

External Supplier Control Obligations

Reclami dei Clienti

Nota importante: I Fornitori regolamentati (cioè quelli a cui è stata concessa una licenza o un'autorizzazione da un ente di controllo per svolgere attività regolamentate), devono rispettare i requisiti specifici stabiliti dall'ente di controllo nella propria giurisdizione locale che possono includere (a titolo esemplificativo ma non esaustivo), la definizione di reclamo, i costi sostenuti per contattare un'azienda, i tempi di risposta, il contenuto della risposta e i diritti di trasmissione all'ente per la risoluzione alternativa delle controversie (ADR). Se non diversamente disposto dai requisiti legali o normativi locali, Barclays definisce come "Reclamo" qualsiasi espressione di insoddisfazione, giustificata o meno, su qualsiasi attività o servizio fornito a un cliente Barclays ("Cliente"), che ha o può avere un effetto sostanziale sul Cliente che reclama.

Titolo di controllo	Ambito del controllo			Descrizione del controllo	Perché è importante?
	Fornitori che gestiscono reclami con il marchio Barclays	Fornitori che gestiscono reclami end-to-end con il proprio marchio	Fornitori che ricevono e inoltrano reclami perché siano gestiti da Barclays		
1. Gestione dei reclami: Informazioni su come presentare un reclamo				<p>Ai clienti vengono fornite informazioni chiare, pertinenti, prontamente disponibili su come presentare un reclamo. Occorre prestare attenzione ai Clienti che mostrano segni di vulnerabilità (ad esempio condizioni di salute che possono avere un impatto sulla loro capacità di comprendere il prodotto) o difficoltà finanziarie e al modo in cui i reclami di tali clienti saranno identificati, gestiti e segnalati a Barclays.</p> <p>Le informazioni devono essere accessibili a tutti, comprese le persone con disabilità, conformemente alle leggi applicabili (compresa la 2010 UK Equality Act); pertanto devono soddisfare i più aggiornati standard di accessibilità accettati a livello internazionale ("Standard di Accessibilità Digitale") come i</p>	<p>Il Fornitore deve garantire la disponibilità della procedura di Reclamo, in modo che i Clienti ne siano a conoscenza se desiderano esprimere insoddisfazione su qualsiasi aspetto del loro rapporto con noi/il Fornitore.</p> <p>Il Fornitore non deve impedire o ostacolare i Clienti nella presentazione di un Reclamo. Una procedura complessa potrebbe dissuadere i Clienti dal presentare un Reclamo.</p>

				requisiti di accessibilità stabiliti nelle Linee Guida sull'Accessibilità dei Contenuti Web (WCAG) v2.1 AA Level.	
2. Gestione dei reclami: Costi della presentazione dei reclami				Ai clienti non vengono addebitati costi per la presentazione di un reclamo.	Il Fornitore non deve addebitare ai Clienti alcun costo per la presentazione di un Reclamo, inclusa la segnalazione ai ricorrenti di numeri di telefono con tariffe costose o ad altre linee telefoniche che generano ricavi. L'addebito di un costo per la presentazione di un Reclamo potrebbe dissuadere i Clienti dalla segnalazione di problematiche che devono essere risolte o possono causare un rischio reputazionale per Barclays.
3. Gestione dei reclami: Meccanismi di feedback				I meccanismi di feedback del Cliente offrono chiare informazioni sulla procedura adeguata per presentare un Reclamo, compreso il canale da utilizzare per la presentazione di un Reclamo (ad esempio, telefono, faccia a faccia, e-mail, posta ecc...) Le caselle di posta non monitorate devono avere una funzione di risposta automatica con la descrizione della corretta procedura di presentazione di un Reclamo.	Il Fornitore deve garantire che i Clienti siano informati su come presentare i Reclami attraverso i canali gestiti dall'azienda. Questo garantisce ai clienti la possibilità di scegliere il canale più pratico e idoneo.
4. Gestione dei reclami: Conferma di ricezione dei Reclami				Tutti i reclami sono recepiti e registrati in modo tempestivo (indicativamente, Barclays prevede che occorrono 5 giorni). I Reclami devono essere recepiti anche se il Cliente non utilizza le parole "Desidero presentare un reclamo"; devono essere valutate le parole, il linguaggio e il tono usato. Inoltre, i Reclami possono provenire da terze parti (ad esempio gli assistenti) e devono essere accettati conformemente alle normali procedure operative dell'account.	Il Fornitore garantisce ai Clienti che i Reclami presentati sono stati ricevuti e che sono/saranno esaminati. Per alcune giurisdizioni, si applica un periodo di risoluzione informale e la conferma di ricezione verrà inviata al termine di tale periodo qualora il Reclamo non sia stato risolto.

<p>5. Reclamo</p> <p>Gestione dei Reclami: Requisiti di registrazione</p>				<p>I Reclami vengono registrati in base alla natura, all'entità e alla complessità dell'Attività e alla tipologia di Reclamante e conformemente a qualsiasi regolamento o legge applicabile.</p> <p>Per la conservazione dei dati occorre tenere conto dei requisiti di cui all'Obbligo di controllo dei Fornitori esterni in materia di protezione dei dati e dei requisiti imposti dal garante della privacy locale.</p>	<p>Il Fornitore deve annotare e registrare i dettagli di tutti i Reclami ricevuti e conservare le relative registrazioni, in conformità alle politiche di conservazione dei dati (requisito minimo) e alle leggi applicabili fino a quando è necessario se al Cliente, revisore, normatore o all'ente che propone una risoluzione alternativa della controversia occorrono dettagli facilmente reperibili.</p>
<p>6. Gestione dei reclami: Requisiti di indagine</p>				<p>I reclami vengono studiati in modo equo e approfondito, documentati e risolti in modo tempestivo in base alla natura, all'entità e alla complessità dell'attività e della tipologia di reclamante. Ciò include l'esecuzione di indagini appropriate e la raccolta di informazioni sufficienti per formulare un giudizio sulla validità del Reclamo del Cliente e sulle azioni necessarie per risolverlo.</p>	<p>Il Fornitore deve garantire una verifica tempestiva, approfondita e adeguata delle ragioni dell'insoddisfazione del Cliente e proporre una soluzione adeguata, in modo che il Cliente comprenda il risultato del Reclamo e la relativa motivazione. La risoluzione del Reclamo deve essere comunicata ai Clienti mediante l'apposito modello.</p>
<p>7. Gestione dei reclami: Competenze di chi gestisce i reclami</p>				<p>Le indagini sui reclami vengono svolte da persone:</p> <ul style="list-style-type: none"> • formati e abilitati a riconoscere e indagare efficacemente i Reclami; e • che siano in possesso delle capacità, conoscenze e della necessaria esperienza sull'Attività a cui si riferisce il Reclamo. 	<p>Il Fornitore deve garantire che la verifica dei Reclami venga svolta da persone qualificate e competenti, che possiedono adeguate capacità e l'esperienza necessaria a svolgere un'indagine approfondita, e a fornire una risposta adeguata ai Clienti anche nei casi più complessi. Il tal modo i Clienti si sentiranno valorizzati e sapranno che le loro problematiche sono state attentamente valutate.</p> <p>Il Fornitore deve garantire un percorso di formazione annuale o continuo per il proprio personale.</p>

8. Gestione dei reclami: Evitare conflitti di interessi				<p>In presenza di conflitto di interessi tra la persona che conduce l'indagine sui Reclami e il Cliente che ha inoltrato il Reclamo, la pratica viene sottoposta a un manager senior incaricato di stabilire una linea d'azione adeguata. Tale linea d'azione potrebbe comportare semplicemente l'affidamento della gestione del Reclamo a un diverso collega o team.</p> <p>Per maggiore chiarezza, si parla di conflitto di interessi quando il Fornitore (o i rispettivi dipendenti, appaltatori o subappaltatori) ha un interesse (finanziario o non finanziario) che potrebbe influenzare negativamente le procedure o il processo decisionale nell'indagine sul Reclamo.</p>	Il Fornitore deve trattare adeguatamente eventuali conflitti di interesse (per esempio, non incaricare il consulente/venditore che ha fornito la consulenza/venduto il prodotto di effettuare l'indagine sul Reclamo e/o determinarne l'esito). In tal modo l'indagine viene considerata imparziale e non presenta un rischio di condotta né per il Fornitore né per Barclays.
9. Gestione dei reclami: Tenere aggiornati i Clienti				I Clienti vengono tenuti aggiornati sull'andamento delle rispettive indagini relative ai Reclami mediante i modelli approvati da Barclays.	Il Fornitore garantisce che i Clienti ricevano aggiornamenti tempestivi e appropriati sull'andamento della risoluzione del Reclamo.
10. Gestione dei reclami: Comunicazione del risultato del reclamo				I Clienti ricevono una risposta tempestiva, chiara, equa, imparziale e valida al loro Reclamo, che tratta tutti gli aspetti rilevanti presentati dal Reclamante, mediante i modelli approvati da Barclays.	Il Fornitore garantisce che i Clienti ricevano la comunicazione di un'eventuale sospensione/rifiuto del Reclamo e delle motivazioni di tale decisione; occorre sempre trattare i punti principali del Reclamo. In tal modo si garantisce al Cliente un'informazione chiara sulle azioni intraprese per condurre le indagini e sulle motivazioni alla base della decisione adottata.
11. Gestione dei reclami: Adozione di un rimedio appropriato				Al termine delle indagini relative al Reclamo di un Cliente, vengono proposti ai Clienti un intervento correttivo e/o un rimedio adeguato.	Il Fornitore deve garantire che i Clienti vengano riportati nella posizione in cui si sarebbero trovati se non si fosse verificato il Reclamo che hanno presentato e che siano avanzate proposte correttive (in linea con l'autorità delegata del Fornitore) relativamente ai costi sostenuti e ad eventuali inconvenienti o disagi subiti.
12. Gestione dei reclami: Approccio correttivo coerente				Tutte le decisioni relative al rimedio si basano su principi coerenti, esposti in uno standard o in una procedura aziendale applicata ai fatti specifici e	Il Fornitore garantisce che le decisioni e gli esiti dei Reclami dei Clienti siano coerenti (per esempio, ottenibili con una procedura di garanzia della qualità (QA) in essere). Ciò consente di ottenere

				alle circostanze che delineano la natura, l'entità e la complessità dell'attività.	risultati equi per il Cliente e facilita la formazione del personale addetto alla gestione dei Reclami.
13. Gestione dei reclami: Predisposizione di processi di escalation	✓	✓	✗	Qualora l'esito delle indagini su un reclamo non soddisfi il cliente, vengono fornite chiare informazioni su un eventuale processo di escalation interno ed esterno.	Il Fornitore deve garantire che i Clienti ricevano i dettagli di eventuali processi di escalation (per esempio, enti che offrono un processo di revisione dei reclami gratuito e indipendente).
14. Gestione dei reclami: Analisi delle cause	✓	✓	✗	Viene condotto un esame periodico delle informazioni di gestione, inclusa un'escalation adeguata delle problematiche individuate relative ai reclami e alle indagini condotte, al fine di: <ul style="list-style-type: none"> • identificare i rischi emergenti; • eseguire l'analisi delle cause, e • identificare e risolvere eventuali problematiche ricorrenti o sistemiche. 	Il Fornitore tiene traccia delle informazioni di gestione per garantire che le cause dei Reclami relativi a episodi ricorrenti siano risolte e che siano fornite le informazioni obbligatorie.
15. Gestione dei reclami: Garanzia di Qualità	✓	✓	✗	La garanzia di qualità sulla gestione dei Reclami è implementata (su una base di rischio) dal Fornitore e i risultati sono condivisi con Barclays, come misura minima, durante le revisioni della gestione del servizio. Il processo è stato rivisto su base periodica da Barclays per garantire che rimanga in linea con i requisiti normativi e idoneo per tutti i Clienti.	Per garantire che i Clienti Barclays vivano un'esperienza di gestione dei Reclami coerente e di alta qualità.
16. Gestione dei reclami: Contratti con il Fornitore	Responsabilità di Barclays			Barclays effettua controlli annuali per garantire che in tutti i contratti con i Fornitori siano inclusi i Requisiti per Fornitori esterni di Barclays in merito alla procedura di Reclamo e che tali contratti siano allineati con i requisiti specifici	Per garantire che i nostri contratti includano tutti i requisiti specifici per i Reclami, ove opportuno