

Operações de Transação, Horizontal

Operações de Transação, Obrigação
de controlo de fornecedores (OCF)

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. Sempre que adequado, os procedimentos operacionais padrão devem ser atualizados quando tiver ocorrido uma alteração no processo subjacente para garantir que refletem o processo alterado. 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 evitar o risco de um erro não intencional na execução de uma transação com o cliente, originando um processamento inoportuno ou impreciso que pode provocar danos para o cliente ou impacto financeiro e não financeiro no banco.</p> <p>A não documentação dos procedimentos operacionais padrão também pode fazer com que</p> <ul style="list-style-type: none"> • O pessoal não esteja ciente das suas responsabilidades aquando do processamento da transação do cliente • 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.
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 ter controlos implementados para reduzir o risco de processamento impreciso ou incompleto. 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. • Segregação de deveres • 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>Para evitar o risco de um erro não intencional na execução de uma transação com o cliente, originando um processamento impreciso que pode provocar danos para o cliente ou impacto financeiro e não financeiro no banco, como danos na reputação ou multa/censura regulamentar.</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 a integridade das transações de clientes é mantida ao longo do ciclo da transação.</p>
Garantia de qualidade do processamento da	<p>Nos casos em que são realizadas verificações independentes regulares da garantia de qualidade, o fornecedor tem de possuir uma estrutura documentada incluindo frequência de</p>	<p>Para evitar o risco de um erro não intencional na execução de uma transação com o cliente, originando um processamento inoportuno ou impreciso que pode provocar danos para o</p>

transação do cliente	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.	cliente ou impacto financeiro e não financeiro no banco, como danos na reputação ou multa/censura regulamentar.
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>	<p>Para evitar o risco de um erro não intencional na execução de uma transação com o cliente, originando um processamento impreciso que pode provocar danos para o cliente ou impacto financeiro e não financeiro no banco, como danos na reputação ou multa/censura regulamentar.</p> <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.</p>
Prazos de processamento de transações do cliente	<p>O fornecedor deve garantir que passos do processo com um prazo limite são identificados e documentados com acordos de nível de serviço monitorizados, quando necessário, conforme acordado com o Barclays. O fornecedor tem de ter controlos implementados para reduzir o risco de atraso no processamento e garantir que as atividades com prazo têm supervisão adequada. O fornecedor tem de gerir este risco implementando uma combinação adequada dos seguintes controlos preventivos e detetores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acordos de nível de serviço (SLA) • Controlos de conclusão de tarefas, como monitorização de filas e listas de verificação. 	<p>Para evitar o risco de um erro não intencional na execução de uma transação com o cliente, originando um processamento inoportuno que pode provocar danos para o cliente ou impacto financeiro e não financeiro no banco, como danos na reputação ou multa/censura regulamentar.</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 a execução atempada das transações de clientes é mantida ao longo do ciclo da transação.</p>