

buds

om

man

*ваша жалоба
и омбудсмен*

ombudsman





buds

om

man

омбудсмен

Служба финансового омбудсмена может вмешаться, если вы подали жалобу в финансовую компанию, но не удовлетворены результатом.

Наши услуги являются бесплатными. Мы рассмотрим случившееся и дадим беспристрастную оценку. И, если что-то было не так, мы поможем исправить ситуацию.

Этот буклет расскажет вам о нас и о том, как мы можем помочь.

БЕСПЛАТНО

СПРАВЕДЛИВО

ДЛЯ ВСЕХ

В прошлом году более миллиона человек обратилось к нам с проблемами в следующих областях:

- банковские счета;
- кредитные и дебетовые карты, кредитные карты магазинов;
- страхование выплаты займа (PPI);
- прочее страхование, напр. автомобиля, путешествия, жилья;
- займы, в том числе краткосрочные займы «до зарплаты»;
- прочие кредиты, напр. на покупку автомобиля;
- ипотека;
- проблемы с возвратом займов и взыскание долгов;
- денежные переводы и онлайн-платежи;
- финансовые консультации, сбережения и инвестиции;
- пенсии.

Если вы не знаете, можем ли мы помочь, звоните нам по телефону **0300 123 9 123**. Если вас беспокоит стоимость звонка, мы охотно вам перезвоним.



с чего начать?

Прежде чем мы сможем заняться вашей жалобой, необходимо дать компании возможность исправить ситуацию. Поэтому в первую очередь необходимо обратиться к компании с просьбой объяснить, что произошло, и сообщить, чего вы хотите.

Если вам что-либо непонятно, обратитесь к нам. Мы можем от вашего имени обратиться в компании в связи с проблемой.

У компаний есть восемь недель для выдачи окончательного ответа на жалобу. Если вы будете не довольны результатом или не получите ответа в течение восьми недель, мы посмотрим, чем мы можем помочь.





om

buds

man

как обратиться в службу за помощью?

Позвоните нам и расскажите, что произошло.
Что нам необходимо знать:

- некоторые личные данные, такие как имя и адрес;
- в чем заключается проблема и каким вы видите идеальное решение; *и*
- номер вашего счета или полиса, если есть.

Вы можете загрузить форму с нашего веб-сайта и отправить ее нам.

Сообщите, если вы предпочитаете, чтобы мы использовали другой язык или другой формат, например, шрифт Брайля, крупный шрифт или запись на компакт-диске.

Вы должны обратиться к нам в течение **шести месяцев** после получения окончательного ответа компании на вашу жалобу.

что произойдет, если вы будете рассматривать мою жалобу?

Если мы можем помочь вам в связи с жалобой, мы:

- попросим вас рассказать вашу версию событий;
- попросим компанию изложить ее позицию;
- взвесим факты – услышанные и увиденные нами; *и*
- сообщим вам и компании свое мнение.

Если мы посчитаем, что произошло недоразумение или что ответ компании на вашу жалобу является справедливым, мы объясним, почему. Однако если мы решим, что какие-либо действия компании были неправильными, мы поручим компании исправить ситуацию.

Мы решаем большинство проблем на этой стадии. Тем не менее, если вы (или компания) не согласитесь с нашим мнением, вы можете потребовать выдачи окончательного официального решения омбудсмена.

Когда омбудсмен примет решение, наше участие закончится. Однако если вы будете не удовлетворены результатом, вы можете обратиться в суд.



сколько времени это занимает?

Сложно сказать, сколько времени может занять выдача ответа. Это зависит от степени сложности ситуации и объема информации, которую нам придется изучить.

Некоторые проблемы мы можем урегулировать за несколько недель. Однако может потребоваться больше времени, а если жалоба касается PPI, то, возможно, и два года.

Мы всегда информируем вас о том, что происходит. А если ситуация является безотлагательной (например, вы тяжело больны или испытываете финансовые затруднения), мы приложим все усилия, чтобы помочь.

существуют ли ограничения по времени для обращения к вам?

Вы должны обратиться к нам в течение **шести месяцев** от даты ответа компании на вашу жалобу.

И, возможно, мы не сможем помочь, если:

- вы подаете жалобу в связи с событием, произошедшим более **шести лет** назад, *и*
- вы подаете жалобу спустя более чем **три года** после того, как вы поняли (или должны были понять), что существует проблема.

нужна ли мне помощь для подачи жалобы?

Мы хотим, чтобы вы всё рассказали нам своими словами, и мы объясним вам все, что вам не понятно. Поэтому вам не нужно платить кому-либо (например, юристу или компании по урегулированию претензий) за подачу жалобы от вашего имени.

Если вы кому-либо платите, на это могут пойти средства из вашей компенсации.

Однако вам стоит обсудить жалобу с кем-то из родных или близких или с кем-либо, кто поможет вам бесплатно, например, Бюро консультации населения (Citizens Advice). Просто сообщите нам в форме жалобы.



похожа ли служба омбудсмана на суд?

Мы значительно менее формальны, чем суд. Вам не нужно лично представлять свое «дело». Мы решаем вопросы по телефону или письменно.

Наша служба подходит не во всех ситуациях. Максимальная сумма, которую мы можем потребовать от компании, – 150 000 фунтов стерлингов. Соответственно, если вы полагаете, что ваша жалоба касается большей суммы, вам лучше обратиться в суд.

Также может быть лучше обратиться в суд, если вы хотите провести перекрестный допрос компании.

Если вы вовлечены в судебное разбирательство, мы по-прежнему можем помочь. Но обычно мы не рассматриваем дела, по которым суд уже вынес решение.



у меня небольшой бизнес – можете ли вы мне помочь?

Мы можем рассматривать жалобы небольших компаний, если:

- годовой оборот компании составляет менее двух миллионов евро; *и*
- компания имеет менее десяти сотрудников.

Иногда ситуации бывают неоднозначными. Если вы к нам обратитесь, мы выясним, можем ли мы помочь.

можете ли вы оштрафовать компанию?

Мы существуем не для того, чтобы «наказывать» или штрафовать компании. Мы рассмотрим вашу ситуацию, и, если какие-либо действия компании были неправильными, мы позаботимся о том, чтобы вы не пострадали финансово.

При этом мы обязательно сообщаем о происходящем регулирующему органу: Управлению по надзору за деятельностью финансовых компаний (Financial Conduct Authority, FCA). FCA устанавливает правила, которым должны соответствовать компании, и штрафует компании, которые их нарушают.

Это только общая информация. Правила, которым мы следуем, могут быть очень сложными, но мы обязательно объясним, если какие-либо из них будут относиться к вам.

om-buds-man

это наследие викингов



язык можно сломать

но решить проблему может

Мы работали в сотрудничестве с благотворительной организацией помощи инвалидам Shaw Trust, чтобы сделать эту брошюру максимально легкой для чтения.



Financial
Ombudsman
Service

звоните нам:

0300 123 9 123

оператор 020 7964 1000

если вы находитесь за пределами

Соединенного Королевства:

+44 20 7964 1000

пишите нам по адресу:

Financial Ombudsman Service

Exchange Tower

London E14 9SR

пишите нам по электронной почте:

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

следите за нами онлайн:



financial-ombudsman.org.uk



Мы можем перезвонить вам,
если вас беспокоит стоимость звонка.

*Звонки записываются в целях
обучения и контроля.*