

Obrigações de controlo de fornecedores externos 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 por esse regulador), os fornecedores têm 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 o fornecedor, 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, produto 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 serviço) ou de dificuldades financeiras e como serão identificadas, geridas pelos fornecedores e comunicadas ao Barclays as reclamações de tais Clientes.</p> <p>A informação sobre o tratamento de reclamações 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 Acessibilidade Digital"), tais como os requisitos de acessibilidade previstos nas Diretrizes para a acessibilidade do conteúdo da Web (WCAG) v2.1 Nível AA.</p> | <p>Os fornecedores têm de garantir que o processo de Reclamações está disponível e é acessível a todos de modo a que os Clientes tenham conhecimento do processo de Reclamação, se pretenderem expressar insatisfação relativamente a qualquer elemento do seu relacionamento com o Barclays e/ou os fornecedores.</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> |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 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 Clientes 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 e os fornecedores. |
| 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 os diversos canais através dos quais uma 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: período de revisão |  |  |  | O processo de tratamento de reclamações deve ser revisto anualmente ou, se necessário, para cumprir os novos requisitos regulamentares. A revisão deve garantir que o processo se mantém consistente com os requisitos regulamentares e com a base de Clientes e que aborda problemas ou preocupações materiais suscitados pelos Clientes. (Para orientação "A base de Clientes é um grupo de indivíduos ou entidades com quem o Barclays estabeleceu uma relação contratual para fornecer produtos e/ou serviços, quer diretamente, quer através de terceiros") | Os fornecedores devem garantir que analisam o processo de reclamações anualmente, desde que os Clientes se mantenham consistentes com os requisitos regulamentares e de acordo com o tipo de Cliente. Isto inclui uma revisão fora do ciclo para alterações regulamentares e problemas materiais. |
| 5. Tratamento de reclamações: reconhecimento de reclamações |  |  |  | Todas as reclamações são imediatamente reconhecidas (no prazo de 5 dias a partir da data de receção) | Os fornecedores garantem que os Clientes têm conhecimento de que a Reclamação foi recebida e está a ser ou será analisada. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|--|--|
| | | | | As Reclamações têm de ser prontamente aceites; mesmo que o Cliente não utilize a expressão "Quero reclamar", os fornecedores devem 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. | |
| 6. Tratamento de reclamações: requisitos de registo | ✓ | ✓ | ✓ | As reclamações são registadas pelos fornecedores (no prazo de 24 horas a contar da data de receção) e registadas de forma adequada à natureza, escala e complexidade do negócio e do tipo de Cliente e de acordo com quaisquer regulamentos ou leis aplicáveis (quando aplicável) No que se refere a retenção de dados, devem ser considerados os requisitos das obrigações de controlo da privacidade de dados de fornecedores e os requisitos regulamentares de privacidade locais. | Os fornecedores devem registar e guardar 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, desde que necessário |
| 7. Tratamento de reclamações: requisitos de investigação | ✓ | ✓ | ✗ | As Reclamações são devidamente investigadas, documentadas (incluindo os passos adotados durante a investigação) e resolvidas de modo atempado e apropriado à natureza, dimensão e complexidade do negócio e do tipo de Reclamação. Tal inclui realizar investigações adequadas e reunir informação suficiente para formular um juízo sobre a validade da Reclamação do Cliente e as ações necessárias para a resolução da mesma. | 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 deve ser comunicada aos Clientes. |
| 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"> • 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. | 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 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|--|
| | | | | | <p>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> |
| 9. 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 comercial sénior do fornecedor que seja responsável por determinar medidas adequadas. Alternativamente, 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 ou serviço 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 ou risco para a reputação do fornecedor ou do Barclays. |
| 10. Tratamento de reclamações: manter os Clientes informados | ✓ | ✓ | ✗ | Os Clientes têm de ser informados sobre os progressos na investigação das suas Reclamações. | Os fornecedores têm de garantir que os Clientes recebem 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 resposta atempada, clara, justa, imparcial e sólida às Reclamações, respondendo a todos os principais elementos levantados pelos Clientes. | 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 | ✓ | ✓ | ✗ | Sempre que é concluída uma investigação sobre Reclamações de Clientes, é disponibilizada pelos fornecedores 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 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|--|--|
| reparação apropriada | | | | | apropriadas (em linha com a autoridade mandatada dos fornecedores) relativamente aos custos incorridos e a toda a perturbação ou incómodo causados. |
| 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 pelos fornecedores 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 | ✓ | ✓ | ✗ | Uma revisão regular de questões recorrentes e problemas sistemáticos é levada a cabo para: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar riscos emergentes e/ou temáticos. • Analisar a causa originária das reclamações individuais e identificar quaisquer temas comuns. • Considerar se essas causas originárias também podem afetar outros processos, produtos ou serviços, incluindo aqueles relativamente aos quais não foi diretamente apresentada uma reclamação. • Corrigir a causa originária das reclamações, conforme apropriado. | Os fornecedores devem ter processos e controlos adequados implementados para garantir que o tratamento de reclamações identifica e resolve a causa originária de problemas recorrentes e sistemáticos. |
| 15. Tratamento de reclamações: garantia de qualidade | ✓ | ✓ | ✗ | A garantia de qualidade no tratamento de Reclamações e o pagamento de compensação são implementados numa abordagem baseada no risco pelos fornecedores e as provas partilhadas com o Barclays no mínimo durante as revisões de gestão de serviço. (Para orientação "pagamento de compensação" é um montante em dinheiro oferecido pelos fornecedores para compensar os Clientes por qualquer prejuízo ou perda sofrida pelos mesmos). | Para assegurar que os Clientes Barclays recebem uma experiência de tratamento de Reclamações de qualidade superior. |
| 16. Tratamento de reclamações: supervisão da governança | ✓ | ✓ | ✗ | A abordagem ao tratamento de reclamações foi devidamente documentada pelos fornecedores com a supervisão da gestão comercial sénior dos fornecedores. A abordagem ao tratamento de | Para assegurar que o processo de tratamento de reclamações dos fornecedores e a documentação têm uma supervisão da gestão sénior adequada e |

| | | | | | |
|--|------------------------------|--|--|---|--|
| | | | | reclamações deve ter aprovação da gestão comercial sénior (ou delegado) dos fornecedores | são incorporadas alterações regulamentares, conforme adequado |
| 17. Tratamento de reclamações: contratos de fornecedores | Responsabilidade do Barclays | | | O Barclays realiza análises anuais de modo a garantir que os requisitos de fornecedores em matéria de Reclamações do Barclays são integrados em todos os contratos de fornecedores e estão em conformidade com os requisitos do Barclays. | Para rever e atualizar os nossos contratos com fornecedores com vista a garantir que os nossos contratos incluem estes requisitos de Reclamações de Clientes, quando aplicável |