



















External Supplier Control Obligations







Kundenbeschwerden















Wichtiger Hinweis: Bei regulierten Lieferanten (d. h. solchen, die von einer Aufsichtsbehörde eine Lizenz oder Genehmigung für die Ausübung regulierter Tätigkeiten erhalten haben) muss der Lieferant die von der Aufsichtsbehörde in seinem Land vorgeschriebenen spezifischen Anforderungen einhalten, darunter die Definition einer Beschwerde, die mit der Kontaktierung eines Unternehmens verbundenen Kosten, Zeiträume für Antworten, Inhalt von Antworten und Rechte zum Verweis an Organisationen für die alternative Streitbeilegung (ADR). Sofern nicht durch lokal geltende gesetzliche oder aufsichtsrechtliche Bestimmungen etwas anderes vorgegeben ist, definiert Barclays den Begriff „Beschwerde“ als jede Äußerung von Unzufriedenheit – gerechtfertigt oder nicht – über eine Aktivität oder eine Dienstleistung, die einem Kunden von Barclays („Kunde“) zur Verfügung gestellt wird und die wesentliche Auswirkungen auf den beschwerdeführenden Kunden hat oder haben kann.







Bezeichnung der Kontrolle	Geltungsbereich der Kontrolle			Beschreibung der Kontrolle	Über die Bedeutung
	Lieferanten, die Beschwerden unter der Marke Barclays bearbeiten	Lieferanten mit End-to-End-Beschwerdemanagement unter eigenem Markennamen	Lieferanten, die Beschwerden entgegennehmen und sie an Barclays zur Bearbeitung weiterleiten		
1. Bearbeitung von Beschwerden: Informationen darüber, wie Beschwerde erhoben wird				Den Kunden werden klare, widerspruchsfreie, ohne Weiteres erhältliche Informationen darüber gegeben, wie sie Beschwerde erheben können. Auf Kunden, die Anzeichen von Hilfsbedürftigkeit (z. B. gesundheitliche Probleme, die Auswirkungen auf ihre Fähigkeit haben können, das Produkt zu verstehen) oder finanzielle Schwierigkeiten aufweisen, muss Rücksicht genommen werden. Es muss festgelegt werden, wie solche Kundenbeschwerden erkannt, verwaltet und an Barclays gemeldet werden.	<p>Lieferanten müssen die Verfügbarkeit des Beschwerdeprozesses sicherstellen, damit bei den Kunden Klarheit besteht, wenn sie ihre Unzufriedenheit mit Elementen ihrer Geschäftsbeziehung zu uns / dem Lieferanten zum Ausdruck bringen wollen.</p> <p>Lieferanten dürfen Beschwerden weder verhindern noch Hemmnisse aufbauen, die Kunden davon abhalten, Beschwerde zu erheben. Ein komplexer Prozess kann Kunden davon abhalten, Beschwerde zu erheben.</p>

				Die Informationen müssen in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen (einschließlich des britischen Gleichstellungsgesetzes von 2010) auch für alle Menschen mit Behinderungen zugänglich sein und daher den jeweils aktuellsten international anerkannten Standards für Barrierefreiheit („Standards für digitale Barrierefreiheit“), wie z. B. den Anforderungen an die Barrierefreiheit, die in den Richtlinien für barrierefreie Webinhalte (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG) v2.1 AA Level festgelegt sind.	
2. Bearbeitung von Beschwerden: Kosten der Erhebung von Beschwerden				Für die Erhebung einer Beschwerde werden den Kunden keine Kosten berechnet.	Lieferanten dürfen den Kunden keine Kosten für die Erhebung einer Beschwerde berechnen; verboten ist unter anderem die Weiterleitung von Beschwerdeführern an Telefonnummern mit erhöhten Entgelten oder andere Telefonnummern, die der Erzielung von Umsätzen dienen. Durch die Berechnung von Kosten für die Erhebung einer Beschwerde könnten Kunden davon abgehalten werden, Probleme zur Sprache zu bringen, die angegangen werden müssen. Außerdem kann der Ruf von Barclays geschädigt werden.
3. Bearbeitung von Beschwerden: Feedback-Mechanismen				Mechanismen für Kunden-Feedback geben klare Informationen zum angemessenen Prozess für die Erhebung einer Beschwerde, einschließlich der Kanäle, über die Beschwerden vorgebracht werden können (z. B. Telefon, persönliches Gespräch, E-Mail, Brief usw.). Nicht überwachte Postfächer sollten über eine Autoreply-Funktion zur Mitteilung über den richtigen Prozess für die Erhebung einer Beschwerde verfügen.	Die Lieferanten müssen dafür sorgen, dass die Kunden Informationen dazu erhalten, wie sie Beschwerden über alle vom Unternehmen betriebenen Kanäle vorbringen können. Dadurch wird sichergestellt, dass sich die Kunden für den am besten geeigneten und zweckmäßigsten Beschwerdekanal entscheiden können.

<p>4. Bearbeitung von Beschwerden: Bestätigung des Empfangs von Beschwerden</p>				<p>Der Empfang von Beschwerden ist umgehend zu bestätigen und die Beschwerden sind zeitnah zu erfassen (Barclays sieht hierfür eine Frist von 5 Tagen vor).</p> <p>Beschwerden müssen bestätigt werden, auch wenn der Kunde nicht den Wortlaut „Ich will mich beschweren“ verwendet. Wir sollten berücksichtigen, mit welchem Wortlaut, welchen Formulierungen und welchem Ton sie vorgebracht werden. Beschwerden können auch von Dritten (z. B. Betreuern) vorgebracht werden und müssen im Einklang mit den normalen Kontoarbeitsanweisungen entgegengenommen werden.</p>	<p>Lieferanten müssen sicherstellen, dass sich die Kunden im Klaren darüber sind, dass ihre Beschwerde eingegangen ist und derzeit oder künftig geprüft wird.</p> <p>Bei einigen Ländern gilt ein informeller Klärungszeitraum und die Empfangsbestätigung wird am Ende dieses Zeitraums gesendet, wenn die Beschwerde nicht geklärt wurde.</p>
<p>5. Beschwerde Bearbeitung von Beschwerden: Bestimmungen für die Erfassung</p>				<p>Beschwerden werden so erfasst, wie es der Art, dem Umfang und der Komplexität des Geschäfts und dem Beschwerdeführertyp angemessen ist und mit allen geltenden Vorschriften und Gesetzen übereinstimmt.</p> <p>Bezüglich der Aufbewahrung von Daten sollten die Bestimmungen der Kontrollpflichten externer Lieferanten zum Datenschutz sowie die Bestimmungen der lokalen Datenschutzbehörde berücksichtigt werden.</p>	<p>Lieferanten müssen Angaben zu sämtlichen eingegangenen Beschwerden protokollieren und erfassen und die Beschwerdeunterlagen gemäß den Richtlinien für die Datenaufbewahrung und geltender Gesetze (mindestens) so lange führen, wie dies vorgeschrieben ist, damit sie problemlos abgerufen werden können, wenn der Kunde, der Prüfer, die Aufsichtsbehörde oder ein Anbieter von Diensten für die alternative Streitbeilegung (ADR) Angaben zu dem Problem benötigt.</p>
<p>6. Bearbeitung von Beschwerden: Bestimmungen für Untersuchungen</p>				<p>Beschwerden werden angemessen und gründlich untersucht, dokumentiert und zeitnah so geklärt, wie es der Art, dem Umfang und der Komplexität des Geschäfts und dem Beschwerdeführertyp angemessen ist. Dazu gehören angemessene Recherchen und das Einholen ausreichender Informationen, um die Stichhaltigkeit der Kundenbeschwerde und die zu ihrer Behebung erforderlichen Maßnahmen beurteilen zu können.</p>	<p>Lieferanten müssen sicherstellen, dass Beschwerden zeitnah untersucht werden und dass dabei gründlich und angemessen auf die Unzufriedenheit des Kunden eingegangen wird, und sie müssen für eine angemessene Klärung sorgen, so dass der Kunde den Ausgang der Beschwerde und die Begründung dafür versteht. Über die Klärung von Beschwerden sollten die Kunden unter Verwendung der entsprechenden Vorlage für das Kundenanschreiben informiert werden.</p>

7. Bearbeitung von Beschwerden: Kompetenz des Beschwerdebearbeiters				<p>Untersuchungen von Beschwerden werden von Personen durchgeführt, die:</p> <ul style="list-style-type: none"> • geschult und befugt sind, Beschwerden effektiv zu erkennen und zu untersuchen, und • die relevanten Fähigkeiten und Kenntnisse sowie Expertise in dem relevanten Geschäftsaspekt haben, auf den sich die Beschwerde bezieht. 	<p>Lieferanten müssen sicherstellen, dass Beschwerden von geschulten und kompetenten Personen untersucht werden, die über die relevanten Fähigkeiten und die relevante Erfahrung verfügen, um eine gründliche Untersuchung durchzuführen und den Kunden eine angemessene Antwort zu geben, auch wenn es um komplexe Probleme geht. Dadurch wird sichergestellt, dass die Kunden Wertschätzung erfahren und wissen, dass ihre Anliegen sorgfältig geprüft wurden.</p> <p>Lieferanten müssen dafür sorgen, dass ihren Mitarbeitern jährliche oder fortlaufende Schulungen angeboten werden.</p>
8. Bearbeitung von Beschwerden: Vermeidung von Interessenkonflikten				<p>Besteht zwischen der Person, die die Untersuchung der Beschwerde durchführt, und dem Kunden, der die Beschwerde vorbringt, ein Interessenkonflikt, so wird die Beschwerde an eine leitende Führungskraft des Unternehmens weitergereicht und diese ist für die Bestimmung des angemessenen Vorgehens verantwortlich. Möglicherweise wird ganz einfach ein anderer Mitarbeiter oder ein anderes Team mit der Bearbeitung der Beschwerde betraut.</p> <p>Zur Klarstellung: Ein Interessenkonflikt liegt vor, wenn der Lieferant (oder dessen Mitarbeiter, Auftragnehmer oder Unterauftragnehmer) ein (finanzielles oder nicht finanzielles) Interesse hat, das den Prozess oder die Entscheidungsfindung bei der Prüfung einer Beschwerde beeinträchtigen könnte.</p>	<p>Lieferanten müssen angemessen mit Interessenkonflikten umgehen (z. B. den Berater/Verkäufer, der zu dem Produkt beraten beziehungsweise das Produkt verkauft hat, nicht auch die Beschwerde untersuchen und/oder über den Ausgang der Beschwerde entscheiden lassen). Dadurch soll erreicht werden, dass die Untersuchung als unvoreingenommen betrachtet wird und weder für den Lieferanten noch für Barclays ein Verhaltensrisiko darstellt.</p>

9. Bearbeitung von Beschwerden: Die Kunden auf dem Laufenden halten				Die Kunden werden mithilfe von durch Barclays genehmigten Vorlagen über den Stand der Untersuchung ihrer Beschwerden auf dem Laufenden gehalten.	Lieferanten stellen sicher, dass die Kunden zeitnahe und angemessene Mitteilungen über den Stand der Klärung ihrer Beschwerde erhalten.
10. Bearbeitung von Beschwerden: Mitteilung über den Ausgang der Beschwerde				Den Kunden wird mithilfe von durch Barclays genehmigten Vorlagen eine zeitnahe, klare, angemessene, unvoreingenommene und belastbare Antwort auf Beschwerden gegeben, in der auf alle wesentlichen vom Beschwerdeführer aufgeworfenen Elemente eingegangen wird.	Lieferanten stellen sicher, dass den Kunden eine Antwort gegeben wird, in der die Kunden darüber informiert werden, ob ihrer Beschwerde stattgegeben wird oder ob sie abgelehnt wird, sowie über die Gründe für diese Entscheidung; wobei immer auf die Hauptanliegen der Beschwerde eingegangen wird. Dadurch wird sichergestellt, dass beim Kunden Klarheit über die durchgeführten Untersuchungsmaßnahmen und die Gründe für die getroffene Entscheidung herrscht.
11. Bearbeitung von Beschwerden: Angemessene Entschädigung				Nach Abschluss der Untersuchung einer Kundenbeschwerde werden den Kunden angemessene Abhilfemaßnahmen und/oder angemessene Entschädigungen angeboten.	Lieferanten stellen sicher, dass die Kunden zurück in die Lage versetzt werden, in der sie gewesen wären, wenn das beanstandete Problem nicht aufgetreten wäre, und es werden angemessene Entschädigungsangebote (im Einklang mit der vom Lieferanten übertragenen Befugnis) für angefallene Kosten und etwaige erlittene Belastungen oder Unannehmlichkeiten gemacht.
12. Bearbeitung von Beschwerden: Konsequenter Ansatz für Entschädigungen				Sämtliche Entscheidungen im Zusammenhang mit Entschädigungen basieren auf konsequenten Prinzipien, die in einem auf den spezifischen Sachverhalt und die spezifischen Umstände entsprechend der Art, dem Umfang und der Komplexität des Geschäfts angewendeten Geschäftsstandard oder Geschäftsverfahren zum Ausdruck gebracht sind.	Lieferanten stellen sicher, dass die Entscheidungen und der Ausgang von Kundenbeschwerden konsequent sind (was beispielsweise dadurch erreicht werden könnte, dass ein Prozess für die Qualitätssicherung (QS) vorhanden ist). Dadurch lässt sich ein angemessener Ausgang für den Kunden besser erreichen und es hilft beim Coaching und bei der Schulung des mit der Bearbeitung von Beschwerden befassten Personals.
13. Bearbeitung von Beschwerden: Bereitstellung von				Wenn der Ausgang einer Untersuchung zu Beschwerden für den Kunden nicht zufriedenstellend ist, werden klare	Lieferanten stellen sicher, dass den Kunden Angaben zu etwaigen Eskalationsprozessen

Prozessen für das Weiterreichen (Eskalation) von Beschwerden				Informationen zu etwaigen relevanten internen und externen Eskalationsprozessen gegeben.	gemacht werden (z. B. freie und unabhängige Prüfungsgremien für Beschwerden).
14. Bearbeitung von Beschwerden: Analyse der Grundursachen				In regelmäßigen Abständen wird eine Überprüfung von Management-Informationen durchgeführt, einschließlich der angemessenen Eskalation von identifizierten Problemen im Zusammenhang mit Beschwerden und Untersuchungen von Beschwerden; sie dient Folgendem: <ul style="list-style-type: none"> • Identifizierung von aufkommenden Risiken, • Durchführung einer Analyse der Grundursachen, und • Identifizierung und Klärung von wiederkehrenden oder systemischen Problemen 	Lieferanten verfolgen Management-Informationen, um sicherzustellen, dass die Grundursachen von Beschwerden über wiederkehrende Probleme angegangen werden und die regulatorische Berichterstattung durchgeführt wird.
15. Bearbeitung von Beschwerden: Qualitätssicherung				Die Qualitätssicherung bei der Beschwerdebearbeitung wird (auf risikobasierter Basis) vom Lieferanten durchgeführt und die Ergebnisse werden Barclays mindestens im Rahmen von Service-Management-Überprüfungen mitgeteilt. Der Prozess wird regelmäßig von Barclays überprüft, damit gewährleistet ist, dass er weiterhin den aufsichtsrechtlichen Anforderungen entspricht und für den Kundenbestand geeignet ist.	Sicherstellen, dass die Kunden von Barclays eine gleichbleibend hohe Qualität bei der Bearbeitung von Beschwerden erhalten.
16. Bearbeitung von Beschwerden: Lieferantenverträge	Verantwortung von Barclays			Barclays führt jährlich Prüfungen durch, um sicherzustellen, dass die Bestimmungen für externe Lieferanten von Barclays zu Beschwerden in die Lieferantenverträge aufgenommen werden und den Anforderungen entsprechen.	Damit soll sichergestellt werden, dass unsere Verträge die gegebenenfalls für Beschwerden erforderlichen spezifischen Anforderungen enthalten.

