

problema con...

LA BANCA

IL MUTUO

UN PRESTITO

LA CARTA DI CREDITO

LA PENSIONE

L'ASSICURAZIONE

L'ASSICURAZIONE

PPI

**noi
possiamo
aiutarti**

**Il tuo
reclamo e
l'ombudsman**



**Financial
Ombudsman
Service**

GRATIS • GIUSTO • PER TUTTI

l'ombudsman

Se sei scontento di qualche azione compiuta da un'azienda finanziaria, puoi rivolgerti al Financial Ombudsman Service.

I nostri servizi sono gratuiti. Esamineremo cosa è successo e offriremo un'opinione imparziale; e se qualcosa non è andata per il verso giusto, possiamo aiutarti a risolverla.

GRATIS
GIUSTO
PER TUTTI

**noi
possiamo
aiutarti**

L'anno scorso, oltre due milioni di persone si sono rivolte a noi per problemi con:

- conti in banca
- carte di credito, di debito e di negozi
- assicurazioni di copertura (payment protection insurance – PPI)
- altre assicurazioni, ad es. automobilistica, di viaggio e sulla casa
- prestiti, compresi prestiti a breve termine
- altri tipi di credito, ad es. finanziamenti per auto
- mutui
- problemi di pagamenti e riscossione di crediti
- bonifici e pagamenti on-line
- consulenza finanziaria, risparmi e investimenti
- pensioni

Se non sei sicuro se possiamo aiutarti,
telefonaci al numero




0800 023 4 567

Se lo desideri possiamo richiamarti, faccelo sapere. Le telefonate sono registrate e monitorate per aiutarci a migliorare il servizio.

cosa devo fare prima di tutto?

Per prima cosa, dai all'azienda la possibilità di risolvere il problema. Rivolgiti a loro e spiega cosa è successo e in che modo vuoi che la questione sia risolta.

L'azienda ha otto settimane per fornire la sua "risposta finale" al tuo reclamo. Se non sei soddisfatto dell'esito, o non ricevi risposta entro otto settimane, faccelo sapere.



**non sono
sicuro di come
iniziare**

Se non sei sicuro di come iniziare, mettiti in contatto con noi e possiamo informare l'azienda del problema per te.

come posso chiedervi di occuparvi del mio caso?

Devi rivolgerti a noi entro **sei mesi** dalla risposta finale dell'azienda, per telefono o visitando il nostro sito Internet. Abbiamo bisogno di sapere:

- qualche dettaglio personale – come il tuo nome e indirizzo
- qual è il problema e come vuoi che sia risolto
- alcuni dettagli principali – come il tuo numero di conto o numero di polizza.



Se possiamo semplificare le cose per te in qualche modo, ad esempio utilizzando una lingua diversa, o un formato diverso come il Braille, caratteri grandi o CD, faccelo sapere.


come esaminerete il problema?

Quando abbiamo i dettagli, noi:

- ti chiederemo la tua versione degli eventi e otterremo la versione dell'azienda
- scopriremo cosa è successo nei fatti e soppeseremo tutti gli elementi
- diremo a te e all'azienda cosa ne pensiamo.

Se pensiamo che si sia trattato di un equivoco, o che tu non sia stato penalizzato, ti spiegheremo perché. Ma se decidiamo che sei stato trattato in maniera scorretta, diremo all'azienda di risolvere la questione.

Non sarai obbligato ad essere d'accordo con quello che diciamo. In qualsiasi momento, potrai farci sapere che non desideri più il nostro aiuto. Ma se ci spieghi perché non sei soddisfatto, cercheremo di trovare un modo per andare avanti.



**esamineremo
entrambe le
versioni della
storia**

quanto tempo ci vuole?

Dipende dal problema.

Ad esempio, se si è trattato semplicemente di un equivoco, potremmo essere in grado di risolvere le cose in pochi giorni. Se abbiamo bisogno di ottenere maggiori informazioni, potrebbero occorrere alcune settimane.

Ma se le cose sono più complicate, o se il reclamo è relativo all'assicurazione PPI, potremmo impiegare molto di più. Ti terremo sempre informato su cosa succede, così saprai cosa aspettarti.

Potrebbe essere necessario più tempo anche se tu o l'azienda non siete d'accordo con quello che diciamo e volete che l'ombudsman prenda una decisione formale finale. Ma nella maggior parte dei casi questo non è necessario.

Se la situazione è urgente, ad esempio in caso di malattia grave o difficoltà finanziarie, faccelo sapere.

c'è una scadenza entro la quale chiedere il vostro aiuto?

Dovrai rivolgerti a noi entro **sei mesi** dalla data della risposta dell'azienda al tuo reclamo.

E potremmo non essere in grado di aiutarti se:

- il tuo reclamo è relativo ad un fatto avvenuto oltre **sei anni** fa
- il tuo reclamo è presentato oltre **tre anni** dopo che ti sei accorto (o che avresti potuto accorgerti) che c'era un problema.

ho bisogno di aiuto per rivolgermi all'ombudsman?

Noi vogliamo sentire qual è il problema da te, con le tue parole, e ti spiegheremo qualsiasi cosa su cui tu non sia sicuro. Quindi non è necessario pagare qualcun altro per presentare il reclamo in tua vece, ad esempio un avvocato o un'azienda specializzata in reclami.

Se paghi qualcuno, la cifra corrisposta potrebbe far parte dell'eventuale risarcimento che riceverai.

Ma, se preferisci, possiamo parlare con un tuo familiare, un amico o qualcun altro che ti aiuta gratuitamente, come il servizio Citizen Advice.

risolveremo la situazione

usare l'ombudsman è come andare in tribunale?

Siamo molto meno formali di un tribunale. Non ti chiederemo di presentare il tuo “caso” di persona. Risolveremo la questione per telefono e per iscritto.

Ma il nostro servizio non va bene in tutte le situazioni. La cifra massima che possiamo far pagare ad un'azienda per te è £150.000. Quindi se pensi che il tuo reclamo sia relativo ad una somma più alta, potrebbe essere meglio andare in tribunale.

Oppure il tribunale può essere preferibile se desideri sottoporre l'azienda a contraddittorio.

Di norma, non esaminiamo problemi che sono già stati presi in esame da un tribunale e se accetti la decisione finale del nostro ombudsman, un tribunale non esaminerà più lo stesso problema. Questo perché la nostra decisione finale è “vincolante”.

Se non concordi con la decisione finale dell'ombudsman, potrai ancora portare il tuo reclamo in tribunale. I tribunali seguono un approccio diverso dal nostro, quindi la loro risposta potrebbe essere diversa dalla nostra.

Il nostro coinvolgimento termina a questo punto, che tu accetti la decisione finale dell'ombudsman o meno.

io ho una piccola azienda – potete aiutarmi?

Possiamo esaminare reclami di piccole aziende con:


- fatturato annuale di meno di due milioni di euro (limite imposto dalle delle leggi dell’Unione Europea)
- meno di dieci dipendenti.

La situazione non è sempre semplice. Mettiti in contatto con noi e ti faremo sapere se possiamo aiutarti.

potete multare le aziende?

Il nostro scopo non è “punire” o multare le aziende. Esamineremo cosa ti è successo e se l’azienda si è comportata scorrettamente faremo in modo che tu non ci rimetta.

Ma comunichiamo ciò che vediamo all’ente regolatore, la Financial Conduct Authority (FCA). La FCA stabilisce le regole che le aziende devono rispettare e multa le aziende che le violano.



**questa è
una guida
generale**

Le regole che seguiamo possono essere complicate, ma ti spiegheremo se riguardano la tua situazione.

ombudsman

*una cosa che ci hanno
dato in vichinghi*



Abbiamo lavorato insieme allo Shaw Trust,
ente di beneficenza che si occupa di invalidità,
per rendere questo volantino il più facile
da leggere possibile.



Financial
Ombudsman
Service

telefonaci

0800 023 4 567

centralino 020 7964 1000

da fuori Regno Unito +44 20 7964 1000

scrivici

Financial Ombudsman Service

Exchange Tower

London E14 9SR

mandaci un'e-mail

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

segui



@financialombuds



Financial Ombudsman Service



financial-ombudsman.org.uk

Se il costo della telefonata ti preoccupa,
saremo lieti di richiarmarti