

Obligaciones de control de
proveedores externos

Riesgo de operaciones de
transacción

Título del control	Descripción del control	¿Por qué es importante?
Procedimientos operativos estándar	<p>El proveedor debe tener documentados los procedimientos operativos estándar (SOP) que describan los pasos para tramitar las transacciones del cliente, incluidos, cuando sea pertinente, los controles manuales que deben utilizarse, los límites de autorización, los pasos del proceso de apelación y los acuerdos de nivel de servicio. Los procedimientos operativos estándar deben estar integrados en el equipo que lleva a cabo el proceso y el personal debe estar capacitado de acuerdo con sus responsabilidades. El proveedor debe revisar, actualizar y aprobar todos los procedimientos operativos estándar al menos con una periodicidad anual y modificarlos siempre que se produzca un cambio significativo. Los procedimientos deben ser aprobados por alguien con autoridad suficiente, independiente del autor, con pruebas retenidas para demostrar revisión y aprobación.</p>	<p>Esto es necesario para garantizar que las transacciones de los clientes se procesen de forma precisa, oportuna y dentro de los límites acordados, a fin de reducir el riesgo asociado al procesamiento de estas transacciones. Si no se documentan los procedimientos operativos estándar también podría ocurrir que el personal desconozca sus responsabilidades a la hora de procesar transacciones de clientes y Barclays no podría tener la seguridad de que el proveedor dispone de los procedimientos documentados apropiados para responder al riesgo vinculado al procesamiento de estas transacciones.</p>
Exactitud e integridad del procesamiento de transacciones de clientes	<p>El proveedor debe garantizar la exactitud e integridad de todas las transacciones de clientes a lo largo de todo su proceso. El proveedor debe disponer de controles de validación para reducir el riesgo de procesamiento inexacto o incompleto y garantizar un nivel efectivo de segregación de obligaciones. El proveedor debe gestionar este riesgo mediante la implementación de una combinación adecuada de los siguientes controles preventivos y de detección:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controles de autenticación dual/verificador de fabricación antes de la finalización de la transacción. • Límites de autoridad a fin de garantizar que las transacciones de clientes sean aprobadas por empleados con suficiente autoridad. • Proceso de reconciliación - Libros y registros de clientes contrastados con los libros generales correspondientes diariamente, para controlar transacciones de clientes duplicadas y erróneas. • Los informes de excepciones se deben generar de acuerdo con una frecuencia predefinida, y las excepciones identificadas se deben revisar con las medidas adecuadas tomadas dentro del plazo prescrito. Se deben mantener pruebas de revisión y acción. 	<p>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 transacciones de los clientes a lo largo de todo el proceso. Esto puede dar lugar a un procesamiento inexacto o inoportuno de transacciones de clientes, así como a daños para la reputación y/o sanciones reglamentarias conexas.</p>

Control de calidad del procesamiento de transacciones de clientes	Cuando se vayan a realizar comprobaciones del control de calidad independientes y periódicas, el proveedor debe disponer de un marco de control de calidad documentado que indique la frecuencia de las pruebas, el tamaño y la selección de las muestras, las evaluaciones de riesgos de productos o procesos, la tolerancia o índices de «aprobación» y la generación de resultados. Las pruebas se deben realizar independientemente del responsable del procesamiento. Cuando se realiza un control de calidad, el proveedor debe certificar al menos con una periodicidad anual que dispone de un marco de control de calidad documentado, que lo somete a revisión y satisface los requisitos mínimos.	Si no se aplica este requisito, Barclays no podría tener la seguridad de que el proveedor posee los controles adecuados para garantizar que las transacciones de clientes se vayan a procesar de forma precisa y oportuna. Esto puede dar lugar a daños para la reputación y/o sanciones reglamentarias conexas.
Autorización a lo largo del ciclo de vida de la transacción del cliente	<p>El proveedor debe asegurarse de que haya límites de autoridad establecidos y documentados, y de que las transacciones de clientes sean procesadas y aprobadas por empleados con una autoridad suficiente, en función del valor y la naturaleza de la transacción en cuestión.</p> <p>El proveedor debe revisar los límites tanto manuales como sistemáticos de la autoridad con una periodicidad mínima anual o cuando se produzca un cambio en un proceso, a fin de garantizar que sigan siendo apropiados.</p>	Con este requisito se confirma la validez de las transacciones de clientes al garantizar que se adapten los diferentes niveles de autorización previstos a lo largo del proceso de transacción con la actividad establecida y la delegación de autoridad aprobada. Con este control se mitiga el riesgo de pérdida vinculado a las transacciones de clientes fraudulentas/inexactas, los daños a la reputación vinculados y/o las sanciones reglamentarias.

Término	Definiciones
Banco	Barclays
Usuario/cliente	Una parte externa, con una relación ya existente, previa o potencial con el banco, que utiliza uno o más de los servicios que el banco ofrece. En este contexto, la definición no incluye a las partes interesadas en general como inversores, accionistas, empleados, reguladores, proveedores, etc. (<u>incluye usuarios/clientes existentes, previos y potenciales, y contrapartes</u>).
Control	Un control es una actividad o acción manual o automática diseñada para mitigar un riesgo. Por lo general, varios controles mitigan conjuntamente un riesgo.
Transacción de clientes/transacciones	Proceso —de extremo a extremo— de inicio, procesamiento y conclusión de una interacción entre un usuario/cliente y el banco con un instrumento financiero subyacente (por ejemplo, una hipoteca, un producto derivado un producto comercial, etc.), como contraprestación, que inicia el usuario/cliente o el banco.
Control de detección	Control diseñado para encontrar problemas en un proceso una vez que se ha producido.

Autenticación doble/verificación del autor	Verificación en dos pasos que garantiza que, para cada transacción del cliente, se requieran al menos dos personas para su conclusión.
Excepción	Algo que se deja al margen o no se hace de forma intencionada.
Límites de autoridad	Autorización para personas que les permite procesar transacciones de clientes hasta un valor acordado.
Manual	Todo lo que implique intervención humana en cualquier momento dentro del ciclo de vida íntegro de la transacción.
Control preventivo	Control proactivo diseñado para evitar o impedir errores o para ayudar a evitar una pérdida.
Control de calidad	Proceso sistemático utilizado para determinar si un servicio satisface los estándares de calidad.
Marco del control de calidad	Método utilizado para controlar la calidad.
Reconciliación	Compara dos series de datos para comprobar que las cifras son correctas y coinciden
Sistemático	Perteneciente a un sistema
Procedimientos operativos estándar (SOP)	Los procedimientos operativos estándar son instrucciones paso a paso documentadas que utiliza el personal cuando realiza un procesamiento complejo o rutinario. Los SOP pretenden lograr eficiencia, resultados de calidad y uniformidad, al tiempo que reducen los errores de comunicación y las infracciones de las normas del sector.
Segregación de obligaciones	Control diseñado para evitar errores y fraudes en las transacciones de clientes, al garantizar que al menos dos personas sean responsables de las diferentes partes de la transacción.
Operaciones de transacción	Proceso operativo (inicio, procesamiento y conclusión) de una transacción de clientes (excluyendo pagos) entre un cliente y el banco. El riesgo es de perjuicio, pérdida financiera o daños para la reputación del banco o sus clientes, como consecuencia de una ejecución impuntual o inexacta.
Riesgo de operaciones de transacción	Por riesgo de operaciones de transacción se entiende el riesgo de error y/o fallo no intencionado en el procesamiento de extremo a extremo de una transacción de clientes entre el usuario/cliente y el banco.