External Supplier Control Obligations

شكاوى العملاء

الإصدار 11.00، بتاريخ أكتوبر 2021

ملحوظة مهمة: فيما يتعلق بالمورّدين الخاضعين للتنظيم (أي الذين حصلوا على ترخيص أو تصريح من قِبل الجهة التنظيمية للقيام بأنشطة خاضعة للتنظيم)، يتعين على المورّد الالتزام بأي متطلبات محددة من جانب الجهة التنظيمية في الولاية القضائية المحلية لديه، التي قد تشمل (على سبيل المثال لا الحصر) تحديد الشكوى والتكاليف المرتبطة بالاتصال بالشركة والجداول الزمنية للاستجابة ومحتوى الاستجابة وحقوق الإحالة إلى مؤسسة تسوية النزاعات البديلة (ADR). ما لم تنص المتطلبات القانونية أو التنظيمية المحلية على خلاف ذلك، يعرف بنك باركليز "الشكوى" بأنها أي تعبير عن عدم الرضا -سواء أكان مبررًا أم لا- بشأن أي نشاط أو خدمة مقدمة إلى عميل باركليز ("العميل")، التي لها بالفعل -أو قد يترتب عليها- تأثير مادي في العميل صاحب الشكوى.

عنوان الرقابة	نطاق الرقابة			وصف الرقابة	ما سبب أهمية ذلك؟
	المورّدون الذين يتعاملون مع الشكاوى تحت نطاق علامة بنك باركليز التجارية	المورّدون الذين يديرون الشكاوى من البداية إلى النهاية تحت نطاق علامتهم التجارية الخاصة	الموردون الذين يتلقون الشكاوى ويرسلونها إلى بنك باركليز للتعامل معها	**يتعين على المورّد الامتثال للمتطلبات الواردة أدناه المقابِلة للنطاق المعمول به.**	
1. التعامل مع الشكاوى: معلومات حول كيفية تقديم الشكوى	✓	✓	✓	يتم تزويد العملاء بمعلومات واضحة ومتسقة ومتاحة بسهولة حول كيفية تقديم الشكوى. تلزم مراعاة العملاء الذين يبدون مؤشرات على الضعف (كالظروف الصحية التي قد تؤثر في قدرتهم على فهم منتجهم) أو الصعوبات المالية، وكيفية تحديد شكاوى العملاء هذه وإدارتها وإبلاغ بنك باركليز بها. تلزم إتاحة المعلومات للجميع، ومن بينهم الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة، بما يتوافق مع أي قوانين معمول بها (ومنها قانون المساواة في المملكة المتحدة لعام 2010)، ومن ثم تلبية أحدث معايير إمكانية الوصول المقبولة دوليًا ("معايير الوصول الرقمي")، مثل متطلبات إمكانية الوصول المنصوص عليها في إرشادات إمكانية الوصول إلى محتوى الويب (WCAG) الإصدار 2.1 المستوى AA.	يتعين على المورّدين التأكد من إتاحة عملية تقديم الشكاوى حتى يكون العملاء على دراية بما إذا كانوا يرغبون في التعبير عن عدم رضاهم عن أي عنصر من عناصر علاقتهم بنا/بالمورد أم لا. كما يتعين عليهم ألا يمنعوا -أو يضعوا حواجز تمنع- العملاء من تقديم الشكوى. قد تحول العملية المعقدة دون تقديم العملاء الشكوى.
2. التعامل مع الشكاوى: تكاليف تقديم الشكاوى	✓	✓	✓	لا يتحمل العملاء تكلفة تقديم الشكوى.	على الموردين الامتناع عن تحميل العملاء تكلفة تقديم شكوى؛ وهذا يشمل توجيه المشتكين إلى أرقام الهواتف المميزة أو غيرها من خطوط الهواتف للاستخدامات التجارية. قد يترتب على وجود رسوم لتقديم الشكوى إثناء العملاء عن إثارة المشكلات التي تحتاج إلى معالجة أو تشكل أخطارًا على سمعة بنك باركليز.
3. التعامل مع الشكاوى: آليات التغذية الراجعة	✓	✓	✓	توفر آليات التغذية الراجعة من العملاء معلومات واضحة عن العملية المناسبة لتقديم الشكوى، بما في ذلك تحديد القناة التي يمكن تقديم الشكوى من خلالها (كالهاتف، المقابلة المباشرة، البريد الإلكتروني، البريد، وما إلى ذلك...)	يتعين على المورّدين ضمان إبلاغ العملاء بكيفية تقديم الشكاوى عبر أي قناة تفعّلها الشركة. فهذا يضمن للعملاء إمكانية اختيار القناة الأنسب والأكثر ملاءمة.

				يجب أن تتضمن صناديق البريد غير الخاضعة للرقابة وظيفة الرد الآلي للتوجيه إلى العملية الصحيحة لتقديم الشكوى.	
4. التعامل مع الشكاوى: قبول الشكاوى	✓	✓	✓	تُقبَل كل الشكاوى وتُسجَّل على الفور في الوقت المناسب (كمعيار، يرى بنك باركليز أن هذه المهلة 5 أيام). ويلزم قبول الشكاوى حتى ولو لم يستخدم العميل عبارة "أريد تقديم شكوى"، فعلينا مراعاة الكلمات واللغة والنبرة المستخدمة. إضافة إلى ذلك، قد تأتي الشكاوى من أطراف ثالثة (مثل مقدمي الرعاية)، ويجب قبولها بما يتماشى مع إجراءات تشغيل الحساب المعتادة.	يضمن المورّدون أن العملاء على دراية بتلقي شكواهم وأنها قيد المراجعة/في انتظار المراجعة. بالنسبة إلى بعض الولايات القضائية، تُطبَّق فترة تسوية غير رسمية، وسيتم إرسال القبول بنهاية هذه الفترة إذا لم تُحَل الشكوى.
5. الشكوى التعامل مع الشكاوى: تسجيل الطلبات	✓	✓	✓	تُسجَّل الشكاوى بطريقة تتناسب مع طبيعة الأعمال وحجمها ودرجة تعقيدها، ونوع مقدم الشكوى، ووفق أي لائحة أو قوانين معمول بها. للاحتفاظ بالبيانات، تلزم مراعاة أي متطلبات خاصة بالتزامات رقابة المورّد الخارجي لخصوصية البيانات والمتطلبات التنظيمية المحلية للخصوصية.	يتعين على المورّدين تسجيل تفاصيل جميع الشكاوى المستلمة وحفظها والاحتفاظ بسجلات لها بما يتماشى مع سياسات الاحتفاظ بالبيانات (كحد أدنى) وأي قوانين معمول بها ما دام كان ذلك مطلوبًا، بحيث إذا احتاج العميل أو المدقق أو المنظم أو جهة تسوية النزاعات البديلة إلى تفاصيل المشكلة، فسيمكنهم الرجوع إليها بسهولة.
6. التعامل مع الشكاوى: طلبات التحقيق	✓	✓	✗	يتم التحقيق في الشكاوى وتوثيقها وحلها بصورة عادلة وشاملة وفي الوقت المناسب بما يتناسب مع طبيعة العمل وحجمه ودرجة تعقيده ونوع مقدم الشكوى. وهذا يشمل إجراء الاستفسارات المناسبة وجمع المعلومات الكافية لإصدار حكم بشأن صحة شكوى العميل والإجراءات المطلوبة لحلها.	يتعين على المورّدين ضمان التحقيق في الشكاوى في الوقت المناسب، ومعالجة عدم رضا العملاء بصورة شاملة وعادلة وتقديم تسوية مناسبة حتى يتفهم العميل النتيجة التي آلت إليها الشكوى والأسباب المنطقية لذلك. ينبغي إرسال تسوية الشكوى إلى العملاء باستخدام نموذج خطاب العميل المناسب.
7. التعامل مع الشكاوى: كفاءة القائم بالتعامل مع الشكوى	✓	✓	✗	تُجرى تحقيقات الشكاوى من قِبل الأفراد الذين: • تم تدريبهم وتمكينهم من التعرف على الشكاوى والتحقيق فيها بفعالية. • يمتلكون المهارات والمعرفة والخبرة ذات الصلة في الجانب ذي الصلة من الأعمال التي تتعلق بها الشكوى.	على المورّدين ضمان التحقيق في الشكاوى من قِبل أفراد مدربين ومختصين، ممن لديهم المهارات والخبرات ذات الصلة لإكمال تحقيق شامل وتقديم استجابة مناسبة إلى العملاء بشأن المشكلات المعقدة. فهذا سيضمن شعور العملاء بالتقدير ومعرفة أن مشكلاتهم قد تم النظر فيها بعناية. يتعين على المورّدين ضمان وجود تدريب سنوي أو مستمر يُقدَّم إلى موظفيهم.
8. التعامل مع الشكاوى: تجنب تضارب المصالح	✓	✓	✗	إذا كان هناك تضارب في المصالح بين القائم على التحقيق في الشكاوى والعميل مقدم الشكوى، فسيتم تصعيدها إلى مدير الأعمال الأول الذي عليه مسؤولية تحديد مسار العمل المناسب. وقد يكون هذا المسار بسيطًا كمطالبة زميل أو فريق آخر بمعالجة الشكوى. لتجنب الشك، يحدث تضارب المصالح حيث يكون للمورد (أو موظفه أو المتعاقد معه أو المتعاقد معه من الباطن) مصلحة (إما مالية أو غير مالية) ما قد يؤثر سلبًا في العملية أو اتخاذ القرار في التحقيق في الشكوى.	يجب على المورّدين التعامل مع أي تضارب في المصالح بشكل مناسب (على سبيل المثال، عدم إشراك الاستشاري/البائع الذي قدم المشورة عن المنتج/باعه، وكذلك التحقيق في الشكوى و/أو تحديد نتيجة الشكوى). وذلك حتى يُعد التحقيق محايدًا ولا يمثل خطرًا في السلوك بالنسبة إلى كل من المورد أو بنك باركليز.

9. التعامل مع الشكاوى: إبقاء العملاء على اطلاع دائم	✓	✓	✗	يتم إطلاع العملاء على التقدم المحرز في التحقيق في الشكاوى باستخدام النماذج التي يعتمدها بنك باركليز.	يضمن المورّدون للعملاء تلقي تحديثات مناسبة وفي الوقت المناسب عن التقدم المحرز في تسوية الشكاوى.
10. التعامل مع الشكاوى: الإبلاغ بنتيجة الشكوى	✓	✓	✗	يُزوَّد العملاء باستجابات سريعة وواضحة وعادلة وغير متحيزة وقوية للشكاوى، مع معالجة جميع العناصر المادية التي أثارها مقدم الشكوى، باستخدام النماذج التي يعتمدها بنك باركليز.	يضمن المورّدون تزويد العملاء باستجابة تخبرهم بما إذا كان يتم تأييد/رفض شكواهم وأسباب هذا القرار؛ مع الالتزام دائمًا بمعالجة المشكلات الرئيسة للشكوى. وهذا سيضمن أن يكون العميل واضحًا بشأن الخطوات التي اتُّخذت للتحقيق والتبرير المنطقي وراء القرار المتخذ.
11. التعامل مع الشكاوى: توفير التعويض المناسب	✓	✓	✗	عندما ينتهي التحقيق في شكاوى العملاء، يتم تقديم الإجراء التصحيحي المناسب و/أو التعويض المناسب إلى العملاء.	يضمن المورّدون إعادة العملاء إلى الوضع الذي كانوا عليه لو لم تحدث المشكلة التي قُدِّمت الشكوى بشأنها، ويتم تقديم عروض التعويض المناسبة (بما يتماشى مع السلطة المفوضَة للمورد) فيما يتعلق بالتكاليف المتكبدة وما تعرضوا له من أي مضايقة أو إزعاج.
12. التعامل مع الشكاوى: النهج المتسق للتعويض	✓	✓	✗	تستند جميع القرارات المتعلقة بالتعويض إلى المبادئ المتسقة، المنصوص عليها في معيار الأعمال أو إجراءات العمل المطبقة على الحقائق والظروف المحددة المناسبة لطبيعة الأعمال وحجمها ودرجة تعقيدها.	يضمن المورّدون أن قرارات شكاوى العملاء ونتائجها متسقة (يمكن تحقيق ذلك -على سبيل المثال- من خلال تطبيق عملية ضمان الجودة (QA)). وهذا يدعم النتائج العادلة للعملاء وسيساعد على توجيه فريق التعامل مع الشكاوى وتدريبه.
13. التعامل مع الشكاوى: توفير عمليات التصعيد	✓	✓	✗	إذا لم تكن نتيجة التحقيق في الشكاوى مرضية للعميل، يتم تقديم معلومات واضحة عن أي عملية تصعيد داخلية وخارجية ذات صلة.	يضمن الموردون تزويد العملاء بتفاصيل أي عملية تصعيد (مثل هيئات مراجعة الشكاوى المجانية والمستقلة).
14. التعامل مع الشكاوى: تحليل السبب الجذري	✓	✓	✗	تُجرى مراجعة منتظمة لمعلومات الإدارة بما في ذلك التصعيد المناسب للمشكلات المحددة المتعلقة بالشكاوى والتحقيقات في الشكاوى المصممة من أجل: • تحديد الأخطار الناشئة. • إجراء تحليل للسبب الجذري. • تحديد أي مشكلات متكررة أو نظامية وحلها.	يتتبع المورّدون معلومات الإدارة لضمان معالجة الأسباب الجذرية للشكاوى حول المشكلات المتكررة واستكمال إعداد التقارير التنظيمية.
15. التعامل مع الشكاوى: ضمان الجودة	✓	✓	✗	يتولى المورّد تطبيق ضمان الجودة على معالجة الشكاوى (على أساس الأخطار)، وتتم مشاركة النتائج مع بنك باركليز في أثناء مراجعات إدارة الخدمة كحد أدنى. يتولى بنك باركليز مراجعة العملية على أساس دوري لضمان استمرار تماشيها مع المتطلبات التنظيمية ومناسبتها لقاعدة العملاء	لضمان تلقي عملاء بنك باركليز خبرة متسقة عالية الجودة في التعامل مع الشكاوى.
16. التعامل مع الشكاوى: عقود المورّد	مسؤولية بنك باركليز			يجري بنك باركليز فحوصات سنوية لضمان إدراج متطلبات مزودي بنك باركليز الخارجيين للشكاوى في أي عقود للموردين وتماشيها مع المتطلبات.	لضمان أن عقودنا تشمل أي متطلبات محددة للشكاوى عند الاقتضاء