

buds

om

man

*the ombudsman -
giải pháp cho mọi khiếu nại*

ombudsman



buds

om

man

thông tin về the ombudsman

Dịch vụ thanh tra tài chính có thể can thiệp giải quyết khiếu nại của quý vị với một doanh nghiệp nếu quý vị không hài lòng với kết quả khiếu nại trước đó.

Sử dụng dịch vụ của chúng tôi không tốn bất kỳ chi phí nào. Chúng tôi sẽ xem xét những gì đã diễn ra và đưa ra một nhận định khách quan. Nếu có điều gì đó sai, chúng tôi có thể giúp điều chỉnh cho đúng.

Tờ rơi này cho quý vị hiểu thêm về chúng tôi và cách mà chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị.

MIỄN PHÍ

CÔNG BẰNG

DÀNH CHO MỌI NGƯỜI

Năm ngoái, hơn hai triệu người đã liên hệ chúng tôi về các vấn đề sau:

- tài khoản ngân hàng
- thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng cửa hàng
- bảo hiểm bảo vệ thanh toán (PPI)
- bảo hiểm khác, như ô-tô, du lịch và gia đình
- các khoản vay, khoản vay ngắn hạn với lãi suất cao
- tín dụng khác, như tài chính, xe hơi
- vay mua nhà thế chấp
- vấn đề trả nợ và thu nợ
- chuyển tiền và thanh toán trực tuyến
- tư vấn tài chính, tiết kiệm và đầu tư
- lương hưu

Nếu quý vị không biết chắc chúng tôi có giúp được hay không, hãy gọi điện thoại cho chúng tôi theo số **0300 123 9 123**. Nếu quý vị lo lắng về chi phí gọi chúng tôi, chúng tôi sẽ sẵn lòng gọi lại cho quý vị.



tôi nên làm gì trước tiên?

Trước khi chúng tôi có thể nghiên cứu khiếu nại của quý vị, doanh nghiệp phải có được cơ hội để dàn xếp mọi thứ. Vậy trước tiên, hãy liên hệ với họ để giải thích điều đã xảy ra – và cách mà quý vị muốn sự việc được điều chỉnh cho đúng.

Nếu quý vị điều gì thắc mắc, hãy liên hệ chúng tôi. Chúng tôi có thể trình bày thắc mắc của quý vị với doanh nghiệp.

Doanh nghiệp có tám tuần để đưa ra câu trả lời cuối cùng của họ về khiếu nại của quý vị. Nếu quý vị không hài lòng về kết quả của sự việc – hoặc quý vị không nhận được câu trả lời trong vòng tám tuần – chúng tôi sẽ xem cách chúng tôi có thể giúp.





om

buds

man

tôi yêu cầu dịch vụ can thiệp như thế nào?

Hãy gọi cho chúng tôi và nói cho chúng tôi biết điều đã xảy ra. Chúng tôi sẽ cần biết:

- thông tin cá nhân – như tên và địa chỉ của quý vị
- vấn đề khiếu nại – và giải pháp lý tưởng của quý vị và
- số tài khoản hoặc số hợp đồng bảo hiểm, nếu quý vị có.

Hoặc quý vị có thể tải biểu mẫu từ trang web của chúng tôi và gửi lại cho chúng tôi.

Hãy cho chúng tôi biết liệu chúng tôi có thể làm mọi thứ dễ dàng hơn cho quý vị không – chẳng hạn, bằng cách sử dụng một ngôn ngữ khác, hoặc một định dạng khác như chữ Braille, chữ khổ lớn hoặc CD.

Quý vị cần liên hệ với chúng tôi trong vòng **sáu tháng kể** từ khi nhận được trả lời cuối cùng của doanh nghiệp về khiếu nại của quý vị.

điều gì sẽ xảy ra nếu the ombudsman xem xét khiếu nại của tôi?

Nếu chúng tôi có thể giúp quý vị khiếu nại,
chúng tôi sẽ:

- hỏi quan điểm của quý vị về sự việc
- yêu cầu doanh nghiệp cho chúng tôi biết quan điểm của họ
- xem xét sự việc – những gì chúng tôi đã nghe và những gì chúng tôi đã thấy và
- cho quý vị và doanh nghiệp biết quan điểm của chúng tôi.

Nếu chúng tôi nghĩ rằng sự việc chỉ là sự hiểu lầm – hoặc câu trả lời của doanh nghiệp về khiếu nại của quý vị là hợp lý – chúng tôi sẽ giải thích tại sao. Nhưng nếu chúng tôi quyết định rằng doanh nghiệp đã làm điều gì đó sai, chúng tôi sẽ đề nghị họ điều chỉnh lại cho đúng.

Chúng tôi dàn xếp hầu hết các vấn đề ở giai đoạn này. Nhưng nếu quý vị hoặc doanh nghiệp không đồng ý với quan điểm của chúng tôi, quý vị có thể yêu cầu một quyết định chính thức, cuối cùng từ một Thanh tra viên.

Một khi Thanh tra viên đã ra quyết định, sự hỗ trợ của chúng tôi kết thúc. Nhưng nếu quý vị không hài lòng với kết quả, quý vị vẫn có thể khởi kiện.



mất bao lâu?

Rất khó nói sẽ mất bao lâu để đưa ra một câu trả lời cho quý vị. Điều này tùy thuộc vào độ phức tạp của khiếu nại và lượng thông tin chúng tôi cần để giải quyết khiếu nại.

Chúng tôi có thể dàn xếp một số vấn đề chỉ trong vài tuần. Nhưng có thể mất thời gian lâu hơn – và nếu là PPI (bảo hiểm bảo vệ thanh toán), ... thì có thể là hai năm.

Chúng tôi sẽ luôn cho quý vị biết điều gì đang xảy ra. Và nếu tình thế của quý vị khẩn cấp – chẳng hạn, nếu quý vị đang bệnh nặng hoặc đang gặp khó khăn về tài chính – chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để hỗ trợ quý vị.

có thời hạn cuối cùng để yêu cầu dịch vụ can thiệp không?

Quý vị phải liên hệ chúng tôi trong vòng **sáu tháng** kể từ khi nhận được trả lời của doanh nghiệp về khiếu nại của quý vị.

Và chúng tôi có thể không giúp được nếu như:

- sự việc khiếu nại muốn khiếu nại đã xảy ra cách đây hơn **6 năm**, và
- quý vị khiếu nại hơn **ba năm** sau khi quý vị nhận biết (hay có thể đã nhận biết) rằng có vấn đề.

tôi có cần được giúp đỡ để khiếu nại không?

Chúng tôi muốn nghe sự việc trực tiếp từ phía quý vị – và chúng tôi sẽ giải thích bất cứ điều gì mà quý vị không hiểu rõ. Vậy quý vị không cần phải trả tiền cho bất kỳ ai để khiếu nại giúp quý vị – chẳng hạn, một cố vấn pháp luật hay một công ty khiếu nại.

Nếu quý vị trả tiền cho ai đó, thì có thể là từ bất kỳ khoản bồi thường nào mà quý vị nhận được.

Nhưng chúng tôi sẽ vui lòng liên hệ với một thành viên gia đình quý vị, một người bạn hay ai đó khác đang giúp đỡ quý vị miễn phí – như Tư vấn Công dân (Citizens Advice). Chỉ cần cho chúng tôi biết trên biểu mẫu khiếu nại của quý vị.



sử dụng dịch vụ của the Ombudsman có giống như ra tòa không?

Chúng tôi ít nghiêm trọng hơn một vụ kiện. Quý vị không cần đích thân trình bày về “vụ kiện” của mình. Chúng tôi sẽ dàn xếp sự việc qua điện thoại và bằng văn bản.

Dịch vụ của chúng tôi không thích hợp cho mọi tình huống. Khoản tối đa mà chúng tôi có thể bắt một doanh nghiệp bồi thường là 150.000£. Vậy nếu như khiếu nại của quý vị liên quan đến số tiền lớn hơn, quý vị nên khởi kiện.

Hoặc có thể quý vị thích tòa án hơn nếu quý vị muốn tự mình kiểm tra chéo doanh nghiệp.

Nếu quý vị tham gia tố tụng ra tòa, chúng tôi vẫn có thể giúp. Nhưng thường chúng tôi sẽ không xem xét một vấn đề mà tòa án đã ra phán quyết.



tôi điều hành một doanh nghiệp nhỏ – the ombudsman có giúp được tôi không?

Chúng tôi có thể xem xét khiếu nại từ các doanh nghiệp nhỏ hơn có:

- doanh thu hằng năm ít hơn hai triệu euro và
- ít hơn mười nhân viên.

Tình huống không phải lúc nào cũng đơn giản. Nếu quý vị liên hệ, chúng tôi sẽ xem xét có hỗ trợ được hay không.

the ombudsman có thể phạt tiền các doanh nghiệp không?

Chúng tôi không thể “trừng trị” hay phạt tiền các doanh nghiệp. Chúng tôi sẽ nghiên cứu điều đã xảy ra với quý vị – và nếu doanh nghiệp đã làm điều gì đó sai, chúng tôi sẽ bảo đảm quý vị không bị mất tiền.

Nhưng chúng tôi có báo với cơ quan quản lý, Cơ quan Quản lý Tài chính (FCA), những gì chúng tôi thấy. FCA thiết lập các quy tắc mà các doanh nghiệp tuân theo – và phạt tiền các doanh nghiệp vi phạm các quy tắc này.

Đây chỉ là hướng dẫn tổng quát. Quy tắc mà chúng tôi tuân theo có thể phức tạp – nhưng chúng tôi sẽ giải thích nếu có bất kỳ quy tắc nào áp dụng với tình huống của quý vị.

om-buds-man

*Một thứ chúng tôi đã học
được từ dân Viking*



*Điều rất đáng nói là
phải giải quyết vấn đề của quý vị*

Chúng tôi đã làm việc với Shaw Trust,
tổ chức từ thiện giúp người khuyết tật,
để làm cho tờ rơi này dễ đọc nhất có thể.



Financial
Ombudsman
Service

gọi điện thoại cho chúng tôi
0300 123 9 123

tổng đài 020 7964 1000

từ bên ngoài Anh Quốc +44 20 7964 1000

viết cho chúng tôi

Financial Ombudsman Service

Exchange Tower

London E14 9SR

gửi email cho chúng tôi

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

hãy theo dõi chúng tôi trực tuyến



financial-ombudsman.org.uk



Chúng tôi có thể gọi lại cho quý vị nếu quý vị
lo lắng về chi phí gọi điện cho chúng tôi.

Các cuộc gọi được ghi âm vì mục đích đào tạo/giám sát.

