

# External Supplier Control Obligations

Risco de Operações de Transação

Designação do controlo	Descrição do controlo	Por que é importante
<p>Precisão e integralidade do Processamento da Transação do Cliente</p>	<p>O fornecedor tem de garantir que a precisão e a integralidade de todas as Transações do Cliente são mantidas ao longo da Transação do Cliente. O fornecedor tem de possuir Controlos de validação para reduzir o risco de processamento impreciso ou incompleto e assegurar um nível eficaz de Segregação de Deveres. Os fornecedores têm de gerir este risco implementando uma combinação adequada dos seguintes Controlos Preventivos e Detetores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlos de Autenticação Dupla/Execução-verificação antes da conclusão da Transação.</li> <li>• Limites de Autoridade para assegurar que as Transações do Cliente são aprovadas por colegas com autoridade suficiente,</li> <li>• Processo de reconciliação - registos do cliente reconciliados diariamente face ao razão geral relevante para monitorizar Transações do Cliente duplicadas e incorretas.</li> <li>• Comunicação de exceção - as exceções têm de ser revistas com a tomada de ações adequadas.</li> </ul>	<p>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 Transações do Cliente é mantida ao longo da Transação do Cliente. Tal pode resultar em Transações do Cliente processadas de modo impreciso ou não oportuno e prejuízos para a reputação e/ou penalidade/censura regulamentar associados.</p>
<p>Garantia de Qualidade do Processamento da Transação do Cliente</p>	<p>Nos casos em que são realizadas verificações independentes regulares da Garantia de Qualidade, o fornecedor tem de possuir uma estrutura de Garantia de Qualidade documentada incluindo frequência de teste, dimensão e seleção da amostra, avaliação de risco de produtos ou processos, índices de tolerância ou de "aprovação" e geração de resultados. Os testes têm de ser realizados independentemente do processador.</p> <p>Nos casos em que seja realizada a Garantia de Qualidade, o fornecedor tem de atestar, no mínimo anualmente, que existe uma Estrutura de Garantia de Qualidade documentada, que é revista e que cumpre os requisitos mínimos.</p>	<p>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 as Transações do Cliente se processam de modo preciso e oportuno. Tal pode resultar em prejuízos para a reputação e/ou penalidade/censura regulamentar associadas.</p>

Designação do controlo	Descrição do controlo	Por que é importante
Autorização através de Transação do Cliente	<p>O fornecedor tem de assegurar que estão estabelecidos e documentados Limites de Autoridade e que as Transações do Cliente são processadas e aprovadas por colegas com autoridade suficiente, dependendo do valor e da natureza da Transação do Cliente. Tal exclui a autorização de pagamentos que não está abrangida pelo Risco de Operações de Transação.</p> <p>O fornecedor tem de rever os Limites Manuais e Sistémicos de Autoridade, pelo menos anualmente ou quando ocorrer alteração a um processo, para assegurar que se mantêm adequados.</p>	Este requisito confirma a validade das instruções da Transação do Cliente ao garantir que os diferentes níveis de autoridade fornecidos ao longo da Transação do Cliente estão em conformidade com a delegação de autoridade estabelecida e aprovada no negócio. Este Controlo mitiga o risco de perda associado a Transação do Cliente fraudulentas/imprecisas, prejuízos para a reputação associados e/ou penalidades/censura do regulador.
Procedimentos Operacionais Normalizados	<p>O Fornecedor tem de possuir Procedimentos Operacionais Normalizados (PON) documentados descrevendo os passos para processamento da Transação do Cliente, incluindo, sempre que relevante: Controlos Manuais a aplicar, limites de autorização, passos de encaminhamento e acordos de nível de serviço.</p> <p>O Fornecedor tem de rever, atualizar e aprovar todos os Procedimentos Operacionais Normalizados, pelo menos anualmente, e alterá-los sempre que ocorra uma alteração significativa. Os Procedimentos têm de ser aprovados com retenção de evidência para demonstração da revisão e da aprovação.</p>	Tal é necessário para assegurar que as Transações do Cliente são processadas de modo preciso, oportuno e dentro dos limites acordados, reduzindo o risco associado ao processamento da Transação do Cliente. Se os Procedimentos Operacionais Normalizados não forem documentados, o pessoal pode não ter conhecimento das suas responsabilidades ao processar Transações do Cliente e o Barclays pode não conseguir assegurar-se de que o Fornecedor dispõe de procedimentos documentados adequados para responder a riscos associados ao processamento da Transação do Cliente.

Termo	Definições
Banco	Barclays
Utilizador/Cliente	Entidade externa com relação existente, prévia ou potencial com o Banco que utilizar um ou mais serviços do Banco. Neste contexto, a definição não inclui o conceito mais generalizado de intervenientes, tais como investidores, acionistas, colaboradores, reguladores, fornecedores, etc. (inclui Utilizadores/Clientes e contrapartes existentes, prévios e potenciais).
Controlo	Um Controlo é uma atividade ou ação manual ou automatizada concebida para mitigar o risco. Tipicamente, um número de Controlos mitiga conjuntamente um risco.
Transação/Transações do Cliente	Processo completo de iniciação, processamento e cumprimento de uma interação entre um Utilizador/Cliente e o Banco com um instrumento financeiro subjacente (por exemplo, Hipoteca, produto Derivado, Produto Comercial, etc.) em consideração, iniciado quer pelo Utilizador/Cliente quer pelo Banco.
Controlo Detetor	Controlo cuja finalidade é identificar problemas num processo aquando da sua ocorrência.
Autenticação Dupla/Execução-verificação	Verificação de dois passos que assegura que, por cada Transação do Cliente, tem de haver pelo menos dois indivíduos necessários para a sua conclusão.
Exceção	Algo que não é abrangido ou não é realizado deliberadamente.
Limites de Autoridade	Autorização a indivíduos que lhes confere a autoridade para processar uma Transação do Cliente até um valor acordado.
Manual	Tudo o que envolva intervenção humana em qualquer fase do processo de Transação completo.
Controlo Preventivo	O Controlo Proativo tem como finalidade impedir ou prevenir a ocorrência de erros ou ajudar a prevenir uma perda.
Garantia de Qualidade	Processo sistemático utilizado para determinar se um serviço cumpre os padrões de qualidade.
Estrutura de Garantia de Qualidade	Método utilizado para monitorizar a qualidade.

Reconciliação	Compara dois conjuntos de dados para verificar se os números estão corretos e de acordo.
Sistemático	Referente a um sistema
Procedimentos Operacionais Normalizados (PON)	Os Procedimentos Operacionais Normalizados são instruções passo-a-passo documentadas utilizadas pelo pessoal ao realizar processamentos complexos ou de rotina. Os POP têm como objetivo alcançar a eficiência, a qualidade e a uniformidade dos resultados, reduzindo, ao mesmo tempo, erros de comunicação e o incumprimento de regulamentações do setor.
Segregação de Deveres	Controlo concebido para prevenir erro e fraude numa Transação do Cliente, assegurando que pelo menos dois indivíduos são responsáveis por partes isoladas da Transação.
Operações de Transação	Processamento operacional (iniciação, processamento e cumprimento) de uma Transação do Cliente (excluindo pagamentos) entre um Cliente e o Banco. O risco consiste em prejuízo, perda financeira e ou prejuízos para a reputação para o Banco ou para os seus Clientes, resultantes da execução não oportuna ou imprecisa.
Risco de Operações de Transação	O Risco de Operações de Transação refere-se ao risco de erro e/ou falha não intencional no processamento completo de Transações do Cliente entre o Utilizador/Cliente e o Banco.