



Beschwerdeformular

Bitte verwenden Sie dieses Formular, um uns von Ihrer Beschwerde zu erzählen - damit wir sehen können, ob wir in der Lage sind, Ihnen zu helfen. Sollten Sie sich über etwas unsicher sein - oder Schwierigkeiten beim Ausfüllen dieses Formulars haben - rufen Sie uns einfach an unter 0800 032 8000.

Sie können dieses Formular per E-Mail zurückschicken an: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk oder per Post an: Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London E14 9SR.

Ihre Angaben

Geben Sie zuerst bitte Ihre Personalien an

... und die Angaben aller anderer Personen, die sich mit Ihnen zusammen beschweren, wie zum Beispiel ein gemeinsamer Versicherungsnehmer/Kontoinhaber

Vorname		Titel	
Nachname			
Geburtsdatum (Tag/Monat/Jahr)			
Anschrift, um Ihnen zu schreiben			
Postleitzahl			

Vorname		Titel	
Nachname			
Geburtsdatum (Tag/Monat/Jahr)			
Anschrift, um Ihnen zu schreiben			
Postleitzahl			

Telefonnummer 1									
Telefonnummer 2									
E-Mail									

Telefonnummer 1									
Telefonnummer 2									
E-Mail									

Wie möchten Sie kontaktiert werden?

Tel. Email Post

Es wird Zeiten geben, in denen wir Ihnen Dokumente senden müssen. Wenn wir dies tun, wie möchten Sie diese erhalten?

Email Post

Haben Sie unseren Dienst bereits in Anspruch genommen? (das hilft uns dabei, unsere Aufzeichnungen zu koordinieren)

Ja Nein

Haben Sie irgendwelche praktischen Bedürfnisse, bei denen wir helfen können - indem wir Anpassungen vornehmen, wie zum Beispiel Großdruck, Blindenschrift oder eine andere Sprache verwenden?

--

Sollte sich jemand in Ihrem Namen beschweren (z.B. ein Anwalt oder ein Verwandter)

geben Sie uns bitte deren Kontaktdaten an

Name							Beziehung zu Ihnen																
Anschrift							Telefonnummer 1																
							Telefonnummer 2																
Postleitzahl							E-Mail																
							Anschrift																

Sollten Sie sich im Namen eines Unternehmens, einer Wohltätigkeitsorganisation oder einer Stiftung beschweren füllen Sie bitte diese Angaben aus

offizieller Name

Status des Unternehmens, der Wohltätigkeitsorganisation oder der Stiftung

GmbH Einzelunternehmer Personengesellschaft

Wohltätigkeitsorganisation Stiftung Kapitalgesellschaft

andere

Sollten Sie sich im Namen eines Unternehmens beschweren

beantworten Sie bitte alle folgenden Fragen - eventuell werden wir Sie nach Nachweisen hierfür fragen

<p>Anzahl von Mitarbeitern</p> <p>Bitte geben Sie das Vollzeit-Äquivalent an</p> <input style="width: 140px; height: 30px;" type="text"/>	<p>Sollte es sich um eine Personengesellschaft handeln, die Anzahl der Personen</p> <input style="width: 140px; height: 30px;" type="text"/>
<p>Jahresumsatz</p> <p>£ <input style="width: 400px; height: 30px;" type="text"/></p>	<p>Bilanz</p> <p>£ <input style="width: 400px; height: 30px;" type="text"/></p>

Ist dieses Unternehmen mit einem anderen Unternehmen verbunden? Ja Nein

Falls 'ja', müssen wir Sie nach einigen weiteren Informationen hierüber fragen, um sicherzustellen, dass wir in der Lage sind, uns mit der Beschwerde zu befassen

Sollten Sie sich im Namen einer Wohltätigkeitsorganisation oder einer Stiftung beschweren

beantworten Sie bitte die folgenden relevanten Fragen

<p>Jahreseinkommen</p> <p>(Sollten Sie sich im Namen einer Wohltätigkeitsorganisation beschweren)</p> <p>£ <input style="width: 400px; height: 30px;" type="text"/></p>	<p>Eigenkapital</p> <p>(Sollten Sie sich im Namen einer Stiftung beschweren)</p> <p>£ <input style="width: 400px; height: 30px;" type="text"/></p>
---	--

Das Unternehmen, über das Sie sich beschweren

Über welches Unternehmen beschweren Sie sich?

Name

Anschrift

Bitte geben Sie die Postleitzahl an

Was ist bisher geschehen?

Haben Sie sich bereits bei dem Unternehmen beschwert?

Ja Nein

Falls ja, wann haben Sie sich bei dem Unternehmen beschwert?
(Tag/Monat/Jahr)

Das Unternehmen hat ab diesem Datum bis zu acht Wochen Zeit, um Ihnen seine endgültige schriftliche Antwort mitzuteilen - bevor wir uns mit der Beschwerde befassen können

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

Hat das Unternehmen über das Sie sich beschweren, Ihnen seine endgültige Antwort zugesandt?

Ja Nein

Gab es bezüglich Ihrer Beschwerde irgendwelche Gerichtsverhandlungen (oder sind irgendwelche geplant)?

Ja Nein

Falls ja, fügen Sie bitte Kopien relevanter Dokumente bei

Wann hat die Beratung, Forderung, der Dienst oder die Transaktion, über die Sie sich beschweren, stattgefunden?

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

Ihre Beschwerde

Erzählen Sie uns über das Produkt oder den Dienst, über den Sie sich beschweren möchten

Haben Sie eine Beschwerde-oder Referenznummer für dieses Produkt oder diesen Dienst?

--

Erzählen Sie uns über Ihre Beschwerde - was ist passiert?

Wie waren Sie betroffen - finanziell oder auf andere Weise?

Wie möchten Sie, dass das Unternehmen die Dinge für Sie richtigstellt?

Bitte fahren Sie auf einem weiteren Blatt Papier fort, sollte dies nötig sein.

Sollte Ihre Beschwerde über den Verkauf von Restschuldversicherungen (PPI) oder von einem gebündelten Bankkonto handeln, müssen Sie dazu einen separaten Fragebogen ausfüllen. Sie haben dies eventuell bereits getan - falls Sie sich bereits bei dem Unternehmen direkt beschwert haben, von dem Sie glauben, das es verantwortlich ist. Falls nicht, können Sie den Fragebogen von unserer Internetseite herunterladen - oder uns unter 0800 032 8000 anrufen, um ein Exemplar zu verlangen.

Erklärung

Lesen Sie sich zum Schluss bitte diese Erklärung durch

- Ich möchte, dass der Financial Ombudsman Service sich mit meiner Beschwerde befasst.
- Nach meinem besten Wissen ist alles, was ich angegeben habe, korrekt.
- Ich verstehe, dass Sie persönliche Informationen über mich verwenden und speichern müssen, um sich mit meiner Beschwerde zu befassen - zum Beispiel, wie Sie mich kontaktieren können, Details über meine Beschwerde und eventuell auch persönliche Informationen.
- Ich verstehe, dass dies eventuell das Sammeln von Informationen über mich, von dem Unternehmen, über das ich mich beschwere, beinhaltet und das eventuelle Teilen von Informationen mit anderen Parteien - zum Beispiel anderen Unternehmen, die eventuell an meiner Beschwerde beteiligt waren.
- Ich verstehe, dass es Ihre Pflicht ist, die endgültigen Entscheidungen des Ombudsmannes auf Ihrer Internetseite zu veröffentlichen - wobei die Angaben des Beschwerdeführers entfernt sind - und dass die meisten Fälle geklärt werden können, bevor Sie zu einem Ombudsmann gelangen.

Was passiert als Nächstes?

Bitte bestätigen Sie, indem Sie die relevanten Kreise ankreuzen, dass Sie:

- **mit der obenstehenden Erklärung einverstanden sind. Wir können uns nur mit Ihrer Beschwerde befassen, wenn Sie einverstanden sind.** Ja Nein
- bereit sind, mit uns telefonisch zu sprechen und Sie verstehen, dass all unsere Anrufe für gewöhnlich aufgenommen werden. Andernfalls müssen wir in der Lage sein, Sie elektronisch zu kontaktieren oder per Post. Dies könnte bedeuten, dass es länger dauert, Ihre Beschwerde zu regeln als wenn wir in der Lage wären, telefonisch mit Ihnen zu sprechen. Ja Nien
- einverstanden sind, dass wir Sie bezüglich Ihrer Meinung über unseren Dienst kontaktieren. Die Meinungen über unseren Dienst sind äußerst wichtig, um uns zu helfen, unseren Service zu verbessern. Das Geben einer Rückmeldung ist freiwillig. Ja Nien

Sollten Sie allen obenstehenden Aussagen zugestimmt haben, können Sie Ihr Einverständnis jederzeit zurückziehen.

Unterschrift

Datum

(Tag/Monat/Jahr)

Unterschrift

Datum

(Tag/Monat/Jahr)

Sollten Sie sich im Namen eines Unternehmens, einer Wohltätigkeitsorganisation oder einer Stiftung beschweren, geben Sie bitte Ihre Berufsbezeichnung an.

Für Beschwerden, die Konten oder Versicherungen betreffen, die von mehr als einer Person besessen werden, muss jede Person unterschreiben. Wir teilen eventuell Informationen über die Beschwerde mit beiden Unterzeichnern. Sie müssen auch dann unterschreiben, wenn sich jemand anderes in Ihrem Namen beschwert. Dies zeigt, dass Sie der Person die Erlaubnis gegeben haben, sich für Sie zu beschweren. Sollten Sie oder der weitere Beschwerdeführer nicht kontaktiert werden wollen, um Rückmeldung über unseren Dienst zu geben, oder nicht telefonisch kontaktiert werden wollen, kontaktieren Sie bitte Ihren Sachbearbeiter.

Anschrift

Financial Ombudsman Service,
Exchange Tower
London E14 9SR

+44 300 123 9 123 oder +44 800 032 8000

Telefongespräche werden zu Weiterbildungs- und Überwachungszwecken aufgenommen.

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk



Über uns

Financial Ombudsman Service Exchange Tower,
London, E14 9SR www.financial-ombudsman.org.uk
0300 123 9 123 or 0800 032 8 000

Wieso wir Ihre persönlichen Informationen bearbeiten

Persönliche Informationen bedeutet Informationen über Sie - zum Beispiel Ihr Name, Geburtsdatum, finanzielle Informationen und Telefongespräche mit uns. Mit Ihrem Einverständnis bearbeiten wir (zum Beispiel sammeln, aufnehmen, teilen) Ihre persönlichen Informationen, um zu helfen, Ihre Beschwerde zu regeln. Dies beinhaltet auch spezielle Informationen, wie zum Beispiel Informationen über Ihre Gesundheit, sollte es für Ihren Fall wichtig sein. Wir kontaktieren Sie eventuell für Rückmeldung, um unseren Dienst zu verbessern - jedoch nur, wenn Sie Ihr Einverständnis geben. Wir verwenden Informationen über Ihren Fall eventuell auch, um größere Probleme oder Entwicklungen in den Beschwerden, die wir erhalten und bearbeiten, zu erfassen und um die Effektivität unseres Dienstes zu verbessern. Zum Beispiel überprüfen wir eventuell eine Gruppe ähnlicher Beschwerden, um zu prüfen, ob ein Produkt in großem Umfang ungerechterweise an Kunden verkauft wurde und was der Grund dafür sein könnte. Wir tun dies nur, wenn wir glauben, dass es ein rechtmäßiges Interesse dafür gibt.

Mit wem wir Ihre persönlichen Informationen teilen

Wir teilen oder überprüfen Ihre Informationen eventuell mit dem Unternehmen, über das Sie sich beschweren und manchmal auch mit anderen Unternehmen - zum Beispiel Unternehmen oder individuellen Personen, die in Ihre Beschwerde involviert waren (z.B. ein Broker, Versicherer, Kreditgeber oder mit dem anderen Beschwerdeführer) oder einer Wirtschaftsauskunftei.

Wenn wir dazu in der Lage sind, bewahren wir Ihre persönlichen Informationen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes auf. Sollte dies nicht möglich sein, werden wir angemessene Maßnahmen ergreifen, um Ihre Informationen sicher aufzubewahren.

Sollten Sie eine Beschwerde über einen Dienst haben, den wir Ihnen erbracht haben, und falls wir nicht in der Lage waren, dieses Problem zu lösen, können Sie den unabhängigen Gutachter bitten, Ihre Beschwerde über unseren Dienst zu prüfen. Wir werden relevante Informationen an den unabhängigen Gutachter weitergeben, sodass dieser dem nachgehen kann und auf Ihre Beschwerde über unseren Dienst antworten kann.

Wie lange wir Ihre persönlichen Informationen aufbewahren

Wir bewahren Ihre persönlichen Informationen so lange auf, wie es nötig ist. Zum Beispiel:

- Wir werden Ihre Fallakte für 6 Jahre aufbewahren, nachdem Ihr Fall abgeschlossen ist (oder 3 Jahre, falls wir uns nicht vollständig mit Ihrem Fall befasst haben).
- Wir bewahren die Entscheidungen des Ombudsmannes permanent auf.
- Sollten Sie den Independent Assessor (unabhängigen Gutachter) beauftragen, um sich mit einer Beschwerde über unseren Dienst zu befassen, wird das Büro des unabhängigen Gutachters die Fallakte für 6 Jahre aufbewahren (oder für 3 Jahre, sollte Ihre Beschwerde keine sein, mit der sich der unabhängige Gutachter befassen kann).

Ihre Rechte

Sie haben das Recht, Ihr Einverständnis zum Verarbeiten Ihrer persönlichen Informationen jederzeit zurückzuziehen. Sie können uns auch bitten, Ihre persönlichen Informationen zu löschen oder zu beschränken oder die Art und Weise, wie wir diese verwenden, ablehnen.

Dies kann bedeuten, dass wir eventuell nicht in der Lage sind, uns mit Ihrer Beschwerde zu befassen. Wir müssen eventuell auch einige persönliche Informationen aufbewahren - zum Beispiel, um doppelte Beschwerden zu vermeiden oder um Gesetze zu befolgen.

Sie haben das Recht, alle persönlichen Informationen, die Sie uns auf einfache zu verwendende Weise gegeben haben, einzusehen und Sie können verlangen, dass diese an andere Organisationen gesendet werden. Sie können uns auch um Kopien Ihrer persönlichen Informationen bitten, um diese zu korrigieren.

Was Sie tun sollten, falls Sie mit der Art und Weise, wie wir mit Ihren persönlichen Informationen umgegangen sind, unzufrieden sind

Lassen Sie es bitte zuerst die Person wissen, die sich mit Ihrer Beschwerde befasst (oder deren Vorgesetzten), sodass die Person sich mit Ihren Bedenken befassen kann. Sie können auch unseren Datenschutzbeauftragten kontaktieren unter:

data.protection@financial-ombudsman.org.uk.

Sollten Sie mit unserer Antwort unzufrieden sein, können Sie das Information Commissioner's Office kontaktieren unter www.ico.org.uk, casework@ico.org.uk oder unter 01625 545 745.