

Obblighi di controllo dei
Fornitori esterni
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 dallo stesso), devono rispettare i requisiti specifici stabiliti dall'ente di controllo nella propria giurisdizione locale, che possono includere (a titolo di esempio non esaustivo) la definizione di un reclamo, i costi sostenuti per contattare il Fornitore, i tempi di risposta, il contenuto della risposta e i diritti di trasmissione all'ente per la risoluzione alternativa delle controversie (ADR, Alternative Dispute Resolution). Se non diversamente disposto dai requisiti legali o normativi locali, Barclays definisce come "Reclamo" qualsiasi espressione di insoddisfazione, giustificata o meno, in merito a qualsiasi attività, prodotto o servizio fornito a un cliente Barclays ("Cliente"), che produce o può produrre un effetto sostanziale sul Cliente che presenta il reclamo.

| Titolo del 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 il servizio) o difficoltà finanziarie e al modo in cui i reclami di tali Clienti saranno identificati e gestiti dai Fornitori, e quindi segnalati a Barclays.</p> <p>Le informazioni relative alla Gestione dei reclami 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 requisiti di accessibilità stabiliti nelle Linee Guida sull'Accessibilità dei Contenuti Web (WCAG) v2.1, livello AA.</p> | <p>I Fornitori devono garantire che la procedura di Reclamo sia disponibile e accessibile a tutti, in modo che i Clienti ne siano a conoscenza se desiderano esprimere insoddisfazione per qualunque aspetto del loro rapporto con Barclays e/o i Fornitori.</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> |

Linee guida:

Un cliente vulnerabile è una persona che, a causa della propria situazione personale, risulta particolarmente suscettibile a danni e problematiche di varia natura. Tutti i clienti rischiano di diventare vulnerabili, sia in modo permanente che temporaneo. Un simile rischio aumenta qualora gli stessi presentino caratteristiche di particolare vulnerabilità. Le caratteristiche o le circostanze di vulnerabilità sono determinate da quattro fattori chiave (gli esempi non sono esaustivi):

- (i) Salute - condizioni di salute fisica o mentale, malattie o disabilità che influenzano la capacità di svolgere le attività quotidiane.*
- (ii) Eventi della vita - eventi quali lutti, responsabilità assistenziali (che possono comprendere la gestione di una procura), perdita del lavoro, rottura di una relazione o altre circostanze che influiscono sull'esperienza delle persone in relazione ai servizi finanziari, ad esempio l'uscita dall'affidamento, la migrazione o la richiesta d'asilo, la tratta di esseri umani o la schiavitù moderna, le condanne penali;*
- (iii) Resilienza - scarsa capacità di sopportare shock di natura economica o emotiva, oppure le difficoltà finanziarie; e*
- (iv) Capacità - scarsa conoscenza delle questioni finanziarie o scarsa fiducia nella gestione del denaro (capacità finanziaria). Abilità insufficienti in altre aree di particolare rilevanza, come l'alfabetizzazione, la capacità di calcolo o le competenze digitali, oppure mancanza di conoscenze linguistiche locali.*

Tali circostanze o caratteristiche possono risultare di particolare complessità e persino sovrapporsi tra loro. Possono inoltre riguardare anche i clienti aziendali, per i quali le

| | | | | | |
|--|---|---|---|--|---|
| | | | | <p><i>circostanze personali possono influire direttamente sullo svolgimento delle attività di business. Un tipico esempio è rappresentato dall'utilizzo dei beni personali in qualità di garanzia collaterale per il finanziamento di un prestito a livello aziendale.</i></p> | |
| 2. 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, incluso il dirottamento dei Clienti a 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 e per i Fornitori.</p> |
| 3. Gestione dei reclami: Meccanismi di feedback | ✓ | ✓ | ✓ | <p>I Meccanismi di feedback per i Clienti offrono informazioni chiare sulla procedura da seguire per presentare un Reclamo, compresi i diversi canali da utilizzare per la presentazione di un Reclamo (ad esempio, per telefono, di persona, tramite e-mail, per posta e così via).</p> <p>Le caselle di posta non monitorate devono avere una funzione di risposta automatica con la descrizione della corretta procedura di presentazione di un Reclamo.</p> | <p>I Fornitori devono 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 adeguato.</p> |
| 4 Gestione dei reclami: Revisione periodica | ✓ | ✓ | ✗ | <p>Il processo di Gestione dei reclami deve essere rivisto annualmente oppure quando necessario al fine di rispettare i nuovi requisiti di legge. La revisione deve garantire che il processo rimanga coerente con i requisiti di legge e con la clientela, e che affronti i problemi o le preoccupazioni rilevanti segnalati dai clienti.</p> <p>(A titolo indicativo, "la Clientela è un gruppo di persone fisiche o giuridiche con cui Barclays ha stabilito un rapporto contrattuale per la fornitura di prodotti e/o servizi, direttamente o tramite terze parti").</p> | <p>I Fornitori devono assicurarsi di esaminare una volta l'anno il processo di reclamo a disposizione dei Clienti, per garantire la conformità ai requisiti di Legge e al tipo di Cliente. Ciò include la revisione fuori ciclo per le modifiche alle normative e i problemi gravi.</p> |

| | | | | | |
|---|---|---|---|--|---|
| 5. Gestione dei Reclami: Conferma di ricezione dei Reclami |  |  |  | <p>Tutti i Reclami devono essere confermati tempestivamente (entro 5 giorni dalla ricezione).</p> <p>I Reclami devono essere confermati anche se il Cliente non utilizza le parole "Desidero presentare un reclamo". I Fornitori devono infatti valutare le parole, il linguaggio e il tono utilizzati. I Reclami possono provenire anche da terze parti (come assistenti o badanti) e devono essere accettati conformemente alle normali procedure operative.</p> | Il Fornitore garantisce ai Clienti che i Reclami presentati sono stati ricevuti e che sono/saranno esaminati. |
| 6. Gestione dei reclami: Requisiti di registrazione |  |  |  | <p>I Reclami vengono annotati dai Fornitori (entro 24 ore dalla ricezione) e registrati in modo appropriato alla natura, alla portata e la complessità del Business e del tipo di Cliente, conformemente a qualsiasi regolamento o legge in vigore (ove applicabile).</p> <p>Per la conservazione dei dati occorre tenere conto dei requisiti previsti dall'Obbligo di controllo dei Fornitori in materia di riservatezza dei dati e dei requisiti imposti dal garante della privacy locale.</p> | I Fornitori devono annotare e registrare i dettagli di tutti i Reclami ricevuti e conservare le registrazioni di ciascun Reclamo (almeno) come previsto dalle policy di conservazione dei dati e dalle leggi applicabili, per tutto il tempo necessario. |
| 7. Gestione dei Reclami: Requisiti di indagine |  |  |  | I Reclami vengono esaminati in modo approfondito e imparziale, documentati (includendo i passi intrapresi durante le indagini) e risolti tempestivamente in base alla natura, all'entità e alla complessità del Business e al tipo di Reclamo. 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. | 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 dei Reclami deve essere comunicata ai Clienti. |
| 8. Gestione dei Reclami: Competenze di chi gestisce i reclami |  |  |  | <p>Le indagini sui reclami vengono svolte da persone:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formati e abilitati a riconoscere e approfondire efficacemente i Reclami. • Possiedono le capacità, le conoscenze e l'esperienza necessarie sul Business a cui si riferisce il Reclamo. | 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. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Il Fornitore deve garantire un percorso di formazione annuale o continuo per il proprio personale. |
| 9. Gestione dei Reclami: Evitare conflitti di interessi |  |  |  | <p>In caso 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 del Fornitore, incaricato di stabilire una linea d'azione adeguata. In alternativa, tale linea d'azione potrebbe comportare semplicemente l'affidamento della gestione del Reclamo a un altro team o collega.</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 di altro tipo) che potrebbe influenzare negativamente le procedure o il processo decisionale nell'Indagine sul Reclamo.</p> | I Fornitori devono trattare adeguatamente gli eventuali Conflitti di interesse (ad esempio evitando di affidare l'indagine e/o la determinazione dell'esito del Reclamo al consulente o venditore che ha fornito la consulenza o venduto il prodotto). In tal modo l'indagine viene considerata imparziale e non presenta Rischi comportamentali né reputazionali, per il Fornitore o per Barclays. |
| 10. Gestione dei Reclami: Tenere aggiornati i Clienti |  |  |  | I Clienti devono essere aggiornati regolarmente sull'andamento delle Indagini relative al Reclamo | Il Fornitore garantisce 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 devono ricevere una risposta tempestiva, chiara, equa, imparziale e valida al Reclamo, che tratta tutti gli aspetti rilevanti esposti dal Cliente. | 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. |
| 12. Gestione dei Reclami: Adozione di un rimedio appropriato |  |  |  | Al termine delle Indagini relative al Reclamo di un Cliente, quest'ultimo viene ricondotto nella posizione in cui si sarebbe trovato se non si fosse verificato il problema. Nella circostanza il Fornitore presenta al Cliente opportune misure correttive, qualora tale azione risulti appropriata. | Il Fornitore deve quindi garantire che il Cliente venga riportato nella posizione in cui si sarebbe trovato se non si fosse verificato il problema all'origine del Reclamo inoltrato. Deve inoltre presentare adeguate misure correttive (in linea con l'autorità delegata del Fornitore) relativamente a rimborsi, pagamento di interessi, costi sostenuti ed eventuali inconvenienti o disagi |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|
| | | | | | subiti. Il Fornitore può anche prendere in considerazione l'opzione di effettuare un pagamento in segno di buona volontà, allo scopo di mantenere la fiducia del Cliente, oppure può generare un beneficio aggiuntivo in assenza di errori da parte di Barclays. |
| 13. Gestione dei Reclami: Predisposizione di processi di escalation | ✓ | ✓ | ✗ | Qualora il Cliente non sia soddisfatto dell'esito delle Indagini su un Reclamo, devono essergli fornite informazioni chiare 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 condotta una revisione regolare dei problemi ricorrenti e di quelli sistematici, al fine di: <ul style="list-style-type: none"> •Identificare i rischi emergenti e/o tematici. •Analizzare la causa alla radice dei singoli reclami e identificare gli eventuali temi comuni. •Determinare se tali cause alla radice possono influire anche su altri processi, prodotti o servizi, inclusi quelli non direttamente correlati al reclamo. •Risolvere come necessario la causa alla radice dei reclami. | I Fornitori devono disporre di processi e controlli appropriati per garantire che la gestione dei reclami consenta di identificare e risolvere la causa alla radice dei problemi ricorrenti e di quelli sistematici. |
| 15. Gestione dei Reclami: Garanzia di Qualità | ✓ | ✓ | ✗ | Il Fornitore deve implementare il Controllo qualità della gestione dei Reclami e dei risarcimenti monetari tramite un approccio basato sul rischio e condividere i risultati con Barclays, come minimo durante le revisioni della gestione del servizio. A titolo indicativo, il "risarcimento" è una somma di denaro offerto dai Fornitori a compensazione degli eventuali danni o perdite subite dai Clienti). | Per garantire che i Clienti Barclays vivano un'esperienza di gestione dei Reclami coerente e di alta qualità. |
| 16 Gestione dei reclami: Supervisione della governance | ✓ | ✓ | ✗ | L'approccio alla gestione dei reclami deve essere adeguatamente documentato dai Fornitori con la supervisione del Business Senior Management presso i Fornitori. L'approccio alla gestione dei reclami deve essere approvato dal Business Senior Management (o del delegato) presso i Fornitori | Per garantire che il processo e la documentazione della gestione dei reclami da parte dei Fornitori siano adeguatamente supervisionati dal Senior Management e che le modifiche normative siano incorporate come appropriato. |

