

Obligations de contrôle pour
les fournisseurs externes
Réclamations de clients

Note importante : dans le cas de fournisseurs réglementés (c'est-à-dire, ceux ayant reçu d'un organisme de réglementation un agrément ou une autorisation permettant de mener des activités qui sont régulées par cet organisme de réglementation), les fournisseurs doivent 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 du fournisseur, les délais de réponse, le contenu des réponses et les hypothèses dans lesquelles des affaires peuvent être portées devant une organisation de règlement extrajudiciaire des litiges. Sauf disposition contraire des exigences légales ou réglementaires nationales, Barclays définit une « réclamation » comme l'expression d'un mécontentement justifié ou non et relatif à une activité, un produit ou un service fourni à un client de Barclays (« client ») et ayant ou pouvant avoir une incidence significative sur le client déposant la réclamation.

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	✓	✓	✓	<p>Les clients reçoivent des informations claires, cohérentes et immédiatement disponibles sur la procédure à suivre pour présenter une réclamation. Il convient de tenir compte des clients semblant être vulnérables (c'est-à-dire, ceux dont l'état de santé risque d'avoir un impact sur leur aptitude à comprendre le produit ou service) ou faire face à des difficultés financières, et des moyens par lesquels les réclamations de ces clients seront identifiées et gérées par les fournisseurs, puis signalées à Barclays.</p> <p>Un accès à ces informations doit être accordé à chacun, y compris les personnes souffrant d'un handicap conformément aux lois applicables (incluant le 2010 UK Equality Act) ; ainsi, ces informations doivent être conformes à la dernière version des normes internationales acceptées en matière d'accessibilité (« Normes sur l'accessibilité numérique »), comme les exigences</p>	<p>Les fournisseurs doivent s'assurer de la disponibilité d'une procédure de réclamation, et que l'accès à cette procédure soit accordé à chacun afin que les clients aient connaissance de cette procédure s'ils souhaitent faire part de leur mécontentement concernant un élément de leur relation avec Barclays et/ou les fournisseurs.</p> <p>Les fournisseurs ne doivent pas empêcher les clients de formuler une réclamation ni poser d'obstacles qui les dissuaderaient de formuler une réclamation. Une procédure complexe pourrait dissuader les clients de formuler une réclamation.</p>

d'accessibilité énoncées par les Consignes d'Accessibilité au Contenu du Web (WCAG) v2.1 AA Level.










Conseils :

Un client vulnérable est une personne qui, en raison de sa situation personnelle, est particulièrement exposé au risque de préjudice. Tous les clients courent le risque de devenir vulnérables, de manière permanente ou temporaire, et ce risque est accru par des caractéristiques de vulnérabilité. Les caractéristiques ou circonstances de vulnérabilité présentent quatre facteurs clés (les exemples ne sont pas exhaustifs) :

- (i) Santé : problèmes de santé physique ou mentale, maladies ou handicaps qui affectent leur capacité à effectuer des tâches quotidiennes.*
- (ii) Événements de la vie : événements de la vie tels que le deuil, les responsabilités de soins (pouvant inclure des pouvoirs de mandataire), perte d'emploi, rupture ou autres circonstances affectant l'expérience des personnes en matière de services financiers, par exemple l'abandon des soins, la migration ou la demande d'asile, la traite des êtres humains ou l'esclavage moderne, les condamnations ;*
- (iii) Résilience : faible capacité à résister à des chocs financiers ou émotionnels, ou à des difficultés financières ; et*
- (iv) Capacité : faible connaissance des questions financières ou faible confiance concernant la gestion de l'argent (capacité financière). Faible capacité dans d'autres domaines pertinents tels que l'alphabétisation, le calcul ou les compétences numériques, ou manque de connaissance de la langue locale.*

				<p><i>Ces circonstances ou caractéristiques peuvent être complexes et multiples et peuvent toucher des clients professionnels dont la situation personnelle peut avoir un impact direct sur leur organisation commerciale, par exemple l'utilisation de biens personnels comme garantie pour financer un prêt professionnel</i></p>	
2. 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 clients 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 ou faire peser sur Barclays et les Fournisseurs un risque d'atteinte à leur réputation.
3. Traitement des réclamations : mécanismes de retour d'information	✓	✓	✓	<p>Les mécanismes de retour d'information pour les clients fournissent des informations claires sur la procédure appropriée à suivre pour présenter une réclamation et incluant les différents canaux par lesquels une réclamation peut être déposée (c'est-à-dire par téléphone, en face à face, par e-mail, par courrier, etc.).</p> <p>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.</p>	Les fournisseurs doivent s'assurer que les clients sont informés de la marche à suivre pour présenter des réclamations par tout canal utilisé par l'activité commerciale. Cela permet de s'assurer que les clients peuvent choisir le canal le plus approprié et le plus pratique.
4. Traitement des réclamations : Examen de la période	✓	✓	✗	<p>Le processus de traitement des réclamations doit être examiné chaque année ou lorsque cela est nécessaire afin de se conformer aux nouvelles exigences réglementaires. L'examen doit s'assurer que le processus reste conforme aux exigences réglementaires et à la base de clients, et traite les problèmes ou préoccupations importants soulevés par les clients.</p> <p>(À titre indicatif, « la base de clients est un groupe de personnes ou d'entités avec lesquelles Barclays</p>	Les fournisseurs doivent s'assurer qu'ils examinent chaque année le processus de réclamation fourni aux clients afin de rester en conformité avec les exigences réglementaires et le type de client. Cela inclut l'examen hors cycle des changements réglementaires et des problèmes importants.

				a établi une relation contractuelle pour fournir des produits et/ou des services, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers »)	
5. Traitement des réclamations : accuser réception des réclamations				Il doit être rapidement accusé réception de toutes les réclamations (dans les 5 jours suivant la réception) Les réclamations doivent donner lieu à l'envoi d'un accusé de réception, même si le client n'utilise pas les termes « Je veux formuler une réclamation ». Les fournisseurs doivent prendre en considération les termes, le niveau de langage et le ton utilisés. En outre, les réclamations peuvent être déposées par des tiers (par ex. le personnel soignant) et doivent être acceptées conformément aux procédures opérationnelles normales.	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.
6. Traitement des réclamations : exigences d'enregistrement				Les réclamations sont consignées par les fournisseurs dans un journal (dans les 24 heures suivant la réception) et enregistrées de manière appropriée au regard de la nature, de l'étendue et de la complexité de l'activité et du type de client, et conformément à toute réglementation ou législation applicable (le cas échéant) Concernant la conservation de données, il convient de prendre en compte les exigences prévues par les obligations de contrôle incombant aux fournisseurs en matière de confidentialité des données et les exigences réglementaires locales en matière de confidentialité des données.	Les fournisseurs doivent consigner dans un journal et enregistrer les détails de toutes les réclamations reçues et conserver des archives sur les réclamations en conformité avec les politiques relatives à la conservation des données (au minimum) et les lois applicables, aussi longtemps que nécessaire
7. Traitement des réclamations : exigences d'examen				Les réclamations font l'objet d'un examen juste et précis, elles sont documentées (incluant les mesures prises durant l'examen) 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 réclamation. Cette approche inclut la présentation de demandes de renseignements appropriées et le regroupement	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 adaptée permettant au client de comprendre l'issue donnée à la réclamation et le raisonnement suivi pour y

				d'informations suffisantes pour rendre une décision sur le bien-fondé de la réclamation du client, et sur les mesures s'imposant pour la résoudre.	parvenir. La décision sur la réclamation doit être communiquée aux clients.
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 formées et habilitées à reconnaître les réclamations et à les examiner efficacement ; 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 sur des problèmes complexes. Cela permettra de s'assurer que les clients ont le sentiment que nous leur accordons de l'importance et savent que leurs problèmes ont été examinés avec soin. Les fournisseurs doivent s'assurer que leur personnel suit 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 le client la déposant, ce conflit est signalé à un cadre dirigeant de l'activité du fournisseur auquel il incombe de déterminer la démarche appropriée. Celle-ci pourrait également consister simplement à demander à un autre collègue ou à une autre équipe de traiter la réclamation. Il est précisé, pour éviter toute ambiguïté, qu'un conflit d'intérêts est une situation où le fournisseur (ou son employé, entrepreneur ou sous-traitant) est titulaire d'un intérêt (financier ou non financier) qui pourrait avoir une incidence négative sur le processus utilisé dans l'enquête sur la réclamation ou sur la prise de décision s'y rapportant.	Les fournisseurs doivent traiter les conflits d'intérêts de manière appropriée (par ex. il convient de s'abstenir de confier la mission supplémentaire d'examiner la réclamation et/ou de décider de l'issue donnée à la réclamation au conseiller qui a fourni des conseils concernant le produit ou service/au vendeur qui a vendu le produit ou service). Ces mesures visent à garantir que l'examen sera réputé impartial et ne présentera aucun risque lié au comportement ou aucun risque d'atteinte à la réputation pour les fournisseurs ou pour Barclays.
10. Traitement des réclamations : tenir les clients informés				Les clients sont tenus informés de la progression de l'examen de leurs réclamations.	Les fournisseurs s'assurent que les clients reçoivent des mises à jour appropriées, en temps opportun, sur la progression de la décision concernant 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 les clients.	Les fournisseurs s'assurent que les clients reçoivent une réponse les informant du maintien/du rejet de leur réclamation et des motifs de cette décision ; la réponse devra toujours reprendre les points principaux énoncés dans la réclamation. Cela permet de s'assurer que le client a une parfaite compréhension des mesures 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	✓	✓	✗	Lorsqu'une enquête sur les réclamations des clients est terminée, les clients sont remis dans la position dans laquelle ils auraient dû se trouver si le problème n'était pas survenu, et les fournisseurs doivent proposer une réparation aux clients, lorsqu'il est approprié de le faire.	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 (conforme aux pouvoirs délégués aux fournisseurs) des remboursements, du paiement des intérêts, des frais supportés et, le cas échéant, des difficultés ou désagréments subis. Les fournisseurs peuvent également envisager un geste commercial pour préserver la confiance du client ou réaliser un geste commercial lorsqu'il n'y a eu aucune erreur de la part de Barclays.
13. 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 de la part des fournisseurs 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 ex. signalement auprès d'organismes de réexamen des réclamations libres et indépendants).
14. Traitement des réclamations : analyse des causes profondes	✓	✓	✗	Il est procédé régulièrement à un examen des problèmes récurrents et systématiques afin : <ul style="list-style-type: none"> • d'identifier les risques émergents et/ou thématiques. • d'analyser la cause profonde des plaintes individuelles et d'identifier les thèmes communs. • de déterminer si ces causes profondes peuvent également affecter d'autres processus, produits ou services, y compris ceux qui ne font pas directement l'objet d'une réclamation. 	Les fournisseurs doivent mettre en place des processus et des contrôles appropriés pour s'assurer que le traitement des réclamations identifie et résout la cause profonde des problèmes récurrents et systématiques.

				<ul style="list-style-type: none"> de remédier à la cause profonde des réclamations, le cas échéant. 	
15. Traitement des réclamations : Assurance qualité	✓	✓	✗	<p>L'assurance qualité relative au traitement des réclamations et au remboursement des paiements est assurée par les fournisseurs (d'une manière s'appuyant sur le risque en cause), et ses preuves sont, à titre minimum, partagées avec Barclays lorsque la gestion du service fait l'objet de révisions.</p> <p>(À titre indicatif, le « remboursement des paiements » est une somme d'argent offerte par les fournisseurs pour dédommager les clients pour tout préjudice ou perte qu'ils ont subi).</p>	Veiller à ce que l'expérience vécue par les clients de Barclays, par rapport au traitement de leurs réclamations, soit toujours très positive.
16. Traitement des réclamations : surveillance de la gouvernance	✓	✓	✗	<p>L'approche adoptée en matière de traitement des réclamations a été correctement documentée par les fournisseurs, sous la supervision de la direction générale des fournisseurs. L'approche adoptée en matière de traitement des réclamations doit être approuvée par la direction générale (ou son délégué) des fournisseurs</p>	Cette mesure permet de s'assurer que le processus et la documentation de traitement des réclamations des fournisseurs sont soumis à une supervision de la direction et que les changements réglementaires sont intégrés, le cas échéant