

Kontrollpflichten externer Lieferanten Kundenbeschwerden

Wichtiger Hinweis: Bei regulierten Lieferanten (d. h. solchen, die von einer Aufsichtsbehörde eine Lizenz oder Genehmigung für die Ausübung regulierter Tätigkeiten erhalten haben, die von ebendiesen Aufsichtsbehörden reguliert werden) 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, die Zeiträume für Antworten, der 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-Beschwerde-management unter eigenem Markennamen	Lieferanten, die Beschwerden entgegennehmen und sie an Barclays zur Bearbeitung weiterleiten		
1. Bearbeitung von Beschwerden: Informationen darüber, wie Beschwerde erhoben wird	✓	✓	✓	<p>Den Kunden werden klare, widerspruchsfreie, ohne Weiteres erhältliche Informationen darüber gegeben, wie sie Beschwerde erheben können. Auf Kunden, die Anzeichen von Schutzbedürftigkeit (z. B. gesundheitliche Probleme, die Auswirkungen auf ihre Fähigkeit haben können, das Produkt oder den Service zu verstehen) oder finanzielle Schwierigkeiten aufweisen, muss Rücksicht genommen werden. Es muss festgelegt werden, wie solche Kundenbeschwerden erkannt, von den Lieferanten verwaltet und an Barclays gemeldet werden.</p> <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 aktuellen international anerkannten Standards für Barrierefreiheit („Standards für digitale Barrierefreiheit“), wie z. B. den Anforderungen an die Barrierefreiheit, die in den Richtlinien für barrierefreie Webinhalte</p>	<p>Lieferanten müssen die Verfügbarkeit des Beschwerdeprozesses und den Zugriff darauf für alle sicherstellen, damit bei den Kunden Klarheit über den Beschwerdeprozess besteht, wenn sie ihre Unzufriedenheit mit Elementen ihrer Geschäftsbeziehung zu Barclays und/oder 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>

				<p>(Web Content Accessibility Guidelines, WCAG) v2.2 AA Level festgelegt sind.</p> <p>Anleitung: <i>Ein schutzbedürftiger Kunde ist eine Person, die aufgrund ihrer persönlichen Umstände besonders gefährdet ist, Schäden zu erleiden. Alle Kunden sind dem Risiko ausgesetzt, dauerhaft oder vorübergehend schutzbedürftig zu sein, und dieses Risiko wird durch das Vorhandensein von Eigenschaften der Schutzbedürftigkeit erhöht. Eigenschaften oder Umstände einer Schutzbedürftigkeit sind durch vier Hauptfaktoren gekennzeichnet (Beispiele sind nicht vollständig):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>(i) Gesundheit – körperliche oder geistige Erkrankungen, Krankheiten oder Behinderungen, die die Fähigkeit beeinträchtigen, tägliche Aufgaben auszuführen.</i> <i>(ii) Lebensereignisse – Lebensereignisse wie Trauerfälle, Betreuungspflichten (kann Ausführung einer Vollmacht beinhalten), Arbeitsverlust, Scheitern einer Beziehung oder andere Umstände, die sich auf die Erfahrung von Menschen mit Finanzdienstleistungen auswirken, z. B. Verlassen eines Heims, Migration oder Beantragen von Asyl, Menschenhandel oder moderne Sklaverei, Verurteilungen.</i> <i>(iii) Belastbarkeit – geringe Fähigkeit, finanzielle oder emotionale Schocks oder finanzielle Härten auszuhalten.</i> <i>(iv) Fähigkeiten – geringe Kenntnisse in finanziellen Angelegenheiten oder geringes Vertrauen in den Umgang mit Geld (finanzielle Fähigkeiten). Geringe Fähigkeiten in anderen relevanten Bereichen wie Lesen, Schreiben, Rechnen oder digitale Kompetenzen oder fehlende Kenntnisse in der jeweiligen Landessprache.</i> 	
--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

				<p><i>Diese Umstände oder Merkmale können komplex sein und sich überschneiden und auch Geschäftskunden umfassen, bei denen persönliche Umstände möglicherweise direkte Auswirkungen auf die Geschäftsbeziehung haben, z. B. bei Verwendung von persönlichem Eigentum als Sicherheit für die Finanzierung eines Geschäftsdarlehens.</i></p>	
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 Kunden 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 und von Lieferanten geschädigt werden.
3. Bearbeitung von Beschwerden: Feedback-Mechanismen	✓	✓	✓	<p>Mechanismen für Kunden-Feedback liefern 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.).</p> <p>Nicht überwachte Postfächer sollten über eine Autoreply-Funktion zur Mitteilung über den richtigen Prozess für die Erhebung einer Beschwerde verfügen.</p>	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.

4 Bearbeitung von Beschwerden: Periodische Überprüfung				<p>Der Prozess zur Bearbeitung von Beschwerden sollte jährlich oder bei Bedarf überprüft werden, um etwaige neue gesetzliche Anforderungen zu erfüllen. Die Überprüfung sollte sicherstellen, dass der Prozess mit den gesetzlichen Anforderungen und dem Kundenstamm in Einklang steht und wesentlichen Problemen oder Bedenken der Kunden Rechnung trägt.</p> <p>(Zur Orientierung: „Der Kundenstamm ist eine Gruppe von Einzelpersonen oder Unternehmen, mit denen Barclays eine vertragliche Beziehung zur Lieferung von Produkten und/oder Erbringung von Dienstleistungen entweder direkt oder über einen Dritten aufgebaut hat“)</p>	Lieferanten müssen sicherstellen, dass sie den jährlich den Kunden zur Verfügung gestellten Beschwerdeprozess überprüfen, um die gesetzlichen Anforderungen einzuhalten und dem Kundentyp zu entsprechen. Dazu gehört auch eine außerzyklische Überprüfung auf aufsichtsbehördliche Änderungen und wesentliche Probleme.
5. Bearbeitung von Beschwerden: Bestimmungen für die Erfassung				<p>Beschwerden werden von Lieferanten (innerhalb von 24 Stunden nach Eingang) protokolliert und in einer Weise aufgezeichnet, die der Art, dem Umfang, der und Komplexität des Geschäfts und der Art des Kunden und in Übereinstimmung mit allen anwendbaren Vorschriften oder Gesetzen (sofern zutreffend) entspricht.</p> <p>Bezüglich der Aufbewahrung von Daten müssen die Bestimmungen der lokalen Datenschutzbehörde berücksichtigt werden.</p>	Die Lieferanten müssen die Details aller eingegangenen Beschwerden protokollieren und aufzeichnen und die Beschwerde gemäß den Richtlinien zur Datenaufbewahrung (mindestens) und allen anwendbaren Gesetzen entsprechend aufbewahren, solange dies erforderlich ist
6. Bearbeitung von Beschwerden: Bestätigung des Empfangs von Beschwerden				<p>Sofern nicht anderslautend mit Barclays vereinbart, werden alle Beschwerden umgehend bestätigt (innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt).</p> <p>Beschwerden müssen bestätigt werden, auch wenn der Kunde nicht den Wortlaut „Ich will mich beschweren“ verwendet. Lieferanten 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 Arbeitsanweisungen entgegengenommen werden.</p>	

7. Bearbeitung von Beschwerden: Bestimmungen für Untersuchungen				Beschwerden werden angemessen und gründlich untersucht, dokumentiert (auch die während der Untersuchung vorgenommenen Maßnahmen) und zeitnah so geklärt, wie es der Art, dem Umfang und der Komplexität des Geschäfts und der Art der Beschwerde 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.	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. Die Lösung von Beschwerden muss den Kunden mitgeteilt werden.
8. Bearbeitung von Beschwerden: Kompetenz des Beschwerdebearbeiters				Untersuchungen von Beschwerden werden von Personen durchgeführt, die: <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. 	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. Lieferanten müssen dafür sorgen, dass ihren Mitarbeitern jährliche oder fortlaufende Schulungen angeboten werden.
9. Bearbeitung von Beschwerden: Vermeidung von Interessenkonflikten				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 Lieferanten weitergereicht und diese ist für die Bestimmung des angemessenen Vorgehens verantwortlich. Alternativ kann ganz einfach ein anderer Mitarbeiter oder ein anderes Team mit der Bearbeitung der Beschwerde betraut werden. 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	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 Compliance- oder ein Rufschädigungs-Risiko darstellt.

				Entscheidungsfindung bei der Prüfung einer Beschwerde beeinträchtigen könnte.	
10. Bearbeitung von Beschwerden: Die Kunden auf dem Laufenden halten	✓	✓	✗	Die Kunden werden über den Stand der Untersuchung von Beschwerden auf dem Laufenden gehalten.	Lieferanten stellen sicher, dass die Kunden zeitnahe und angemessene Mitteilungen über den Stand der Klärung ihrer Beschwerde erhalten.
11. Bearbeitung von Beschwerden: Mitteilung über den Ausgang der Beschwerde	✓	✓	✗	Den Kunden wird eine zeitnahe, klare, angemessene, unvoreingenommene und belastbare Antwort auf Beschwerden gegeben, in der auf alle wesentlichen vom Kunden 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.
12. Bearbeitung von Beschwerden: Angemessene Entschädigung	✓	✓	✗	Nach Abschluss der Untersuchung einer Beschwerde werden die Kunden wieder in die Lage versetzt, in der sie gewesen wären, wenn das Problem nicht aufgetreten wäre, und dem Kunden werden Entschädigungsangebote vom Lieferanten gemacht, sofern dies angemessen ist.	Die 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 den Lieferanten übertragenen Befugnis) in Bezug auf Erstattungen, Zinszahlungen, angefallene Kosten und etwaige erlittene Belastungen oder Unannehmlichkeiten gemacht. Lieferanten können auch eine Zahlung aus Kulanz in Betracht ziehen, um das Vertrauen der Kunden zu erhalten oder Goodwill zu generieren, wenn Barclays kein Fehler unterlaufen ist.
13. Bearbeitung von Beschwerden: Bereitstellung von Prozessen für das Weiterreichen (Eskalation) von Beschwerden	✓	✓	✗	Wenn der Ausgang einer Untersuchung zu Beschwerden für den Kunden nicht zufriedenstellend ist, werden von den Lieferanten klare Informationen zu etwaigen relevanten internen und externen Eskalationsprozessen gegeben.	Lieferanten stellen sicher, dass den Kunden Angaben zu etwaigen Eskalationsprozessen gemacht werden (z. B. freie und unabhängige Prüfgremien für Beschwerden).

14. Bearbeitung von Beschwerden: Analyse der Grundursachen	✓	✓	✗	<p>Eine regelmäßige Überprüfung wiederkehrender Probleme und systematischer Probleme wird durchgeführt, um:</p> <ul style="list-style-type: none"> •aufkommende und/oder thematische Risiken zu identifizieren. •die Grundursache einzelner Beschwerden zu analysieren und gemeinsame Themen zu benennen. •in Erwägung zu ziehen, ob solche Ursachen auch andere Prozesse, Produkte oder Dienstleistungen beeinflussen können, einschließlich solcher, die nicht direkt beanstandet wurden. •die Ursache von Beschwerden nach Sachdienlichkeit zu beheben. 	Lieferanten sollten über geeignete Prozesse und Kontrollen verfügen, um sicherzustellen, dass bei der Bearbeitung von Beschwerden die Grundursache wiederkehrender und systematischer Probleme identifiziert und gelöst wird.
15. Bearbeitung von Beschwerden: Qualitätssicherung	✓	✓	✗	<p>Die Qualitätssicherung bei der Beschwerdebearbeitung und Entschädigungszahlung wird (auf risikobasiertem Ansatz) von den Lieferanten durchgeführt; die Ergebnisse werden Barclays mindestens im Rahmen von Service-Management-Überprüfungen mitgeteilt.</p> <p>(Zur Orientierungshilfe: „Entschädigungszahlung“ bezeichnet einen Geldbetrag, der von den Lieferanten angeboten wird, um Kunden für etwaige Schäden oder Verluste zu entschädigen.)</p>	Sicherstellen, dass die Kunden eine gleichbleibend hohe Qualität bei der Bearbeitung von Beschwerden erhalten.
16. Bearbeitung von Beschwerden: Governance-Überwachung	✓	✓	✗	Der Ansatz zur Bearbeitung von Beschwerden wurde von den Lieferanten angemessen dokumentiert und wird von der Geschäftsleitung der Lieferanten beaufsichtigt. Der Ansatz zur Bearbeitung von Beschwerden sollte von der Geschäftsleitung (oder dem Beauftragten) der Lieferanten genehmigt werden.	Um sicherzustellen, dass der Prozess und die Dokumentation für die Bearbeitung von Beschwerden durch den Lieferanten einer angemessenen Aufsicht der Geschäftsleitung unterliegt und behördliche Änderungen entsprechend berücksichtigt werden
17 Einsatz von Unterauftragnehmern	✓	✓	✓	Der Lieferant muss sicherstellen, dass jeder mit einem Unterauftragnehmer abgeschlossene Vertrag, auf den er sich bei der Bearbeitung von Kundenbeschwerden stützt, die in diesem Dokument dargelegten Kontrollanforderungen regelt. Der Lieferant muss die entsprechenden Unterauftragnehmer überwachen und sicherstellen, dass sie die in diesem Dokument dargelegten Kontrollanforderungen einhalten.	Die Lieferanten müssen alle Unterauftragnehmer überwachen, um sicherzustellen, dass sie über die entsprechenden Kontrollen verfügen und das Beschwerderisiko innerhalb der Lieferkette mindern.