



ہمارا حوالہ:

## فارم برائے شکایت

براہ مہربانی اپنی شکایت کے بارے میں ہمیں بتانے کے لئے یہ فارم استعمال کریں۔ تاکہ ہم یہ دیکھ سکیں آیا ہم آپ کی مدد کر سکتے ہیں کہ نہیں۔ اگر آپ کو کسی چیز کے متعلق یقین نہ ہو۔ یا اس فارم کو بھرنے میں مشکلات کا سامنا ہو۔ صرف ہمیں **0300 123 9 12** پر فون کر دیں۔

آپ اس فارم کو ہاتھ سے پُر کرنے کے لئے اسے ہماری ویب سائٹ ([www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk)) سے ڈاؤن لوڈ کر سکتے ہیں یا آپ اس کو اسکرین پر پُر کر کے۔ پھر اس کا پرنٹ نکال کر ہمیں بذریعہ ڈاک ارسال کر سکتے ہیں۔



اگر آپ کو کوئی عملی ضروریات ہوں جن میں ہم آپ کی مدد کر سکیں تو براہ مہربانی ہمیں بتائیں۔ مثلاً کسی اور شکل (مثلاً جلی حروف، بریل وغیرہ) یا ایک مختلف زبان میں حاصل کرنے کے بارے میں معلومات



۔۔۔ اور آپ کے ساتھ شکایت کرنے والے کسی شخص کی تفصیلات

پہلے، براہ مہربانی ہمیں اپنی تفصیلات دیں

خطاب	پہلا (پہلے) نام
عہدہ	خاندانی نام
	پیشہ (اگر ریٹائر ہو تو گذشتہ پیشہ)
	تاریخ پیدائش
	آپ کو تحریر کرنے کے لئے پتہ (پوسٹ کوڈ شامل کریں)

موبائل	دن کے اوقات میں فون
ای میل	گھر کا فون

اگر آپ کی طرف سے کوئی دوسرا شخص شکایت کر رہا ہے (ایک وکیل یا کوئی رشتہ دار) تو براہ مہربانی ہمیں ان کی تفصیلات دیں۔

آپ کے ساتھ رشتے داری	ان کا نام
	ان کو تحریر کرنے کے لئے پتہ (پوسٹ کوڈ شامل کریں)
فیکس	انکا دن کے اوقات کا فون
حوالہ	ان کا ای میل

اگر آپ کسی کاروبار، خیراتی ادارے یا ٹرسٹ کی طرف سے شکایت کر رہے ہیں تو براہ مہربانی ان تفصیلات کو پُر کریں

ملازمین کی تعداد*	اس کا پورا سرکاری نام
اس کا سالانہ لین دین، سالانہ آمدنی اور اثاثوں کی خالص قیمت	اگر شراکت داری ہو، تو شرکاء کی تعداد*
£	

\* ہم آپ سے اس کے ثبوت کے لئے کہہ سکتے ہیں۔ وہ کاروبار، خیراتی ادارے اور ٹرسٹ، جو ہماری خدمت استعمال کر سکتے ہیں، کی اقسام سے متعلق معلومات کے لئے۔ ہمیں فون کریں۔ یا ہماری ویب سائٹ دیکھیں۔

### آپ کے خیال میں جو کاروبار آپ کی شکایت کا ذمہ دار ہے اس کی تفصیلات

	ان کا نام
	ان کا پتہ (پوسٹ کوڈ شامل کریں)
	ان کا فون نمبر

اس مشیر یا کاروبار کی تفصیلات جس نے اصل میں وہ پرائیکٹ یا خدمت فروخت کی جس کے بارے میں آپ شکایت کر رہے ہیں (اگر مندرجہ بالا سے مختلف ہو تو)

	ان کا نام
	ان کا پتہ (پوسٹ کوڈ شامل کریں)
	ان کا فون نمبر

اس پرائیکٹ یا خدمت کی قسم جس کے بارے میں آپ شکایت کر رہے ہیں۔

	پرائیکٹ یا سروس کا نام اور قسم
--	--------------------------------

	کوئی حوالہ نمبر (مثلاً آپ کا اکاؤنٹ اور سارٹ کوڈ؛ ملازمت کا معاہدہ یا قرضہ نمبر؛ پالیسی یا کلیم نمبر)
--	---

براہ مہربانی ہمیں بتائیں کہ آپ کی شکایت کس کے بارے میں ہے

	اگر آپ کی شکایت ادائیگی کی حفاظت کے بیمے (PPI) سے متعلق ہے تو آپ کو ایک علیحدہ سوالنامہ مکمل کرنے کی ضرورت بھی ہوگی۔
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ہو سکتا ہے آپ نے پہلے یہ کام کیا ہو – اگر آپ نے براہ راست اس کاروبار کو پہلے شکایت کی ہے جو آپ کے خیال میں ذمہ دار ہے</li> <li>▪ اگر نہیں تو آپ ہماری ویب سائٹ سے صارفین کا سوالنامہ ڈاؤن لوڈ کر سکتے ہیں۔ یا ایک نقل کے لئے ہمیں 0300 123 9 123 پر فون کریں۔</li> </ul>

آپ کی شکایت پر وقت کی حدود کا اطلاق ہو سکتا ہے اس لئے ہمیں ان تاریخوں کو جاننے کی ضرورت ہے۔

سال	مہینہ	دن

▪ ایڈوائس، خدمت یا لین دین جس کے بارے میں آپ شکایت کر رہے ہیں، وہ کب وقوع پذیر ہوا؟

▪ آپ نے اس کاروبار، جو آپ کے خیال میں ذمہ دار ہے، کو پہلی شکایت کب کی؟

اس تاریخ کے بعد اپنا حتمی تحریری جواب دینے کے لئے کاروبار کے پاس آٹھ ہفتے ہیں – اس سے پہلے کہ ہم شکایت کی تفتیش کریں۔

## صرف چند مزید سوالات

- کیا اس کاروبار، جس کے خلاف آپ شکایت کر رہے ہیں، نے آپ کو اپنا حتمی تحریری جواب ارسال کر دیا ہے؟
- ہائے ہاں  ہاں  نہیں
- برائے مہربانی اس آخری خط کی نقول منسلک کریں جسے کاروبار نے آپ کو بھیجا ہے
- کیا آپ کی شکایت کے بارے میں کوئی عدالتی کارروائی ہوئی ہے؟ (یا کوئی منصوبہ تیار کیا گیا ہے)
- ہاں  ہاں  نہ
- \* اگر ہاں تو براہ مہربانی متعلقہ کاغذات کی نقول منسلک کریں۔
- آپ اس کاروبار کے ذریعے معاملات کو اپنے لئے کیسے ٹھیک کروانا چاہتے ہیں؟

## حصول پذیری اور عملی ضروریات

- کیا آپ کی کوئی عملی ضروریات ہیں جن کے لئے ہم جلی حروف، بریل، یا مختلف زبان استعمال کرنے جیسی \*ہاں  نہیں
- موافقتیں پیدا کر کے مدد کر سکیں؟ \* اگر ہاں، تو ہمیں بتائیں کہ ہم آپ کی مدد کیسے کر سکتے ہیں۔

## آخر میں، براہ مہربانی اس بیان کو پڑھ کر دستخط کریں

- میں چاہوں گا کہ فائنانشیل اومبڈسمین سروس میری شکایت پر غور کرے۔ میرے بہترین علم کے مطابق میرے ذریعے دی گئی تمام معلومات درست ہیں۔
- میں سمجھتا ہوں کہ آپ عموماً شکایات کو بذریعہ فون، خط اور ای میل نمٹاتے ہیں۔
- میں سمجھتا ہوں کہ آپ کو میرے بارے میں بعض ذاتی معلومات کی ضرورت پڑے گی، کہ آپ کو ان معلومات میں شریک کرنے کی ضرورت پڑ سکتی ہے جسے میں آپ کو فراہم کرتا ہوں۔ بشمول حساس اور ذاتی معلومات – اس کمپنی کو جو اس میں شامل ہو اور دیگر متعلقہ تنظیموں کو بھی اور یہ کہ آپ کو ان سے وہ معلومات مانگنے کی ضرورت پڑ سکتی ہے جو میرے کیس سے متعلق ہو۔
- میں سمجھتا ہوں کہ آپ اومبڈسمین کے آخری فیصلوں کو اپنی ویب سائٹ پر نشر کرنا آپ کی ذمہ داری ہے – صارفین کی تفصیلات ہٹا دی گئی ہوں – لیکن اومبڈسمین کے پاس پہنچنے سے پہلے زیادہ تر معاملات کا نمٹا رہا ہو سکتا ہے۔
- میں سمجھتا ہوں کہ بہترین ممکن سروس فراہم کرنے میں آپ کی مدد کرنے کے لیے آپ (یا کوئی تیسرا بھروسہ مند فریق) میرے تجربہ کے بارے میں مجھ سے پوچھ سکتا ہے۔ اور اگرچہ آپ بعض اوقات اپنے ذریعے غور کیے جانے والے معاملات کے گمنام مثالیں نشر کرتے ہیں آپ ہمیشہ میری معلومات کو خفیہ رکھیں گے۔

### دستخط

### تاریخ

### دستخط

### تاریخ

- آپ کو دستخط کرنے ہوں گے، چاہے آپ کی طرف سے کوئی اور شکایت کر رہا ہو۔ اس سے یہ ظاہر ہوتا ہے کہ آپ نے اپنی طرف سے انہیں شکایت کرنے کی اجازت دی ہوئی ہے۔
- مشترکہ طور پر رکھے گئے حسابات یا پالیسیوں کے لئے، ہر شخص کو دستخط کرنے ہوں گے۔
- اگر آپ ایک کاروبار کی طرف سے دستخط کر رہے ہیں، تو براہ مہربانی اپنی ملازمت کا عہدہ درج کریں۔

مندرجہ ذیل پتے پر بذریعہ ڈاک ارسال کریں ... براہ مہربانی یہ دکھانے کے لئے ٹک ✓ کا نشان لگائیں کہ آپ نے ...

Financial Ombudsman Service  
Exchange Tower  
London  
E14 9SR

اپنے نام کاروبار کے آخری خط کی نقل منسلک کر دی ہے

دیگر معلوماتی معلومات کی نقل منسلک کر دی ہیں

ہر وہ چیز شامل کر دی ہے جو آپ اپنی شکایت کے بارے میں بتانا چاہتے ہیں

141280 Isle of Dogs dx 020 7964 1001 فیکس  
complaint.info@financial-ombudsman.org.uk  
www.financial-ombudsman.org.uk

0800 023 4567 یا 0300 123 9 123

تربیتی اور نگرانی کے مقاصد کے لئے  
کالوں کا ریکارڈ رکھا جاتا ہے

- ہم اس فارم پر آپ کی دی ہوئی معلومات کو یہ دیکھنے کے لئے استعمال کریں گے آیا ہم آپ کی شکایت کے سلسلے میں کوئی مدد کر سکتے ہیں۔
- ہمیں آپ سے مزید معلومات درکار ہو سکتی ہیں۔ اور ایسے قوانین اور پابندیاں موجود ہیں جن کا اطلاق ہو سکتا ہے۔
- اگر ہم آپ کی مدد نہیں کر سکتے، تو ہم آپ کو کسی ایسی چیز، جو آپ کو سمجھ نہ آ رہی ہو یا جس سے آپ اتفاق نہ کریں، کے بارے میں استفسار کرنے کا موقع دیں گے۔