

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 الشكاوى والتكاليف المرتبطة بالاتصال بالموردين 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 "الشكاوى" 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 الشكاوى.

عنوان الضابط	نطاق الرقابة			وصف الضابط	ما سبب أهمية ذلك؟
	المورّدون الذين يتعاملون مع الشكاوى تحت نطاق علامة بنك باركليز التجارية	المورّدون الذين يتعاملون مع الشكاوى من البداية إلى النهاية ضمن نطاق علامتهم التجارية الخاصة	المورّدون الذين يتلقون الشكاوى ويرسلونها إلى بنك باركليز للتعامل معها		
1. التعامل مع الشكاوى: معلومات حول كيفية تقديم الشكاوى				<p>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 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 يبذلون 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، بما في ذلك 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 2.2 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 (الأمثلة غير شاملة): (i) الصحة – حالات الصحة البدنية أو العقلية، أو الأمراض أو الإعاقات التي تؤثر على القدرة على تنفيذ مهام يومية. (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 تجربة الأشخاص للخدمات المالية، مثل ترك</p>

الإصدار 14.0، بتاريخ أكتوبر 2024

	<p>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>				
2. التعامل مع الشكاوى: تكاليف تقديم الشكاوى	لا يتحمل العملاء تكلفة تقديم الشكاوى.	✓	✓	✓	
3. التعامل مع الشكاوى: آليات التغذية الراجعة	توفر الليات طرح الملاحظات من العملاء معلومات واضحة عن العملية المناسبة لتقديم الشكاوى، بما في ذلك القنوات المختلفة التي يمكن تقديم الشكاوى من خلالها (كالهاتف، والمقابلة المباشرة، والبريد الإلكتروني، والبريد العادي، وما إلى ذلك)	✓	✓	✓	
4. التعامل مع الشكاوى: فترة المراجعة	يجب أن تتضمن صناديق البريد غير الخاضعة للرقابة وظيفة الرد الآلي للتوجيه إلى العملية الصحيحة لتقديم الشكاوى.	✗	✓	✓	
5. التعامل مع الشكاوى: تسجيل الطلبات	تجب مراجعة عملية معالجة الشكاوى سنويًا أو عند الضرورة للائتمثال للمتطلبات التنظيمية الجديدة. يجب أن تضمن المراجعة أن تظل العملية متنسقة مع المتطلبات التنظيمية وقاعدة العملاء، وأن تعالج المشاكل أو المخاوف الجوهرية التي يطرحها العملاء.	✓	✓	✓	
	يجب أن يتأكد الموردين من مراجعة عملية الشكاوى المقدمة سنويًا لكي يظل العملاء متسقين مع المتطلبات التنظيمية ونوع العمل. يشمل ذلك المراجعة خارج دورة الأداء الخاصة بالتغيير التنظيمي والمشاكل الجوهرية.				
	يتولى الموردون تسجيل الشكاوى (في غضون 24 ساعة من وقت استلامها) ويتم تسجيلها بطريقة مناسبة لطبيعة العمل، ونطاقه، وتعقيده ونوع العمل ووفقًا لأي أنظمة أو قوانين معمول بها (حسب الاقتضاء)	✓	✓	✓	
	بالنسبة إلى الاحتفاظ بالبيانات، تجب مراعاة أي متطلبات تنظيمية خاصة بالخصوصية المحلية.				

<p>6. التعامل مع الشكاوى: قبول الشكاوى</p>				<p>يتم الرد على كل الشكاوى على الفور (في غضون 24 ساعة من وقت الاستلام ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك مع بنك باركليز)</p> <p>ويجب الإقرار باستلام الشكاوى حتى لو لم يستخدم العميل عبارة "أريد تقديم شكوى". ويجب على الموردين مراعاة الكلمات واللغة والنبرة المستخدمة. إضافة إلى ذلك، قد تأتي الشكاوى من جهات خارجية (مثل مقدمي الرعاية)، ويجب تلقاها بما يتماشى مع إجراءات تشغيل الحساب المعتادة.</p>
<p>7. التعامل مع الشكاوى: طلبات التحقيق</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 تعقده ونوع مقدم الشكاوى. وهذا يشمل إجراء الاستفسارات المناسبة وجمع المعلومات الكافية لإصدار حكم بشأن صحة شكوى العميل والإجراءات المطلوبة لحلها.</p>
<p>8. التعامل مع الشكاوى: كفاءة القائم بالتعامل مع الشكاوى</p>				<p>تُجرى تحقيقات الشكاوى من قِبل 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>على الموردين 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.</p> <p>يتعين على الموردين ضمان وجود تدريب سنوي أو مستمر يُقدّم إلى موظفيهم.</p>
<p>9. التعامل مع الشكاوى: تجنب تضارب المصالح</p>				<p>إذا كان هناك تضارب في المصالح بين القائم على التحقيق في الشكاوى والعميل مقدم الشكاوى، فسيتم تصعيدها إلى أحد كبار المديرين لدى المورد الذي يتحمل مسؤولية تحديد مسار العمل المناسب. بدلاً من ذلك، قد يكون هذا المسار بسيطاً كمطالبة زميل أو فريق آخر بمعالجة الشكاوى.</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 الشكاوى.</p>
<p>10. التعامل مع الشكاوى: إبقاء العملاء على اطلاع دائم</p>				<p>يتم إطلاع العملاء على التقدم المحرز في التحقيق في الشكاوى.</p> <p>يضمن الموردون للعملاء تلقي تحديثات مناسبة وفي الوقت المناسب عن التقدم المحرز في تسوية الشكاوى.</p>
<p>11. التعامل مع الشكاوى: الإبلاغ بنتيجة الشكاوى</p>				<p>يُردّ العملاء باستجابات سريعة وواضحة وعادلة وغير متحيزة وقوية للشكاوى، مع معالجة كل العناصر الجوهرية التي أثارها العملاء.</p> <p>يضمن الموردون تزويد العملاء باستجابة تخبرهم بما إذا كان يتم تأييد/رفض شكواهم وأسباب هذا القرار؛ مع الالتزام دائماً بمعالجة المشكلات الرئيسية للشكاوى. وهذا سيضمن أن يكون العميل واضحاً بشأن الخطوات التي أُخذت للتحقيق والتبرير المنطقي وراء القرار المتخذ.</p>

<p>12. التعامل مع الشكاوى: توفير التعويض المناسب</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✗</p>	<p>عند الانتهاء من التحقيق في الشكاوى، تتم إعادة العملاء إلى منصبهم لو لم تحدث المشكلة، ويتم تقديم التعويض من قبل المورد إلى العملاء، حيث يكون من المناسب القيام بذلك.</p>	<p>يضمن الموردون إعادة العملاء إلى الوضع الذي كانوا عليه لو لم تحدث المشكلة التي قُدمت الشكاوى بشأنها، ويتم تقديم عروض التعويض المناسبة (بما يتماشى مع السلطة المفوضّة 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>13. التعامل مع الشكاوى: توفير عمليات التصعيد</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✗</p>	<p>إذا لم تكن نتيجة التحقيق في الشكاوى مرضية للعميل، فيلتزم الموردون بتقديم معلومات واضحة عن أي عملية تصعيد داخلية وخارجية ذات صلة.</p>	<p>يضمن الموردون تزويد العملاء بتفاصيل أي عملية تصعيد (مثل هيئات مراجعة الشكاوى المجانية والمستقلة).</p>
<p>14. التعامل مع الشكاوى: تحليل السبب الجذري</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✗</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 شكاوى بشأنها مباشرةً. • معالجة السبب الجذري للشكاوى حسب الاقتضاء.</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>15. التعامل مع الشكاوى: ضمان الجودة</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✗</p>	<p>يتم تطبيق ضمان الجودة على التعامل مع الشكاوى ومدفوعات التعويض بناءً على نهج يستند إلى المخاطر بواسطة المورد، فضلاً عن مشاركة الأدلة 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>لضمان تلقي العملاء خبرة متسقة عالية الجودة في التعامل مع الشكاوى.</p>
<p>16. التعامل مع الشكاوى: الإشراف على الحوكمة</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✗</p>	<p>تم توثيق النهج المتبع للتعامل مع الشكاوى بشكل مناسب بواسطة الموردين بإشراف من الإدارة العليا التابعة للمورد. يجب أن يحصل نهج التعامل مع الشكاوى على موافقة من الإدارة العليا (أو المفوض) التابعة للمورد.</p>	<p>ضمان اشتغال عملية معالجة شكاوى المورد والمستندات على مراقبة إدارية عليا مناسبة وإدخال التغييرات التنظيمية حسب الاقتضاء</p>
<p>17. الاستعانة بالمتعهدين من الباطن</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>يجب أن يتأكد المورد من أن أي عقد مُبرم مع المتعهدين من الباطن يُعتمد عليه للوفاء بالتعامل مع الشكاوى التي طرحها العملاء، يتضمن متطلبات الرقابة المنصوص عليها في هذه الوثيقة. يجب على المورد مراقبة المتعهدين من الباطن المعنيين والتدقيق فيهم لضمان امتثالهم لمتطلبات الرقابة المنصوص عليها في هذه الوثيقة.</p>	<p>يجب أن يشرف الموردون على أي متعهدين من الباطن لضمان تطبيق الضوابط ذات الصلة للحد من مخاطر الشكاوى ضمن سلسلة التوريد.</p>