

Obligations de contrôle pour
les fournisseurs externes

Réclamations de clients

Note importante : dans le cas des fournisseurs réglementés, le fournisseur doit observer les exigences spécifiques posées par l'organisme de réglementation sur son territoire national et susceptibles de porter, de façon non limitative, sur la définition du terme « réclamation », les coûts associés à la consultation d'un cabinet, les délais de réponse, le contenu des réponses et les hypothèses dans lesquelles des affaires peuvent être portées devant des organisations de règlement extrajudiciaire des litiges.

Intitulé du contrôle	Champ d'application du contrôle			Description du contrôle	Raisons de l'importance
	Fournisseurs qui traitent des réclamations sous la marque Barclays	Fournisseurs qui gèrent des réclamations de bout en bout sous leur propre marque	Fournisseurs qui reçoivent des réclamations et les font suivre à Barclays en vue de leur traitement		
1. Traitement des réclamations : informations sur la procédure à suivre pour présenter une réclamation	✓	✓	✓	Les clients reçoivent des informations claires, cohérentes et immédiatement disponibles sur la procédure à suivre pour présenter une réclamation.	<p>Les fournisseurs doivent s'assurer de la disponibilité d'une procédure de réclamation, afin que les clients aient connaissance de cette procédure s'ils souhaitent faire part de leur mécontentement concernant un élément de leur relation avec notre entreprise/le fournisseur.</p> <p>Il convient d'accorder une attention particulière aux clients en situation de vulnérabilité et à ceux qui exigent l'utilisation de procédures alternatives.</p>
2. Traitement des réclamations : disponibilité de la procédure de réclamation	✓	✓	✓	<p>La procédure de présentation d'une réclamation est accessible, transparente et simple.</p> <p>Les réclamations doivent être immédiatement acceptées, même si le client n'utilise pas les termes « Je veux formuler une réclamation ». Il convient de prendre en considération les termes, le niveau de langage et le ton utilisés.</p>	<p>Les fournisseurs ne doivent pas empêcher les clients de formuler une réclamation ni poser d'obstacles qui les en dissuaderaient. Une procédure complexe pourrait dissuader les clients de formuler une réclamation</p> <p>Dans les cas où cela est possible, les clients doivent pouvoir formuler une réclamation par l'intermédiaire de tous les canaux utilisés dans le cadre de l'exercice d'une activité.</p>

					Il convient d'accorder une attention particulière aux clients en situation de vulnérabilité et à ceux qui exigent l'utilisation de procédures alternatives.
3. Traitement des réclamations : coûts liés à la présentation de réclamations				Les clients ne sont pas facturés lorsqu'ils présentent une réclamation.	Les fournisseurs ne doivent pas facturer les clients lorsqu'ils présentent une réclamation ; l'interdiction recouvre celle de diriger les personnes formulant une réclamation vers des numéros de téléphone surtaxés ou d'autres types de lignes téléphoniques génératrices de revenus. Le fait de facturer la présentation d'une réclamation pourrait dissuader les clients de soulever des problèmes qui doivent être traités.
4. Traitement des réclamations : mécanismes de retour d'information				Les mécanismes de retour d'information pour les clients fournissent des informations claires sur la procédure appropriée à suivre pour présenter une réclamation. Les boîtes e-mail non surveillées doivent être équipées d'une fonction de réponse automatique pour indiquer au correspondant la procédure correcte à suivre pour présenter une réclamation.	Les fournisseurs doivent s'assurer que les clients sont informés de la marche à suivre pour présenter des réclamations et des canaux à utiliser à cet effet (par exemple, e-mail, téléphone, service postal, site Web, etc.). Cela permet de s'assurer que les clients peuvent choisir le canal le plus approprié et le plus pratique. Les clients ne doivent pas être laissés dans l'incertitude quant à la bonne réception de leur réclamation.
5. Traitement des réclamations : accuser réception des réclamations				Les fournisseurs doivent accuser promptement réception des réclamations. À titre d'orientation, Barclays considère qu'un délai prompt correspond à 5 jours.	Les fournisseurs s'assurent que les clients sont informés du fait que leur réclamation a été reçue et fait/va faire l'objet d'un examen. Dans certains territoires, il est fait application d'un délai de résolution informelle. Dans ces cas, l'accusé de réception sera envoyé à l'expiration de ce délai si la réclamation n'a pas été résolue
6. Traitement des réclamations : exigences d'enregistrement				Les réclamations sont enregistrées de manière appropriée au regard de la nature, de l'étendue et de la complexité de l'activité et du type de personne formulant la réclamation. Élément à prendre en compte : concernant la conservation de données, il convient de	Les fournisseurs doivent consigner dans un journal et enregistrer les informations détaillées concernant toutes les réclamations reçues et tenir des registres des réclamations en conformité avec les politiques relatives à la conservation des données pendant toute la durée du délai prescrit (au minimum) de sorte que, dans le cas où le client, un auditeur, un

				prendre en compte l'ensemble des exigences de l'annexe des obligations de contrôle pour les fournisseurs externes concernant la confidentialité des données et des exigences de l'organisme de réglementation local compétent en matière de confidentialité des données.	organisme de réglementation ou une institution de règlement extrajudiciaire des litiges aurait besoin d'informations détaillées concernant l'affaire, celles-ci puissent être récupérées aisément.
7. Traitement des réclamations : exigences d'examen	✓	✓	✗	Les réclamations font l'objet d'un examen juste et précis, elles sont documentées et elles sont résolues en temps opportun compte tenu de la nature, de l'étendue et de la complexité de l'activité et du type de personne formulant la réclamation.	Les fournisseurs doivent s'assurer que les réclamations sont examinées en temps opportun et qu'il est répondu de manière juste et précise au motif de mécontentement du client. Ils doivent communiquer une décision portant résolution adaptée permettant au client de comprendre l'issue donnée à la réclamation et le raisonnement suivi pour y parvenir. La décision portant résolution de la réclamation doit être communiquée aux clients en utilisant le courrier client adapté.
8. Traitement des réclamations : compétence de la personne en charge du traitement de la réclamation	✓	✓	✗	Les examens de réclamations sont effectués par des personnes qui : <ul style="list-style-type: none"> • sont habilitées à reconnaître et à effectuer un examen effectif des réclamations ; et • disposent des compétences, des connaissances et de l'expertise pertinentes concernant l'aspect pertinent de l'activité auquel la réclamation se rapporte. 	Les fournisseurs doivent s'assurer que les réclamations sont examinées par des personnes formées et compétentes, qui disposent des compétences et de l'expérience pertinentes pour effectuer un examen précis et fournir aux clients une réponse appropriée, y compris en présence de problèmes complexes. Cela permettra de s'assurer que les clients ont le sentiment que nous leur accordons de l'importance et savent que nous avons étudié leurs problèmes avec soin. Les fournisseurs doivent s'assurer que leurs collègues suivent une formation annuelle ou continue.
9. Traitement des réclamations : éviter les conflits d'intérêts	✓	✓	✗	S'il existe un conflit d'intérêts entre la personne qui examine la réclamation et la personne visée par la réclamation, ce conflit est signalé à un cadre dirigeant de l'activité auquel il incombe de déterminer la démarche appropriée. Celle-ci pourrait simplement consister à demander à un autre collègue ou à une autre équipe de traiter la réclamation.	Les fournisseurs doivent traiter les conflits d'intérêts de manière appropriée (par exemple, il convient de s'abstenir de confier au conseiller qui a fourni des conseils concernant le produit/au vendeur qui a vendu le produit la mission supplémentaire d'examiner la réclamation et/ou de décider de l'issue donnée à la réclamation). Ces mesures visent à garantir que l'examen sera réputé impartial et ne

					présentera aucun risque lié au comportement pour le fournisseur ou pour Barclays.
10. Traitement des réclamations : tenir les clients informés	✓	✓	✗	Les clients sont tenus informés de la progression de l'examen des réclamations.	Les fournisseurs s'assurent que les clients reçoivent des mises à jour appropriées, en temps opportun, sur la progression de la résolution de leur réclamation.
11. Traitement des réclamations : communication de l'issue donnée à la réclamation	✓	✓	✗	Les clients reçoivent en temps opportun une réponse claire, juste, impartiale et fiable à leur réclamation, qui traite tous les éléments importants soulevés par la personne qui a formulé la recommandation.	Les fournisseurs s'assurent que les clients reçoivent une réponse les informant de l'accueil/du rejet de leur réclamation et des motifs de cette décision ; la réponse reprend toujours les points principaux énoncés dans la réclamation. Cela permet de s'assurer que le client a une parfaite compréhension des mesures que nous avons prises dans le cadre de l'examen et du raisonnement qui sous-tend la décision adoptée.
12. Traitement des réclamations : proposition d'une réparation appropriée	✓	✓	✗	À l'issue de l'examen d'une réclamation, les clients se voient proposer une voie de recours et/ou une réparation appropriée(s).	Les fournisseurs s'assurent que les clients sont rétablis dans la situation dans laquelle ils se seraient trouvés si le problème objet de la réclamation n'était pas survenu, et proposent une réparation appropriée des frais supportés et, le cas échéant, des difficultés ou désagréments subis.
13. Traitement des réclamations : approche cohérente en matière de réparation	✓	✓	✗	Toutes les décisions relatives à une réparation se fondent sur des principes cohérents, exposés dans une norme commerciale ou dans une procédure commerciale appliquée aux faits et circonstances de l'espèce de manière appropriée au regard de la nature, de l'étendue et de la complexité de l'activité.	Les fournisseurs s'assurent de la cohérence des décisions relatives à des réclamations de clients et des issues données à celles-ci (par exemple en utilisant une procédure d'assurance qualité (AQ) établie). Ces exigences aident le fournisseur à parvenir à une issue juste pour le client et faciliteront l'accompagnement et la formation du personnel chargé du traitement des réclamations.

14. Traitement des réclamations : mise à disposition de procédures de signalement	✓	✓	✗	Si un client n'est pas satisfait de l'issue de l'examen d'une réclamation, il reçoit des informations claires concernant toute procédure de signalement interne ou externe pertinente.	Les fournisseurs s'assurent que les clients reçoivent des informations détaillées sur les procédures de signalement (par exemple, signalement auprès d'organismes de réexamen des réclamations libres et indépendants).
15. Traitement des réclamations : analyse des causes profondes	✓	✓	✗	Il est procédé régulièrement à une revue des informations concernant la gestion, incluant le signalement approprié des problèmes identifiés concernant les réclamations et les examens de réclamations. Cette revue vise à : <ul style="list-style-type: none"> • identifier les risques émergents ; • effectuer une analyse des causes profondes ; et • identifier et résoudre les problèmes récurrents ou systémiques. 	Les fournisseurs effectuent un suivi des informations concernant la gestion en vue de s'assurer de l'étude des causes profondes des réclamations portant sur des problèmes récurrents et de l'établissement des déclarations réglementaires.
16. Traitement des réclamations : contrats de fourniture	Responsabilité de Barclays			Barclays effectue des vérifications annuelles pour s'assurer que les exigences imposées aux fournisseurs externes concernant les réclamations sont intégrées à tous les contrats de fourniture et sont conformes aux exigences.	Cette mesure permet de s'assurer que nos contrats intègrent toutes les exigences spécifiques, le cas échéant, concernant les réclamations.