

# Obligaciones de control de proveedores externos

## Proceso de pago



Título del control	Descripción del control	Por qué es importante
Respeto por la legislación y las normativas locales	El proveedor se asegurará del cumplimiento y la debida documentación de los requisitos legislativos y normativos aplicables a los pagos que procese.	Para garantizar que los pagos se procesen conforme a las exigencias legales y normativas pertinentes. El incumplimiento de las exigencias legales y normativas podría dar lugar a sanciones y a problemas para la reputación.
Identificación del riesgo de los procesos de pago importantes	El proveedor revisará la lista de procesos de pagos para garantizar que se identifiquen, gestionen y supervisen convenientemente todos los riesgos.	Este requisito garantiza la identificación proactiva de los riesgos de procesos de pago importantes y la implantación de controles clave para su gestión.
Pago manual	El proveedor identificará todo procesamiento de pagos manuales para garantizar que se identifiquen, gestionen y supervisen convenientemente todos los riesgos vinculados a dicho procesamiento.	Para garantizar que entienda bien la definición de los pagos manuales con respecto a su identificación proactiva y a la responsabilidad respecto de su procesamiento, así como a una gestión adecuada de los riesgos.
Inventario de pagos manuales	<p>Se documentará e implantará un proceso para garantizar la existencia de un inventario completo, exacto y actualizado de los pagos manuales, de tal manera que se cumplan las disposiciones de este Anexo.</p> <p>Existirá un inventario de pagos manuales a efectos de transparencia sobre el número total de pagos manuales del proveedor, además de reseñar los atributos fundamentales para cumplir las disposiciones del presente Anexo. Se revisará el inventario de pagos manuales, como mínimo cada año, para que siga siendo correcto y comprobar que está completo.</p>	<p>Si no se aplica este requisito, Barclays no podrá tener la seguridad de que el proveedor dispone de procedimientos documentados apropiados para responder al riesgo vinculado a los procesos de pagos manuales.</p> <p>El requisito relativo a un inventario de pagos manuales garantiza que el responsable del proveedor haya llevado a cabo una revisión integral para identificar cualquier proceso de pago manual, y aplique y supervise en última instancia todos los controles clave exigidos vinculados al riesgo de procesamiento de este tipo de pagos.</p> <p>De este modo, se puede reducir el riesgo de pérdidas, daños a la reputación y/o sanciones reglamentarias asociado.</p>
Integridad de las órdenes de pago	El proveedor garantizará que se mantenga la integridad de las órdenes de pago a lo largo del ciclo de vida del pago. El proveedor implantará los controles clave mínimos para mantener y proteger la autenticidad e integridad de las órdenes. Esto incluye que la orden: <ul style="list-style-type: none"> <li>no pueda modificarse y mantenga su estado original desde el inicio hasta el pago</li> <li>se procese y liquide de manera exacta, es decir, conforme a la solicitud original y las normativas aplicables</li> </ul>	Si no se aplica este requisito, Barclays no podría tener la seguridad de que el proveedor posee los controles adecuados para garantizar que se mantenga la integridad de las instrucciones de pago a lo largo del ciclo de pago. Esto puede dar lugar a pagos fraudulentos, a que se procesen pagos inexactos y a que se puedan registrar daños de reputación vinculados y/o sanciones o multas reglamentarias.

	no se duplique	
Título del control	Descripción del control	Por qué es importante
Autenticación del remitente	<p>El proveedor garantizará que la solicitud de pago sea auténtica.</p> <p>El proveedor confirmará que la solicitud de pago procede de una fuente legítima (por ejemplo, comprobaciones "de identificación y verificación"); y confirmará la validez de la integridad de las instrucciones de pago</p>	Este requisito confirma la legitimidad de las órdenes de pago al garantizar que son auténticas. Este control disminuye el riesgo de pérdida vinculado a los pagos fraudulentos, daños a la reputación vinculados y/o sanciones reglamentarias.
Autorización del remitente	El proveedor se asegurará de que cada una de las solicitudes de pago haya sido aprobada por las personas predefinidas y previamente autorizadas.	Con este requisito se confirma la autenticidad de las órdenes de pago, al garantizar que se ha ordenado a los firmantes de las órdenes de pago realizarlas. Este control mitiga el riesgo de pérdida vinculado a los pagos fraudulentos, los daños a la reputación vinculados y/o las sanciones reglamentarias.
Autorización a lo largo del ciclo de vida del pago	<p>El proveedor se asegurará de que, a lo largo del ciclo de vida del pago, la persona que autoriza el pago lo haga dentro de los límites de autorización establecidos (límites de autorización predefinidos y previamente autorizados).</p> <p>Los límites de autorización deben revisarse, como mínimo, con carácter anual o cuando sea necesario</p>	Con este requisito se confirma la validez de las órdenes de pago al garantizar que se adaptan los diferentes niveles de autorización previstos a lo largo del proceso de pago a la actividad establecida y la delegación de autoridad aprobada. Con este control se mitiga el riesgo de pérdida vinculado a los pagos fraudulentos/inexactos, los daños a la reputación vinculados y/o las sanciones reglamentarias.
Niveles independientes a lo largo del ciclo de vida del pago	El proveedor se asegurará de que la persona que apruebe el pago sea independiente y no tenga acceso para crear o modificar la orden.	Con este control se garantiza que cualquier posible inexactitud o problema sean identificados de manera proactiva por una persona independiente. Este control disminuye el riesgo de pérdida vinculado a los pagos fraudulentos/inexactos, los daños a la reputación vinculados y/o las sanciones reglamentarias.

Retrasos en el procesamiento de los pagos	El proveedor se asegurará de que cada pago se procese y liquide de manera puntual para garantizar que se cumplan los Acuerdos de nivel de servicio (los requisitos de los planes y del cliente)	Con este requisito se garantiza que todos los pagos procesados por el proveedor se tramiten conforme a los límites de los planes de tarjetas/pagos aplicables, y también de acuerdo con los requisitos de los clientes. De este modo, se reduce también el riesgo de que se produzcan retrasos en los pagos. El retraso en el procesamiento de las órdenes de pago puede provocar un aumento de las quejas y de la insatisfacción de los clientes, lo que podría generar cansancio entre los clientes, así como daños a la reputación.
Título del control	Descripción del control	Por qué es importante
Instrucciones sobre métodos de comunicación y métodos de transmisión aptos para transferir pagos	El proveedor se asegurará de que se analicen todos los métodos de transmisión y comunicación aptos para transferir órdenes de pago para garantizar la implantación de los niveles de control pertinentes.	Barclays ha definido métodos de transmisión de órdenes de pago prohibidos, restringidos y aprobados a fin de mitigar los diferentes riesgos, por ejemplo el riesgo de información (privacidad de los datos), el riesgo de fraude (manipulación de datos), los riesgos cibernéticos (ciberamenazas), etc.  Los métodos de comunicación restringidos se utilizarán solamente cuando existan controles adecuados
Funciones y responsabilidades	El proveedor definirá y comunicará las funciones y las responsabilidades en relación con el riesgo de los procesos de pago, las cuales se revisarán cuando se introduzca algún cambio importante en la actividad o el modelo operativo del proveedor.	Con este requisito se garantiza que se establezcan, documenten y aprueben las funciones y las responsabilidades de ambos extremos, lo cual ayudará en caso de litigio.
Riesgo del plan de tarjetas / pagos	Riesgo del plan de tarjetas / pagos se refiere de manera colaborativa a las tres categorías de riesgo principales asociadas con la pertenencia a un plan de tarjetas / pagos, la estructura del plan y sus operaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo comercial</li> <li>• Riesgo de pago</li> <li>• Riesgo operacional</li> </ul> En casos en los que el tercer proveedor sea un miembro (directo/indirecto) de cualquier plan de tarjetas/pagos, el	Este control contextualiza aquello a lo que se refiere un riesgo del plan de tarjetas/pagos desde la perspectiva de Barclays. De este modo se garantizará que se entienda bien la definición del riesgo del plan de tarjetas/pagos para la identificación proactiva y la responsabilidad respecto del procesamiento de pagos manuales, junto con la gestión de riesgos adecuada.  Con este requisito, el proveedor garantizará que todo riesgo operacional o de pago/comercial que se materialice, relacionado de manera específica con la puntualidad así como con la evaluación periódica, se

	<p>propietario del programa garantizará que todo riesgo operacional o de pago/comercial que se materialice, relacionado de manera específica con la puntualidad así como con la evaluación periódica, se comunique por los canales de gobernanza establecidos.</p>	<p>comunique por los canales de gobernanza establecidos. Así se garantizará la toma de medidas puntuales para resolver cualquier problema operativo, incluido el riesgo de reputación y jurídico.</p>
	<p>El proveedor revisará la lista de planes de tarjetas/pagos para garantizar que se identifiquen, gestionen y supervisen convenientemente todos los riesgos.</p>	<p>De no aplicarse este requisito, Barclays podría no tener la seguridad de que el proveedor se ha asegurado de cumplir todos los requisitos.</p>
Título del control		
Descripción del control		
Por qué es importante		
Riesgo del plan de tarjetas / pagos	<p>El proveedor se asegurará de que todos los pagos procesados en nombre de Barclays se tramiten en cumplimiento de los requisitos del plan de tarjetas/pagos.</p>	<p>De no aplicarse este requisito, Barclays no podrá tener la seguridad de que el proveedor ha documentado y comprobado los procedimientos para responder al riesgo vinculado al incumplimiento de los requisitos del plan de tarjetas/pagos.</p> <p>Todo pago procesado de manera incorrecta, con retrasos, con problemas de autenticación o con problemas de autorización y también que genere un incumplimiento de las normas aplicables en cuanto a pagos se comunicará conforme a los riesgos de Nivel 3 vinculados. Asimismo, todo incumplimiento de la normativa en cuanto a pagos deberá atenerse al proceso de gobernanza pertinente para comunicar incumplimientos reglamentarios por riesgo de conducta.</p>
Evaluación de riesgos del plan	<p>El proveedor realizará una completa evaluación de riesgos del programa, como mínimo, con carácter anual respecto de cada plan de tarjetas/pagos en el que participe directa e indirectamente. La evaluación de riesgos ha de ser verificada por el responsable del plan y por la dirección ejecutiva.</p>	<p>Este requisito de control pretende garantizar que se han gestionado debidamente los tres riesgos principales vinculados al plan de tarjetas/pagos. Si no se realiza una evaluación adecuada, se pueden dar pagos fraudulentos, se pueden procesar pagos inexactos y se pueden registrar daños de reputación vinculados y/o sanciones o multas reglamentarias</p>

Diligencia debida	Antes de asumir la participación en, o la promoción de, un nuevo plan de tarjetas/pagos, el proveedor ha de llevar a cabo una investigación formal de diligencia debida para garantizar que se cumplan los requisitos mínimos.	Con este requisito se garantiza que el proveedor haya llevado a cabo una investigación de diligencia debida del nivel exigido, para reducir el riesgo de pérdida vinculado a los pagos fraudulentos, los daños a la reputación vinculados y/o sanciones reglamentarias.
Cambios	En el caso de cambios significativos en los procesos o las normativas, el proveedor realizará una evaluación de riesgos adicional fuera del ciclo para garantizar que el riesgo del plan se esté gestionando conforme al marco de Barclays en todo momento	Con este requisito de control se pretende garantizar que se hayan gestionado debidamente los tres riesgos principales vinculados a los cambios relativos al plan de tarjetas/pagos. Si no se realiza una evaluación adecuada, se pueden dar pagos fraudulentos, se pueden procesar pagos inexactos y se pueden registrar daños de reputación vinculados y/o sanciones o multas reglamentarias
Título del control	Descripción del control	Por qué es importante
Responsable del plan	<p>El proveedor se asegurará de que se designe un responsable del plan de tarjetas/pagos que mantenga la relación global y garantice una supervisión permanente del riesgo de la organización del plan.</p> <p>El proveedor se asegurará también de que el responsable del plan supervise y comunique el riesgo de este usando los canales de gobernanza pertinentes</p>	Con este requisito se garantiza que el plan de tarjetas/pagos pertinente cuente con un responsable designado para gestionar mejor la relación y garantizar la presentación puntual de informes.
Niveles de respuesta y gestión de incidentes asociados a errores de pago manuales	El proveedor informará con carácter proactivo de las operaciones de los procesos de pagos manuales vinculadas a fraudes internos o externos, errores humanos, problemas del sistema o procesos inadecuados.	Para garantizar que se escalan puntualmente los problemas operativos vinculados a errores de pagos manuales, así como la identificación proactiva para mitigar la repercusión en los clientes y en el funcionamiento.
Informes de incidentes	Se implantará un proceso documentado para garantizar que se comuniquen puntualmente a Barclays todos los fallos operativos, incluidos los incidentes de riesgo del proceso de pagos, así como los volúmenes y el valor de los pagos en cuestión, y los clientes y la unidad de negocio afectados.	<p>Un proceso de respuesta en caso de incidentes contribuye a garantizar que estos se contengan rápidamente y a evitar tener que escalarlos</p> <p>De no aplicarse este requisito, Barclays no podrá tener la seguridad de que el proveedor ha documentado y comprobado los procedimientos para responder a incidentes con pagos. Esto podría llevar a tomar</p>

	<p>El proveedor deberá responder a los incidentes y notificar a Barclays inmediatamente. Es necesario establecer un proceso de respuesta a incidentes para tratar y notificar de forma oportuna los errores que afecten a Barclays.</p> <p>El proveedor se asegurará de contar con un plan de reparación (acción, persona responsable y fecha de entrega) donde se incluyan las medidas correctivas a emprender en caso de que se produzca un incidente. Este plan se pondrá en conocimiento de Barclays para su aprobación.</p>	<p>medidas inadecuadas a raíz de un incidente, lo cual aumentaría el riesgo de pérdidas o daños a la reputación y/o de sanciones reglamentarias.</p> <p>El hecho de contar con un procedimiento documentado y aprobado establecido para gestionar e informar de los errores operativos garantizará la integridad de los informes y la identificación de las lecciones aprendidas (en su caso) con otras unidades de negocio.</p>
15. Supervisión permanente	El proveedor medirá, revisará y documentará el cumplimiento de este Anexo periódicamente (al menos una vez al año).	Garantías permanentes que mantienen el entorno de control del proveedor

Acrónimos	Definiciones
Riesgo de procesos de pago	Riesgo de procesos de pago hace referencia al riesgo de incumplimiento al aplicar procesos de pago
Manual	Todo lo que implique intervención humana en cualquier lugar dentro del ciclo de vida íntegro del proceso de pago / la operación.
Pago manual	Un pago manual consiste en la entrada, la salida o la transferencia interna de fondos de una parte a otra, cuya liquidación se efectúa a través de un programa externo o de relaciones bancarias con corresponsales en las que alguna parte del proceso de pago, desde el inicio hasta la liquidación, incluida cualquier reparación o modificación, es de carácter manual.
Riesgo de pagos manuales	El riesgo de pagos manuales hace referencia a un fallo en el funcionamiento de los procesos de pagos manuales, a consecuencia de un fraude interno o externo, un error humano, problemas del sistema o procesos inadecuados
Instrucciones sobre métodos de comunicación y métodos de transmisión aptos para transferir pagos	<p>Los métodos prohibidos son: Discos externos/USB/ Discos flexibles/ CD/Disquetes</p> <p>Métodos restringidos: Sucursal/En persona/ Fax/Correo electrónico*</p> <p>Los métodos aptos son: Los servicios de banca online, banca móvil, otros métodos definidos y acordados dentro de la tolerancia permitida</p> <p>* Nota sobre los métodos restringidos: pueden utilizarse estos canales siempre que se implanten los controles pertinentes de acuerdo a la política.</p>

Periodo de vigencia del pago	Comienza cuando se inicia el pago y se introduce en el canal de pagos, y finaliza cuando se liquida el pago con la contraparte a través de un sistema de liquidación externo.
Remitente	Una persona que envía solicitudes de pago.
Riesgo del plan de tarjetas / pagos	<p>Riesgo del plan de tarjetas / pagos se refiere de manera colaborativa a las tres categorías de riesgo principales asociadas con la pertenencia a un plan de tarjetas / pagos, la estructura del plan y sus operaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo comercial: el riesgo de que no se pueda mantener el sistema / plan de tarjetas / pagos o cualquiera de sus componentes (por ejemplo, un proveedor de infraestructura que lo abastece), como una actividad permanente debido a acontecimientos financieros adversos.</li> <li>• Riesgo de pago: el riesgo de que otro participante del programa no pueda cumplir o no cumpla sus obligaciones financieras al vencimiento de estas, conforme a las normas del plan; o de que otra institución que facilite la liquidación de dichas obligaciones (por ejemplo, el agente de liquidación) se declare insolvente.</li> <li>• Riesgo operacional: el riesgo de que un operador del sistema o un proveedor principal de este no pueda procesar o liquidar funcionalmente los pagos como estaba previsto debido a procesos internos, personas y sistemas insuficientes o erróneos.</li> </ul>