

חובת פיקוח על ספקים חיצוניים תלונות של לקוחות

הערה חשובה: עבור ספקים מוסדרים (כלומר, ספקים שקיבלו רישיון או אישור של הרגולטור הרלוונטי לבצע פעילויות אשר מוסדרות על ידי אותו רגולטור), על ספקים אלה לציית לכל דרישות ספציפיות שנקבעו על ידי הרגולטור בתחום השיפוט המקומי שבו הם פועלים, אשר עשויים לכלול, אך אינם מוגבלים להגדרת תלונה, לעלויות הקשורות בפנייה לספק, ללוחות הזמנים בתגובה, לתוכן התגובה ולזכות לפנות לארגון אלטרנטיבי ליישוב (ADR). אלא אם נקבע אחרת במסגרת דרישות חוקיות או רגולטוריות מקומיות, Barclays מגדירה "תלונה" כביטוי של אי שביעות רצון, בין אם מוצדקת ובין אם לאו, לגבי כל פעילות, מוצר או שירות המסופקים ללקוח של Barclays (להלן, "הלקוח"), אשר יש או עשויה להיות לה השפעה מהותית על הלקוח המתלונן.

מדוע זה חשוב?	תיאור הפיקוח על הספקים לעמוד בדרישות הבאות, בהתאם להיקף המתאים.	היקף פיקוח			כותרת פיקוח
		ספקים שמקבלים ומעבירים תלונות לטיפול של Barclays	ספקים שמנהלים תלונות מקצה לקצה במסגרת המותג שלהם	ספקים שמתפלים בתלונות במסגרת המותג Barclays	
<p>על הספקים לוודא שתהליך התלונות זמין ונגיש לכולם, כדי שלקוחות יהיו מודעים לתהליך התלונה אם ירצו להביע אי שביעות רצונם לגבי כל היבט של יחסיהם עם Barclays ו/או הספקים.</p> <p>הספקים נדרשים להימנע מהצבת מחסומים כלשהם שיתריעו לקוחות מהגשת תלונות. תהליך מורכב עשוי להרתיע לקוחות מהגשת תלונות.</p>	<p>הלקוחות מקבלים מידע ברור, עקבי, זמין אודות אופן הגשת תלונה. יש להתחשב בלקוחות שמדגימים סימנים של פגיעות (למשל, מצבים בריאותיים שעלולים להשפיע על יכולתם להבין את מהות המוצר או השירות) או קשיים כספיים וכיצד ניתן לזהות תלונות של לקוחות כאלה, לטפל בהן (על ידי ספקים) ולדווח ל-Barclays.</p> <p>המידע על טיפול בתלונות חייב להיות נגיש לכולם, כולל בעלי מוגבלויות, בהתאם לכל החוקים החלים (כולל החוק לשוויון בבריטניה, 2010) ולכן לעמוד בתקני הנגישות הבינלאומיים העדכניים ביותר (להלן, "תקני נגישות דיגיטלית"). כגון דרישות הנגישות המפורטות במסגרת 'הנחיות הנגישות לתוכן אינטרנט (WCAG) AA Level v2.1)</p> <p>הנחיה: לקוח פגיע הוא אדם אשר, בשל נסיבות אישיות, רגיש במיוחד לנוק. כל הלקוחות נמצאים בסיכון לפגיעות על בסיס קבוע או זמני, וסיכון זה גדל בשל מאפייני פגיעות. המאפיינים או נסיבות הפגיעות כוללים ארבעה מניעים מרכזיים (הדוגמאות להלן אינן ממצות):</p> <p>(i) בריאות – מצבים של בריאות פיזית או נפשית, מחלות או נכויות המשפיעות על היכולת לבצע משימות יומיומיות.</p> <p>(ii) אירועי חיים – אירועי חיים, כגון שכול, אחריות טיפולית (עשויה לכלול שימוש בייפוי כוח), אובדן עבודה, התמוטטות מערכות יחסים או נסיבות אחרות המשפיעות על החוויה של אנשים בעת צריכת שירותים פיננסיים,</p>	✓	✓	✓	<p>1. טיפול בתלונות: מידע אודות אופן הגשת תלונה</p>

	<p>כגון הפסקת טיפול, הגירה או בקשת מקלט, סחר בבני אדם או עבדות מודרנית, הרשעות; (iii) עמידות – יכולת נמוכה לעמוד בפני זעזועים פיננסיים או רגשיים או בפני קשיים כלכליים; וכן (iv) יכולת – ידע מועט בנושאים פיננסיים או רמת אמן נמוכה בניהול כספים (יכולת פיננסית). יכולת נמוכה בתחומים רלוונטיים אחרים, כגון אוריינות, נומרציה או מיומנויות דיגיטליות, או חוסר הבנה של השפה המקומית.</p> <p>נסיבות או מאפיינים אלה יכולים להיות מורכבים וחופפים ואף לחול על לקוחות עסקיים כשנסיבות אישיות עשויות להשפיע ישירות על המסגרת העסקית שלהם, למשל, שימוש ברכוש אישי כערבות למימון הלוואה עסקית</p>				
<p>על ספקים להימנע מחיוב לקוחות בגין הגשת תלונות, בכלל זה הפניית לקוחות למספרי טלפון שעלות השיחה אליהם גבוהה או לקווי טלפון אחרים שמייצרים הכנסות. חיוב בשל הגשת תלונה עלולה להרתיע לקוחות מהצגת בעיות שמחייבות טיפול ואף לגרום לפגיעה במוניטין של Barclays ושל הספקים.</p>	<p>לקוחות אינם מחויבים בגין הגשת תלונות.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>2. טיפול בתלונות: עלויות הכרוכות בהגשת תלונות</p>
<p>על הספקים לוודא שלקוחות מקבלים מידע אודות האופן שבו יוכלו להגיש תלונות באמצעות כל ערוץ שהספק מפעיל. הדבר מבטיח שלקוחות יוכלו לבחור את הערוץ המתאים והנוח ביותר עבורם.</p>	<p>מנגנוני משוב עבור לקוחות מספקים מידע ברור ותהליך המתאים להגשת תלונות, כולל הערוצים השונים שבהם ניתן להגיש תלונות (כגון פניה טלפונית, פניה פיזית, פניה באמצעות דוא"ל, פרסום פוסט וכו')</p> <p>תיבות דואר לא מנוטרות חייבות לכלול פונקציה אוטומטית שמאפשרת לספק יעוץ לגבי התהליך הנכון להגשת תלונה.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>3. טיפול בתלונות: מנגנוני משוב</p>
<p>על הספקים לוודא שהם בודקים את תהליך הגשת התלונות מדי שנה על מנת להקפיד שמירה על רמת עקביות הולמת לאמור בדרישות הרגולציה ולסוג הלקוחות. סקירות אלה כוללות סקירות מחוץ למחזור במקרה של שינויים רגולטוריים ובעיות מהותיות.</p>	<p>יש לבדוק את תהליך הטיפול בתלונות מדי שנה או בהתאם לנדרש, על מנת לעמוד בדרישות רגולטוריות חדשות. על הסקירה לוודא שהתהליך נותר עקבי ובהתאם לאמור במסגרת דרישות הרגולציה ולבסיס הלקוחות ומטפל כהלכה בבעיות או בחששות מהותיים שהועלו על ידי לקוחות.</p> <p>(לצורכי הנחיות, "בסיס הלקוחות הוא קבוצה של אנשים או ישויות שעמם הקימה Barclays קשר חוזי על מנת לספק מוצרים ו/או שירותים, ישירות או באמצעות צד שלישי כלשהו")</p>	<p>✗</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>4 טיפול בתלונות: סקירה תקופתית</p>
<p>על ספקים לוודא שהלקוחות יקבלו הודעה המבהירה שתלונתם התקבלה ונבדקת או תיבדק.</p>	<p>כל התלונות זוכות להכרה באופן מיידי (תוך חמישה (5) ימי עסקים ממועד קבלתן)</p> <p>יש להכיר בתלונות גם אם הלקוח אינו משתמש במילים "אני רוצה להתלונן"; על ספקים לשקול את המילים, השפה והטון שבהם עושה שימוש המשתמש. יתר על כן, תלונות עשויות להגיע גם מצדדים שלישיים (כגון, מטפלים) ויש לקבל אותן בהתאם לנהלים התפעוליים הרגילים.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>5. טיפול בתלונות: הכרה בתלונות</p>

<p>על הספקים לרשום ולתעד פרטים של כל התלונות שהתקבלו ולשמור רשומות של התלונה בהתאם למדיניות שמירת הנתונים (כדרישת מינימום) ולכל החוקים החלים (כשהדבר נדרש)</p>	<p>על ספקים לרשום ולתעד תלונות (עד 24 שעות ממועד קבלתן) באופן שתואם את האופי, ההיקף ורמת המורכבות של הפעילות העסקית ושל סוג הלקוח ובהתאם לכל תקנה או חוק חלים (כשהדבר רלוונטי)</p> <p>לצורך שמירת נתונים, יש להתחשב בכל הדרישות במסגרת חובת הפיקוח על פרטיות נתונים ודרישות רגולטוריות מקומיות שעוסקות בפרטיות.</p>				<p>6 טיפול בתלונות: דרישות תיעוד</p>
<p>על הספקים לוודא שהתלונות נחקרות תוך פרק זמן סביר, ביסודיות ובאופן הגון, תוך מתן מענה הולם לחוסר שביעות הרצון של הלקוח, ולספק פתרון מספק שיאפשר ללקוח להבין כיצד יושבה התלונה ומהו ההיגיון שהוביל לפתרון זה. חלה חובה לספק ללקוח מידע אודות פתרון ויישוב התלונה.</p>	<p>תלונות נחקרות באופן הגון ויסודי, מתועדות (כולל הצעדים שנקטו במהלך החקירה) ומיושבות תוך פרק זמן סביר בהתאם לאופי, ההיקף ולרמת המורכבות של הפעילות העסקית וסוג התלונה. הדבר כולל ביצוע בחינות נאותות ואיסוף מספיק מידע שיאפשר לקבוע מהי רמת התקפות של תלונת הלקוח ומהן הפעולות הנדרשות שיובילו ליישובה.</p>				<p>7. טיפול בתלונות: דרישות לקיום חקירה</p>
<p>על הספקים לוודא שהתלונות נחקרות על ידי גורמים מיומנים ומוסמכים, בעלי כישורים וניסיון רלוונטיים להשלמת קיומה של חקירה יסודית ולספק מענה הולם ללקוחות, לרבות בנושאים מורכבים. הדבר יבטיח שלקוחות יחוו יחשור הערכה וידעו שהבעיות שהעלו נבחנו בקפידה.</p> <p>על הספקים לוודא עובדיהם הרלוונטיים נוטלים חלק פעיל בהכשרות שנתיות או רצופות בנושא.</p>	<p>חקירת תלונות מבוצעת על ידי גורמים:</p> <ul style="list-style-type: none"> • מנוסים, שיש ביכולתן לזהות ולחקור תלונות ביעילות; וכן • בעלי הכישורים, הידע והמומחיות הדרושים בהיבט הרלוונטי של הפעילות העסקית שאליה מתייחסת התלונה. 				<p>8. טיפול בתלונות: גורמים מוסמכים לטיפול בתלונות</p>
<p>על הספקים להתמודד עם כל מקרה של ניגוד עניינים באופן הולם (למשל, לא לאפשר ליועץ/לנציג מכירות שמייעץ/מוכר מוצר או שירות לחקור תלונה ו/או לקבוע את תוצאת הטיפול בתלונה). באופן זה, חקירה מתבצעת ללא משוא פנים ואינה מהווה סיכון להפרת קוד ההתנהגות או לפגיעה במוניטין של הספק או של Barclays.</p>	<p>במקרה של ניגוד עניינים בין הגורם המבצע את חקירת התלונה לבין הלקוח שמגיש את התלונה, יש להבהיר את הדבר למנהל בכיר של הספק האחראי לקביעת דרך פעולה מתאימה. לחלופין, הגורם שלגביו קיים חשש לניגוד עניינים יכול פשוט לבקש מעמית או מחבר צוות אחר לטפל בתלונה.</p> <p>למען הסר ספק, "ניגוד עניינים" הוא מצב שבו לספק (או לעובד, קבלן או קבלן משנה של הספק) יש אינטרס (פיננסי או לא פיננסי) שיכול להשפיע לרעה על התהליך או על קבלת ההחלטות במסגרת של חקירת התלונה.</p>				<p>9. טיפול בתלונות: הימנעות מניגודי עניינים</p>
<p>על הספקים לוודא שלקוחות יקבלו עדכונים במועד אודות התקדמות החקירה ויישוב תלונותיהם.</p>	<p>לקוחות מקבלים מידע אודות התקדמות החקירה של תלונותיהם.</p>				<p>10. טיפול בתלונות: עדכון לקוחות</p>
<p>על הספקים לוודא שלקוחות יקבלו תגובות שמיידיעות אותם אם התלונה נשמרה/נדחתה וכן הסיבות שהובילו להחלטה, תוך הקפדה על התייחסות למרכיבים העיקריים של התלונה. הדבר מאפשר לספק ללקוחות הסבר ברור לגבי הצעדים שנקטו על מנת שניתן יהיה לחקור ולהציג את ההיגיון שניצב בבסיס ההחלטה שהתקבלה.</p>	<p>הלקוחות מקבלים מענה מהיר, ברור, הגון, בלתי מוטה ועמיד בעת הגשת תלונות, תוך התייחסות לכל הרכיבים המהותיים שהציגו.</p>				<p>11. טיפול בתלונות: מתן מידע לגבי תוצאות הטיפול בתלונה</p>

על הספקים לוודא שהלקוחות חוזרים למצב שבו היו אם הבעיה לא הייתה מתרחשת ומציעים פיצוי הולם (בהתאם להנחיות הרשות המוסמכת על הספקים) ביחס להחזרים, תשלומי ריבית, עלויות שנגרמו וכל מצוקה או אי נוחות שהושתו על הלקוח. ספקים עשויים גם לשקול תשלום של מחווה של רצון טוב כדי לשמור על אמון הלקוח או כדי להפגין רצון טוב כשלא בוצעה שגיאה כלשהי מצדה של Barclays.	לאחר סיום חקירה של תלונה שהוגשה על ידי לקוח, הוא חוזר למצב שבו היה אם הבעיה לא הייתה מתרחשת ובמקרים מתאימים, הספק אף יציע פיצוי.	X	✓	✓	12. טיפול בתלונות: מתן פיצוי הולם
על הספקים לוודא שלקוחות יקבלו מידע רלוונטי אודות כל תהליך הסלמה (כגון גופים עצמאיים שעוסקים בבחינה וטיפול בתלונות).	אם תוצאות חקירת התלונה אינן מספקות את הלקוח, ספקים יספקו מידע ברור אודות כל תהליך הסלמה פנימי וחיצוני רלוונטי.	X	✓	✓	13. טיפול בתלונות: הליכי הסלמה
על הספקים ליישם תהליכים ואמצעי בקרה מתאימים כדי להבטיח שטיפול בתלונות מאפשר זיהוי ופתרון של גורמים בסיסיים שמובילים להישנות של בעיות שיטתיות.	סקירה קבועה של בעיות חוזרות ובעיות שיטתיות מתבצעת על מנת: <ul style="list-style-type: none"> לזהות סיכונים מתפתחים ו/או נושאים. לנתח את הגורמים הבסיסיים שהובילו להגשת תלונות פרטניות ולזהות נושאים משותפים. לשקול אם הגורמים הבסיסיים האלה עשויים להשפיע גם על תהליכים, מוצרים או שירותים אחרים, כולל אלה שלגביהם לא הוגשו תלונות ישירות כלשהן. לתקן את הגורמים הבסיסיים הללו, בהתאם לצורך. 	X	✓	✓	14. טיפול בתלונות: ניתוח של גורמי הבעיה
כדי להבטיח שלקוחות Barclays נהנים חוויית טיפול עקבית ואיכותית בתלונות.	הבטחת איכות בהקשר של טיפול בתלונות ותשלום פיצויים מיושמת על ידי ספקים על גישה מסוג 99 approach מבוססת סיכונים וראיות המשותפות עם Barclays במהלך קיום תהליכי סקירת ניהול השירות (לכל הפחות). (לצורכי הנחיות, "תשלום פיצוי" הוא סכום כסף המוצע על ידי הספקים כדי לפצות לקוחות בגין כל נזק או הפסד שנגרם להם).	X	✓	✓	15. טיפול בתלונות: הבטחת איכות
כדי להבטיח שלתהליך הטיפול בתלונות ותיעודן זוכה לפיקוח הולם של חברי ההנהלה הבכירה ולוודא ששינויים רגולטוריים משולבים בהתאם לצורך	הגישה לטיפול בתלונות מתועדת כהלכה על ידי הספקים, תוך הקפדה על פיקוח של מנהל פעילות עסקית בכיר במותג הספק. על הגישה לטיפול בתלונות לקבל אישור מההנהלה הבכירה (או מנציג) של מותג הספק	X	✓	✓	16 טיפול בתלונות: פיקוח ממשלתי