

buds

om

man

ombudsman

*Вашата жалба
и омбудсманът*





buds

om

man

Информация за омбудсмана

Службата на финансовия омбудсман може да се намеси, ако сте подали жалба до финансово предприятие, но начинът, по който са се развили нещата, не Ви удовлетворява.

Може да се възползвате от нашите услуги безплатно. Ние ще разгледаме случилото се и ще предоставим безпристрастно мнение. Ако има нередност, ние можем да съдействаме за отстраняването ѝ.

Тази брошура съдържа допълнителна информация относно нас и начина, по който можем да помогнем.

БЕЗПЛАТНА

СПРАВЕДЛИВА УСЛУГА

ЗА ВСИЧКИ

Над два милиона души са се обърнали към нас миналата година във връзка с проблеми, които срещат с:

- банкови сметки
- кредитни и дебитни карти и карти за пазаруване в магазини
- застраховки за гарантиране на плащанията (ЗГП)
- други застраховки, като автомобилни застраховки, пътнически застраховки и застраховки на домашно имущество
- заеми, в това число заеми до заплата;
- други форми на кредитиране, като финансиране на покупка на автомобил
- ипотечи
- проблеми, свързани с погасяване на задълженията, и събиране на вземания
- парични преводи и онлайн плащания
- финансови консултации, спестявания и инвестиции
- пенсии

В случай че се съмнявате дали можем да помогнем, позвънете ни на телефон **0300 123 9 123**. Ако ви притесняват разходите за телефонното обаждане, ще се радваме да Ви се обадим ние.



Какво трябва да предприема най-напред?

Преди ние да можем да разглеждаме Вашата жалба, предприятието трябва да има шанс да уреди нещата. Следователно най-напред се свържете с предприятието, обяснете какво се е случило и как искате да бъде поправена създалата се ситуация.

Свържете се с нас, ако имате някакви съмнения. Ние можем да съобщим на предприятието за проблема вместо Вас.

Предприятието разполага с осем седмици да представи окончателен отговор на жалбата Ви. Ако не сте доволни от резултата или не получите отговор в срок от осем седмици, ние ще преценим как можем да помогнем.





om

buds

man

Как да Ви помоля да се намесите?

Позвънете ни и опишете Вашия случай.
Ще ни е нужна следната информация:

- някои лични данни, като Вашето име и адрес;
- в какво се изразява проблемът и какво би било идеалното решение за Вас
- номерът на Вашата сметка или полица, ако разполагате с тях.

Можете също да изтеглите образец формуляр от нашия уебсайт и да ни го изпратите попълнен.

Уведомете ни дали можем някак да Ви улесним – например като предложим версия на друг език или в друг формат като брайлово писмо, едър шрифт или CD.

Трябва да се свържете с нас в срок от **шест месеца** от окончателния отговор на предприятието на Вашата жалба.

Какво ще стане, ако разгледате моята жалба?

Ако можем да помогнем с Вашата жалба, ние ще:

- помолим да ни представите Вашата гледна точка относно случая
- помолим предприятието да представи своята гледна точка
- преценим фактите (това, което сме чули и видели) *и*
- уведомим Вас и предприятието за становището си.

Ако смятаме, че става дума за недоразумение или че предприятието е дало справедлив отговор на жалбата Ви, ще обясним защо. Ако обаче решим, че предприятието е извършило нередност, ще му кажем да я поправи.

Обикновено проблемите се решават на този етап. Ако Вие или предприятието обаче не сте съгласни с изразената от нас позиция, можете да поискате официално, окончателно решение от омбудсман.

След като омбудсманът се произнесе, нашият ангажимент приключва. Ако резултатът не Ви удовлетворява, можете да потърсите решение по съдебен път.



Колко време е необходимо?

Трудно е да се предвиди кога ще получите отговор от нас. Всичко зависи от това, колко сложна е ситуацията и колко информация ще ни е нужна, за да я разрешим.

Възможно е да разрешим някои проблеми само за няколко седмици. Не е изключено обаче процесът да отнемат повече време, а ако става въпрос за ЗГП – две години.

Във всички случаи ще ви информираме за случващото се. Ако положението, в което се намирате, не търпи отлагане – например ако страдате от сериозно заболяване или имате финансови затруднения – ще направим всичко възможно да помогнем.

Има ли краен срок, в който да ви помоля да се намесите?

Трябва да се свържете с нас в срок от **шест месеца** от датата на отговора на предприятието на | Вашата жалба.

Може и да не сме в състояние да помогнем, ако:

- това, за което сте подали жалба, се е случило преди повече от **шест години** и
- сте подали жалбата **три години**, след като сте узнали (или е можело да сте узнали), че има проблем.

Нужна ли ми е помощ, за да подам жалба?

Ние бихме искали да чуем какво имате да кажете със собствени думи – ще обясним всичко, което Ви съмнява. Следователно не е необходимо да плащате на друго лице (например адвокат или фирма за подаване на искове) да подаде жалбата вместо Вас.

Ако заплатите на някого, може да се наложи сумата да бъде приспадне от компенсацията, която евентуално ще получите.

Ние обаче ще се радваме да поговорим с член на семейството Ви, приятел или някой друг, който Ви помага безплатно – например служба „Граждански консултации“. Необходимо е само да ни уведомите във формуляра за жалби.



Използването на омбудсмана като явяване пред съда ли е?

Нашата услуга е далеч по-малко формална от съдебно производство. Не е необходимо да представяте „случая“ лично. Ние ще разглеждаме въпросите по телефона или в писмен вид.

Нашата служба не е подходяща във всички ситуации. Най-голямата сума, която можем да накараме предприятие да плати, е 150 000 британски лири. Така че ако смятате, че жалбата Ви предполага повече от това, може би е по-добре да се обърнете към съда.

Може да предпочетете съдебно производство и ако искате лично да подложите предприятието на кръстосан разпит.

Ако участвате в съдебно производство, пак може да сме способни да помогнем. Обикновено обаче не разглеждаме въпроси, по които съд вече се е произнесъл с решение.



Управлявам малка фирма – можете ли да ми помогнете?

Можем да разглеждаме жалби от малки фирми, които имат:

- годишен оборот под два милиона евро *и*
- под десет служители.

Ситуацията не винаги е елементарна. Ако се свържете с нас, ще преценим дали можем да помогнем.

Можете ли да глобявате предприятия?

Нашата цел не е да „санкционираме“ или глобяваме предприятия. Ще разгледаме какво Ви се е случило – ако предприятието е извършило нередност, ще се погрижим да не сте ощетени.

Ние обаче уведомяваме регулатора Финансовия регулаторен орган (Financial Conduct Authority) за установеното от нас. Финансовият регулаторен орган определя правилата, които предприятията трябва да съблюдават, и санкционира онези от тях, които ги нарушават.

Тази брошура съдържа само общи насоки. Правилата, които следваме, може да бъдат сложни, но ние ще обясним дали някое от тях е приложимо във Вашия случай.

om-buds-man

понятие, взаймствано от викингите



доста трудно за изговаряне

*но си струва, за да намерите
решение за проблема си*

Ние работихме съвместно с Shaw Trust,
благотворителната организация на хората
с увреждания, за да направим тази
листовка възможно най-лесна за четене.



Financial
Ombudsman
Service

обадете ни се

0300 123 9 123

централа 020 7964 1000

от чужбина +44 20 7964 1000

пишете ни

Financial Ombudsman Service

Exchange Tower

London E14 9SR

изпратете ни имейл

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

последвайте ни онлайн



financial-ombudsman.org.uk



Можем да Ви се обадим, ако разходите
за телефонното обаждане Ви притесняват.

*Разговорите се записват за целите
на обучението и мониторинга.*