de autoridade têm de ser revistos pelo menos anualmente, ou quando necessário</p>	Este requisito confirma a validade das instruções de pagamento ao garantir que os diferentes níveis de autoridade fornecidos ao longo do processo de pagamento estão em conformidade com a delegação de autoridade estabelecida e e aprovada no negócio. Este controlo mitiga o risco de perda associada a pagamentos fraudulentos/imprecisos, prejuízos para a reputação associados e/ou penalidades/censura do regulador

Níveis independentes ao longo do ciclo de vida do pagamento	O fornecedor tem de garantir que a pessoa que aprova o pagamento é independente e não dispõe de qualquer acesso para criar ou alterar a instrução.	Este controlo garante que qualquer potencial imprecisão ou quaisquer potenciais problemas são identificados proativamente por um indivíduo independente. Este controlo diminui o risco de perda associada a pagamentos fraudulentos, prejuízos para a reputação associados e/ou penalidades/censura do regulador
Atrasos no processamento de pagamentos	O fornecedor tem de garantir que cada pagamento é processado e liquidado atempadamente de modo a garantir que os SLA (acordos de nível de serviço) são cumpridos (requisitos de clientes e de esquemas)	Este requisito garante que todos os pagamentos a ser processados pelo fornecedor são processados em conformidade com o prazo limite dos esquemas de pagamento/cartões aplicável, bem como em conformidade com os requisitos do cliente. Tal, por sua vez, reduz o risco do processamento de pagamentos com atrasos. O processamento atrasado de instruções de pagamento pode resultar num aumento da insatisfação do cliente e reclamações, conduzindo a potenciais litígios com os clientes e prejuízos para a reputação.
Designação do controlo	Descrição do controlo	Porque é importante
Método de comunicação e métodos de transmissão elegíveis para transferência de instruções de pagamentos	O fornecedor tem de garantir que todos os métodos de comunicação e transmissão para transferência de instruções de pagamentos são analisados no sentido de garantir a implementação dos níveis de controlos apropriados.	O Barclays definiu métodos proibidos, restritos e aprovados para transmissão de instruções de pagamentos visando mitigar vários riscos, tais como risco de informação (privacidade de dados), risco de fraude (manipulação de dados), risco cibernético (ameaças cibernéticas) etc.  Os métodos de comunicação restrita têm de ser utilizados apenas quando estiverem implementados controlos adequados
Funções e responsabilidades	O fornecedor tem de definir e comunicar funções e responsabilidades em matéria de risco de processamento de pagamentos. Têm de ser revistos após qualquer mudança substancial ao modelo de operação ou de negócios do fornecedor.	Este requisito garante que são definidas, documentadas e aprovadas as funções e as responsabilidades de ambos os intervenientes. Tal será útil em caso de litígio.

Risco do esquema de pagamentos/cartões	<p>O risco do esquema de pagamentos/cartões refere-se colaborativamente às três principais categorias de riscos associadas à filiação a um esquema de pagamentos/cartões, estrutura do esquema e operações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risco comercial</li> <li>• Risco de liquidação</li> <li>• Risco operacional</li> </ul> <p>Nos casos em que o fornecedor terceiro for um membro (direto/indireto) de qualquer esquema de pagamentos/cartões, o responsável pelo esquema tem de garantir que qualquer risco comercial/de liquidação ou operacional materializado, especificamente relacionado com a pontualidade, bem como com a avaliação regular, é relatado através de canais de governação estabelecidos.</p>	<p>O controlo disponibiliza o contexto a que, da perspetiva do Barclays, se refere o esquema de pagamentos/cartões. Tal garantirá que a definição de risco de esquema de pagamento/cartão é devidamente compreendida no sentido de uma identificação e responsabilidade proativas relativamente ao processamento de pagamentos manuais juntamente com uma gestão de riscos adequada.</p> <p>Mediante este requisito, o fornecedor tem de garantir que qualquer risco de negócio/liquidação ou operacional materializado, especificamente relacionado com pontualidade, bem como com a avaliação regular, é relatado através de canais de governação estabelecidos. Deste modo, garante-se que são realizadas ações atempadas para mitigar quaisquer problemas operacionais, incluindo riscos legais e de reputação.</p>
	<p>O fornecedor tem de rever a lista de esquemas de pagamentos de modo a garantir que todos os riscos são identificados, geridos e monitorizados em conformidade.</p>	<p>Se este requisito não for implementado, o Barclays poderá não conseguir assegurar-se de que o fornecedor garantiu uma cobertura completa dos requisitos</p>
<b>Designação do controlo</b>	<b>Descrição do controlo</b>	<b>Porque é importante</b>

Risco do esquema de pagamentos/cartões	O fornecedor tem de garantir que todos os pagamentos processados em nome do Barclays são processados em conformidade com os requisitos do esquema de pagamentos/cartões.	<p>Se este requisito não for implementado, o Barclays pode não conseguir assegurar-se de que o fornecedor dispõe de procedimentos documentados adequados para responder a riscos associados a não conformidade com os requisitos do esquema de pagamentos/cartão.</p> <p>Quaisquer pagamentos processados de modo impreciso, com atrasos, com falhas de autenticação ou com falhas de autorização e também conduzindo a não conformidade com os regulamentos de pagamento aplicáveis têm de ser reportados de acordo com os riscos de nível 3 associados. Além disso, qualquer não conformidade com as regulamentações de pagamentos têm de seguir o processo de governação relevante relativo à participação de violações regulamentares ao abrigo do risco de conduta.</p>
Avaliação do risco do esquema	O fornecedor tem de realizar uma avaliação abrangente do risco do esquema pelo menos anualmente para cada esquema de pagamentos/cartões relativamente aos quais esteja afiliado direta ou indiretamente. A avaliação do risco tem de ser aprovada pelo responsável pelo esquema e pela direção sénior	Este requisito de controlo tem por objetivo garantir que os três principais riscos associados ao esquema de pagamentos/cartões foram geridos em conformidade. Uma avaliação não adequada pode resultar em potenciais pagamentos fraudulentos, pagamentos processados de modo impreciso e prejuízos para a reputação associados e/ou penalidade/censura regulamentar
Devida diligência	Antes assumir uma nova filiação ou patrocínio num esquema de pagamentos/cartões, o fornecedor tem de realizar uma devida diligência formal para garantir a cobertura dos requisitos mínimos.	Este requisito garante que o fornecedor realizou o nível de devida diligência pretendido para reduzir o risco de perda associado a pagamentos fraudulentos, de prejuízos para a reputação associados e/ou penalidades/censura do regulador.
Mudança	No caso de mudanças significativas a processos ou regulamentações, o fornecedor tem de realizar uma avaliação do risco adicional fora do ciclo de modo a garantir que o risco do esquema está a ser gerido em conformidade com o quadro do Barclays em toda a linha	Este requisito de controlo tem por objetivo garantir que os três principais riscos associados às mudanças relacionadas com o esquema de pagamentos/cartões foram geridos em conformidade. Uma avaliação não adequada pode resultar em potenciais pagamentos fraudulentos, pagamentos processados de modo impreciso e prejuízos para a reputação associados e/ou penalidade/censura regulamentar

Designação do controlo	Descrição do controlo	Porque é importante
Responsável pelo esquema	<p>O fornecedor tem de garantir que é designado um responsável pelo pagamento/cartão no sentido de manter o relacionamento completo e assegurar uma monitorização contínua do risco relativamente ao acordo do esquema.</p> <p>Além disso, o fornecedor tem de garantir que o Responsável pelo esquema monitoriza e relata o risco do esquema de acordo com os canais de governação</p>	Este requisito garante que o esquema de pagamento/cartão relevante tem um responsável designado para melhor gerir o relacionamento e garantir uma participação atempada.
Gestão de incidentes e níveis de resposta associados a erros de pagamento manual	O fornecedor tem de proceder proativamente ao relato de qualquer falha nas operações de processamentos de pagamentos manuais associados a fraude interna ou externa, erro humano, problemas no sistema ou processos inadequados.	Garantir o encaminhamento atempado de problemas operacionais associados a erros de pagamentos manuais, bem como a identificação proativa para mitigar o impacto operacional e nos clientes.
Participação de incidentes	<p>Têm de existir processos documentados para garantir que todas as falhas operacionais, incluindo incidentes de risco de processamento de pagamentos, juntamente com os volumes e o valor dos pagamentos afetados, bem como clientes de unidade de negócios afetados, são relatados atempadamente ao Barclays</p> <p>Os incidentes têm de ser objeto de resposta por parte do fornecedor e relatados imediatamente ao Barclays. Deve ser estabelecido um processo de resposta a incidentes para tratar e relatar erros que tenham impacto sobre o Barclays.</p> <p>O fornecedor tem de garantir que as ações de resolução identificadas como necessárias após um incidente são corrigidas com um plano de correção (ação, responsável, data de conclusão) e partilhadas e acordadas com o Barclays.</p>	<p>Um processo de resposta a incidentes ajuda a garantir que os incidentes são rapidamente contidos e impedidos de assumir maiores proporções.</p> <p>Se este requisito não for implementado, o Barclays pode não conseguir garantir que o fornecedor dispõe de procedimentos documentados adequados e testados para responder a incidentes de pagamentos. Tal pode resultar na adoção de uma ação inadequada após um incidente, aumentando o risco de perda ou prejuízos para a reputação associados e/ou penalidade/censura regulamentar.</p> <p>Dispor de um procedimento documentado e aprovado visando a gestão e o relato de falhas operacionais garantirá que o relato é completo, bem como a identificação das ilações retiradas (se for caso disso) com outras unidades de negócios.</p>
15. Monitorização contínua	O fornecedor tem de medir, rever e documentar a sua conformidade com este plano regularmente e pelo menos uma vez por ano.	Uma garantia contínua mantém o ambiente de controlo no fornecedor

Acrónimos	Definições
Risco de processo de pagamentos	O risco de processo de pagamentos refere-se ao risco de falha da operação dos processamentos de pagamentos
Manual	Tudo o que envolva intervenção humana em qualquer fase do ciclo de vida do processo de transação/pagamento completo
Pagamento manual	Um pagamento manual consiste numa transferência de fundos para a instituição, para fora dela, ou numa transferência interna, de uma entidade para outra, realizada através de um esquema externo ou relacionamento bancário de correspondente mediante o qual qualquer parte do processo de pagamento, desde o início até à liquidação, incluindo qualquer reparação ou alteração, é feita manualmente.
Risco de pagamento manual	Risco de pagamento manual refere-se a uma falha de operação de processos de pagamento manual em consequência de fraude interna ou externa, erro humano, problemas no sistema ou processos inadequados
Método de comunicação e métodos de transmissão elegíveis para transferência de instruções de pagamentos	<p>Os métodos proibidos são: Unidades externas/USB/Disquetes/CD</p> <p>Métodos restringidos: Balcão/em pessoa/fax/e-mail*</p> <p>Os métodos elegíveis são: Banca online, banca por telemóvel, outros métodos definidos e acordados no âmbito da apetência aprovada</p> <p>* Nota relativa a métodos restringidos: estes canais podem ser utilizados desde que existam controlos apropriados de acordo com a política.</p>
Ciclo de vida do pagamento	Começa na etapa de início e na captação do pagamento no canal de pagamentos e termina quando o pagamento é liquidado com a contraparte através do sistema de liquidação externo.
Emissor	Uma pessoa que envia pedido(s) de pagamento.
Risco do esquema de pagamentos/cartões	<p>O risco do esquema de pagamentos/cartões refere-se colaborativamente às três principais categorias de riscos associadas à filiação a um esquema de pagamentos/cartões, estrutura do esquema e operações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risco comercial: O risco de que o esquema/sistema de pagamento/cartão ou qualquer um dos seus componentes - por exemplo, um fornecedor de infraestruturas que o auxilia - não possam ser mantidos em funcionamento regular mediante choques financeiros adversos.</li> </ul>



- |  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Risco de liquidação: O risco de que outro participante num esquema não possa cumprir ou não cumpra as respetivas obrigações financeiras quando, ao abrigo das regras do esquema, estas vençam; ou que outra instituição que facilite a liquidação dessas obrigações - p. ex., o agente de liquidação - fique insolvente.</li><li>• Risco operacional: O risco de que um operador de sistema ou prestador principal do esquema fique operacionalmente impossibilitado de processar ou liquidar pagamentos conforme pretendido, devido a processos, pessoas e sistemas internos inadequados ou com falhas.</li></ul> |
|--|--|