

Obblighi di controllo dei Fornitori esterni

Reclami dei clienti

Nota importante: I Fornitori regolamentati devono rispettare i requisiti specifici stabiliti dal normatore nella propria giurisdizione locale che possono includere, in modo indicativo 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 agli enti per la risoluzione alternativa delle controversie (ADR)

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	✓	✓	✓	Ai clienti vengono fornite informazioni chiare, pertinenti, prontamente disponibili su come presentare un reclamo.	<p>I Fornitori devono 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>È necessario tenere in considerazione i clienti che si trovano in situazioni di vulnerabilità e quelli che richiedono formati alternativi.</p>
2. Gestione dei reclami: Disponibilità del processo di reclamo	✓	✓	✓	<p>La procedura per presentare un reclamo è accessibile, trasparente e diretta.</p> <p>I reclami devono essere prontamente accettati anche se il cliente non utilizza le parole "Desidero presentare un reclamo"; devono essere valutate le parole, il linguaggio e il tono usato.</p>	<p>I Fornitori non devono impedire a o ostacolare i clienti nella presentazione di un reclamo. Una procedura complessa potrebbe dissuadere i clienti dal presentare un reclamo</p> <p>Se possibile, i clienti dovrebbero poter presentare un reclamo tramite qualsiasi canale normalmente utilizzato da un'impresa.</p> <p>È necessario tenere in considerazione i clienti che si trovano in situazioni di vulnerabilità e quelli che richiedono formati alternativi.</p>

3. Gestione dei reclami: Costi della presentazione dei reclami				<p>Ai clienti non vengono addebitati costi per la presentazione di un reclamo.</p>	<p>I Fornitori non devono 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</p>
4. Gestione dei reclami: Meccanismi di feedback				<p>I meccanismi di feedback del cliente offrono chiare informazioni sulla procedura adeguata per presentare un reclamo.</p> <p>Le caselle postali non monitorate devono avere una funzione di risposta automatica con la descrizione della procedura corretta di presentazione di un reclamo</p>	<p>I Fornitori devono garantire che i clienti siano informati su come presentare i reclami e tramite quali canali (per esempio e-mail, telefono, posta, sito web, ecc.). Questo garantisce ai clienti la possibilità di scegliere il canale più pratico e idoneo.</p> <p>I clienti non devono avere dubbi sull'avvenuto ricevimento del reclamo inviato</p>
5. Gestione dei reclami: Conferma di ricezione dei reclami				<p>La conferma di ricezione dei reclami viene inviata tempestivamente.</p> <p>Indicativamente, Barclays prevede che occorranza 5 giorni</p>	<p>I Fornitori garantiscono ai clienti che i reclami presentati sono stati ricevuti e che sono/saranno esaminati.</p> <p>Per alcune giurisdizioni, si applica un periodo di risoluzione informale e la conferma di ricezione verrà inviata al termine di questo periodo qualora, il reclamo non sia stato risolto</p>
6.0 Gestione dei reclami: Requisiti di registrazione				<p>I reclami vengono registrati in base alla natura, all'entità e alla complessità dell'attività e alla tipologia di reclamante.</p> <p>Considerare: Per la conservazione dei dati occorre tenere conto dei requisiti del programma sulla riservatezza dei dati incluso negli obblighi di controllo dei Fornitori esterni e i requisiti del garante della privacy locale</p>	<p>I Fornitori devono 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) 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>
7. Gestione dei reclami: Requisiti di indagine				<p>I reclami vengono studiati in modo equo e approfondito, documentati e risolti in modo tempestivo in base alla natura, all'entità e alla</p>	<p>I Fornitori devono garantire una verifica tempestiva, approfondita e adeguata delle ragioni dell'insoddisfazione del cliente e proporre una soluzione adeguata, in modo che il cliente</p>

				complessità dell'attività e della tipologia di reclamante.	comprenda il risultato del reclamo e la relativa motivazione. La risoluzione del reclamo deve essere comunicata ai clienti mediante lettera specifica
8. Gestione dei reclami: Competenze di chi gestisce i reclami	✓	✓	✗	Le indagini sui reclami vengono svolte da persone: <ul style="list-style-type: none"> • autorizzate a riconoscere e verificare i reclami in modo efficace, e • che siano in possesso delle capacità, conoscenze e della necessaria esperienza sull'attività a cui si riferisce il reclamo. 	I Fornitori devono garantire che la verifica dei reclami venga svolta da persone qualificate e competenti, che possiedano 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. I Fornitori devono garantire un percorso di formazione annuale o continuo per i propri colleghi
9. Gestione dei reclami: Evitare conflitti di interessi	✓	✓	✗	In presenza di conflitto di interessi tra la persona che conduce l'indagine sui reclami e il soggetto del reclamo, la pratica viene sottoposta a 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.	I Fornitori devono 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.
10. Gestione dei reclami: Tenere aggiornati i clienti	✓	✓	✗	I clienti vengono tenuti aggiornati sull'andamento delle indagini relative al reclamo	I Fornitori garantiscono che i clienti ricevano aggiornamenti tempestivi e appropriati sull'andamento della risoluzione del reclamo.
11. 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.	I Fornitori devono garantire 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 le motivazioni alla base della decisione adottata.

12. Gestione dei reclami: Adozione di un rimedio appropriato	✓	✓	✗	Al termine delle indagini relative al reclamo, vengono proposti ai clienti un intervento correttivo e/o un rimedio adeguato.	I Fornitori devono 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 relativamente ai costi sostenuti e ad eventuali inconvenienti o disagi subiti
13. 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 alle circostanze che delineano la natura, l'entità e la complessità dell'attività.	I Fornitori garantiscono 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 risultati equi e facilita la formazione del personale addetto alla gestione dei reclami
14. 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.	I Fornitori devono 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).
15. 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. 	I Fornitori tengono 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
16. Gestione dei reclami: Contratti con i Fornitori	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 siano allineati	Garantisce che i nostri contratti includano tutti i requisiti specifici per i reclami, ove opportuno