

# 外部供应商控制义务 客户投诉

**重要说明：** 对于受监管的供应商（即获监管机构许可或授权开展该监管机构监管的活动的供应商），供应商必须遵守监管机构在其当地管辖范围内制定的任何具体要求，包括（但不限于）投诉的定义、与供应商联系的相关成本、回复时间、回复内容和转介到非诉讼解决 (ADR) 组织的权利。除非当地法律或监管要求另有规定，否则巴克莱将“投诉”定义为巴克莱客户（下称“客户”）对其提供的任何活动、产品或服务表达不满（无论理由是否正当），并且这些活动、产品或服务对投诉客户产生或可能产生重大影响。

控制标题	控制范围			控制描述	为什么这很重要？
	处理巴克莱品牌投诉的供应商	处理自己品牌下的端到端投诉的供应商	接收投诉并转交给巴克莱处理的供应商		
1. 投诉处理：有关如何提出投诉的信息	✓	✓	✓	<p>向客户提供有关如何提出投诉的信息，信息要清晰、一致且随时可用。必须考虑到显示出脆弱迹象（例如，客户的健康状况可能会影响到他们理解产品或服务的能力）或财务困难的客户，并且要考虑到供应商将如何识别和管理这些客户投诉以及如何向巴克莱报告。</p> <p>投诉处理信息必须对所有人开放，包括符合任何适用法律（包括 2010 年《英国平等法》）的残疾人，并因此满足先进的国际可访问性标准（“数字可访问性标准”），如网站内容可访问性指南 (WCAG) v2.2 AA 级别的可访问性要求。</p> <p>指南： 脆弱客户是指由于个人情况而特别容易受到伤害的人。所有客户都可能长期或临时面临着变得脆弱的风险，并且这种风险因具有脆弱的特征而增加。脆弱的特征或情况有四个关键驱动因素（示例并非详尽无遗）：</p>	<p>供应商必须确保每个人都可以使用投诉流程，以便客户希望对其与巴克莱和/或供应商关系的任何方面表达不满时，知道如何使用投诉流程。</p> <p>供应商不得阻止客户投诉，也不得设置阻碍妨碍客户投诉。复杂的流程可能会阻止客户提出投诉。</p>

				<p>(i) 健康 - 影响日常工作能力的身体或精神健康状况、疾病或残疾。</p> <p>(ii) 生活事件 - 丧亲、照顾责任 (可能包括经营授权书)、失业、关系破裂等生活事件, 或者影响人们金融服务体验的其他情况, 例如失去照料、移民或寻求庇护、人口贩卖或现代奴役、被定罪;</p> <p>(iii) 复原力 - 承受金融或情绪冲击的能力较低; 或存在财务困难; 以及</p> <p>(iv) 能力 - 对金融事务了解不足或对管理资金 (金融能力) 信心不足。在其他相关领域能力低下 (如识字、算术或数字技能), 或者缺乏当地语言技能。</p> <p>这些情况或特征可能复杂且重叠, 也许会包括个人情况可能直接影响其业务安排 (例如使用个人财产作为商业贷款的抵押品) 的商业客户</p>	
2. 投诉处理: 提出投诉的费用	✓	✓	✓	客户提出投诉不会被收取费用。	供应商不得就客户投诉而收取费用; 这包括将客户转接到收费电话号码或其他产生费用的电话线路。对投诉提出收费可能会阻止客户提出需要解决的问题, 或为巴克莱和供应商带来声誉风险。
3. 投诉处理: 反馈机制	✓	✓	✓	<p>客户反馈机制清楚地陈述了提出投诉的适当流程, 包括提出投诉的不同途径 (例如电话、面对面、电邮、邮寄等)</p> <p>不受监控的邮箱应有自动回复功能, 以告知提出投诉的正确流程。</p>	供应商必须确保客户知道, 他们如何才能通过企业运营的任何渠道提出投诉。这确保客户可以选择最合适、最方便的渠道。

4. 投诉处理：定期审查	✓	✓	✗	<p>应每年或在需要时审查投诉处理流程，以符合新的监管要求。审查应确保流程与监管要求和客户群保持一致，并解决客户提出的重大问题或疑虑。</p> <p>(供参考：“客户群是一组与巴克莱建立了合同关系，由巴克莱直接或通过第三方向其提供产品和/或服务的个人或实体”)</p>	<p>供应商必须确保每年审查向客户提供的投诉流程，以确保与监管要求和客户类型保持一致。这包括对法规变更和重大问题的不定期审查。</p>
5. 投诉处理：记录要求	✓	✓	✓	<p>供应商对投诉进行记录（在收到投诉后 24 小时内），记录的方式必须与业务的性质、规模和复杂性以及客户类型相符，并符合任何适用的法规或法律（如适用）。</p> <p>对于数据保留，应考虑任何当地隐私监管要求。</p>	<p>供应商必须详细记录收到的所有投诉，并按照数据保留政策（最低限度）和任何适用法律的要求保存投诉记录。</p>
6. 投诉处理：确认投诉	✓	✓	✓	<p>及时确认所有投诉（自收到投诉起 24 小时内，除非与巴克莱另有约定）</p> <p>即使客户没有使用“我想投诉”等字眼，也必须确认投诉；供应商应斟酌所使用的语言、词语和语气。此外，投诉可能来自第三方（例如看护人员），必须按照正常的操作程序予以接受。</p>	
7. 投诉处理：调查要求	✓	✓	✗	<p>公平且彻底地调查和记录投诉（包括调查期间所采取的步骤），并采取与业务的性质、规模和复杂性以及投诉类型相符的方式及时解决投诉。这包括进行适当的询问和收集足够的信息，对客户投诉的有效性做出判断，并采取必要的行动予以解决。</p>	<p>供应商必须确保对投诉进行及时、彻底且公平的调查，平息客户的不满，并提供适当的解决方案，使客户了解投诉的处理结果及其理由。应将投诉解决方案传达给客户。</p>
8. 投诉处理：投诉处理者的能力	✓	✓	✗	<p>投诉调查由以下人员进行：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 经过培训且获得授权，能够有效地识别和调查投诉；和</li> </ul>	<p>供应商必须确保投诉调查由经过培训且合格的人士进行，他们具有相关的技能和经验，能够完成彻底的调查，并能向客户提供适当的</p>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>具备投诉所涉及的业务相关方面的技能、知识和专业知识。</li> </ul>	<p>回复，包括针对复杂的问题。这将确保客户感到受重视，并知道他们的问题已被认真考虑。</p> <p>供应商应确保每年或持续向其员工提供培训。</p>
9. 投诉处理：避免利益冲突	✓	✓	✗	<p>如果开展投诉调查的个人与提出投诉的客户之间存在利益冲突，则上报给供应商的高级经理，由经理负责确定适当的行动方案。或者，也可以要求其他同事或团队处理投诉。</p> <p>为免生疑问，“利益冲突”是指供应商（或其员工、承包商或分包商）具有可能会对投诉调查流程或决策产生不利影响的利益（财务或非财务利益）。</p>	<p>供应商必须妥善处理任何利益冲突（例如，不得让提供产品或服务的顾问/销售人员调查投诉和/或决定投诉的结果）。如此，调查才会被认为是公正的，不会给供应商或巴克莱带来合规风险或声誉风险。</p>
10. 投诉处理：保持客户知情	✓	✓	✗	<p>及时通知客户有关投诉调查的进展。</p>	<p>供应商要确保客户及时收到有关投诉解决进展的适当信息。</p>
11. 投诉处理：沟通投诉结果	✓	✓	✗	<p>为客户提供及时、清晰、公平、公正且有利的投诉回复，解决客户提出的所有重要问题。</p>	<p>供应商要确保向客户提供回复，告知其投诉被支持/拒绝，以及做出该决定的原因；务必解决投诉的主要问题。这将确保客户清楚所采取的调查步骤以及做出该决定的理由。</p>
12. 投诉处理：提供适当的补偿	✓	✓	✗	<p>投诉调查完成后，会将客户重置于问题未发生时本应处于的位置，并由供应商向客户提供适当的补救措施。</p>	<p>供应商要确保客户恢复到他们所投诉的问题没有发生时的状态，并（根据供应商的授权）就所产生的退款、支付利息和成本以及任何困扰或不便提供适当的补偿。如果巴克莱没有发生错误，供应商也可以考虑支付善意补偿，以维持客户的信心或产生善意。</p>
13. 投诉处理：提供上报流程	✓	✓	✗	<p>如果客户对投诉调查的结果不满意，供应商应提供有关任何内部和外部上报流程的明确信息。</p>	<p>供应商要确保向客户提供任何上报流程的详细信息（例如，免费且独立的投诉审查机构）。</p>

14. 投诉处理：根本原因分析	✓	✓	✗	<p>对反复出现的问题和系统性问题进行定期审查，以便：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 识别新兴风险和/或主题风险。</li> <li>• 分析个人投诉的根本原因并确定任何常见主题。</li> <li>• 考虑这些根本原因是否也会影响其他流程、产品或服务，包括那些未被直接投诉的流程、产品或服务。</li> <li>• 酌情纠正投诉的根本原因。</li> </ul>	<p>供应商应制定适当的流程和控制措施，确保投诉处理可以识别并解决反复出现的问题和系统性问题的根本原因。</p>
15. 投诉处理：质量保证	✓	✓	✗	<p>供应商采用基于风险的方法，对投诉处理和补偿付款提供质量保证，并至少在服务管理审查期间与巴克莱共享证据。</p> <p>(供参考：“补偿付款”是指供应商为补偿客户遭受的任何损害或损失而提供的一笔款项)。</p>	<p>为了确保客户获得一致的高质量投诉处理体验。</p>
16. 投诉处理：治理监督	✓	✓	✗	<p>在供应商高级管理层的监督下，供应商适当地记录投诉处理方法。投诉处理方法应该得到供应商高级管理层（或代表）的批准。</p>	<p>为了确保供应商的投诉处理流程和文件有适当的高级管理层监督，并酌情纳入法规变更。</p>
17. 使用分包商	✓	✓	✓	<p>供应商必须确保，其与分包商签订的任何合同都应包含本文中规定的控制要求，以便分包商代其履行处理客户投诉的职责。供应商必须对相关分包商进行监控和审核，以确保其遵守本文规定的控制要求。</p>	<p>供应商必须对任何分包商进行监督，以确保其采取相关控制措施，降低供应链中的投诉风险。</p>