

Operaciones de transacción horizontales

Obligación de control de
proveedores (SCO) 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. Cuando proceda, se deberán actualizar los procedimientos operativos estándar si se produce un cambio en el proceso subyacente para garantizar que reflejen el proceso modificado. Los procedimientos deben ser aprobados por alguien con autoridad suficiente, independiente del autor, con pruebas retenidas para demostrar revisión y aprobación.</p>	<p>Para evitar el riesgo de que se produzca un error no intencionado en la ejecución de una transacción del cliente que resulte en un procesamiento inoportuno o impreciso que pueda provocar daños al cliente o un impacto financiero y no financiero en el banco.</p> <p>Si no se documentan los procedimientos operativos estándar, también podría suceder que</p> <ul style="list-style-type: none"> • el personal no fuera consciente de sus responsabilidades al procesar las transacciones de los clientes • Barclays no podrá tener la seguridad de que el proveedor dispone de procedimientos documentados apropiados para responder al riesgo asociado al procesamiento de operaciones de los clientes.
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 contar con controles para reducir el riesgo de procesamiento impreciso o incompleto. 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. • Segregación de obligaciones • 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 	<p>Para evitar el riesgo de que se produzca un error no intencionado en la ejecución de una transacción del cliente que resulte en un procesamiento impreciso que pueda provocar daños al cliente o un impacto financiero y no financiero en el banco, como un daño reputacional o sanciones o multas reglamentarias.</p> <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.</p>

	<p>medidas adecuadas tomadas dentro del plazo prescrito. Se deben mantener pruebas de revisión y acción.</p>	
<p>Control de calidad del procesamiento de transacciones de clientes</p>	<p>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.</p>	<p>Para evitar el riesgo de que se produzca un error no intencionado en la ejecución de una transacción del cliente que resulte en un procesamiento inoportuno o impreciso que pueda provocar daños al cliente o un impacto financiero y no financiero en el banco, como un daño reputacional o sanciones o multas reglamentarias.</p>
<p>Autorización a lo largo del ciclo de vida de la transacción del cliente</p>	<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>	<p>Para evitar el riesgo de que se produzca un error no intencionado en la ejecución de una transacción del cliente que resulte en un procesamiento impreciso que pueda provocar daños al cliente o un impacto financiero y no financiero en el banco, como un daño reputacional o una sanción o multa reglamentaria.</p> <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.</p>
<p>Puntualidad del procesamiento de transacciones de los clientes</p>	<p>El proveedor debe asegurarse de identificar y documentar los pasos de los procesos con plazos limitados con los SLA supervisados cuando sea necesario, según lo acordado con Barclays. El proveedor debe disponer de controles para reducir el riesgo de retraso en el procesamiento y garantizar que las actividades con plazos limitados se supervisen adecuadamente. El proveedor debe gestionar este riesgo mediante la implementación de una combinación adecuada de los siguientes controles preventivos y de detección:</p>	<p>Para evitar el riesgo de que se produzca un error no intencionado en la ejecución de una transacción del cliente que resulte en un procesamiento inoportuno que pueda provocar daños al cliente o un impacto financiero y no financiero en el banco, como un daño reputacional o sanciones o multas reglamentarias.</p> <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 ejecución puntual de las</p>

- Acuerdos de nivel de servicio (SLA)
- Controles de finalización de tareas, como la supervisión de colas y las listas de comprobación.

transacciones de los clientes a lo largo de todo el proceso.