

Obrigações de controlo de  
fornecedor externo

Reclamações de clientes

**Nota importante:** No caso de fornecedores regulamentados, o fornecedor tem de cumprir todos os requisitos específicos definidos pelo regulador na respetiva jurisdição local, o que pode incluir, entre outras coisas, a definição de reclamação, custos associados à comunicação com uma empresa, prazos para resposta, conteúdo da resposta e direitos de recurso para organizações de resolução alternativa de litígios

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	✓	✓	✓	Os clientes recebem informações claras, consistentes e prontamente disponíveis sobre como apresentar uma reclamação.	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.  Têm de considerar-se as circunstâncias específicas de clientes vulneráveis e clientes que necessitam de formatos alternativos
2. Tratamento de reclamações: Disponibilidade do processo de reclamação	✓	✓	✓	O processo para apresentação de reclamação é acessível, transparente e simples.  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.	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  Quando possível, os clientes têm de poder apresentar uma reclamação por meio de qualquer canal através do qual a empresa opera.

					Têm de considerar-se as circunstâncias específicas de clientes vulneráveis e clientes que necessitam de formatos alternativos
3. 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 telefónicas que gerem receitas. Cobrar um valor pela apresentação de uma reclamação pode dissuadir os clientes de apresentar problemas que necessitam de ser resolvidos
4. Tratamento de reclamações: Mecanismos de feedback	✓	✓	✓	Os mecanismos de feedback dos clientes disponibilizam informações claras sobre o processo apropriado para apresentação de reclamações.  As caixas de correio não monitorizadas têm de 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 e através de que canais (p. ex., e-mail, telefone, correio, website, etc.). Deste modo, garante-se que os clientes podem escolher o canal mais adequado e mais conveniente.  Os clientes não podem ficar com qualquer dúvida relativamente ao facto de a sua reclamação ter sido recebida
5. Tratamento de reclamações: Confirmação de reclamações	✓	✓	✓	As reclamações são imediatamente confirmadas.  Para fins de orientação, o Barclays prevê 5 dias	Os fornecedores garantem aos clientes que 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 tiver sido resolvida
Com 6.0 Tratamento de reclamações: Requisitos de registo	✓	✓	✓	As reclamações são registadas de modo apropriado à natureza, dimensão e complexidade do negócio e do tipo de queixoso.  <b>Considerar: No que se refere a retenção de dados, têm de considerar-se os requisitos do</b>	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) de modo a que, se o cliente, o auditor, o regulador ou o prestador da

				plano BEAM de privacidade de dados e os requisitos de privacidade do regulador local	resolução alternativa de litígio necessitar de detalhes, estes possam ser facilmente obtidos.
7. Tratamento de reclamações: Requisitos de investigação	✓	✓	✗	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.	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 a carta de cliente correta
8. Tratamento de reclamações: Competência da pessoa que trata da reclamação	✓	✓	✗	As investigações relativas a reclamações são realizadas por pessoas que: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Têm poderes para reconhecer e investigar reclamações com eficácia; e</li> <li>• Dispõem das competências, conhecimentos e especialização relevantes no que se refere ao aspeto relevante do negócio a que reclamação respeita.</li> </ul>	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, mesmo no caso de problemas complexos. Deste modo, garante-se que os clientes se sentem valorizados e sabem que consideramos atentamente os seus problemas.  Os fornecedores têm de garantir que os seus colegas frequentam uma formação anual ou contínua
9. Tratamento de reclamações: Evitar conflitos de interesses	✓	✓	✗	Caso exista um conflito de interesses entre a pessoa que realiza a investigação às reclamações e o assunto da 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.	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.

10. Tratamento de reclamações: Manter os clientes informados	✓	✓	✗	Os clientes têm de ser informados sobre os progressos na investigação da reclamação	Os fornecedores têm de garantir que os clientes recebem atempadamente informações atualizadas e adequadas sobre os progressos da resolução da respetiva reclamação.
11. Tratamento de reclamações: Comunicação do resultado da reclamação	✓	✓	✗	Os clientes recebem uma reposta atempada, clara, justa, imparcial e sólida às reclamações, respondendo a todos os principais elementos levantados pela reclamação.	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
12. Tratamento de reclamações: Proporcionar reparação apropriada	✓	✓	✗	Sempre que é concluída uma investigação sobre reclamações, 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 relativamente aos custos incorridos e a toda a perturbação ou incómodo causados
13. 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
14. 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).
15. Tratamento de reclamações:	✓	✓	✗	É realizada uma análise regular à informação de gestão, incluindo encaminhamento apropriado para níveis hierárquicos superiores dos	Os fornecedores controlam a informação de gestão de modo a garantir que as causas originárias das reclamações relacionadas com

Análise da causa originária				<p>problemas identificados relacionados com as reclamações, bem como investigações de reclamações desenvolvidas para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar riscos emergentes;</li> <li>• Realizar análise da causa originária; e</li> <li>• Identificar e resolver quaisquer problemas recorrentes ou sistemáticos;</li> </ul>	problemas recorrentes são resolvidas e que os relatórios regulamentares são preenchidos
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	Garantir que os nossos contratos incluem quaisquer requisitos específicos no que se refere a reclamações, quando for caso disso