

Obligaciones de control de  
proveedores externos  
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 el proveedor, 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>El proveedor cumplirá los requisitos que se exponen a continuación respecto del ámbito aplicable.</p> <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 servicio) 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 sobre gestión de reclamaciones 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 recientes («Estándares de accesibilidad digital»), tales como los requisitos de accesibilidad que</p>	<p>Los proveedores se asegurarán de que haya un proceso de reclamación disponible y accesible para todos, de manera que los clientes estén al tanto de esta posibilidad, por si desean manifestar su descontento con cualquier tema de su relación con Barclays o los proveedores.</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>

establecen las Directrices de accesibilidad para contenidos web (WCAG) v2.1, Nivel AA.

Guía:

*Un cliente vulnerable es alguien que, por sus circunstancias personales, es especialmente susceptible a sufrir daños. Todos los clientes pueden convertirse en vulnerables de forma permanente o temporal, y este riesgo aumenta si tienen características de vulnerabilidad. Las características o circunstancias de vulnerabilidad tienen cuatro factores clave (los ejemplos no son exhaustivos):*







- (i) Salud: condiciones de salud física o mental, enfermedades o discapacidades que afectan a la capacidad para llevar a cabo tareas cotidianas.*
- (ii) Sucesos vitales: sucesos vitales como el fallecimiento de un familiar, las responsabilidades relacionadas con el cuidado de una persona (que pueden incluir el ejercicio de un poder notarial), la pérdida de empleo, la ruptura de relaciones u otras circunstancias que afectan a la experiencia de las personas con los servicios financieros, por ejemplo, el abandono de los sistemas de atención, la migración o la búsqueda de asilo, la trata de personas o la esclavitud moderna, condenas;*
- (iii) Resiliencia: baja capacidad para hacer frente a problemas financieros o emocionales, o dificultades financieras; y*
- (iv) Capacidad: poco conocimiento de los asuntos financieros o poca confianza en la gestión del dinero (capacidad financiera). Baja capacidad en otras áreas relevantes como alfabetización, aritmética o habilidades digitales, o falta de habilidades lingüísticas en el idioma local.*

				<p><i>Estas circunstancias o características pueden ser complejas y superponerse unas a otras, y podrían incluir a clientes empresariales cuyas circunstancias personales puedan afectar directamente a su negocio, por ejemplo, el uso de bienes personales como garantía para financiar un préstamo empresarial</i></p>	
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 instar 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 y los proveedores.
3. Gestión de reclamaciones: mecanismos de información				<p>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.).</p> <p>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</p>	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: Revisión del período				<p>El proceso de gestión de reclamaciones debe revisarse anualmente o cuando sea necesario para cumplir con los nuevos requisitos normativos. La revisión debe garantizar que el proceso sigue siendo coherente con los requisitos normativos y la base de clientes, y que aborda los problemas o preocupaciones sustanciales que plantean los clientes.</p> <p>(A título orientativo, «la base de clientes es un grupo de personas o entidades con las que Barclays ha establecido una relación contractual</p>	Los proveedores deben asegurarse de que revisan el proceso de reclamaciones proporcionado a los clientes cada año, para que se ajusten a los requisitos normativos y al tipo de cliente. Esto incluye cualquier revisión extraordinaria fuera del plazo anual por cambios normativos y problemas sustanciales.

				para proporcionar productos o servicios, ya sea directamente o a través de un tercero»)	
5. Gestión de reclamaciones: acuse de recibo de las reclamaciones				<p>Todas las reclamaciones se confirman de inmediato (en un plazo de 5 días desde el momento de la recepción)</p> <p>Se acusará recibo de las reclamaciones; 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.</p>	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.
6. Gestión de reclamaciones: requisitos relativos al registro				<p>Los proveedores registran las reclamaciones (en un plazo de 24 horas desde el momento de la recepción) y lo hacen de una forma que debe ser adecuada a la naturaleza, escala y complejidad de la empresa y el tipo de cliente, y de conformidad con cualquier normativa o legislación aplicable (si procede).</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>	Los proveedores deben anotar los detalles de todas las reclamaciones recibidas y mantener registros de cada reclamación de acuerdo con las políticas de conservación de datos (como mínimo) y cualquier legislación aplicable, siempre que sea necesario
7. Gestión de reclamaciones: requisitos relativos a la investigación				Se procede a la investigación, documentación (incluyendo los pasos tomados durante la investigación) y resolución 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,	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 debe comunicarse a los clientes.

				así como las actuaciones necesarias para resolverla.	
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"> <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>	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.  Los proveedores deben asegurarse de que se imparta formación anual o continua a su personal.
9. Gestión de reclamaciones: evitar conflictos de intereses				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.  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.	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 o de reputación, ni para el proveedor ni para Barclays.
10. Gestión de reclamaciones: mantener actualizados a los clientes				Se mantiene a los clientes informados del progreso de la investigación de la reclamación	Los proveedores se asegurarán de que los clientes reciban puntualmente información actualizada 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 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.
12. Gestión de reclamaciones: ofrecimiento de una solución adecuada				Una vez concluida la investigación de una reclamación de un cliente, los clientes volverán a la posición en la que habrían estado si no se hubiera producido el problema, y los proveedores ofrecerán una reparación a los clientes, cuando resulte apropiado hacerlo.	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 reembolsos, pagos de intereses, costes incurridos y con cualquier molestia o inconveniente ocasionado. Los proveedores también pueden valorar un pago como un gesto de buena voluntad para mantener la confianza del cliente o generar un gesto de buena voluntad cuando no se haya producido ningún error por parte de Barclays.
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 asegurarán 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 lleva a cabo una revisión periódica de los problemas recurrentes y sistemáticos para: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar riesgos emergentes y/o temáticos.</li> <li>• Analizar la causa raíz de las quejas individuales e identificar cualquier tema común.</li> <li>• Considerar si tales causas pueden afectar también a otros procesos, productos o servicios, incluyendo aquellos de los que no se quejan directamente.</li> </ul>	Los proveedores deben disponer de los procesos y controles adecuados para garantizar que la gestión de las reclamaciones identifica y resuelve la causa raíz de los problemas recurrentes y sistemáticos.

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remediar la causa raíz de las reclamaciones según corresponda.</li> </ul>	
15. Gestión de reclamaciones: Control de calidad				<p>El control de calidad de la gestión de las reclamaciones y el pago del resarcimiento se implementa mediante un enfoque basado en el riesgo de los proveedores y según la evidencia compartida con Barclays, como mínimo, durante las revisiones de la gestión del servicio.</p> <p>(A título orientativo, el «pago del resarcimiento» es una suma de dinero que ofrecen los proveedores para compensar a los clientes por cualquier daño o pérdida que hayan sufrido).</p>	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: Supervisión de la gobernanza				Los proveedores han documentado debidamente su enfoque de gestión de reclamaciones, bajo la supervisión de la dirección ejecutiva de su empresa. El enfoque de la gestión de reclamaciones debe contar con la aprobación de la dirección ejecutiva de la empresa (o del delegado) de los proveedores	Esto permite garantizar que el proceso de gestión de reclamaciones y la documentación de los proveedores cuentan con la supervisión de la dirección ejecutiva y que se incorporan los cambios normativos conforme corresponde.