

التزامات مراقبة المورد الخارجى




شكاوى العملاء

ملاحظة هامة: بالنسبة للموردين المنتظمين، يجب أن يلتزم المورد بأي متطلبات محددة تضعها الجهة الرقابية في نطاق سلطتها القضائية والتي قد تتضمن، على سبيل المثال لا الحصر، تعريف الشكوى والتكاليف الناتجة عن التواصل مع الشركات والجدول الزمني للرد على الشكوى ومحتوى الرد وإحالة حق النظر في الشكوى إلى منظمات بديلة.

الأهمية	وصف الرقابة يجب أن يمثل المورد للمتطلبات أدناه بما يقابل النطاق المُطبق.	نطاق الرقابة			مجال الرقابة
		الموردون المتعاملون مع الشكاوى من البداية إلى النهاية وفقاً لعلامتهم التجارية	الموردون المتعاملون مع الشكاوى بموجب توصيات بنك باركليز	الموردون المسؤولون عن تلقي وإرسال الشكاوى إلى بنك باركليز للتعامل معها	
	يُمنح العملاء معلومات سهلة وواضحة عن كيفية رفع الشكاوى.	✓	✓	✓	1- التعامل مع الشكاوى: معلومات عن كيفية تقديم شكوى
	يجب أن يشعر العملاء بالتعاطف معهم في الظروف الصعبة وكذلك هؤلاء الذين يطلبون شيئاً بديلاً				
	عملية تقديم شكوى هي عملية سهلة وشفافة وواضحة. يجب أن تُقبل الشكاوى بكل سهولة حتى إذا لم يستخدم العميل جملة "أرغب في تقديم شكوى"، كما يجب أن نراعي الكلمات واللغة والنبرة المستخدمة من قبل العميل.	✓	✓	✓	2- التعامل مع الشكاوى: إتاحة عملية الشكاوى
	يجب ألا يضع الموردون العراقيل التي قد تحول دون تمكن العملاء من رفع الشكاوى، فقد تنتهي العملية المعقدة العملاء عن رفع الشكاوى بتعين أن يتمكن العملاء المحتملين من رفع الشكاوى عبر أي قناة يتم من خلالها تسيير الأعمال. يجب أن يشعر العملاء بالتعاطف معهم في الظروف الصعبة وكذلك هؤلاء الذين يطلبون صيغ بديلة				
	لا يتحمل العملاء أي نفقات عند تقديم الشكاوى.	✓	✓	✓	3- التعامل مع الشكاوى: تكاليف تقديم الشكاوى
	يجب ألا يطالب الموردون العملاء بدفع أية نفقات عند تقديم الشكاوى، بما يشمل توجيه الشاكي إلى استخدام أرقام هاتفية عالية التكلفة أو أية مصروفات تنتج عن استخدام أرقام بعينها، حيث أن فرض تكلفة عند رفع الشكاوى قد يثني العملاء عن الإبلاغ عن تلك المسائل التي تتطلب معالجة جديدة				

<p>يتعين على الموردين التأكد من معرفة العملاء بكيفية رفع الشكاوى والقنوات التي يتم ذلك من خلالها (مثل البريد الإلكتروني والهاتف والبريد والمواقع الإلكترونية الخ...)، فهذا من شأنه ضمان اختبار العملاء لأكثر القنوات الملائمة لظروفهم.</p> <p>كما يتعين ألا يُترك العملاء في حالة من الشك عما إذا كان قد تم تلقي شكاوهم</p>	<p>تعطي آلية تعليقات العملاء معلومات واضحة عن الطريقة المناسبة لرفع الشكاوى.</p> <p>يجب أن يتم تفعيل وظيفة الرد الآلي بصناديق البريد الإلكتروني غير المراقبة لتعريف العملاء بالطريقة المناسبة لرفع شكاوهم</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>4- التعامل مع الشكاوى: آلية التعليقات</p>
<p>ينبغي على الموردين التأكد من أن العملاء على دراية بأن شكاوهم قد تم استلامها وجارى أو سيتم حلها.</p> <p>تُطبق فترة الحل غير الرسمي في بعض الاختصاصات، ويتم إخطار العميل في نهاية تلك الفترة إذا لم يتم إتخاذ قرار حاسم بشأن الشكاوى</p>	<p>يتم اقرار الشكاوى في الحال.</p> <p>ينظر بنك باركليز في الشكاوى خلال 5 أيام</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>5- التعامل مع الشكاوى: إقرار الشكاوى</p>
<p>ينبغي على الموردين تسجيل تفاصيل كافة الشكاوى المستلمة والاحتفاظ بسجلات الشكاوى بما يتماشى مع سياسات الاحتفاظ بالبيانات (كحد أدنى) وذلك إذا كانت تفاصيل الشكاوى مطلوبة من قبل العميل أو المراجع أو الجهات الرقابية أو الهيئات البديلة المسؤولة عن حل النزاعات بحيث يسهل الرجوع إليها.</p>	<p>تُسجل الشكاوى بأسلوب يتلاءم مع طبيعة ونطاق وتعقيد مجال العمل ونوع الشكاوى.</p> <p><b>ملاحظة: يجب مراعاة فترة الاحتفاظ بالبيانات وفقاً لأي متطلبات متعلقة بمتطلبات رقابة المزود الخارجي لخصوصية البيانات ومتطلبات الخصوصية بالجهات الرقابية المحلية</b></p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>6- التعامل مع الشكاوى: متطلبات التسجيل</p>
<p>ينبغي أن يتأكد الموردون من أن شكاوى العملاء يتم التحقيق فيها في الوقت المناسب، إلى جانب معالجة عدم رضا العميل بشكل عادل وتقديم حل مناسب كي يتفهم العميل نتيجة الشكاوى وعرض الأسباب الأساسية. يجب أن يتم إخطار العملاء بالقرار النهائي المتعلق بالشكاوى باستخدام رسالة مناسبة</p>	<p>يتم التحقيق في الشكاوى بشكل كامل ويتم توثيقها وحلها في وقت محدد وفقاً لطبيعة ونطاق وتعقيد العمل ونوع الشكاوى.</p>	<p>✗</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>7- التعامل مع الشكاوى: متطلبات التحقيق</p>
<p>يجب أن يضمن الموردون أن التحقيق في الشكاوى يتم بواسطة أفراد مدربين ومؤهلين يمتلكون من المهارات والخبرة ما يمكنهم من استكمال التحقيق وتقديم حل مناسب للعملاء حتى لو كانت الشكاوى في مسائل معقدة، وهذا سيُشعر العملاء بالرضا، لمعرفةهم بأننا نظرننا في شكاوهم بعين الاعتبار.</p> <p>ينبغي أن يضمن الموردون توفير تدريب سنوي أو مستمر لموظفيهم.</p>	<p>تتم عملية التحقيق في الشكاوى بواسطة أفراد:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• يحق لهم التعامل والتحقيق في الشكاوى بشكل فعال،</li> <li>• يمتلكون المهارات والمعرفة والخبرة في مجالات العمل المرتبطة بالشكاوى المقدمة.</li> </ul>	<p>✗</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>8- التعامل مع الشكاوى: كفاءة معالج الشكاوى</p>

<p>يجب أن يتعامل الموردون مع أي تعارض في المصالح بشكل مناسب (في حالة عدم وجود الناصح/رجل المبيعات الذي أرشد أو باع المنتج إلى جانب التحقيق في الشكوى وتحديد نتائج الشكوى). وفي هذه الحالة يعتبر التحقيق مُنصفًا ولا يمثل مخاطرة سلوكية على كل من المورد أو بنك باركليز.</p>	<p>إذا كان هناك تعارض في المصالح بين الشخص الذي يجري التحقيق في الشكوى وموضوع الشكوى، يتم تصعيد الشكوى إلى مدير الأعمال المسؤول عن تحديد المسار المناسب للعمل، وقد يكون هذا ببساطة مطالبة زميل أو فريق عمل آخر بالتعامل مع الشكوى.</p>	<p>✗</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>9- التعامل مع الشكاوى: تجنب التضارب في المصالح</p>
<p>يضمن الموردون استلام العملاء لتحديثات ملائمة وفي أوقات محددة فيما يتعلق بالقرار النهائي المتخذ بشأن الشكوى.</p>	<p>يجب إبقاء العملاء على إطلاع بمستجدات التحقيق في الشكاوى</p>	<p>✗</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>10- التعامل مع الشكاوى: إبقاء العملاء على إطلاع</p>
<p>يضمن الموردون تزويد العملاء برد يخبرهم عما إذا كان تم قبول أو رفض شكواهم والأسباب وراء هذه القرار، كما يجب أن يتم معالجة المسائل الرئيسية في شكوى العميل، وهذا يضمن معرفة العميل بالخطوات التي تم اتخاذها لسير التحقيق والأسباب وراء القرار المُتخذ</p>	<p>يتم تزويد العملاء بالمعلومات اللازمة وتقديم إجابات صريحة وواضحة وغير متحيزة عن الشكاوى المقدمة من جانبهم، وأن يتم معالجة جميع العناصر الجوهرية في الشكوى.</p>	<p>✗</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>11- التعامل مع الشكاوى: الإخطار بنتائج الشكوى</p>
<p>يضمن الموردون عودة العملاء إلى وضعهم السابق قبل وقوع المشكلة التي أدت إلى تقديم الشكوى وأنه تم اتخاذ إجراءات تصحيحية مناسبة فيما يتعلق بالنفقات المتكبدة وأي ضيق أو إزعاج مر به العميل</p>	<p>عند انتهاء التحقيق في الشكوى، يجب اتخاذ إجراء تصحيحي مناسب أو تقديم حل مناسب للعملاء.</p>	<p>✗</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>12- التعامل مع الشكاوى: اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة</p>
<p>يضمن الموردون اتساق القرارات مع نتائج شكاوى العملاء (من الممكن تحقيق ذلك من خلال تطبيق عمليات ضمان الجودة المعمول بها)، وهذا يعزز فرص العميل في الحصول على نتائج مرضية ويساعد في تأهيل وتدريب الموظفين المتعاملين مع الشكاوى</p>	<p>تعتمد كافة القرارات المرتبطة بالأعمال التصحيحية على مبادئ ثابتة منصوص عليها في معايير الأعمال التجارية أو إجراءات الأعمال التجارية المطبقة على حقائق معينة أو ظروف مناسبة وفقًا لطبيعة ونطاق وتعقيد مجال الأعمال.</p>	<p>✗</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>13- التعامل مع الشكاوى: نهج الإجراءات التصحيحي الثابت</p>
<p>يضمن الموردون تزويد العملاء بنفاصل أي إجراء تصحيدي (عرض الشكوى على جهات مستقلة على سبيل المثال).</p>	<p>إذا لم تحظ نتائج التحقيق في الشكوى على رضا العميل، يتم تقديم معلومات واضحة عن أي إجراء تصحيدي داخلي وخارجي ذي صلة.</p>	<p>✗</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>14- التعامل مع الشكاوى: شروط عمليات التصعيد</p>

<p>يتابع الموردون المعلومات المقدمة من جانب الإدارة للتأكد من معالجة الأسباب الجذرية للشكاوى والمتعلقة بمسائل متكررة واستكمال إبلاغ الجهات الرقابية</p>	<p>يتم إجراء مراجعات منتظمة على معلومات الإدارة بما يشمل التصعيد الملائم للمشكلات المعروفة والمرتبطة بالشكاوى، كما تهدف تحقيقات الشكاوى إلى:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد المخاطر الناشئة</li> <li>• إجراء تحليل للأسباب الجذرية</li> <li>• تحديد وحل أي مشاكل متكررة أو المسائل المنهجية</li> </ul>	<p style="text-align: center;"></p>	<p style="text-align: center;"></p>	<p style="text-align: center;"></p>	<p>15- التعامل مع الشكاوى: تحليل السبب الجذري</p>
<p>لضمان شمولية عقودنا لأي متطلبات خاصة قد تتناسب مع الشكاوى</p>	<p>يتولى بنك باركليز إجراء فحوصات سنوية لضمان أن متطلبات المورد الخارجي لباركليز والمتعلقة برفع الشكاوى متضمنة في أي من عقود المورد فضلا عن توافيقها مع متطلبات المورد</p>	<p>مسئولية بنك باركليز</p>			<p>16- التعامل مع الشكاوى: عقود المورد</p>