

# External Supplier Control Obligations

Reclamaciones de clientes

**Nota importante:** en el caso de los proveedores regulados (aquellos que disponen de una licencia o autorización de un regulador para realizar actividades reguladas), el proveedor cumplirá toda obligación específica impuesta por el regulador de su jurisdicción local, lo que podría abarcar entre otras cosas la definición de reclamación, los costes vinculados al proceso de contacto con una empresa, los plazos de respuesta, el contenido de las respuestas y los derechos de remisión a organizaciones de resolución alternativa de controversias (en inglés ADR). Salvo que los requisitos legales o reglamentarios locales exijan lo contrario, Barclays define «Reclamación» como cualquier expresión de descontento, justificada o no, con respecto a cualquier actividad o servicio prestado a un cliente de Barclays («Cliente»), que afecte o pueda afectar de forma importante al cliente que la presenta.

Título del control	Ámbito del control			Descripción del control	¿Por qué es importante?
	Proveedores que gestionan reclamaciones usando la marca Barclays	Proveedores que gestionan el proceso íntegro de la reclamación usando una marca propia	Proveedores que reciben las reclamaciones y las reenvían a Barclays para que este las gestione		
1. Gestión de reclamaciones: información sobre cómo presentar una reclamación				<p>Se ofrece a los clientes información clara, coherente y fácilmente disponible sobre cómo presentar una reclamación. Se debe tener en consideración a los clientes que presenten signos de vulnerabilidad (por ejemplo, problemas de salud que puedan afectar a su capacidad para entender el producto) o dificultades financieras, así como a la forma en que se identificarán, gestionarán y notificarán a Barclays las reclamaciones de estos clientes.</p> <p>La información debe estar a disposición de todos, incluyendo las personas con discapacidad de conformidad con cualquier legislación aplicable (incluyendo la Ley de Igualdad de 2010 del RU) y, por consiguiente, responder a los estándares de accesibilidad internacionalmente aceptados más</p>	<p>Los proveedores se asegurarán de que haya un proceso de reclamación disponible y de que se informe de ello a los clientes, por si desean manifestar su descontento con cualquier tema de su relación con nosotros/el proveedor.</p> <p>Los proveedores no pondrán a los clientes impedimentos ni obstáculos para presentar una reclamación. Si el proceso es complejo, los clientes podrían desistir de presentar reclamaciones.</p>

				recientes («Estándares de accesibilidad digital»), tales como los requisitos de accesibilidad que establecen las Directrices de accesibilidad para contenidos web (WCAG) v2.1, Nivel AA.	
2. Gestión de reclamaciones: Costes de presentación de reclamaciones				No se cobra a los clientes por presentar reclamaciones.	Los proveedores no cobrarán a los clientes por presentar reclamaciones; esto incluye el hecho de remitir a los interesados a presentar una reclamación a números de teléfono especiales u otras líneas de teléfono que generen ingresos. Si se les cobra a los clientes por presentar una reclamación, esto podría disuadirles de plantear problemas que es necesario abordar o presentar un riesgo para la reputación de Barclays.
3. Gestión de reclamaciones: mecanismos de información				Los mecanismos de información a los clientes ofrecen información clara acerca del proceso adecuado para presentar una reclamación, incluyendo el canal por el que se puede presentar la reclamación (por ejemplo, por teléfono, de forma presencial, por correo electrónico, por correo postal, etc.).  Los buzones de correo que no se supervisan deben contar con una función de respuesta automática que informe del proceso correcto para presentar una reclamación	Los proveedores se asegurarán de que se informe a los clientes sobre cómo pueden presentar reclamaciones y por qué canales. De este modo se garantiza que los clientes puedan elegir el canal más adecuado y cómodo.
4. Gestión de reclamaciones: acuse de recibo de las reclamaciones				Se acusará recibo rápidamente de todas las reclamaciones, que quedarán registradas de forma oportuna (que, a título orientativo, en opinión de Barclays sería un plazo de 5 días).  Se acusará recibo de las reclamaciones de manera rápida, aunque el cliente no diga «Deseo presentar una reclamación», debemos tener en cuenta las palabras, el lenguaje y el tono que ha utilizado. Asimismo, puede que otras reclamaciones procedan de terceros (por ejemplo, cuidadores) y estas deberán ser aceptadas de conformidad con los procedimientos operativos habituales.	Los proveedores se asegurarán de que los clientes sean informados sobre la recepción de la reclamación y de que se está revisando o será revisada en el futuro.  En ciertas jurisdicciones existe un periodo de resolución informal, por lo que el acuse de recibo se enviaría una vez finalizado dicho periodo si no se ha resuelto la reclamación.

<p>5. Reclamación</p> <p>Gestión de reclamaciones: requisitos relativos al registro</p>				<p>Se procede al registro de la reclamación de acuerdo a la naturaleza, magnitud y complejidad de la actividad y al tipo de persona que la presenta, así como de conformidad con cualquier reglamento o legislación aplicable.</p> <p>Con respecto a la conservación de los datos, se tendrá en cuenta cualquier requisito establecido en las Obligaciones de control de los proveedores externos en cuanto a privacidad de los datos y toda obligación impuesta por las autoridades locales competentes en cuanto a protección de la intimidad.</p>	<p>Los proveedores deben registrar y archivar los datos de todas las reclamaciones recibidas y conservar estos archivos con arreglo a las políticas sobre mantenimiento de datos (como mínimo) y a cualquier legislación aplicable, en la medida de lo necesario para que, si el cliente, el auditor, el órgano regulador u otro proveedor de resoluciones alternativas de controversias necesita los datos de ese asunto, estos puedan recuperarse con facilidad.</p>
<p>6. Gestión de reclamaciones: requisitos relativos a la investigación</p>				<p>Se procede a la investigación, documentación y resolución total y equitativa de la reclamación, de manera puntual y de acuerdo a la naturaleza, magnitud y complejidad de la actividad y al tipo de persona que la presenta. Esto incluye la realización de las indagaciones oportunas y la recopilación de información suficiente para valorar correctamente la reclamación del cliente, así como las actuaciones necesarias para resolverla.</p>	<p>Los proveedores se asegurarán de que las reclamaciones se sometan a una investigación puntual, completa y equitativa, en la que se aborde el aspecto que causó el descontento del cliente y que se le ofrezca una resolución adecuada, a fin de que este conozca el resultado de la reclamación presentada y los argumentos del mismo. La resolución de la reclamación deberá comunicarse a los clientes a través de un modelo de carta apropiado para los clientes.</p>
<p>7. Gestión de reclamaciones: competencia de los responsables de gestionar las reclamaciones</p>				<p>Las reclamaciones serán investigadas por personas que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• estén formadas y capacitadas para reconocer e investigar las reclamaciones de forma eficaz; y</li> <li>• cuenten con las competencias, los conocimientos y la experiencia pertinentes en el aspecto en cuestión de la actividad a la que hace referencia la reclamación.</li> </ul>	<p>Los proveedores deberán asegurarse de que las reclamaciones sean investigadas por personas competentes y debidamente formadas, que cuenten con las competencias y la experiencia pertinentes para llevar a cabo una investigación a conciencia y ofrecer una respuesta adecuada a los clientes, incluyendo los temas complejos. De este modo, los clientes se sentirán valorados y verán que se han tenido debidamente en cuenta sus preocupaciones.</p> <p>Los proveedores deben asegurarse de que se imparta formación anual o continua a su personal.</p>

8. Gestión de reclamaciones: evitar conflictos de intereses				<p>Si existe un conflicto de intereses entre la persona que investiga la reclamación y el cliente que la presenta, se comunicará a un responsable empresarial de rango superior que se encargue de decidir cuál será el procedimiento adecuado. Esto podría consistir en algo tan sencillo como pedir a otro compañero o equipo que gestione la reclamación.</p> <p>Para que no quepa duda, un conflicto de intereses es cuando el proveedor (o su empleado, contratista o subcontratista) tiene un interés (sea financiero o no) que podría afectar negativamente al proceso o la toma de decisiones en la investigación de la reclamación.</p>	Los proveedores tratarán convenientemente cualquier conflicto de interés (por ejemplo, que no sea el asesor/comercial que asesoró sobre/vendió el producto quien investigue también la reclamación y/o decida el resultado de esta). Tales exigencias se imponen para que la investigación se considere imparcial y no suponga un riesgo de conducta ni para el proveedor ni para Barclays.
9. Gestión de reclamaciones: mantener actualizados a los clientes				Se mantiene a los clientes informados del progreso de la investigación de su reclamación utilizando plantillas aprobadas por Barclays.	Los proveedores se asegurarán de que los clientes reciban puntualmente información actualizada pertinente sobre los avances registrados en la resolución de su reclamación.
10. Gestión de reclamaciones: comunicación del resultado de la reclamación				Se les proporciona a los clientes una respuesta puntual, clara, justa, imparcial y sólida con respecto a las reclamaciones, en la que se abordan todos los elementos importantes planteados en las mismas, empleando plantillas aprobadas por Barclays.	Los proveedores se asegurarán de que se dé a los clientes una respuesta, informándoles de si se admite o se rechaza la reclamación y de los motivos de tal decisión; abordando siempre los problemas principales planteados en la reclamación. De este modo, se garantiza que el cliente tenga claros los pasos que se han dado para hacer la investigación y los fundamentos de la decisión tomada.
11. Gestión de reclamaciones: ofrecimiento de una solución adecuada				Cuando concluya la investigación de la reclamación del cliente, se le ofrecerá un resarcimiento y/o una medida de reparación adecuados.	Los proveedores se asegurarán de que se restaure la posición en la que se encontrarían los clientes de no haberse producido el objeto de la reclamación y se ofrezcan resarcimientos oportunos (de conformidad con la autoridad delegada del proveedor) en relación con los costes incurridos y con cualquier molestia o inconveniente ocasionado.

12. Gestión de reclamaciones: sistema de reparación coherente				Todas las decisiones relacionadas con la reparación se basan en principios coherentes, articulados en un procedimiento o una normativa empresarial y aplicados a las circunstancias y hechos específicos con arreglo a la naturaleza, la envergadura y la complejidad de la actividad.	Los proveedores se asegurarán de que las decisiones y los resultados de las reclamaciones de los clientes sean coherentes (por ejemplo, esto podría conseguirse implantando un proceso de control de calidad). De este modo se promueve la consecución de un resultado justo para el cliente y se contribuye a la formación del personal encargado de gestionar las reclamaciones.
13. Gestión de reclamaciones: existencia de un proceso de apelación				Si el resultado de la investigación de una reclamación no resulta satisfactorio para el cliente, se facilita información clara sobre cualquier proceso de apelación interno y externo que proceda.	Los proveedores se aseguran de que se proporcionen a los clientes datos sobre el proceso de apelación (por ejemplo, sobre órganos de revisión de reclamaciones gratuitos e independientes).
14. Gestión de reclamaciones: análisis de la raíz del problema				Se revisa periódicamente la información de gestión, lo que incluye la pertinente remisión a instancias superiores de los problemas identificados en relación con las reclamaciones y con las investigaciones de estas al objeto de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• identificar riesgos emergentes;</li> <li>• analizar la raíz del problema; e</li> <li>• identificar y resolver todo problema sistemático o recurrente.</li> </ul>	Los proveedores llevan un seguimiento de la información de gestión para asegurarse de que se erradiquen de raíz los problemas recurrentes y de que se elaboren los informes reglamentarios pertinentes.
15. Gestión de reclamaciones: control de calidad				El control de calidad de la gestión de las reclamaciones es responsabilidad (en función del riesgo) del proveedor y sus resultados se comparten con Barclays como mínimo durante las revisiones de la gestión del servicio.  El proceso ha sido revisado periódicamente por Barclays para garantizar que siga cumpliendo los requisitos reglamentarios y sea apropiado para la base de clientes	Para garantizar que los clientes de Barclays tengan en todo momento una experiencia de alta calidad por lo que respecta a la gestión de reclamaciones.
16. Gestión de reclamaciones: contratos con proveedores	Responsabilidad de Barclays			Barclays realiza comprobaciones anuales para asegurarse de que se han incorporado a todos los contratos con proveedores los Requisitos de Barclays para proveedores externos en relación	Para garantizar que nuestros contratos incorporen cualquier requisito específico pertinente relativo a las reclamaciones

		con las reclamaciones, y de que se cumplen tales exigencias	
--	--	---	--