

Obrigações de controlo de
fornecedores externos

Risco de operações de transação

Designação do controlo	Descrição do controlo	Porque é importante?
Procedimentos operacionais normalizados	<p>O fornecedor tem de ter procedimentos operacionais normalizados (PON) documentados que descrevam os passos para operar o processamento de transações de clientes, incluindo, quando relevante: controlos manuais a serem utilizados, limites de autorização, passos de encaminhamento para níveis hierárquicos superiores e contratos de nível de serviço. Os procedimentos operacionais normalizados devem ser integrados na equipa que está a realizar o processo e a equipa deve receber formação de acordo com as suas responsabilidades. 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 por alguém com autoridade suficiente, independente do autor, com provas mantidas para demonstrar revisão e aprovação.</p>	<p>Para assegurar que as transações de clientes são processadas de modo preciso, oportuno e dentro dos limites acordados, reduzindo o risco associado ao processamento de transações de clientes. Se os procedimentos operacionais normalizados não forem documentados, o pessoal pode não ter conhecimento das suas responsabilidades ao processar transações de clientes e o Barclays pode não conseguir assegurar-se de que o fornecedor dispõe de procedimentos documentados adequados para responder a riscos associados ao processamento de transações de clientes.</p>
Precisão e integralidade do processamento da transação do cliente	<p>O fornecedor tem de garantir que a precisão e a integralidade de todas as transações de clientes são mantidas ao longo do ciclo de vida das transações. 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. O fornecedor tem de gerir este risco implementando uma combinação adequada dos seguintes controlos preventivos e detetores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlos de autenticação dupla/execução-verificação antes da conclusão da transação. • Limites de autoridade para assegurar que as transações são aprovadas por colegas com autoridade suficiente. • Processo de reconciliação - registos do cliente reconciliados diariamente face ao razão geral relevante para monitorizar transações duplicadas e incorretas. • Os relatórios de exceção devem ser gerados de acordo com uma frequência predefinida e as exceções identificadas devem ser revistas com as medidas adequadas tomadas dentro do prazo prescrito. Devem ser mantidas provas de revisão e de ação. 	<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 de clientes é mantida ao longo do ciclo da transação. Tal pode resultar em transações de clientes processadas de modo impreciso ou não oportuno e danos à reputação e/ou penalização/censura regulamentar associados.</p>

Garantia de qualidade do processamento da transação do cliente	Nos casos em que são realizadas verificações independentes regulares da garantia de qualidade, o fornecedor tem de possuir uma estrutura documentada incluindo frequência de teste, dimensão e seleção da amostra, avaliação de risco de produtos ou processos, índices de tolerância ou de "aprovação" e relatório de resultados. Os testes têm de ser realizados independentemente do processador. Nos casos em que seja realizada a garantia de qualidade, o fornecedor tem de atestar, no mínimo anualmente, que existe uma estrutura documentada, que é revista e que cumpre os requisitos mínimos.	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 de clientes se processam de modo preciso e oportuno. Tal pode resultar em danos à reputação e/ou penalização/censura regulamentar associados.
Autorização ao longo do ciclo de vida das transações de clientes	<p>O fornecedor tem de assegurar que estão estabelecidos e documentados limites de autoridade e que as transações de clientes são processadas e aprovadas por colegas com autoridade suficiente, dependendo do valor e da natureza da transação.</p> <p>O fornecedor tem de rever os limites manuais e do sistema 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 das transações de clientes ao garantir que os diferentes níveis de autoridade fornecidos ao longo da transação estão em conformidade com a delegação de autoridade estabelecida e aprovada no negócio. Este controlo mitiga o risco de perda associado a transações de clientes fraudulentas/imprecisas, danos à reputação e/ou penalização/censura regulamentar associados.

Termo	Definições
Banco	Barclays
Utilizador/cliente	Uma entidade externa com relação existente, prévia ou potencial com o banco que utiliza um ou mais serviços do banco. Neste contexto, a definição não inclui o conceito mais generalizado de intervenientes, tais como investidores, acionistas, funcionários, reguladores, fornecedores, etc. (inclui utilizadores/clientes e contrapartes existentes, prévias 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 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 e utilizadas pelo pessoal ao realizar processamentos complexos ou de rotina. Os PON 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.