

الرجاء استخدام هذا النموذج لإطلاعنا على شكواك – وذلك لكي يتسنى لنا معرفة ما إذا كان بإمكاننا مساعدتك.

إذا لم تكن متأكدًا من أي شيء – أو تواجه صعوبات في ملء هذا النموذج – اتصل بنا هاتفياً على الرقم ١٢٣ ٩ ١٢٣ ٠٣٠٠.

الرجاء إبلاغنا بما إذا كان لديك أية احتياجات عملية نستطيع أن نساعدك فيها – على سبيل المثال من خلال تقديم معلومات بتنسيق آخر (مثل الطباعة بحجم كبير أو بطريقة برايل) أو استخدام لغة أخرى.



يمكنك تنزيل هذا النموذج من موقعنا على ويب (www.financial-ombudsman.org.uk) لملئه يدوياً. كما يمكنك ملؤه على الشاشة ثم طباعته وإرساله إلينا.



### ... وبيانات أي شخص يشكو معك

أولاً، يرجى كتابة بياناتك

الاسم (الأسماء) الأول	اللقب
اسم العائلة	اللقب
الوظيفة (في حالة التقاعد، اذكر الوظيفة السابقة)	
تاريخ الميلاد	
عنوان المراسلة (اذكر الرمز البريدي)	
الهاتف أثناء النهار	المحمول
هاتف المنزل	البريد الإلكتروني

إذا كان هناك شخص يقدم الشكوى نيابة عنك (محامٍ أو أحد الأقارب مثلاً) يرجى كتابة بياناته

الاسم	صلة القرابة
عنوان المراسلة (اذكر الرمز البريدي)	
الهاتف أثناء النهار	الفاكس
البريد الإلكتروني	رقم الإشارة

### إذا كنت تقدم الشكوى نيابة عن شركة أو مؤسسة خيرية أو شركة إدارة أموال يرجى كتابة البيانات التالية

الاسم الرسمي بالكامل	عدد الموظفين
إذا كانت شراكة، اذكر عدد الشركاء	دورة رأس المال السنوية أو الدخل السنوي أو صافي قيمة الأصول (وقت تقديم الشكوى لأول مرة)*
	£

\* قد نطلب منك دليلاً على هذا. الرجاء الاتصال بنا – أو مطالعة موقعنا على ويب – للحصول على معلومات عن أنواع الشركات والمؤسسات الخيرية وشركات إدارة الأموال التي يمكنها الاستفادة من خدمتنا.

## تفاصيل الشركة التي تعتقد أنها مسؤولة عن شكاوك

الاسم عنوان المراسلة (اذكر الرمز البريدي)
الهاتف

## تفاصيل المستشار أو الشركة التي باعت المنتج أو الخدمة محل شكاوك في الأصل (إذا كانت مختلفة عن الاسم المذكور أعلاه)

الاسم عنوان المراسلة (اذكر الرمز البريدي)
الهاتف

## نوع المنتج أو الخدمة محل الشكوى

اسم ونوع المنتج أو الخدمة
---------------------------

أي رقم إشارة (مثل رقم حسابك أو السورت كود أو اتفاقية العمل أو رقم القرض أو رقم البوليصا أو المطالبة)
---

## الرجاء إطلاعنا على موضوع الشكوى

إذا كانت شكاوك بشأن بيع تأمين حماية الدفع، يجب استكمال استبيان منفصل. ▪ ربما تكون قد قمت بذلك بالفعل – إذا كنت قد قدمت الشكوى بالفعل للشركة التي تعتقد أنها مسؤولة. ▪ إذا كنت لم تقم بذلك، فيمكنك تنزيل استبيان المستهلك من موقعنا على ويب، أو الاتصال بنا هاتفياً على الرقم ١٢٣ ٩ ١٢٣ ٠٣٠٠.
--

اليوم الشهر السنة

--	--	--

قد تنطبق قيود زمنية على شكاوك، لذلك نود أن نعرف هذه التواريخ

▪ متى تمت الاستشارة أو الخدمة أو المعاملة محل شكاوك؟

--	--	--

▪ متى قدمت الشكوى لأول مرة للشركة التي تعتقد أنها مسؤولة؟

أمام الشركة مهلة ثمانية أسابيع من هذا التاريخ لكي ترسل ردها الكتابي إليك – قبل أن نحقق في الشكوى.

## بعض الأسئلة الإضافية

نعم  لا

هل أرسلت إليك الشركة محل الشكوى ردها الكتابي النهائي؟  
يرجى إرفاق صورة من آخر خطاب أرسلته إليك الشركة.

نعم\*  لا

هل كان هناك أي إجراء قضائي يتعلق بشكواك (أو هناك نية لذلك)؟  
\* إذا كانت الإجابة بنعم، يرجى إرفاق صور الأوراق ذات الصلة.

ما هي الطريقة التي تريد من الشركة القيام بها لحل المشكلة؟

## إمكانية الوصول والاحتياجات العملية

نعم\*  لا

هل لديك أية احتياجات عملية نستطيع أن نساعدك فيها – بأن تجري تعديلات مثل الطباعة بحجم كبير أو بطريقة برايل أو استخدام لغة خلاف الإنجليزية؟ \* إذا كانت الإجابة بنعم، يرجى إبلاغنا بالطريقة التي يمكننا مساعدتك بها.

## أخيراً، يرجى قراءة الإقرار التالي والتوقيع عليه

إنني أرغب في أن تنظر Financial Ombudsman Service في شكواي. وأقر بأن كل المعلومات التي قدمتها صحيحة ودقيقة على حد علمي.

أنا أعني أنكم تفصلون في الشكاوي غالباً عبر الهاتف، أو الخطابات، أو البريد الإلكتروني.

أنا أعني أنكم قد تحتاجون إلى جمع بعض التفاصيل الشخصية عني، وأنكم قد تحتاجون إلى مشاركة المعلومات التي أوردكم بها – ومن بينها معلومات حساسة أو شخصية – مع المؤسسة محل الشكوى ومع أي منظمات أخرى ذات صلة، وأنكم قد تحتاجون أن تطلبوا منها تزويدكم بمعلومات مرتبطة بقضيتي.

أنا أعني أنك ملزمون بنشر القرارات النهائية لمحقق الشكاوي لديكم على موقع الويب الخاص بكم – دون نشر تفاصيل العملاء – إلا أنه يمكن أن يتم الفصل في غالبية القضايا دون أن يكون هناك حاجة لإحالتها إلى محقق في الشكاوي.

أنا أعني أنه كي تتمكنوا من تقديم أفضل خدمة ممكنة، قد تستفسروا أنتم (أو أي طرف ثالث موثوق به) عن تجربتي. وعلى الرغم من أنكم تنشرون أحياناً أمثلة مجهولة عن القضايا التي تنظرون فيها، فإنكم سوف تحافظون دائماً على سرية معلوماتي.

التاريخ

التوقيع

التاريخ

التوقيع

يجب أن توقع على هذا الإقرار، حتى وإن كان شخص آخر يقدم الشكوى نيابة عنك. يوضح هذا أنك منحت هذا الشخص تصريحاً لتقديم الشكوى نيابة عنك.

بالنسبة للشكاوي التي تتضمن حسابات أو بوالص مملوكة بالتضامن، يجب على كل شخص أن يوقع على هذا الإقرار.

إذا كنت توقع على هذا الإقرار نيابة عن شركة، يرجى ذكر المسمى الوظيفي.

يرجى وضع علامة ✓ لتوضيح أنك قمت بما يلي ...

إرفاق صورة من آخر خطاب أرسلته الشركة إليك.

إرفاق صور من المعلومات الأخرى ذات الصلة.

تضمين كل شيء تريد إطلاعنا عليه بخصوص شكواك.

يُرسل بالبريد إلى ...

Financial Ombudsman Service  
Exchange Tower  
London  
E14 9SR

Isle of Dogs ١٤١٢٨٠ dx رقم فاكس ١٠٠١ ٧٩٦٤ ٠٢٠

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

www.financial-ombudsman.org.uk

١٢٣ ٩ ١٢٣ ٠٣٠٠ أو ٤٥٦٧ ٠٢٣ ٠٨٠٠

يتم تسجيل المكالمات لأغراض التدريب

والمراقبة

سوف نستخدم البيانات التي قدمتها لنا في هذا النموذج لتحديد ما إذا كان بإمكاننا مساعدتك في شكواك.

قد نحتاج منك المزيد من المعلومات. وهناك قواعد وقيود قد يتم تطبيقها.

إذا تعذر علينا مساعدتك، فسوف نمحك الفرصة للاستفسار عن أي شيء غير مفهوم لديك أو لا توافق عليه.