

التزامات مراقبة الموردّين الخارجيين شكاوى العملاء

ملحوظة مهمة: في ما يتعلق بالموردين الخاضعين للتنظيم (أي الذين حصلوا على ترخيص أو تصريح من قبل الجهة التنظيمية للقيام بأنشطة خاضعة للتنظيم بواسطة الجهة التنظيمية تلك)، يجب على الموردين 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 بالمورد والجدول الزمني 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 منتج أو خدمة مقدمة إلى عميل باركليز ("العميل")، التي لها بالفعل -أو قد يترتب عليها- تأثير مادي في العميل صاحب الشكوى.

عنوان الضابط	نطاق الرقابة			وصف الضابط	ما سبب أهمية ذلك؟
	الموردون الذين يتعاملون مع الشكاوى تحت نطاق علامة بنك باركليز التجارية	الموردون الذين يديرون الشكاوى من البداية إلى النهاية تحت نطاق علامتهم التجارية الخاصة	الموردون الذين يتلقون الشكاوى ويرسلونها إلى بنك باركليز للتعامل معها		
1. التعامل مع الشكاوى: معلومات حول كيفية تقديم الشكوى				يتم تزويد العملاء بمعلومات واضحة ومتسقة ومتاحة بسهولة حول كيفية تقديم الشكوى. تجب مراعاة العملاء الذين يبدون مؤشرات على نقاط ضعف (كالظروف الصحية التي قد تؤثر في قدرتهم على فهم منتجهم أو خدمتهم) أو الصعوبات المالية، وكيفية تحديد شكوى العملاء هذه وإدارتها وإبلاغ بنك باركليز بها.	يجب على الموردين التأكد من إتاحة عملية تقديم الشكاوى وسهولة وصول الجميع إليها لكي يكون العملاء على دراية بعملية الشكاوى إذا كانوا يرغبون في التعبير عن عدم رضاهم عن أي عنصر من عناصر علاقتهم ببنك باركليز و/أو الموردین 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 العملاء إلى أرقام الهواتف المميزة أو غيرها من خطوط الهواتف للاستخدامات التجارية. قد يترتب على وجود رسوم لتقديم الشكوى إثناء العملاء عن طرح المشكلات التي تحتاج إلى معالجة أو تشكل أخطارًا على سمعة بنك باركليز والموردين.
3. التعامل مع الشكاوى: آليات التغذية الراجعة				توفر آليات طرح الملاحظات من العملاء معلومات واضحة عن العملية المناسبة لتقديم الشكوى، بما في ذلك القنوات المختلفة التي يمكن تقديم الشكوى من خلالها (كالهاتف، والمقابلة المباشرة، والبريد الإلكتروني، والبريد العادي، وما إلى ذلك)	يجب على الموردين ضمان إبلاغ العملاء بكيفية تقديم الشكاوى عبر أي قناة تفضلها الشركة. فهذا يضمن للعملاء إمكانية اختيار القناة الأنسب والأكثر ملاءمة.

الإصدار 12.0، بتاريخ أكتوبر 2022

	يجب أن تتضمن صناديق البريد غير الخاضعة للرقابة وظيفة الرد الآلي للتوجيه إلى العملية الصحيحة لتقديم الشكوى.				
4. التعامل مع الشكاوى: فترة المراجعة	تجب مراجعة عملية معالجة الشكاوى سنويًا أو عند الضرورة للامتثال للمتطلبات التنظيمية الجديدة. يجب أن تضمن المراجعة أن تظل العملية متسقة مع المتطلبات التنظيمية وقاعدة العملاء، وأن تعالج المشاكل أو المخاوف الجوهرية التي يطرحها العملاء. (للأغراض الإرشادية، "قاعدة العملاء هي مجموعة من الأفراد أو الكيانات التي أقام معها بنك باركليز علاقة تعاقدية لتوفير المنتجات و/أو الخدمات، إما بشكل مباشر أو عبر جهة خارجية")	✗	✓	✓	
5. التعامل مع الشكاوى: قبول الشكاوى	يجب الإقرار بتلقي كل الشكاوى فورًا (في غضون 5 أيام من وقت استلامها) ويجب الإقرار باستلام الشكاوى حتى لو لم يستخدم العميل عبارة "أريد تقديم شكوى". ويجب على الموردین مراعاة الكلمات واللغة والنبرة المستخدمة. إضافة إلى ذلك، قد تأتي الشكاوى من جهات خارجية (مثل مقدمي الرعاية)، ويجب تلقيها بما يتماشى مع إجراءات تشغيل الحساب المعتادة.	✓	✓	✓	
6. التعامل مع الشكاوى: تسجيل الطلبات	يتولى الموردون تسجيل الشكاوى (في غضون 24 ساعة من وقت استلامها) ويتم تسجيلها بطريقة مناسبة لطبيعة العمل، ونطاقه، وتعقيده ونوع العميل ووفقاً لأي أنظمة أو قوانين معمول بها (حسب الاقتضاء) للاحتفاظ بالبيانات، تجب مراعاة أي متطلبات خاصة بالتزامات رقابة الموردین في ما يتعلق بخصوصية البيانات والمتطلبات التنظيمية المحلية للخصوصية.	✓	✓	✓	
7. التعامل مع الشكاوى: طلبات التحقيق	يتم التحقيق في الشكاوى وتوثيقها، (بما في ذلك الخطوات المتخذة في أثناء التحقيق) 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.	✗	✓	✓	
8. التعامل مع الشكاوى: كفاءة القائم بالتعامل مع الشكاوى	تُجرى تحقيقات الشكاوى من قِبل الأفراد الذين: • تم تدريبهم وتمكينهم من التعرف على الشكاوى والتحقيق فيها بفعالية، وكذلك • يمتلكون المهارات والمعرفة والخبرة ذات الصلة في الجانب ذي الصلة من الأعمال التي تتعلق بها الشكاوى.	✗	✓	✓	
	يجب أن يتأكد الموردون من مراجعة عملية الشكاوى المقدمة سنويًا لكي يظل العملاء متسقين مع المتطلبات التنظيمية ونوع العميل. يشمل ذلك المراجعة خارج دورة الأداء الخاصة بالتغيير التنظيمي والمشاكل الجوهرية. يضمن الموردون أن العملاء على دراية بتلقي شكاوهم وأنها قيد المراجعة/في انتظار المراجعة.				
	يجب على الموردین تسجيل كل الشكاوى التي تم تلقيها وتسجيلها والاحتفاظ بسجلات الشكاوى بما يتماشى مع سياسات الاحتفاظ بالبيانات (كحد أدنى) وأي قوانين معمول بها ما دام ذلك مطلوبًا يتعين على الموردین ضمان التحقيق في الشكاوى في الوقت المناسب، ومعالجة عدم رضا العملاء بصورة شاملة وعادلة وتقديم تسوية مناسبة حتى يتفهم العميل النتيجة التي آلت إليها الشكاوى والأسباب المنطقية لذلك. يجب إبلاغ العملاء بحل الشكاوى.				
	يتعين على الموردین ضمان وجود تدريب سنوي أو مستمر يُقدّم إلى موظفيهم.				

الإصدار 12.0، بتاريخ أكتوبر 2022

<p>يجب على الموردین التعامل مع أي تضاربات في المصالح بشكل مناسب (على سبيل المثال، عدم إشراك الاستشاري الذي قدم المشورة بخصوص المنتج أو الخدمة أو البائع الذي باعهما، وكذلك التحقيق في الشكوى و/أو تحديد نتيجة الشكوى). وذلك حتى يُعد التحقيق محايداً ولا يمثل خطراً سلوكياً أو خطراً على السمعة بالنسبة إلى كلٍ من الموردین أو بنك باركليز.</p>	<p>إذا كان هناك تضارب في المصالح بين القائم على التحقيق في الشكاوى والعميل مقدم الشكوى، فسيتم تصعيدها إلى مدير الأعمال الأول لدى المورد الذي عليه مسؤولية تحديد مسار العمل المناسب. بدلاً من ذلك، قد يكون هذا المسار بسيطاً كمطالبة زميل أو فريق آخر بمعالجة الشكوى.</p> <p>لتجنب الشك، يحدث تضارب المصالح عندما يكون للمورد (أو موظفه أو المتعهد التابع له أو المتعهد من الباطن التابع له) مصلحة (مالية أو غير مالية) قد تؤثر سلباً في العملية أو اتخاذ القرار في التحقيق في الشكوى.</p>	✗	✓	✓	9. التعامل مع الشكاوى: تجنب تضارب المصالح
<p>يضمن الموردون للعملاء تلقي تحديثات مناسبة وفي الوقت المناسب عن التقدم المحرز في تسوية الشكاوى.</p>	<p>يتم إطلاع العملاء على التقدم المحرز في التحقيق في الشكاوى.</p>	✗	✓	✓	10. التعامل مع الشكاوى: إبقاء العملاء على اطلاع دائم
<p>يضمن الموردون تزويد العملاء باستجابة تخبرهم بما إذا كان يتم تأييد/رفض شكاوهم وأسباب هذا القرار؛ مع الالتزام دائماً بمعالجة المشكلات الرئيسية للشكوى. وهذا سيضمن أن يكون العميل واضحاً بشأن الخطوات التي اتخذت للتحقيق والتبرير المنطقي وراء القرار المتخذ.</p>	<p>يُزوّد العملاء باستجابات سريعة وواضحة وعادلة وغير متحيزة وقوية للشكاوى، مع معالجة كل العناصر الجوهرية التي أثارها العملاء.</p>	✗	✓	✓	11. التعامل مع الشكاوى: الإبلاغ بنتيجة الشكوى
<p>يضمن الموردون إعادة العملاء إلى الوضع الذي كانوا عليه لو لم تحدث المشكلة التي فُيتمت الشكوى بشأنها، ويتم تقديم عروض التعويض المناسبة (بما يتماشى مع السلطة المفوضة للموردین) في ما يتعلق بالتكاليف المتكبدة وما تعرضوا له من أي مضايقة أو إزعاج.</p>	<p>عندما ينتهي التحقيق في شكاوى العملاء، يقدم الموردون الإجراءات التصحيحية المناسبة و/أو التعويض المناسب إلى العملاء.</p>	✗	✓	✓	12. التعامل مع الشكاوى: توفير التعويض المناسب
<p>يضمن الموردون تزويد العملاء بتفاصيل أي عملية تصعيد (مثل هيئات مراجعة الشكاوى المجانية والمستقلة).</p>	<p>إذا لم تكن نتيجة التحقيق في الشكاوى مرضية للعميل، يلتزم الموردون بتقديم معلومات واضحة عن أي عملية تصعيد داخلية وخارجية ذات صلة.</p>	✗	✓	✓	13. التعامل مع الشكاوى: توفير عمليات التصعيد
<p>يجب أن يطبق الموردون إجراءات ويضعوا ضوابط مناسبة لضمان قيام التعامل مع الشكاوى بتحديد السبب الجذري للمشاكل المتكررة والمشاكل المنهجية وحلها.</p>	<p>يتم إجراء مراجعة منتظمة للمشاكل المتكررة والمشاكل المنهجية من أجل:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تحديد المخاطر الناشئة و/أو الجذرية. • تحليل السبب الجذري للشكاوى الفردية وتحديد أي موضوعات مشتركة. • مراعاة ما إذا كانت هذه الأسباب الجذرية قد تؤثر أيضاً في العمليات أو المنتجات أو الخدمات الأخرى، بما في ذلك تلك التي لم يتم تقديم شكوى بشأنها مباشرة. • معالجة السبب الجذري للشكاوى حسب الاقتضاء. 	✗	✓	✓	14. التعامل مع الشكاوى: تحليل السبب الجذري
<p>لضمان تلقي عملاء بنك باركليز خبرة متسقة عالية الجودة في التعامل مع الشكاوى.</p>	<p>يتولى المورد تطبيق ضمان الجودة على التعامل مع الشكاوى ومدفوعات التعويض بناءً على نهج يستند إلى الأخطار بواسطة الموردین، وتتم مشاركة النتائج مع بنك باركليز في أثناء مراجعات إدارة الخدمة كحد أدنى.</p>	✗	✓	✓	15. التعامل مع الشكاوى: ضمان الجودة

الإصدار 12.0، بتاريخ أكتوبر 2022

	(للأغراض الإرشادية، تمثل "مدفوعات التعويض" مبلغ المال الذي يقدمه الموردون لتعويض العملاء عن أي أضرار أو خسائر يتكبدها العملاء).				
ضمان اشتغال عملية معالجة شكاوى الموردين والمستندات على مراقبة إدارية عليا مناسبة وإدخال التغييرات التنظيمية حسب الاقتضاء	تم توثيق النهج المتبع للتعامل مع الشكاوى بشكل مناسب بواسطة الموردين بإشراف من الإدارة العليا للأعمال التابعة للموردين. يجب أن تحصل منهجية التعامل مع الشكاوى على موافقة من الإدارة العليا للأعمال (أو المفوض) التابعة للموردين				16 التعامل مع الشكاوى: الإشراف على الحوكمة
مراجعة عقودنا مع الموردين وتحديثها لضمان اشتغال عقودنا على متطلبات شكاوى العملاء هذه، متى أمكن	يجري بنك باركليز فحوصات سنوية لضمان إدراج متطلبات موردي بنك باركليز بخصوص الشكاوى في أي عقود للموردين وتماسيها مع متطلبات بنك باركليز.	مسؤولية بنك باركليز			17. التعامل مع الشكاوى: عقود المورد