



# Formulaire de réclamation

Veuillez utiliser ce formulaire pour nous expliquer votre réclamation afin que nous puissions voir si nous pouvons vous aider. Si vous avez le moindre doute ou avez des difficultés à remplir ce formulaire, n'hésitez pas à nous téléphoner au 0800 032 8000.

Vous pouvez retourner ce formulaire par email au [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk) ou le poster à : Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London, E14 9SR (Royaume-Uni).

## vos informations

**tout d'abord, veuillez nous indiquer vos coordonnées**

**... et les coordonnées de toute personne se plaignant avec vous, par exemple un titulaire d'une police jointe / un compte joint.**

prénom		titre	
nom			
né(e) le (jj/mm/aaaa)			
adresse pour vous écrire			
code postal			

prénom		titre	
nom			
né(e) le (jj/mm/aaaa)			
adresse pour vous écrire			
code postal			

numéro de téléphone 1																			
numéro de téléphone 2																			
e-mail																			

numéro de téléphone 1																			
numéro de téléphone 2																			
e-mail																			

Comment préférez-vous être contacté(e) ?

téléphone  e-mail  voie postale

Parfois, nous devons vous envoyer des documents.  
Comment préférez-vous les recevoir ?

e-mail  voie postale

Avez-vous déjà utilisé notre service ?  
(Afin que nous puissions croiser nos dossiers)

oui  non

Si vous avez des besoins pratiques, pouvons-nous vous aider en faisant des ajustements, par exemple en utilisant des caractères larges, le Braille ou une langue différente ?

--



## la société dont vous vous plaignez

### de quelle société vous plaignez-vous ?

son nom

son adresse

veuillez inclure le code postal

### que s'est-il passé jusqu'à présent ?

Vous êtes-vous déjà plaint(e) auprès de la société ?

oui  non

Si oui, quand vous-êtes-vous plaint(e) auprès de la société ? (jj/mm/aaaa)

la compagnie aura huit semaines maximum à partir de la présente date pour vous envoyer sa réponse définitive (avant que nous puissions enquêter sur cette réclamation)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

La société dont vous vous plaignez vous a-t-elle envoyé une réponse écrite définitive ?

oui  non

Y a-t-il eu une action en justice liée à votre réclamation (ou y en a-t-il une de prévue) ?

si oui, veuillez joindre des copies des tout document lié à cela

oui  non

Quand les conseils, requêtes, services ou transactions dont vous vous plaignez se sont-ils déroulés ? (jj/mm/aaaa)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

### votre réclamation

dites-nous en plus sur le produit ou service dont vous aimeriez vous plaindre

--

Avez-vous un numéro de référence pour ce produit ou service ?

--

**expliquez-nous votre réclamation : que s'est-il passé ?**

**comment avez-vous été affecté(e) (financièrement ou autre) ?**

**comment souhaiteriez-vous que la société rectifie la situation pour vous ?**

veuillez continuer sur une feuille séparée si besoin

Si votre réclamation concerne la vente d'une assurance décès-invalidité (PPI) ou d'un compte en banque comprenant d'autres services (« packaged bank account »), vous devrez également remplir un questionnaire séparé. Vous l'avez peut-être déjà fait si vous vous êtes déjà plaint(e) directement auprès de la compagnie que vous jugez responsable. Sinon, vous pouvez télécharger le questionnaire sur notre site internet ou nous téléphoner directement au 0800 032 8000.





## qui sommes-nous

Financial Ombudsman Service  
Exchange Tower, London, E14 9SR  
[www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk)  
0300 123 9 123 ou 0800 032 8000

## pourquoi nous traitons vos informations personnelles

Par informations personnelles, nous voulons dire informations qui vous concernent, par exemple votre nom, date de naissance, informations financières et conversations téléphoniques avec nous. Avec votre autorisation, nous traitons (càd recueillons, enregistrons, partageons) vos informations personnelles afin de vous aider à résoudre votre réclamation, y compris des données de catégorie spéciale comme des informations concernant votre santé, si cela joue un rôle dans votre dossier. Nous pourrions vous contacter pour avoir votre avis afin de nous aider à améliorer notre service, mais seulement si vous êtes d'accord. Nous pourrions également utiliser des informations de votre dossier afin de détecter des éventuels problèmes ou tendances de plus grande envergure dans les réclamations que nous recevons, et de réévaluer et améliorer l'efficacité de notre service. Par exemple, nous pourrions réévaluer plusieurs réclamations similaires afin de vérifier si un produit a été vendu de manière injuste à des clients à une échelle plus importante et quelle pourrait en être la cause. Nous ne ferons cela que là où nous considérerons qu'il y a un intérêt légitime.

## avec qui nous partageons vos renseignements personnels

Nous pouvons partager ou vérifier vos renseignements auprès de la société concernée par votre réclamation et parfois d'autres sociétés ; par exemple, une autre société ou un autre individu, impliqués dans votre réclamation (par ex. un courtier, assureur, prêteur ou plaignant joint) ou une agence de référencement de crédit.

Là où nous le pouvons, nous gardons vos informations au sein de l'Espace Economique Européen. Si cela n'est pas possible, nous prenons des mesures appropriées pour protéger vos informations.

Si vous avez une réclamation concernant le service que nous vous avons fourni et nous n'avons pas été en mesure de résoudre ce problème, vous pouvez demander à l'expert indépendant d'enquêter sur votre réclamation concernant notre service. Nous transmettrons les informations pertinentes à l'expert indépendant, afin qu'il puisse étudier et répondre à votre réclamation concernant notre service.

## combien de temps nous conservons vos renseignements personnels

Nous conservons vos renseignements personnels seulement jusqu'à ce que nous n'en ayons plus besoin. Ceci inclut des situations telles que :

- Nous conserverons votre dossier pendant 6 ans après la clôture de votre cas (ou 3 ans si nous n'avions pas pleinement examiné votre cas)
- Nous gardons les décisions du médiateur en permanence.
- Si vous demandez à l'expert indépendant d'examiner une plainte au sujet de notre service, le bureau de l'expert indépendant gardera leur dossier pendant 6 ans (ou 3 ans si votre réclamation n'est pas celle qui peut être traitée par l'expert indépendant).

## vos droits

Vous avez le droit de retirer l'autorisation que vous nous avez accordée à traiter vos informations personnelles à tout moment. Vous pouvez également nous demander de supprimer vos informations personnelles ou de restreindre ou de vous opposer à la manière dont nous les utilisons.

Ceci signifie que nous ne serons peut-être pas en mesure d'examiner votre réclamation. Nous devons aussi peut-être garder certaines informations personnelles, par exemple, pour éviter des réclamations en double ou pour se conformer à la loi.

Vous avez le droit de recevoir sous une forme claire et lisible toute information personnelle que vous nous avez transmise et de les faire transmettre à un autre organisme. Vous pouvez également nous demander une copie de vos informations personnelles et les corriger.

## que faire si vous n'êtes pas satisfait(e) de la façon dont nous avons traité vos informations personnelles

Tout d'abord, veuillez en informer la personne qui s'occupe de votre réclamation (ou son responsable) afin qu'elle puisse étudier vos inquiétudes. Vous pouvez également contacter notre agent de protection de données à :

[data.protection@financial-ombudsman.org.uk](mailto:data.protection@financial-ombudsman.org.uk).

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de notre réponse, vous pouvez contacter le Information Commissioner's Office au [www.ico.org.uk](http://www.ico.org.uk), [casework@ico.org.uk](mailto:casework@ico.org.uk) ou 01625 545 745.