

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				Ai clienti non vengono addebitati costi per la presentazione di un reclamo.	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
4. Gestione dei reclami: Meccanismi di feedback				I meccanismi di feedback del cliente offrono chiare informazioni sulla procedura adeguata per presentare un reclamo.  Le caselle postali non monitorate devono avere una funzione di risposta automatica con la descrizione della procedura corretta di presentazione di un reclamo	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.  I clienti non devono avere dubbi sull'avvenuto ricevimento del reclamo inviato
5. Gestione dei reclami: Conferma di ricezione dei reclami				La conferma di ricezione dei reclami viene inviata tempestivamente.  Indicativamente, Barclays prevede che occorranza 5 giorni	I Fornitori garantiscono 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 questo periodo qualora, il reclamo non sia stato risolto
6.0 Gestione dei reclami: Requisiti di registrazione				I reclami vengono registrati in base alla natura, all'entità e alla complessità dell'attività e alla tipologia di reclamante.  <b>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</b>	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.
7. Gestione dei reclami: Requisiti di indagine				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.	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 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"> <li>• autorizzate a riconoscere e verificare i reclami in modo efficace, e</li> <li>• che siano in possesso delle capacità, conoscenze e della necessaria esperienza sull'attività a cui si riferisce il reclamo.</li> </ul>	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"> <li>• identificare i rischi emergenti;</li> <li>• eseguire l'analisi delle cause, e</li> <li>• identificare e risolvere eventuali problematiche ricorrenti o sistemiche.</li> </ul>	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