



Financial  
Ombudsman  
Service

ہمارا حوالہ

## شکایتی فارم

براہ کرم اس فارم کا استعمال اپنی شکایت کی جانکاری دینے کے لیے کریں تاکہ ہم پتہ کرسکیں کہ ہم آپ کی مدد کر سکتے ہیں یا نہیں۔  
اگر آپ کو کسی بات کے بارے میں یقین نہیں ہے یا اس فارم کو بھرنے میں مشکلات درپیش ہیں تب 0300 123 9 123 پر ہمیں صرف فون کریں۔



اگر آپ کو کسی طرح کی عملی ضروریات درپیش ہیں جس میں ہم آپ کی مدد کرسکتے ہیں، مثال کی طور پر دیگر نمونے میں معلومات کی ضرورت ہیں (مثلاً "واضح چھپائی، بریل وغیرہ) یا کسی دوسری زبان میں، تب براہ کرم ہمیں اطلاع کریں۔



آپ ہماری ویب سائٹ (www.financial-ombudsman.org.uk) سے یہ فارم ڈاؤن لوڈ کر کے ہاتھ سے بھر سکتے ہیں یا اسے آپ اسکرین پر بھریں اور پرنٹ لے کر ہمیں بذریعہ ڈاک لوٹائیں۔

پہلے، براہ کرم ہمیں آپ کی تفصیلات دیں

اور ان کی تفصیلات بھی جو شکایت کرنے میں آپ کے ساتھ شامل ہیں۔

اول نام	خطاب	خطاب
خاندانی نام		
پیشہ (اگر سبکدوش ہو گئے ہیں تب سابقہ پیشہ)		
تاریخ پیدائش		
آپ سے خط و کتابت کرنے کا پتہ (بشمول ڈاک کوڈ)		
ڈے ٹائم فون	موبائل	
گھر کا فون	ای میل	

اگر آپ کی جانب سے کوئی دوسرا شکایت کر رہا ہے (مثلاً "کوئی وکیل یا رشتہ دار) تب براہ کرم ہمیں ان کی تفصیلات دیں

ان کے نام	ان کا آپ سے رشتہ
انہیں تحریر کرنے کے لیے پتہ (بشمول ڈاک کوڈ)	
ان کا ڈے ٹائم فون	فیکس
ان کے ای میل	حوالہ

اگر آپ کسی تجارتی ادارے، خیراتی ادارے یا ٹرسٹ کی جانب سے شکایت کر رہے ہیں تب براہ کرم یہ تفصیلات بھریں

اس کا باضابطہ مکمل نام	ملازمین کی تعداد*
اگر شراکت داری ہو تب شرکاء کی تعداد*	*ان کی سالانہ لین دین، سالانہ آمدنی یا اثاثوں کی خالص قیمت (اس وقت کی جب آپ نے پہلی بار شکایت کی تھی)
	£

\*اس بات کے ثبوت کا ہم آپ سے مطالبہ کرسکتے ہیں۔ کن اقسام کے تجارتی اداروں، خیراتی اداروں اور ٹرسٹ ہماری خدمات کا استعمال کرسکتے ہیں، اس بارے میں معلومات حاصل کرنے کے لیے براہ کرم ہمیں فون کریں یا ہماری ویب سائٹ ملاحظہ کریں۔



## چند مزید سوالات

• کیا اس تجارتی ادارے نے جس کے خلاف آپ شکایت کر رہے ہیں آپ کو اسکا قطعی تحریری جواب دے دیا ہے؟ براہ کرم ادارے نے آپ کو ارسال کیے ہوئے ان کے آخری خط کی ایک نقل ارسال کریں۔

• کیا آپ کی شکایت کے تعلق سے کوئی عدالتی کارروائی ہوئی ہے (یا ایسا تجویز ہے)؟  
\* اگر آپ کا جواب ہاں میں ہے تب براہ کرم متعلقہ دستاویزات کی نقول منسلک کریں۔

## • معاملہ کو سلجھانے کے لیے آپ کی توقع کے مطابق ادارے نے کیا کرنا چاہیے؟

## حصول پذیری اور عملی ضروریات

جی ہاں <input type="checkbox"/> * جی نہیں <input type="checkbox"/>	کیا آپ کو کوئی عملی ضروریات درپیش ہیں جس میں ہم آپ کی مدد کرسکتے ہیں – جیسے واضح چھپائی، بریل یا کوئی الگ زبان؟ * اگر آپ کا جواب ہاں میں ہے تب براہ کرم ہمیں بتائے، ہم آپ کی کس طرح مدد کرسکتے ہیں؟
--	---

## آخری میں، براہ کرم اس حلفیہ بیان کو پڑھیں اور اس پر دستخط کریں

” میں چاہتا / چاہتی ہوں کہ فائننشیل امیڈسمن سروس میری شکایت پر غور کریں۔ میرے بہترین علم کے مطابق میرے ذریعے دی گئی تمام معلومات درست ہیں۔

• مجھے اس بات کا علم ہے کہ آپ عموماً بذریعہ فون، خط یا ای میل شکایتوں کو سلجھاتے ہیں۔

• مجھے اس بات کا علم ہے کہ آپ کو میری ذاتی تفصیلات، بشمول حساس یا ذاتی معلومات، جو میں آپ کو فراہم کرتا ہوں / کرتی ہوں، کی ضرورت ہوگی، اور یہ کہ اس معلومات کو آپ کو اسے ادارے سے یا دیگر متعلقہ تنظیموں سے تبادلہ کرنے کی ضرورت پیش آسکتی ہے، اور یہ کہ آپ کو ان سے میرے کیس سے متعلقہ معلومات پوچھنے کی ضرورت پیش آسکتی ہے۔

• مجھے اس بات کا علم ہے کہ آپ کے امیڈسمن نے جاری کیا ہوا قطعی فیصلہ گاہکوں کی تفصیلات کے بغیر آپ کی ویب سائٹ پر شائع کرنا آپ کے فرائض میں داخل ہے۔ لیکن یہ کہ اکثر معاملات امیڈسمن کے پاس جانے سے پہلے ہی سلجھائے جاسکتے ہیں۔

• مجھے اس بات کا علم ہے کہ بہترین خدمات مہیا کرانے میں مدد کرنے کے لیے آپ (یا بھروسہ مند تیسرا فریق) مجھے حاصل ہوئے تجربہ کے متعلق پوچھ سکتا ہے اور ہرچند کہ آپ کبھی کبھار آپ نے تفتیش کیے ہوئے معاملات گمنام طور پر شائع کرتے ہیں آپ میری ذاتی معلومات کو ہمیشہ صیغہ راز میں ہی رکھیں گے۔

“

تاریخ	دستخط	تاریخ	دستخط

• آپ کو دستخط کرنا ضروری ہیں، اس صورت میں بھی جب کوئی اور آپ کی جانب سے شکایت کر رہا ہے۔ اس سے یہ ظاہر ہوگا کہ آپ نے آپ کی طرف سے شکایت کرنے کے لیے انہیں اجازت دی ہے۔

• اگر اکاؤنٹس یا پالیسیاں مشترکہ ہیں تب ہر فرد کو دستخط کرنا ضروری ہے۔

• اگر آپ کسی تجارتی ادارے کی جانب سے دستخط کر رہے ہیں تب براہ کرم اپنا عہدہ لکھیں۔

انہیں ارسال کریں --

آپ نے درج ذیل باتیں کردی ہیں یہ ظاہر کرنے کے لیے بارہ کرم ✓ یہ علامت لگائیں۔

Financial Ombudsman Service  
Exchange Tower  
London  
E14 9SR

0300 123 9 123 یا 0800 023 4567

ترہیب اور نگرانی کے مقاصد سے ہم فون کالز ریکارڈ کرتے ہیں۔

ڈی ایفکس 141280 Isle of Dogs فیکس 020 7964 1001

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

www.financial-ombudsman.org.uk

آپ کو موصول ہوئے ادارے کے آخری خط کی ایک نقل منسلک کی ہے۔  
متعلقہ دیگر تمام معلومات کی نقول منسلک کردی ہیں۔  
ہر وہ چیز شامل کرلی ہیں جو آپ اپنی شکایت کے بارے میں بتانا چاہتے ہیں۔

- آپ نے اس فارم پر ہمیں دی ہوئی معلومات کا استعمال آیا ہم آپ کی مدد کرسکتے ہیں یا نہیں یہ دیکھنے کے لیے کریں گے۔
- ہمیں آپ سے مزید معلومات کی ضرورت پیش آسکتی ہے اور ایسے قوانین اور پابندیاں موجود ہیں جو منطبق ہو سکتے ہیں۔
- اگر ہم آپ کی مدد نہیں کرسکتے تب ہم آپ کو ایک ایسا موقع فراہم کریں گے جہاں آپ ان سب مدوں کے بارے میں پوچھ سکتے ہیں جنہیں آپ سمجھ نہیں سکیں یا جن سے آپ متفق نہیں ہیں۔