

buds

om

man

ombudsman

*şikâyetiniz
ve ombudsman*





ombudsman hakkında

Bir finansal kuruma Őikâyetle bulunduğunuz ve iŐlerin gidiŐatından memnun kalmadığınız durumlarda, Financial Ombudsman Service devreye girebilir.

Bizden yararlanmak iÇin herhangi bir ödeme yapmanıza gerek yoktur. Neler olduğuna bakar ve tarafsız görüşlerimizi bildiririz. Ortada bir hata varsa da durumun düzeltilmesi iÇin yardımcı oluruz.

Bu kitapŐık bizim hakkımızda ve size nasıl yardımcı olabileceğimiz konusunda bilgiler iŐermektedir.

ÜCRETSİZ

ADİL

HERKES İÇİN

Geçtiğimiz yıl, iki milyonun üzerinde kişi, aşağıdakilere dair problemleri için bizimle iletişime geçti:

- banka hesapları
- kredi, bankamatik veya mağaza kartları
- ödeme koruma sigortası (PPI)
- araç sigortası, seyahat sigortası ve ev sigortası gibi başka sigortalar
- maaş günü kredileri de dahil olmak üzere krediler
- taşıt kredisi gibi başka krediler
- mortgage
- geri ödeme problemleri ve alacak tahsili
- para transferleri ve online ödemeler
- mali danışmanlık, tasarruf ve yatırımlar
- emekli maaşları

Size nasıl yardımcı olabileceğimizden emin değilseniz, **0300 123 9 123** numaralı telefonda bizi arayabilirsiniz. Bizimle yapacağınız telefon görüşmelerinin masraflı olmasından endişe ediyorsanız, memnuniyetle sizi geri ararız.



ilk olarak ne yapmam gerekir?

Œikâyetinize bakabilmemiz için, öncelikle firmaya sorunu çözmeye için bir fırsat tanınması gerekir. Bu nedenle, her Œeyden önce, neler yaşandığını ve sorunun düzeltilmesi için kendilerinden ne beklediğinizi açıklayarak firmayla iletişime geçin.

Emin olmadığınız herhangi bir husus varsa, bizimle iletişime geçin. Sizin adınıza sorunu firmaya iletebiliriz.

Firmanın Œikâyetinizi yanıtlanması için sekiz haftası vardır. Œikâyetinizin sonucundan memnun kalmamanız veya sekiz hafta içerisinde bir yanıt almamanız halinde, size nasıl yardımcı olabileceğimize bakarız.



om

buds

man

devreye girmenizi nasıl isteyebilirim?

Bize telefon edin ve neler olduğunu anlatın.
Bizimle paylaşmanız gereken bilgiler:

- isim ve adresiniz gibi bazı kişisel bilgiler
- sorunun ne olduđu ve en uygun çözümlen ne olacađı ve
- eğer biliyorsanız hesap veya poliçe numaranız.

Veya web sitemizden formumuzu indirebilir
ve doldurup bize gönderebilirsiniz.

Bizimle daha kolay iletişim kurabilmeniz için
yapabileceğimiz bir şey varsa (örneğin, farklı bir
iletişim dili veya körlen alfabesi, büyük baskı
ya da CD benzeri farklı bir format kullanımı)
bunu bize bildirin.

Firmanın şikâyetinizle ilgili yanıtını aldıktan
sonra, **altı ay** içerisinde bizimle iletişime
geçmeniz gerekmektedir.

Şikâyetimin incelenme süreci nasıldır?

Şikâyetinizle ilgili size yardımcı olmamız mümkünse:

- hikayeyi sizden dinleriz
- onların hikayesini dinlemek için firmayla iletişime geçeriz
- gördüklerimiz ve duyduklarımıza dayanarak bulguları tartarız ve
- size ve firmaya ne düşündüğümüzü iletiriz.

Firmanın yanıtının adil olduğuna veya yalnızca bir yanlış anlaşılma olduğuna kanaat getirirsek, bunun sebeplerini açıklarız. Ancak firmanın bir hata yaptığına karar verdiğimiz durumlarda, onlara durumu düzeltmeleri konusunda talimat veririz.

Pek çok şikâyeti bu aşamada çözüme kavuştururuz. Ancak değerlendirmelerimizin, sizin tarafınızdan veya firma tarafından kabul edilmemesi halinde, her iki taraf da resmi ve nihai bir karar için bir ombudsmana başvurulmasını talep edebilir.

Ombudsmanın kararını vermesinin ardından bizim rolümüz sonlanacaktır. Ancak sonuçtan memnun olmamanız halinde, şikâyeti mahkemeye de taşıyabilirsiniz.



bu süreç ne kadar sürer?

Size ne kadar sürede yanıt verebileceğimizi kestirmek zordur. Bu süre, meselenin ne kadar karışık olduğuna ve çözüme kavuşturmak için ne kadar bilgiye ihtiyacımız olduğuna göre değişir.

Bazı şikâyetleri yalnızca birkaç hafta içerisinde çözüme kavuşturabiliriz. Ancak bazı şikâyetlerin çözülmesi daha uzun sürebilir; hatta şikâyet bir ödeme koruma sigortası hakkındaysa iki yıl gibi bir süre gerekebilir.

Sizi, gidişattan her zaman haberdar ederiz. Keza örneğin ciddi bir hastalığınız varsa veya mali sıkıntılar yaşıyorsanız ve bunlar durumunuzu acil hale getiriyorsa, yardımcı olmak için elimizden geleni yaparız.

devreye girmenizi isteyebilmem için bir zaman sınırı var mı?

Firmanın şikâyetinizle ilgili yanıtını aldıktan sonra, **altı ay** içerisinde bizimle iletişime geçmeniz gerekmektedir.

Keza şu durumlarda da size yardımcı olamayabiliriz:

- şikâyet ettiğiniz konu **altı aydan** daha uzun bir süre önce gerçekleşmişse ve
- bir sorun olduğunu fark ettiğiniz (ya da fark edebileceğiniz) tarihten sonra şikâyet etmek için **üç yıldan** uzun bir süre beklemişseniz.

şikâyette bulunmak için yardıma ihtiyacım var mı?

Meseleyi sizin ağızınızdan dinlemeyi tercih eder ve emin olmadığınız her şeyi açıklarız. Bu nedenle, sizin adınıza şikâyette bulunmaları için kimseye (örneğin bir hukuk danışmanı ya da tazminat talebi şirketi) ödeme yapmanıza gerek yoktur.

Birine ödeme yapıyorsanız, bunu alabileceğiniz tazminattan karşılayabilirsiniz.

Ancak ücret talep etmeden size yardımcı olan bir akrabanız, arkadaşınız veya başkaları (örneğin Yurttaş Danışma Bürosu) varsa, onlarla konuşmaktan memnun oluruz. Böyle bir durumu, şikâyet formunuzda belirtmeniz yeterlidir.



ombudsmana başvurmak, mahkemeye başvurmak gibi midir?

Ombudsman mahkemeler kadar resmi değildir. “Davanızı” yüz yüze sunmanıza gerek yoktur. Sorunları telefon üzerinden veya yazışmalar aracılığıyla çözeriz.

Servisimiz bütün durumlar için uygun değildir. Bir firmadan, ödemelerini isteyebileceğimiz en yüksek meblağ 150.000 £'dir. Bu nedenle, şikâyetinizin bundan daha yüksek bir meblağı kapsadığını düşünüyorsanız, mahkemeye gitmeniz daha iyi olabilir.

Keza firmayı çapraz sorguya tabi tutmak istemeniz halinde de mahkemeyi tercih edebilirsiniz.

Hukuki bir işlemde bulunduğunuz durumlarda da size yardımcı olmamız mümkün olabilir. Ancak, hakkında bir mahkeme kararı verilmiş olan sorunlara genellikle bakmayız.



Küçük işletme sahibiyim – bana yardımcı olabilir misiniz?

Aşağıdaki şartları karşılamaları halinde, küçük işletmelerden gelen şikâyetlere bakabiliriz:

- yıllık cirosunun iki milyon avrodan düşük olması ve
- çalışan sayısının ondan az olması.

Durum her zaman açık değildir. Bizimle iletişime geçerseniz, yardımcı olup olamayacağımıza karar verebiliriz.

firmalara ceza verebilir misiniz?

Firmaları “cezalandırmak” veya para cezası kesmek bizim işimiz değildir. Neler yaşadığınıza bakar ve firmanın bir hata yaptığını düşünürsek, zararınızın tazmin edilmesini sağlarız.

Ancak, görüşlerimizi düzenleyici kurum olan Finansal Yönetim Otoritesi’ne (FCA) iletiriz. FCA, firmaların uyması gereken kuralları belirler ve bu kurallara uymayan firmalara ceza keser.

Bu broşür yalnızca genel bir kılavuzdur. İzlememiz gereken kurallar karışık olabilir; ancak bunların sizin durumunuz için geçerli olması halinde size gerekli açıklamaları yaparız.

om-buds-man

Vikinglerden miras aldığımız bir kavram



*söylemesi biraz zor olsa da
sorununuzun çözülmesi için değer*

Bu kitapçığın olabildiğince kolay okunması için,
engellilere yönelik bir yardım kuruluşu
olan Shaw Trust ile çalıştık.



Financial
Ombudsman
Service

Telefon numaralarımız:

0300 123 9 123

santral 020 7964 1000

Birleşik Krallık dışından +44 20 7964 1000

Posta adresimiz:

Financial Ombudsman Service

Exchange Tower

London E14 9SR

E-posta adresimiz:

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

İnternet sayfamız



financial-ombudsman.org.uk



Bizimle yapacağınız telefon görüşmelerinin masraflı olmasından endişe ediyorsanız, memnuniyetle sizi geri ararız.

Görüşmeler eğitim ve takip amacıyla kaydedilmektedir.