

buds

om

man

ombudsman

شكواك ومحقق الشكاوى





شكواك ومحقق الشكاوى

يمكن اللجوء إلى Financial Ombudsman Service (خدمة المحقق في الشكاوى المالية) إذا تقدمت بشكوى لإحدى المؤسسات المالية - ولكنك لست راضيًا عما آلت إليه الأمور.

لن تكلفك الاستعانة بخدماتنا أي شيء. سنتحقق مما حدث وندلي برأي محايد. يمكننا أن نضع الأمور في مسارها الصحيح حال انحرافها عن هذا المسار.

ستزودك هذه النشرة بالمزيد من التفاصيل عنا وعن الكيفية التي يمكن أن نساعدك بها.

مجانية

عادلة

للجميع

في العام الماضي، اتصل بنا أكثر من اثنين مليون شخص لمشاكل تتعلق بـ:

- الحسابات البنكية
- بطاقات الائتمان، بطاقات السحب المباشر من الرصيد، بطاقات المتاجر
- تأمين حماية الدفع (PPI)
- أشكال التأمين الأخرى مثل التأمين على السيارات والسفر والمنازل
- القروض وتشمل القروض النقدية التي تسدد بالكامل من الراتب
- أشكال الائتمان الأخرى مثل تمويل السيارات
- الرهون العقارية
- المشكلات المتعلقة برد الديون وخصيل الديون
- التحويلات النقدية وسداد الأموال عن طريق الإنترنت
- الاستشارات المالية، عمليات الإيداع، الاستثمارات
- المعاشات

إذا كنت غير متأكد من قدرتنا على مساعدتك، اتصل بنا على رقم الهاتف 0300 123 9 123. إذا كنت قلقًا بشأن تكلفة الاتصال بنا، سيسعدنا معاودة الاتصال بك.



ما الذي ينبغي أن أقوم به أولاً؟

قبل أن ننظر في شكاواك، يجب أن نحصل المؤسسة المشكو بحقها على فرصة لتوضيح الأمور. لذا قبل أي شيء، اتصل بهم واطرح ما حدث - وكيف ترغب في تصحيح الوضع.

إذا لم تكن متأكدًا من شيء ما، فاتصل بنا. يمكننا أن نخبر المؤسسة عن مشكلتك بالنيابة عنك.

نمنح المؤسسة مهلة ثمانية أسابيع للرد على شكاواك. وإذا لم تشعر بالرضا عن رأيها في المشكلة، أو إذا مرت ثمانية أسابيع دون أن تتلقى ردًا، فيمكننا حينها مساعدتك.



om

buds

man

كيف يمكن أن تطلب منا التدخل؟

اتصل بنا وأخبرنا بما حدث. سنحتاج لمعرفة:

- بعض البيانات الشخصية - مثل اسمك وعنوانك
- طبيعة المشكلة - والجل المثالي لها من وجهة نظرك و
- رقم حسابك أو البوليصة الخاصة بك إذا كان بحوزتك.

أو يمكنك تنزيل استمارتنا من موقع الويب الخاص بنا وإرسالها لنا.

يرجى إبلاغنا بأي وسيلة تيسر لك الأمر - على سبيل المثال، يمكننا استخدام لغة أخرى، أو تنسيق آخر مثل طريقة برايل أو خط كبير أو أسطوانة مدمجة.

سيتعين عليك الاتصال بنا خلال ستة شهور من تلقي رد المؤسسة النهائي على شكواك.

ما الذي سيحدث إذا قمتم بنظر شكواي؟

إذا كان باستطاعتنا مساعدتك فيما يخص شكواك:

- سنسألك عن وجهة نظرك في الموضوع
- سنسأل المؤسسة عن وجهة نظرها في الموضوع
- وسنزن الحقائق - ما سمعناه وما رأيناه و
- سنبلغك أنت والمؤسسة بما نعتقده..

إذا كنا نعتقد أن الأمر مجرد سوء تفاهم - أو أن رد المؤسسة على شكواك رداً عادلاً - فسوف نطلعك على سبب ذلك. ولكن إذا قررنا أن المؤسسة اقترفت خطأ ما، يمكن أن نطالبها بتصحيح الوضع.

عادة ننهي معظم الشكاوى في هذه المرحلة. ولكن إذا لم ترض أنت أو المؤسسة عن وجهة نظرنا، يمكنك طلب قرار نهائي من أحد المحققين في الشكاوى.

بمجرد أن يتخذ محقق الشكاوى قراراً، ينتهي دورنا في المسألة. إذا لم تقبل به، فلك مطلق الحرية في التوجه بشكواك للمحكمة.



ما المدة التي يستغرقها الأمر؟

من الصعب تحديد المدة التي نستغرقها للرجوع إليك بإجابة. تعتمد هذه الفترة على مدى تعقد الحالة - وكم المعلومات التي نحتاج إليها لتسوية الأمر.

يمكننا تسوية المشكلات في أسابيع قليلة فقط. ولكن قد يستغرق الأمر مدة أطول - وإذا كانت المشكلة متعلقة بتأمين حماية الدفع (PPI). فقد تستغرق سنتين.

وسنطلعك على آخر المستجدات. وإذا كان الوضع ملجأ - على سبيل المثال إذا كنت تواجه مشاكل صحية حادة أو تعاني مشكلات مالية - سنبذل أقصى ما في وسعنا لمساعدتك.

هل هناك ميعاد نهائي لا يمكن أن تطلب منا التدخل بعد تخطيه؟

سبتعين عليك الاتصال بنا خلال ستة شهور من تلقي رد المؤسسة على شكواك.

قد لا نستطيع المساعدة في حالة:

- كنت تشتكي من شيء حدث منذ ما يزيد عن ستة أعوام مضت و
- إذا كنت تشتكي بعد مرور أكثر من ثلاثة أعوام بعد أن علمت (أو كان من المفترض أن تعلم) بوجود مشكلة.

هل أنا بحاجة للمساعدة للتقدم بشكواي؟

نود سماع الشكوى منك - وسنشرح لك كل شيء لست متأكدًا منه. لذا أنت لست بحاجة إلى دفع أموال لأي شخص لتقديم الشكوى نيابة عنك - على سبيل المثال محام أو شركة مطالبات.

إذا دفعت أموال لأي شخص، فقد يتم اقتطاعها من أي تعويض تحصل عليه.

ولكن سيسعدنا التحدث مع أحد أفراد أسرتك أو صديق أو أي شخص آخر يساعدك دون مقابل - على سبيل المثال مكتب استشارات المواطنين. مجرد أبلغنا بذلك في استمارة الشكوى الخاصة بك..



هل يشبه تقديم شكوى إلى المحقق في الشكاوى رفع دعوى قضائية؟

صفتنا أقل بكثير من الصفة الرسمية التي تتمتع بها المحاكم. لست بحاجة إلى أنت تقدم "قضيتك" بنفسك.

سنقوم بتسوية الأمور عبر الهاتف وكتابة. لا تناسب خدمتنا كل المواقف، الحد الأقصى للمبلغ الذي يمكننا مطالبة أي مؤسسة بدفعه هو 150.000 جنيه إسترليني. لذا إذا كنت تعتقد أن شكاوك تتعلق بمبلغ أكبر من ذلك فالأفضل أن تتوجه بشكاوك إلى المحكمة.

و قد تفضل المحكمة إذا كنت تريد أن تستجوب المؤسسة بنفسك.

قد لا نستطيع مساعدتك حال نظر إحدى المحاكم في شكاوك. وعادة لا ننظر في مسألة أصدرت إحدى المحاكم قرارًا بشأنها.



أدير شركة صغيرة – هل يمكنكم مساعدتي؟

يمكننا نظر شكاوى خاصة بالشركات الصغيرة:

- التي يصل حجم أعمالها السنوية لأقل من مليوني يورو و
- لديها أقل من عشرة موظفين.

لا تكون المسألة مباشرة عادة، إذا اتصلت بنا، سنرى ما إذا كان يمكننا المساعدة.

هل يمكنك فرض غرامات على المؤسسات؟

دورنا ليس "معاينة" المؤسسات أو فرض الغرامات عليها، دورنا هو بحث مشكلتك – ومعرفة ما إذا كانت المؤسسة قد قامت بخطأ ما، وضمان عدم خسارتك للمال.

ولكننا سنبلغ الجهة المنظمة، وهي هيئة الإرشاد المالي (FCA)، بوجهة نظرنا، تضع هيئة الإرشاد المالي (FCA) القواعد التي تتبعها الشركات - وتفرض الغرامات على الشركات التي تنتهكها.

هذا دليل عام فقط، القواعد التي نتبعها قد تكون معقدة - ولكننا سنشرحها لك إذا كانت تنطبق على حالتك.

om-buds-man

هناك شيئاً تعلمناه من الفايكنج



عبارة بسيطة

كفيلة بتسوية مشكلتك

لقد تعاوننا مع Shaw Trust. وهي مؤسسة خيرية لذوي الإعاقة.
كي نجعل هذه النشرة سهلة القراءة قدر المستطاع



Financial
Ombudsman
Service

اتصل بنا

0300 123 9 123

مركز خطوط الهاتف 020 7964 1000

من خارج المملكة المتحدة +44 20 7964 1000

اكتب لنا

Financial Ombudsman Service

Exchange Tower

London E14 9SR

أرسل لنا بريدًا إلكترونيًا

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

تابعنا على الإنترنت



financial-ombudsman.org.uk



يمكننا معاودة الاتصال بك إذا كنت قلقًا بشأن تكلفة الاتصال بنا.

يتم تسجيل مكالماتنا لأغراض التدريب والمراقبة.