

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 مبرراً 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 الشكاوى				<p>يجب على الموردين التأكيد 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 الموردين أم لا.</p> <p>كما يتعين عليهم ألا يمنعوا -أو يضعوا حواجز تمنع- العملاء من تقديم الشكاوى. قد تحول العملية المعقدة دون تقديم العملاء الشكاوى.</p>	<p>يتم تزويد العملاء بمعلومات واضحة ومتسقة ومتاحة بسهولة حول كيفية تقديم الشكاوى. 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 شكاوى العملاء هذه وإدارتها وإبلاغ بنك باركليز بها.</p> <p>تجب إتاحة المعلومات بشأن التعامل مع الشكاوى 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 دولياً ("معايير الوصول الرقمي")، مثل متطلبات إمكانية الوصول المنصوص عليها في إرشادات إمكانية الوصول إلى محتوى الويب (WCAG) الإصدار 2.1 المستوى AA.</p> <p>التوجيه: العميل المحتمل تعرضه للخطر هو شخص معرض بشكل خاص للضرر بسبب ظروفه الشخصية. يتعرض جميع العملاء لخطر التعرض للمخاطر إما بشكل دائم أو مؤقت، ويزيد هذا الخطر من خلال التمتع بخصائص الضعف. تتضمن خصائص الثغرات الأمنية أو ظروفها أربعة برامج تشغيل رئيسية (الأمتلة غير شاملة):</p> <p>(i) الصحة - حالات الصحة البدنية أو العقلية، أو الأمراض أو الإعاقات التي تؤثر على القدرة على تنفيذ مهام يومية.</p> <p>(ii) أحداث الحياة - أحداث الحياة مثل الفاجعة، مسؤوليات الرعاية (التي قد تتضمن تشغيل توكيل)، فقدان الوظيفة، انهيار العلاقة أو غيرها من الظروف التي تؤثر على</p>

	<p>تجربة الأشخاص للخدمات المالية، مثل ترك الرعاية، أو الهجرة أو طلب اللجوء، أو الاتجار بالبشر أو العبودية الحديثة، أو الإذانات؛</p> <p>(iii) المرونة - القدرة المنخفضة على تحمل الصدمات المالية أو العاطفية أو الضائقة المالية؛ و.</p> <p>(iv) القدرة - المعرفة المنخفضة بالمسائل المالية أو الثقة المنخفضة في إدارة الأموال (القدرة المالية). القدرة المنخفضة في مجالات أخرى ذات صلة مثل معرفة القراءة والكتابة أو الحساب أو المهارات الرقمية، أو الافتقار إلى المهارات اللغوية المحلية.</p> <p>قد تكون هذه الظروف أو الخصائص معقدة ومتداخلة وقد تتضمن عملاء أعمال حيث قد تؤثر الظروف الشخصية مباشرة على ترتيبهم التجاري، مثل استخدام الممتلكات الشخصية كضمان لتمويل قرض تجاري</p>				
<p>على الموردین 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 والموردین.</p>	<p>لا يتحمل العملاء تكلفة تقديم الشكوى.</p>	✓	✓	✓	<p>2. التعامل مع الشكاوى: تكاليف تقديم الشكاوى</p>
<p>يجب على الموردین ضمان إبلاغ العملاء بكيفية تقديم الشكاوى عبر أي قناة تفضلها الشركة. فهذا يضمن للعملاء إمكانية اختيار القناة الأنسب والأكثر ملاءمة.</p>	<p>توفر أليات 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)</p> <p>يجب أن تتضمن صناديق البريد غير الخاضعة للرقابة وظيفة الرد الآلي للتوجيه إلى العملية الصحيحة لتقديم الشكوى.</p>	✓	✓	✓	<p>3. التعامل مع الشكاوى: أليات التغذية الراجعة</p>
<p>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.</p>	<p>تجب مراجعة عملية معالجة الشكاوى سنويًا أو عند الضرورة للائتمثال 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.</p> <p>(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")</p>	✗	✓	✓	<p>4. التعامل مع الشكاوى: فترة المراجعة</p>
<p>يضمن الموردون أن العملاء على دراية بتلقي شكاوهم وأنها قيد المراجعة في انتظار المراجعة.</p>	<p>يجب الإقرار بتلقي كل الشكاوى فورًا (في غضون 5 أيام من وقت استلامها)</p> <p>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.</p>	✓	✓	✓	<p>5. التعامل مع الشكاوى: قبول الشكاوى</p>

<p>يجب على الموردّين 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</p>	<p>يتولى الموردون تسجيل الشكاوى (في غضون 24 ساعة من وقت استلامها) ويتم تسجيلها بطريقة مناسبة لطبيعة العمل، ونطاقه، وتعقيده ونوع العميل ووفقًا لأي أنظمة أو قوانين معمول بها (حسب الاقتضاء)</p> <p>للاحتفاظ بالبيانات، يجب مراعاة أي متطلبات خاصة بالتزامات رقابة الموردّين في ما يتعلق بخصوصية البيانات والمتطلبات التنظيمية المحلية للخصوصية.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>6. التعامل مع الشكاوى: تسجيل الطلبات</p>
<p>يتعين على الموردّين ضمان التحقيق في الشكاوى في الوقت المناسب، ومعالجة عدم رضا العملاء بصورة شاملة وعادلة وتقديم تسوية مناسبة حتى يفهم العميل النتيجة التي آلت إليها الشكاوى والأسباب المنطقية لذلك. يجب إبلاغ العملاء بحل الشكاوى.</p>	<p>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 الشكاوى. وهذا يشمل إجراء الاستفسارات المناسبة وجمع المعلومات الكافية لإصدار حكم بشأن صحة شكوى العميل والإجراءات المطلوبة لحلها.</p>	<p>✗</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>7. التعامل مع الشكاوى: طلبات التحقيق</p>
<p>على الموردّين ضمان التحقيق في الشكاوى من قبل 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.</p> <p>يتعين على الموردّين ضمان وجود تدريب سنوي أو مستمر يُقدّم إلى موظفيهم.</p>	<p>تُجرى تحقيقات الشكاوى من قبل الأفراد الذين:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>✗</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>8. التعامل مع الشكاوى: كفاءة القائم بالتعامل مع الشكاوى</p>
<p>يجب على الموردّين 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 الشكاوى و/أو تحديد نتيجة الشكاوى). وذلك حتى يُعد التحقيق محايدًا ولا يمثل خطرًا سلوكيًا أو خطرًا على السمعة بالنسبة إلى كلّ من الموردّين أو بنك باركليز.</p>	<p>إذا كان هناك تضارب في المصالح بين القائم على التحقيق في الشكاوى والعميل مقدم الشكاوى، فسيتم تصعيدها إلى مدير الأعمال الأول لدى الموردّ الذي عليه مسؤولية تحديد مسار العمل المناسب. بدلاً من ذلك، قد يكون هذا المسار بسيطًا كمطالبة زميل أو فريق آخر بمعالجة الشكاوى.</p> <p>لتجنب الشك، يحدث تضارب المصالح عندما يكون للموردّ (أو موظفه أو المتعهد التابع له أو المتعهد من الباطن التابع له) مصلحة (مالية أو غير مالية) قد تؤثر سلبيًا في العملية أو اتخاذ القرار في التحقيق في الشكاوى.</p>	<p>✗</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>9. التعامل مع الشكاوى: تجنب تضارب المصالح</p>
<p>يضمن الموردون للعملاء تلقي تحديثات مناسبة وفي الوقت المناسب عن التقدم المحرز في تسوية الشكاوى.</p>	<p>يتم إبلاغ العملاء على التقدم المحرز في التحقيق في الشكاوى.</p>	<p>✗</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>10. التعامل مع الشكاوى: إبقاء العملاء على اطلاع دائم</p>
<p>يضمن الموردّون تزويد العملاء باستجابة تخبرهم بما إذا كان يتم تلييد/رفض شكواهم وأسباب هذا القرار؛ مع الالتزام دائمًا بمعالجة المشكلات الرئيسية للشكاوى. وهذا سيضمن أن يكون العميل واضحًا 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>	<p>✗</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>11. التعامل مع الشكاوى: الإبلاغ بنتيجة الشكاوى</p>

<p>يضمن الموردون إعادة العملاء إلى الوضع الذي كانوا عليه لو لم تحدث المشكلة التي قُدمت الشكوى بشأنها، ويتم تقديم عروض التعويض المناسبة (بما يتماشى مع السلطة المفوضة للموردين) في ما يتعلق بالمبالغ المستردة ودفع الفائدة والتكاليف المتكبدة وأي ضائقة أو إزعاج. وقد يفكر الموردون أيضاً في دفع بادرة حسن نية للحفاظ على ثقة العملاء أو توليد سمعة حسنة في حال عدم حدوث خطأ من بنك باركليز.</p>	<p>عند الانتهاء من التحقيق في شكاوى العملاء، يتم إعادة العملاء إلى منصبهم لو لم تحدث المشكلة، ويتم تقديم التعويض من قبل الموردين إلى العملاء، حيث يكون من المناسب القيام بذلك.</p>	<p>✗</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>12. التعامل مع الشكاوى: توفير التعويض المناسب</p>
<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>	<p>✗</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>13. التعامل مع الشكاوى: توفير عمليات التصعيد</p>
<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: • 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.</p>	<p>✗</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>14. التعامل مع الشكاوى: تحليل السبب الجذري</p>
<p>لضمان تلقي عملاء بنك باركليز خيرة 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 المورد، وتتم مشاركة النتائج مع بنك باركليز في أثناء مراجعات إدارة الخدمة كحد أدنى. (للأغراض الإرشادية، تمثل "مدفوعات التعويض" مبلغ المال الذي يقدمه الموردون لتعويض العملاء عن أي أضرار أو خسائر يتكبدها العملاء).</p>	<p>✗</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>15. التعامل مع الشكاوى: ضمان الجودة</p>
<p>ضمان اشتغال عملية معالجة شكاوى الموردين والمستندات على مراقبة إدارية عليا مناسبة وإدخال التغييرات التنظيمية حسب الاقتضاء</p>	<p>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</p>	<p>✗</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>16. التعامل مع الشكاوى: الإشراف على الحوكمة</p>