

buds

om

man

ombudsman

آپ کی شکایت اور امبڈسمن





امیڈسمن کے بارے میں

اگر آپ نے کسی مالیاتی ادارے کو شکایت پیش کی ہے لیکن آپ ان کی کارروائی کے نتائج سے مطمئن نہیں ہیں تو فائننشیل امیڈسمن سروس اس سلسلہ میں مداخلت کر سکتی ہے۔

ہماری خدمات مُفت ہے۔ ہم جائزہ لینے کے بعد غیر جانبدارانہ رائے فراہم کرتے ہیں اور اگر کسی معاملہ میں کوتاہی برتی گئی ہو تو ہم اس کا سدباب کر سکتے ہیں۔

یہ دستی اشتہار آپ کو ہمارے بارے میں مزید معلومات اور ہم آپ کی مدد کس طرح کر سکتے ہیں، اس بارے میں معلومات فراہم کرتا ہے۔

مفت

منصفانہ

ہر ایک کے لیے

گزشتہ برس بیس لاکھ سے زائد افراد نے ہمارے ساتھ ذیل کے سلسلہ میں درپیش اپنے مسائل کے حوالے سے رابطہ کیا ہے:

- بنک اکاؤنٹس
- کریڈٹ، ڈیبٹ اور اسٹور کارڈز
- پیمینٹ پروٹیکشن انشورنس (پی پی آئی)
- دیگر بیمہ، مثلاً "موٹر کار، سفر اور گھریلو اشیاء
- قرضہ جات بشمول پے ڈے لون
- دیگر کریڈٹ مثلاً "کارفائنانس
- مورگیجز (رہن نامے)
- رقم کی واپسی سے متعلق مسائل اور قرضہ کی وصولیابی
- رقم کی منتقلیاں اور آن لائن ادائیگیاں
- مالی مشورہ، بچتیں اور سرمایہ کاریاں
- پینشن

اگر آپ کو یقین نہیں کہ ہم مدد کر سکتے ہیں یا نہیں تو ہمیں
0300 123 9 123 پر فون کریں۔ اگر آپ فون کرنے کے
اخراجات کے بارے میں متفکر ہیں تو آپ کو واپس فون کرنے
سے ہمیں خوشی ہو گی۔



مجھے ابتداء میں کیا کرنا چاہیے؟

اس سے قبل کہ ہم آپ کی شکایت کا جائزہ لے سکیں، کاروباری ادارے کو معاملات سلجھانے کے لیے ایک موقع فراہم کیا جانا چاہیے۔ اس لیے سب سے پہلے ان کے ساتھ رابطہ قائم کر کے معاملے کی وضاحت کریں اور بتائیں کہ آپ کس طرح سے معاملات کا درست حل چاہتے / چاہتی ہیں۔

اگر آپ کو کسی چیز کے بارے میں یقین نہ ہو تو ہم سے رابطہ کریں۔ ہم آپ کی جانب سے مسئلہ کے بارے میں کاروباری ادارے سے کہہ سکتے ہیں۔

آپ کی شکایت کا حتمی جواب دینے کے لیے کاروباری ادارے کے پاس آٹھ ہفتوں کا وقت ہوتا ہے۔ اگر آپ ان کے جواب سے مطمئن نہ ہوں یا آٹھ ہفتوں کے اندر اندر آپ کو انکا جواب نہ ملے تو ہم دیکھیں گے کہ ہم آپ کی مدد کس طرح کر سکتے ہیں۔

om

buds

man

om

man

buds

میں آپ سے مداخلت کی درخواست کیسے کروں؟

ہمیں فون کر کے بتائیں کہ کیا واقعہ پیش آیا ہے۔ ہمیں ذیل کے بارے میں معلومات درکار ہوں گی:

- چند ذاتی تفصیلات – جیسے آپ کا نام اور پتہ
- مسئلہ کی نوعیت کیا ہے اور آپ کے خیال میں اس کا بہترین حل کیا ہو سکتا ہے اور
- آپ کا اکاؤنٹ نمبر یا پالیسی نمبر، اگر یہ آپ کے پاس دستیاب ہیں۔

یا آپ ہمارے ویب سائٹ سے ہمارا فارم ڈاؤن لوڈ کر کے ہمیں بھیج سکتے ہیں۔

اگر ہم آپ کے لیے معاملات کو آسان تر بنا سکتے ہیں تو ہمیں آگاہ فرمائیں، مثلاً کسی اور زبان یا صورت میں، جیسا کہ بریل، بڑے حروف یا سی ڈی وغیرہ۔

آپ کو اپنی شکایت کے بارے میں کاروباری ادارے کا حتمی جواب موصول ہونے کے **چھ ماہ** کے اندر اندر ہمارے ساتھ رابطہ کرنا ہو گا۔

آپ کی طرف سے میری شکایت کا جائزہ لینے کے بعد کیا ہوگا؟

اگر ہم آپ کی شکایت میں مدد کرسکے تو پھر ہم:

- آپ سے معاملہ کے بارے میں اپنا نقطہ نظر پیش کرنے کی درخواست کریں گے۔
- کاروباری ادارے سے درخواست کریں گے کہ وہ اپنا نقطہ نظر پیش کریں۔
- ہم نے جو کچھ سنا اور جو کچھ دیکھا ہے، اُس کے بارے میں حقائق کا موازنہ کریں گے اور
- ہم آپ کو اور کاروباری ادارے کو اپنی رائے سے آگاہ کریں گے۔

اگر ہم نے محسوس کیا کہ محض کوئی غلط فہمی درپیش ہے یا آپ کی شکایت کے سلسلے میں کاروباری ادارے کا جواب منصفانہ ہے تو پھر ہم آپ کو وضاحت سے بتائیں گے کہ ایسا کیوں ہے۔ لیکن اگر ہم دیکھتے ہیں کہ کاروباری ادارے سے کوئی غلطی سرزد ہوئی ہے تو ہم انہیں معاملات درست کرنے کہیں گے۔

اس مرحلہ پر ہم زیادہ تر مسائل حل کر لیتے ہیں۔ لیکن اگر کاروباری ادارے یا آپ کو ہماری رائے سے اختلاف ہوا، تو آپ امیڈسمن کو حتمی فیصلہ کرنے کے لیے باضابطہ درخواست کر سکتے / سکتی ہیں۔

امیڈسمن کی طرف سے ایک بار فیصلہ ہو جانے کے ساتھ ہمارا کام ختم ہو جاتا ہے۔ تاہم اگر آپ نتیجہ سے غیر مطمئن ہوں تو آپ عدالت سے بھی رجوع کر سکتے / کرسکتی ہیں۔



اس پر کتنا وقت لگتا ہے؟

ہماری طرف سے اس سوال کا جواب فراہم کرنا مشکل ہے کہ اس پر کتنا وقت لگے گا۔ اسکا انحصار اس بات پر ہے کہ صورتحال کتنی پیچیدہ ہے اور اس مسئلے کو سلجھانے کے لیے ہمیں کتنی معلومات درکار ہیں۔

کچھ مسائل ہم محض چند ہفتوں میں سلجھا سکتے ہیں۔ لیکن اس میں دیر بھی لگ سکتی ہے اور اگر یہ پی پی آئی کا معاملہ ہو تو اس پر دو سال بھی لگ سکتے ہیں۔

ہم آپ کو جاری کارروائی کے بارے میں ہمیشہ معلومات فراہم کرتے رہیں گے۔ اور اگر آپ کو ہنگامی صورتحال کا سامنا ہو، مثلاً اگر آپ شدید بیماری یا مالی مشکلات سے دوچار ہوں تو ہم آپ کی مدد کے لیے ممکنہ حد تک تمام کوشش کریں گے۔

کیا مداخلت کے لیے درخواست کرنے کی کوئی حتمی تاریخ ہوتی ہے؟

آپ کو اپنی شکایت کے بارے میں کاروباری ادارے کا حتمی جواب موصول ہونے کی تاریخ سے **چھ ماہ** کے اندر اندر ہمارے ساتھ رابطہ کرنا ہو گا۔

اور ممکن ہے ہم مدد کرنے سے قاصر ہوں اگر:

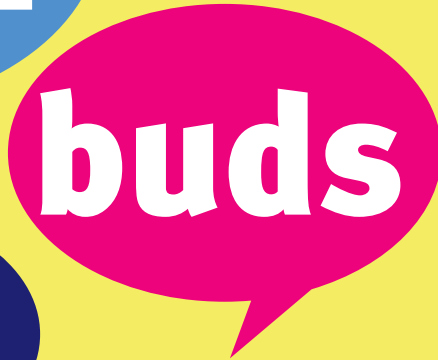
- جس معاملے کے بارے میں آپ شکایت کر رہے ہیں، وہ **چھ سال سے زیادہ عرصہ قبل** پیش آیا تھا۔ اور
- آپ کسی مسئلہ کا احساس ہونے (یا احساس ہو سکنے) کے **تین سال سے زائد عرصہ بعد** شکایت کرتے ہیں۔

کیا مجھے شکایت کرنے کے لیے مدد درکار ہو گی؟

ہم آپ کے اپنے الفاظ میں آپ کی شکایت سننا چاہتے ہیں اور اگر آپ کو کسی چیز کے بارے میں یقین نہ ہو تو ہم آپ کو وضاحت سے بتائیں گے۔ اس لیے آپ کو اپنی شکایت پیش کرنے کے سلسلہ میں کسی کو کوئی رقم نہیں ادا کرنی پڑے گی، مثلاً کسی سالیسٹر یا کلیم کمپنی۔

اگر آپ کسی کو کوئی رقم ادا کرتے / کرتی ہیں تو اس کی ادائیگی آپ کو ملنے والے معاوضہ سے کی جا سکتی ہے۔

لیکن اگر آپ کے گھرانے کا کوئی فرد، دوست یا کوئی دیگر فرد جو آپ کو مفت مدد کر رہا ہو مثلاً "سٹیزنز ایڈوائس، تو ہمیں ان کے ساتھ بات کرنے میں خوشی محسوس ہوگی۔ اپنے شکایت فارم کے ذریعہ ہمیں محض آگاہ کر دیں۔



کیا امبڈسمن سے رجوع کرنا عدالت جانے کی طرح ہوتا ہے؟

ہمارا طریق کار عدالت سے کئی زیادہ کم رسمی ہے۔ آپ کو ذاتی طور پر حاضر ہو کر اپنا مقدمہ پیش کرنے کی ضرورت نہیں ہوتی۔ ہم بذریعہ فون اور تحریری طور پر ہی معاملات کو سلجھا دیتے ہیں۔

ہماری سروس ہر طرح کے حالات کے لیے درست نہیں ہوتی۔ ہم کسی کاروباری ادارے کو زیادہ سے زیادہ £150,000 ادا کرنے کو کہہ سکتے ہیں۔ اس لیے اگر آپ کی شکایت اس سے زیادہ کی ہو تو آپ کے لیے عدالت سے رجوع کرنا بہتر ہو سکتا ہے۔

یا اگر آپ کاروباری ادارے پر بذات خود جرح کرنا چاہتے ہوں تو آپ عدالت سے رجوع کر سکتے ہیں۔

اگر اس بارے میں کوئی عدالتی کارروائی جاری ہو تو بھی ممکن ہے ہم آپ کو مدد فراہم کر سکیں۔ لیکن عام طور پر ہم ایسے معاملہ پر غور نہیں کرتے جس پر پہلے ہی سے عدالت نے فیصلہ سنا دیا ہو۔



میں ایک چھوٹا سا کاروبار چلاتا / چلاتی ہوں - کیا آپ میری مدد کر سکتے ہیں؟

ہم حسب ذیل طرح کے چھوٹے کاروباری اداروں کی شکایات پر غور کر سکتے ہیں:

- جن کا سالانہ لین دین بیس لاکھ یورو سے کم ہو اور
- جن کے ملازمین کی تعداد دس سے کم ہو۔

صورتحال ہمیشہ غیر پیچیدہ نہیں ہوتی۔ اگر آپ رابطہ فرمائیں تو ہم دیکھیں گے کہ ہم آپ کی مدد کر سکتے ہیں یا نہیں۔

کیا آپ کاروباری اداروں پر جرمانہ عائد کر سکتے ہیں؟

ہمارا کام کاروباری اداروں کو 'سزا' دینا یا جرمانہ عائد کرنا نہیں ہے۔ ہم اس بات کا جائزہ لیں گے کہ آپ کو کیا مسئلہ درپیش ہے اور آیا کاروباری ادارے سے کوئی غلطی سرزد ہوئی ہے اور ہم اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ آپ کو کوئی مالی مشکل اٹھانا نہ پڑے۔

البتہ ہم ضوابط کا تعین کرنے والی، فائننشل کنٹیکٹ اتھارٹی (ایف سی اے) کو ضرور آگاہ کرتے ہیں کہ ہمارے پاس کس طرح کی شکایتیں آ رہی ہیں۔ ایف سی اے ان قوانین و ضوابط کا تعین کرتا ہے جن پر کاروباری ادارے عمل کرتے ہیں اور خلاف ورزی کرنے والے اداروں پر جرمانہ عائد کرتا ہے۔

یہ ایک محض عمومی نوعیت کی گائیڈ ہے۔ وہ قواعد جن پر ہم عمل کرتے ہیں، پیچیدہ نوعیت کے ہو سکتے ہیں، لیکن اگر آپ پر ان میں سے کسی کا اطلاق ہوا تو ہم اس کی وضاحت کریں گے۔

om-buds-man



ایک چیز جو ہمیں وائی کنگز سے حاصل ہوئی



تلفظ میں شاید کچھ مشکل لگے لیکن آپ کے
مسئلہ کا حل نکالنے میں قیمتی ثابت ہوسکتا ہے۔

ہم نے اس دستی اشتہار کو آپ کے پڑھنے کے لیے ممکنہ
طور پر آسان بنانے کے لیے شاء ٹرسٹ، جومعذوروں سے
متعلق ایک خیراتی ادارہ ہے، کے ساتھ مل کر کام کیا ہے۔



Financial
Ombudsman
Service

ہمیں فون کریں

0300 123 9 123

سوئچ بورڈ 020 7964 1000

بیرون برطانیہ سے +44 20 7964 1000

ہمیں اس پتہ پر خط لکھیں

Financial Ombudsman Service

Exchange Tower

London E14 9SR

ہمیں اس پر ای میل کریں

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

ہمیں آن لائن فالو کریں

financial-ombudsman.org.uk



اگر آپ ہمیں فون کرنے پر آنے والے اخراجات سے فکر مند
ہیں تو ہم آپ کو واپس فون کر سکتے ہیں۔
تربیت/نگرانی کے مقاصد کے لیے کالز ریکارڈ کی جاتی ہیں۔