








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 שמטפלים בתלונות מקצה לקצה במסגרת המותג שלהם	ספקים שמטפלים 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 בנושא 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 בהנחיות הנגישות של תוכן באינטרנט (WCAG), v2.2 AA Level.</p> <p>הנחיה: לקוח פגיע הוא אדם אשר, בשל נסיבות אישיות, רגיש במיוחד לנזק. 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),</p>	✓	✓	✓	<p>1. טיפול בתלונות: מידע אודות אופן הגשת תלונה</p>

<p>אובדן עבודה, התמוטטות מערכות יחסים או נסיבות אחרות המשפיעות על החוויה של אנשים בעת צריכת שירותים פיננסיים, 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 אמון 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 הלואה 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 אודות התהליך 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 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 לקחת בחשבון את כל הדרישות הרגולטוריות המקומיות שעוסקות בפרטיות.</p>				<p>5. טיפול בתלונות: דרישות תיעוד</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>כל התלונות מתקבלות באופן מיידי (תוך 24 שעות ממועד הקבלה, אלא אם הוסכם אחרת עם Barclays)</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>6. 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>תלונות נחקרות באופן הוגן ויסודי, מתועדות (כולל הצעדים שנקטו במהלך החקירה) ונפתרות 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 לרשום ולתעד פרטים של כל התלונות שהתקבלו ולשמור רשומות של התלונה בהתאם למדיניות שמירת הנתונים (כדרישת מינימום) ולכל החוקים החלים (כשהדבר נדרש)</p>	<p>חקירת תלונות מבוצעת על-ידי גורמים שהם:</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>על הספקים לוודא עובדיהם הרלוונטיים נוטלים חלק פעיל בהכשרות שנתיות או רצופות בנושא.</p>				<p>8. טיפול בתלונות: גורמים מוסמכים לטיפול 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>במקרה של ניגוד עניינים בין הגורם המבצע את חקירת התלונות ללקוח שמגיש את התלונה, יש להעביר את הדבר לטיפול של מנהל בכיר של הספק שאחראי 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, לקבלן או לקבלן 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>

על הספקים לוודא שלקוחות יקבלו עדכונים במועד אודות התקדמות החקירה ויישוב תלונותיהם.	לקוחות מקבלים מידע על התקדמות החקירה של תלונותיהם.				10. טיפול בתלונות: עדכון לקוחות
על הספקים לוודא שלקוחות יקבלו תגובות שמיידעות 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.	הלקוחות מקבלים מענה מהיר, ברור, הוגן, בלתי מוטה ועמיד בעת הגשת תלונות, תוך התייחסות לכל הרכיבים המהותיים שהציגו.				11. טיפול בתלונות: מתן מידע לגבי תוצאות הטיפול בתלונה
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 תלונות, הלקוחות חוזרים למצב שהיו בו אם הבעיה לא הייתה מתרחשת, ובמקרים מתאימים, הספק אף מציע פיצוי.				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 תוצאת חקירת התלונות אינה משביעת רצון עבור הלקוח, ספקים יספקו מידע ברור אודות כל תהליך הסלמה פנימי וחיצוני רלוונטי.				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. 				14. טיפול בתלונות: ניתוח של גורמי הבעיה
כדי לוודא שלקוחות נהנים חוויית טיפול עקבית ואיכותית בתלונות.	הבטחת איכות בהקשר של טיפול בתלונות ותשלום פיצויים מיושמת על-ידי ספקים בגישה מבוססת סיכונים ובאמצעות ראיות המשותפות עם Barclays לכל הפחות במהלך קיום סקירות ניהול השירות. (לצורכי הנחיות, "תשלום פיצוי" הוא סכום כסף המוצע על ידי הספקים כדי לפצות לקוחות בגין כל נזק או הפסד שנגרם להם).				15. טיפול בתלונות: הבטחת איכות

<p>כדי להבטיח שלתהליך הטיפול בתלונות ותיעדן זוכה לפיקוח הולם של חברי ההנהלה הבכירה ולוודא ששינויים רגולטוריים משולבים בהתאם לצורך</p>	<p>הגישה לטיפול בתלונות מתועדת כהלכה על-ידי הספקים, תוך הקפדה על פיקוח של מנהל בכיר מטעם הספקים. על הגישה לטיפול בתלונות לקבל אישור מההנהלה הבכירה (או מנציג) של הספקים</p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p>16 טיפול בתלונות: פיקוח ממשלתי</p>
<p>על הספקים להשגיח על קבלני המשנה כדי לוודא שהם קבעו את הבקורות הרלוונטיות המתאימות להפחתת הסיכון לתלונות בשרשרת האספקה.</p>	<p>הספק חייב לוודא שכל חוזה שמסוכם עם קבלני משנה והם מסתמכים עליו כדי לטפל בתלונות שהועלו על-ידי הלקוחות, כולל את דרישות הפיקוח המפורטות במסמך זה. הספק חייב לבדוק את קבלני המשנה הרלוונטיים ולפקח עליהם כדי לוודא שהם עומדים בדרישות הפיקוח שמפורטות במסמך זה.</p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p>17. שימוש בקבלני משנה</p>