

External Supplier Control Obligations

Reclamações de clientes

Nota importante: No caso de Fornecedores regulamentados (ou seja, fornecedores aos quais foi atribuída uma licença ou uma autorização por um regulador para realização de atividades reguladas), o Fornecedor tem de cumprir todos os requisitos específicos definidos pelo regulador na respetiva jurisdição local, o que pode incluir (entre outros) a definição de reclamação, custos associados à comunicação com uma empresa, prazos para resposta, conteúdo da resposta e direitos de recurso para organização de Resolução Alternativa de Litígios (RAL). Salvo disposição contrária em requisitos legais ou regulamentares locais, o Barclays define "Reclamação" como qualquer expressão de insatisfação, justificada ou não, relativa a qualquer atividade ou serviço prestado a um cliente Barclays ("Cliente"), que tem ou que pode ter um efeito material no Cliente queixoso.

Designação do controlo	Âmbito do controlo			Descrição do controlo	Porque é importante?
	Fornecedores que lidam com reclamações ao abrigo da marca Barclays	Fornecedores que gerem reclamações do início ao final do processo ao abrigo da sua própria marca	Fornecedores que recebem e encaminham reclamações para o Barclays tratar		
1. Tratamento de Reclamações: Informações sobre como apresentar uma reclamação				<p>Os clientes recebem informações claras, consistentes e prontamente disponíveis sobre como apresentar uma reclamação. Têm de ser tomados em consideração os Clientes que demonstrem indicações de vulnerabilidade (por exemplo, condições de saúde que possam afetar a sua capacidade de compreensão do produto) ou de dificuldades financeiras e como serão identificadas, geridas e comunicadas ao Barclays as reclamações de tais Clientes.</p> <p>A informação tem de ser acessível a todos, incluindo pessoas com deficiências, em conformidade com quaisquer leis aplicáveis (incluindo a Lei para a Igualdade de 2010 do Reino Unido) e, por isso, tem de cumprir as mais recentes normas de acessibilidade internacionalmente aceites ("Normas de</p>	<p>Os fornecedores têm de garantir que o processo de Reclamação está disponível de modo a que os Clientes tenham conhecimento do mesmo se pretenderem expressar insatisfação relativamente a qualquer elemento do seu relacionamento connosco/com o Fornecedor.</p> <p>Os Fornecedores não podem impedir os Clientes de apresentar uma Reclamação nem criar barreiras que os dissuadam de o fazer. Um processo complexo pode dissuadir os Clientes de apresentar uma Reclamação.</p>

				Acessibilidade Digital"), tais como os requisitos de acessibilidade previstos nas Diretrizes para a acessibilidade do conteúdo da Web (WCAG) v2.1 Nível AA.	
2. Tratamento de Reclamações: Custos associados à apresentação de reclamações				Não são cobrados aos clientes custos pela apresentação de uma reclamação.	Os Fornecedores não podem cobrar aos Clientes pela apresentação de uma Reclamação; inclui-se aqui o encaminhamento dos queixosos para números de telefone de valor acrescentado ou outras linhas telefônicas que gerem receitas. Cobrar um valor pela apresentação de uma Reclamação pode dissuadir os Clientes de apresentar problemas que necessitam de ser resolvidos ou causar risco de reputação para o Barclays.
3. Tratamento de Reclamações: Mecanismos de feedback				Os mecanismos de feedback dos clientes disponibilizam informações claras sobre o processo apropriado para apresentação de Reclamações, incluindo o canal pelo qual a reclamação pode ser apresentada (por exemplo, telefone, pessoalmente, e-mail, correio, etc.) As caixas de correio não monitorizadas devem dispor de uma função de resposta automática para informar sobre o processo correto para apresentação de Reclamações.	Os Fornecedores têm de garantir que os Clientes são informados sobre como podem apresentar Reclamações através de qualquer canal operado pela atividade. Deste modo, garante-se que os clientes podem escolher o canal mais adequado e mais conveniente.
4. Tratamento de Reclamações: Confirmação de reclamações				Todas as Reclamações são imediatamente confirmadas e registadas em tempo oportuno (para fins de orientação, o Barclays prevê 5 dias). As Reclamações têm de ser prontamente aceites; mesmo que o Cliente não utilize a expressão "Quero reclamar", devemos considerar as palavras, a linguagem e o tom adotados. Além disso, as reclamações podem ser apresentadas por terceiros (tais como, assistentes) e têm de ser aceites em linha com os procedimentos operacionais normais.	Os Fornecedores garantem que os Clientes têm conhecimento de que a Reclamação foi recebida e está a ser ou será analisada. Em algumas jurisdições, é aplicável um período de resolução informal e a confirmação é enviada findo esse período caso a Reclamação não tenha sido resolvida.

<p>5. Reclamação</p> <p>Tratamento de Reclamações: Requisitos de registo</p>				<p>As Reclamações são registadas de modo apropriado à natureza, dimensão e complexidade do Negócio e do tipo de Queixoso e de acordo com qualquer regulamentação ou leis aplicáveis.</p> <p>No que se refere a retenção de dados, devem ser considerados os requisitos das Obrigações de Controlo da Privacidade de Dados de Fornecedores Externos e os requisitos regulamentares de privacidade locais.</p>	<p>Os fornecedores têm de anotar e registar os detalhes de todas as Reclamações recebidas e manter registos da Reclamação em conformidade com as políticas de retenção de Dados (no mínimo) e quaisquer leis aplicáveis durante o tempo necessário, de modo a que, se o Cliente, o auditor, o regulador ou o prestador da Resolução Alternativa de Litígio (RAL) necessitar de detalhes, estes possam ser facilmente obtidos.</p>
<p>6. Tratamento de Reclamações: Requisitos de investigação</p>				<p>As reclamações são devidamente investigadas, documentadas e resolvidas de modo atempado e apropriado à natureza, dimensão e complexidade do negócio e do tipo de queixoso. Tal inclui realizar investigações adequadas e reunir informação suficiente para formular um juízo sobre a validade da Reclamação do Queixoso e as ações necessárias para a resolução da mesma.</p>	<p>Os Fornecedores têm de garantir que as Reclamações são investigadas em tempo útil, integralmente e dando uma resposta adequada à insatisfação do Cliente, bem como disponibilizar uma resolução apropriada de modo a que o Cliente compreenda o resultado da reclamação e a lógica inerente. A resolução da Reclamação tem de ser comunicada aos Clientes utilizando o modelo de carta ao Cliente adequado.</p>
<p>7. Tratamento de Reclamações: Competência da pessoa que trata da reclamação</p>				<p>As investigações relativas a reclamações são realizadas por pessoas que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Possuem formação e poderes para reconhecer e investigar Reclamações com eficácia; e • Dispõem das competências, conhecimentos e especialização relevantes no que se refere ao aspeto relevante do negócio a que a reclamação respeita. 	<p>Os Fornecedores têm de garantir que as reclamações são investigadas por pessoas competentes com a formação adequada, bem como com competências e experiência relevantes para realizarem uma investigação completa e darem uma resposta adequada aos Clientes, incluindo em problemas complexos. Deste modo, garante-se que os Clientes se sentem valorizados e sabem que os seus problemas são alvo de atenta consideração.</p> <p>Os Fornecedores têm de garantir que os seus colaboradores frequentam uma formação anual ou contínua.</p>

8. Tratamento de Reclamações: Evitar conflitos de interesses				<p>Caso exista um conflito de interesses entre a pessoa que realiza a investigação às Reclamações e o Cliente que apresenta a Reclamação, o caso tem de ser encaminhado para um diretor sénior da unidade de negócios que seja responsável por determinar medidas adequadas. É possível que este problema seja resolvido simplesmente solicitando a outro colega ou equipa que trate da Reclamação.</p> <p>A bem da clareza, um conflito de interesses ocorre quando o Fornecedor (ou o seu colaborador, contratante ou subcontratante) possui um interesse (financeiro ou não financeiro) que poderia afetar negativamente o processo ou a tomada de decisão na investigação da Reclamação.</p>	Os Fornecedores têm de lidar com conflitos de interesses de modo adequado (p. ex., não permitir que o consultor/vendedor que recomendou ou vendeu o produto também investigue a Reclamação e/ou determine o resultado da mesma). Deste modo, pretende-se que a investigação seja considerada imparcial e não represente um risco de conduta para o Fornecedor ou para o Barclays.
9. Tratamento de Reclamações: Manter os Clientes informados				Os Clientes têm de ser informados sobre os progressos na investigação da Reclamação através de modelos aprovados pelo Barclays.	Os Fornecedores têm de garantir que os Clientes recebem informações atualizadas e adequadas sobre os progressos da resolução da respetiva Reclamação.
10. Tratamento de Reclamações: Comunicação do resultado da reclamação				Os Clientes recebem uma resposta atempada, clara, justa, imparcial e sólida às Reclamações, respondendo a todos os principais elementos levantados pela Reclamação, recorrendo a modelos aprovados pelo Barclays.	Os Fornecedores garantem que os Clientes recebem uma resposta informando-os de que a sua Reclamação está a ser validada/rejeitada e dos motivos para essa decisão, fazendo sempre referência às questões principais da Reclamação. Deste modo, garante-se que o Cliente conhece as medidas que foram tomadas para investigar a reclamação e a lógica subjacente à decisão.
11. Tratamento de Reclamações: Proporcionar reparação apropriada				Sempre que é concluída uma investigação sobre Reclamações de Clientes, é disponibilizada aos Clientes uma ação corretiva apropriada e/ou uma reparação apropriada.	Os Fornecedores têm de garantir que os Clientes regressam à situação em que estariam se o motivo da reclamação não tivesse acontecido, sendo apresentadas propostas de reparação apropriadas (em linha com a autoridade mandatada do Fornecedor) relativamente aos custos incorridos e a toda a perturbação ou incómodo causados.

12. Tratamento de Reclamações: Abordagem de reparação consistente				Todas as decisões relacionadas com a reparação baseiam-se em princípios consistentes, expressos numa norma ou num procedimento da unidade de negócio, aplicados aos factos específicos e às circunstâncias apropriadas, considerando a natureza, a dimensão e a complexidade da unidade de negócio.	Os Fornecedores têm de garantir que as decisões e os resultados das reclamações do Cliente são consistentes (p. ex., tal pode ser conseguido através de um processo de garantia de qualidade (GQ)). Deste modo, garantem-se resultados justos para o Cliente, contribuindo para o coaching e a formação das pessoas que tratam das Reclamações.
13. Tratamento de Reclamações: Disponibilização de processos de encaminhamento para níveis hierárquicos superiores				Se o resultado de uma investigação de uma reclamação não for satisfatório para o cliente, é-lhe fornecida informação clara sobre qualquer processo relevante, interno ou externo, de encaminhamento para níveis hierárquicos superiores.	Os Fornecedores têm de garantir que os Clientes têm acesso aos detalhes de qualquer processo de encaminhamento para níveis hierárquicos superiores (p. ex., organismos de análise de reclamações gratuitos e independentes).
14. Tratamento de Reclamações: Análise da causa originária				É realizada uma análise regular à informação de gestão, incluindo encaminhamento apropriado para níveis hierárquicos superiores dos problemas identificados relacionados com as reclamações, bem como investigações de reclamações desenvolvidas para: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar riscos emergentes; • Realizar análise da causa originária; e • Identificar e resolver quaisquer problemas recorrentes ou sistemáticos. 	Os Fornecedores controlam a informação de gestão de modo a garantir que as causas originárias das Reclamações relacionadas com problemas recorrentes são resolvidas e que os relatórios regulamentares são preenchidos.
15. Tratamento de Reclamações: Garantia de Qualidade				A garantia de qualidade no tratamento de Reclamações é implementada (em função do risco) pelo Fornecedor e os resultados são partilhados com o Barclays, no mínimo, durante as revisões de gestão. O processo foi revisto periodicamente pelo Barclays para assegurar que se mantém em linha com os Requisitos Regulamentares e adequado para o Cliente	Para assegurar que os Clientes Barclays recebem uma experiência de tratamento de Reclamações de qualidade superior.

16. Tratamento de Reclamações: Contratos de fornecedores	Responsabilidade do Barclays	O Barclays realiza análises anuais de modo a garantir que os requisitos de fornecedores externos em matéria de Reclamações do Barclays são integrados em todos os contratos de Fornecedores e estão em conformidade com os requisitos	Para garantir que os nossos contratos incluem quaisquer requisitos específicos no que se refere a Reclamações, quando for caso disso
---	------------------------------	---	--