



Financial Ombudsman Service

Vuoi presentare un reclamo?

Contatta

www.financial-ombudsman.org.uk

Telefona

0800 023 4567

da fuori Regno Unito

+44 20 7964 0500

Manda un e-mail

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Scrivi a noi

Financial Ombudsman

Exchange Tower

London E14 9SR

Se preferisci, possiamo parlare con un membro della tua famiglia, un amico o con chiunque altro a cui ti sei rivolto per chiedere aiuto con il tuo reclamo.

Facci sapere se vuoi che usiamo una lingua o un formato diverso, o se le tue condizioni di salute potrebbero influire sulla tua capacità di utilizzare il nostro servizio. Faremo il possibile per aiutarti.

Questa pubblicazione rappresenta soltanto una guida generale. Se parli con noi, possiamo spiegarti le regole importanti per la tua situazione.



Come può il Ombudsman essere d'aiuto?

Hai avuto un problema con una società finanziaria? Se non sei soddisfatto di come sono andate le cose, puoi chiederci di intervenire.

Siamo un servizio gratuito istituito dal Parlamento inglese per risolvere i reclami. Se riteniamo che tu sia stato trattato ingiustamente, abbiamo la facoltà di risolvere la situazione.





Possiamo gestire reclami relativi alla maggior parte dei servizi finanziari, inclusi:

- conti bancari, pagamenti e carte
- servizi bancari ausiliari come i bancomat o le cassette di sicurezza
- assicurazione a protezione del pagamento (payment protection insurance - PPI)
- assicurazione su casa, auto, viaggi e altre tipologie
- prestiti ed altre forme di credito, come ad esempio il finanziamento per l'acquisto di un'auto
- problemi di recupero crediti e di rimborso ipoteche
- consulenza finanziaria, su investimenti e pensioni

Oltre ai privati, possiamo anche esaminare i reclami di alcune imprese e associazioni di beneficenza.



**Financial
Ombudsman
Service**

for small businesses

Gestisco un'impresa - Potete aiutarmi?

Se il fatto è avvenuto prima del 1° aprile 2019, allora possiamo prendere in considerazione i reclami da parte di microimprese, cioè un'attività commerciale con:

- un fatturato o un bilancio annuale non superiore a due milioni di euro e
- meno di 10 dipendenti.

A partire dal 1° aprile 2019 possiamo anche occuparci dei reclami delle piccole imprese aventi le seguenti caratteristiche:

- un fatturato annuo inferiore a 6,5 milioni di sterline (o l'equivalente in valuta straniera);

e:

- un bilancio totale inferiore a 5 milioni di sterline (o l'equivalente in valuta straniera); oppure
- meno di 50 dipendenti.

Sappiamo che la situazione non è sempre semplice. Se ci contatti, la faremo sapere se possiamo aiutarla.



Quando può il difensore civico intervenire?

Prima di presentare un reclamo, devi dare alla controparte la possibilità di risolvere la situazione. Informali dell'accaduto e spiega quali sono le tue aspettative.

Se non sai da dove cominciare, contattaci e ti aiuteremo ad iniziare.

La controparte ha un massimo di otto settimane di tempo per dare una risposta definitiva, a seconda dell'oggetto del reclamo.

Se non sei soddisfatto o non ricevi una risposta dall'azienda - contattaci.

Quanto tempo ho per presentare un reclamo?

Esistono dei limiti temporali quando si presenta un reclamo. È opportuno agire non appena ti rendi conto dell'esistenza di un problema.

Potremmo non essere in grado di aiutarti se:

- l'evento in oggetto ha avuto luogo oltre sei anni fa, e
- il tuo reclamo è presentato oltre tre anni dal momento in cui hai realizzato di avere un motivo (o avresti dovuto esserne consapevole) per presentare un reclamo.

È inoltre necessario che ci contatti entro sei mesi dalla risposta definitiva della controparte.

È inoltre obbligatorio presentare entro il 29 agosto 2019 il reclamo contro il tuo fornitore di PPI in caso di vendita fraudolenta. Puoi trovare maggiori informazioni al link www.fca.org.uk/ppi

Cosa succede dopo **che vi ho contattati?**

Avremo bisogno di alcuni dettagli circa l'evento accaduto, in modo da poter capire il problema e l'effetto che ha avuto.

Chiederemo anche alla controparte di fornire la sua versione dei fatti.

Dopo aver ricevuto tutte le informazioni necessarie, valuteremo tutto e ti faremo sapere come pensiamo che il tuo reclamo dovrebbe essere risolto.



Come può risolvere il problema il difensore civico?

Talvolta si decide che l'azienda abbia già fatto abbastanza in risposta ad un reclamo. In quel caso, te ne spieghiamo il motivo.

Ma se riteniamo che tu sia stato trattato ingiustamente, comunichiamo alla controparte che deve risolvere la situazione. Ad esempio, possiamo suggerire di agire come segue:

- scusarsi
- pagare un indennizzo per la perdita finanziaria subita
- rimborsare spese ed oneri che non avresti dovuto sostenere
- pagare un risarcimento per i problemi o i disagi che hai affrontato.

Ti invitiamo a visitare il nostro sito web per avere maggiori dettagli su quanto possiamo chiedere ad un'azienda di pagare.



Che cosa succede se non sono d'accordo con le vostre risposte?

La nostra procedura è divisa in due fasi.

In primo luogo, uno dei nostri periti o arbitri fornisce una risposta. Nove reclami su dieci si risolvono in questo modo.

Se non ti ritieni soddisfatto dalla nostra risposta, puoi richiedere che uno dei nostri difensori civici emetta una decisione definitiva.

Se accetti la decisione dell'Ombudsman, la controparte deve agire secondo le indicazioni del difensore civico.

In caso contrario, il nostro lavoro termina, Ma potrai comunque presentare un ricorso in tribunale.

In qualsiasi momento potrai farci sapere che non desideri più il nostro aiuto, Mentre se ti ritieni insoddisfatto, cercheremo di trovare un'altra strada.

Quanto tempo serve?

Dipende dal tipo di problema da affrontare.

Se si tratta soltanto di un equivoco, potremmo riuscire a sistemare le cose in pochi giorni. Se ci servono maggiori informazioni, potrebbero essere necessarie alcune settimane, o forse mesi.

Nel caso in cui la situazione sia più complessa, o se tu oppure la controparte volete avere il parere del difensore civico, l'attesa potrebbe essere più lunga.

Facci sapere se la tua situazione è urgente, ad esempio, se sei gravemente ammalato o se ti trovi in seria difficoltà economica.

Ti terremo sempre aggiornato, in modo che tu sappia che cosa aspettarti.



È come rivolgersi al tribunale?

No, è molto diverso. Siamo nati come alternativa informale e gratuita al tribunale. Per usare il nostro servizio, non dovrai presenziare di persona. Inoltre, non è previsto alcun “contro interrogatorio”, dove entrambe le parti pongono domande.

Risolviamo il problema tramite telefono, posta elettronica o posta tradizionale, a seconda del caso.

A differenza del tribunale, generalmente non è necessario qualcuno che ti rappresenti. Se preferisci, possiamo parlare con un membro della tua famiglia, un amico o con chiunque altro a cui ti sei rivolto per chiedere aiuto con il tuo reclamo.

È comunque possibile adire le vie legali?

Il nostro servizio non è adatto a tutte le situazioni. A seconda di ciò che accade, rivolgersi al tribunale potrebbe essere la scelta migliore. Ad esempio, potresti preferire rivolgerti al tribunale nel caso in cui il danno che hai subito sia maggiore di quanto noi potremmo obbligare la controparte a risarcire.



Normalmente non ci occupiamo di una controversia che il tribunale ha già trattato

E se accetti la decisione finale del nostro difensore civico, un tribunale non si occuperà della stessa pratica.

Al contrario, se non accetti la decisione finale dell'Ombudsman, potrai sempre rivolgerti al tribunale. Poiché i tribunali hanno un approccio diverso, la loro risposta potrebbe essere diversa dalla nostra.

Contatta

www.financial-ombudsman.org.uk

Telefona

0800 023 4567

da fuori Regno Unito

+44 20 7964 0500

Manda un e-mail

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Scrivi a noi

Financial Ombudsman

Exchange Tower

London E14 9SR



Registrata come società a responsabilità limitata in Inghilterra e Galles. No 3725015. Sede legale: Financial Ombudsman Service Limited, Exchange Tower, London, E14 9SR.