

Obligaciones de control de
proveedores externos

Reclamaciones de clientes

Nota importante: en el caso de los proveedores regulados, 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

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	✓	✓	✓	Se ofrece a los clientes información clara, coherente y fácilmente disponible sobre cómo presentar una reclamación.	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 elemento de su relación con nosotros/el proveedor. Habrá que tener en cuenta a los clientes que estén en circunstancias en las que resulten vulnerables y también a aquellos que precisen formatos diferentes
2. Gestión de reclamaciones: disponibilidad de un proceso de reclamación	✓	✓	✓	El proceso para presentar una reclamación es accesible, transparente y sencillo. Se aceptarán 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.	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 A ser posible, los clientes deben poder presentar una reclamación a través de cualquier canal que utilice la empresa para sus actividades.

					Habrá que tener en cuenta a los clientes que estén en circunstancias en las que resulten vulnerables y también a aquellos que precisen formatos diferentes
3. 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 en 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 disuadirlos de plantear problemas que es necesario abordar
4. Gestión de reclamaciones: mecanismos de información	✓	✓	✓	Los mecanismos de información a clientes ofrecen información clara sobre el proceso adecuado para presentar una reclamación. 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 quejas y por qué canales (es decir, correo electrónico, teléfono, comentario en Internet, sitio web, etc.). De este modo se garantiza que los clientes puedan elegir el canal más adecuado y cómodo. A los clientes no debería quedarles ninguna duda de si se ha recibido su reclamación
5. Gestión de reclamaciones: acuse de recibo de las reclamaciones	✓	✓	✓	Se acusará recibo de las reclamaciones rápidamente. A título orientativo, Barclays considera que debe responderse en un plazo de 5 días	Los proveedores se aseguran de que los clientes sean informados sobre el recibo de la reclamación y de que está siendo revisada 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
Reclamación 6.0 Gestión de reclamaciones: requisitos en cuanto a registro	✓	✓	✓	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. A tener en cuenta: con respecto a la conservación de los datos, se tendrá en cuenta cualquier requisito establecido en el anexo de Obligaciones de control de los proveedores	Los proveedores registran y archivan los datos de todas las reclamaciones recibidas y conservan estos archivos con arreglo a las políticas sobre mantenimiento de datos (como mínimo) 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.

				externos en cuanto a privacidad de los datos (BEAM) y toda obligación impuesta por las autoridades locales competentes en cuanto a protección de la intimidad.	
7. Gestión de reclamaciones: requisitos en cuanto a investigación				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.	Los proveedores se asegurarán de que las quejas se sometan a una investigación puntual, completa y equitativa, en la que se aborde el aspecto que causó el descontento del cliente y de que se le ofrezca una resolución adecuada, a fin de que este conozca el resultado de la reclamación presentada y los motivos de su resolución. La resolución de la reclamación deberá comunicarse a los clientes por medio de la carta correcta para clientes
8. Gestión de reclamaciones: competencia de los responsables de gestionar las reclamaciones				Las reclamaciones serán investigadas por personas que: <ul style="list-style-type: none"> • estén capacitadas para reconocer e investigar las reclamaciones de manera eficaz; y • 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. 	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, aunque se trate de temas complejos. De este modo, los clientes se sentirán valorados y verán que hemos tenido debidamente en cuenta sus preocupaciones. Los proveedores deben asegurarse de que se imparta formación anual o continua a sus compañeros
9. Gestión de reclamaciones: evitar conflictos de intereses				Si existe un conflicto de intereses entre la persona que investiga la reclamación y el objeto de la reclamación, se comunicará a un responsable empresarial de rango superior que se encargue de decidir cuál será el procedimiento adecuado, que podría consistir en algo tan sencillo como pedir a otro compañero o equipo que gestione la reclamación.	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.
10. Gestión de reclamaciones: mantener				Se mantiene a los clientes informados del progreso de la investigación de la reclamación	Los proveedores se aseguran de que los clientes reciben puntualmente información actualizada

actualizados a los clientes					pertinente sobre los avances registrados en la resolución de su reclamación.
11. 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.	Los proveedores se aseguran 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 hemos dado para hacer la investigación y los fundamentos de la decisión tomada
12. Gestión de reclamaciones: ofrecimiento de una solución adecuada	✓	✓	✗	Cuando concluya la investigación de una reclamación, se les ofrecerá a los clientes un resarcimiento y/o una medida de reparación adecuados.	Los proveedores se aseguran de que se restaure la posición en la que se encontrarían los clientes de no haberse producido el objeto de la reclamación y se ofrecen resarcimientos oportunos en relación con los costes incurridos y con cualquier molestia o inconveniente ocasionado.
13. 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 aseguran 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
14. 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).
15. 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	Los proveedores llevan un seguimiento de la información de gestión para asegurarse de que se erradiquen de raíz los problemas recurrentes y

				<p>identificados en relación con las reclamaciones y con las investigaciones de estas al objeto de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identificar riesgos emergentes; • analizar la raíz del problema; e • identificar y resolver todo problema sistemático o recurrente. 	de que se elaboren los informes reglamentarios pertinentes
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 con las reclamaciones, y de que se cumplen tales exigencias	Para garantizar que nuestros contratos incorporen cualquier requisito específico pertinente relativo a las reclamaciones