



আমাদের উল্লেখ

অভিযোগ ফর্ম

আপনার অভিযোগ সম্পর্কে আমাদের জানাতে এই ফর্মটি ব্যবহার করুন - যাতে আমরা বুঝতে পারি আপনাকে সাহায্য করতে পারব কিনা।

কোনো বিষয়ে সন্দেহ থাকলে বা এই ফর্মটি পূরণ করতে কোনো অসুবিধে হলে, আমাদের কেবল একবার ০৩০০ ১২৩ ৯ ১২৩-তে ফোন করুন।



আমরা যদি কোনো বাস্তব প্রয়োজনে আপনাকে সাহায্য করতে পারি - যেমন তথ্যগুলি অন্য কোনো ফরম্যাটে (বড় অক্ষরে ছাপা, ব্রেইল, ইত্যাদি) বা অন্য কোনো ভাষায় সরবরাহ করে - তবে দয়া করে আমাদের তা জানান।



এই ফর্মটি আমাদের ওয়েবসাইট (www.financial-ombudsman.org.uk) থেকে ডাউনলোড করে হাতে লিখে পূরণ করতে পারেন। অথবা, কম্পিউটার স্ক্রীনে ফর্মটি পূরণ করে তারপর প্রিন্ট করে আমাদের ফেরত পাঠাতে পারেন।

প্রথমে, অনুগ্রহ করে আপনার বিষয়ে বিস্তারিত জানান... আপনার সাথে অন্য কোনো অভিযোগকারী থাকলে তার সম্পর্কেও জানান

নাম
পদবি
পেশা (অবসর নিয়ে থাকলে পূর্ববর্তী পেশা)
জন্ম তারিখ
যোগাযোগের ঠিকানা
(পোস্টকোড সহ)

	সম্প্রোধন	সম্প্রোধন

দিনের বেলায়
যোগাযোগের জন্য
বাড়ির ফোন নম্বর

	মোবাইল
	ইমেল

আপনার হয়ে অন্য কেউ (যেমন কোনো আইনজীবী বা আত্মীয়) অভিযোগ করে থাকলে অনুগ্রহ করে তাদের বিষয়ে বিস্তারিত জানান

তাদের নাম
তাদের যোগাযোগের
ঠিকানা
(পোস্টকোড সহ)
দিনের বেলায়
তাদের যোগাযোগ
তাদের ইমেল

	আপনার সাথে তাদের সম্পর্ক
	ফ্যাক্স
	উল্লেখ

আপনি কোনো ব্যবসা প্রতিষ্ঠান, দাতব্য প্রতিষ্ঠান বা ট্রাস্টের তরফে অভিযোগ করে থাকলে অনুগ্রহ করে এই তথ্যগুলি দিন

সংস্থাটির সম্পূর্ণ
আনুষ্ঠানিক নাম

কর্মী সংখ্যা*

অংশীদার থাকলে,
অংশীদারের সংখ্যা*

বার্ষিক বিক্রির পরিমাণ, বার্ষিক আয় অথবা নিট সম্পদের
মূল্য (আপনার প্রথমবার অভিযোগ করার সময়)*

£

* আমরা আপনার কাছে প্রদত্ত তথ্যের প্রমাণ চাইতে পারি। কি ধরনের ব্যবসা প্রতিষ্ঠান, দাতব্য প্রতিষ্ঠান বা ট্রাস্টের জন্য আমাদের পরিষেবা ব্যবহার করা যায় তা জানতে দয়া করে আমাদের ফোন করুন বা আমাদের ওয়েবসাইট দেখুন।

আপনার অভিযোগটিতে যে ব্যবসা প্রতিষ্ঠানকে দায়ী মনে করছেন তার বিষয়ে কিছু তথ্য

তাদের নাম

তাদের ঠিকানা

(পোস্টকোড সহ)

তাদের ফোন নম্বর

যে পণ্য বা পরিষেবা সম্পর্কে আপনি অভিযোগ জানাচ্ছেন সেটি যে উপদেষ্টা বা ব্যবসা প্রতিষ্ঠান প্রথমে বিক্রি করেছিল তাদের সম্পর্কে কিছু তথ্য (যদি উপরে উল্লেখিত নামের থেকে আলাদা হয়)

তাদের নাম

তাদের ঠিকানা

(পোস্টকোড সহ)

তাদের ফোন নম্বর

আপনি যে ধরনের পণ্য বা পরিষেবা নিয়ে অভিযোগ জানাচ্ছেন

পণ্য বা পরিষেবার নাম ও প্রকার

যে কোনো উল্লেখ করার মতন সংখ্যা (যেমন, আপনার অ্যাকাউন্ট ও স্ট্রিক কোড; হায়ার-অ্যাগ্রিমেন্ট বা লোন নম্বর; পলিসি বা ক্লেম নম্বর)

আপনি কি বিষয়ে অভিযোগ করছেন সেটি দয়া করে এখানে লিখুন

যদি আপনি **পেমেন্ট প্রোটেকশন ইনসুরেন্স** (পিপিআই) বিক্রি করা নিয়ে অভিযোগ করে থাকেন, তবে আপনাকে একটি পৃথক প্রশ্নাবলীর উত্তর দিতে হবে।

- আপনার মতে যে ব্যবসা প্রতিষ্ঠানটি দায়ী তাদের কাছে যদি এর মধ্যে সরাসরি অভিযোগ করে থাকেন তবে হয়ত আপনি ইতিমধ্যেই উপরে উল্লিখিত কাজটি করে ফেলেছেন।
- যদি না করে থাকেন, তবে [আমাদের ওয়েবসাইট থেকে গ্রাহকদের জন্য প্রশ্নাবলী ডাউনলোড করতে পারেন](#) - অথবা ০৩০০ ১২৩ ৯ ১২৩-তে ফোন করে একটি কপি চাইতে পারেন।

আপনার অভিযোগটির ক্ষেত্রে কিছু সময়সীমা প্রযোজ্য হতে পারে, সুতরাং এই তারিখগুলি জেনে রাখা প্রয়োজন

দিন মাস বছর

- যে পরামর্শ, পরিশেষা বা লেনদেনের বিষয়ে আপনি অভিযোগ জানাচ্ছেন সেটি কবে ঘটেছে?

--	--	--
- যে ব্যবসা প্রতিষ্ঠানটিকে আপনি দায়ী ভাবেন তাদের কাছে আপনি কবে প্রথম অভিযোগ জানিয়েছিলেন?

--	--	--

আপনাকে তাদের চূড়ান্ত লিখিত উত্তর জানানোর জন্য ব্যবসা প্রতিষ্ঠানটি এই তারিখ থেকে শুরু করে **আট সপ্তাহ** সময় পাবে – **তারপর** আমরা অভিযোগটি তদন্ত করা শুরু করব।

আর মাত্র কয়েকটি প্রশ্ন

- যে ব্যবসা প্রতিষ্ঠানটির বিরুদ্ধে আপনি অভিযোগ করছেন, তারা কি আপনাকে তাদের চূড়ান্ত লিখিত উত্তর পাঠিয়েছে? হ্যাঁ না
দয়া করে প্রতিষ্ঠানটির পাঠানো **শেষ চিঠির** প্রতিলিপি সঙ্গে পাঠান।
- কখনও কি আপনার অভিযোগটির সাথে যুক্ত কোনো বিষয় নিয়ে আইনী মামলা হয়েছে (বা এরকম কিছু হবার কথা)? * হ্যাঁ না
- * উত্তর হ্যাঁ হলে, দয়া করে প্রাসঙ্গিক নথিপত্র সঙ্গে পাঠান।
- ব্যবসা প্রতিষ্ঠানটি কিভাবে আপনার সমস্যার সমাধান করুক বলে আপনি চান?

বাস্তব প্রয়োজন ও সহজলভ্যতা

আপনার কোনো বাস্তব প্রয়োজনে আমরা কি সাহায্য করতে পারি – যেমন, তথ্যগুলি বড় অক্ষরে, ব্রেইলে বা অন্য কোনো ভাষায় ছাপিয়ে? *উত্তর হ্যাঁ হলে, দয়া করে জানান কিভাবে আমরা আপনাকে সাহায্য করতে পারি। * হ্যাঁ না

সবশেষে, অনুগ্রহ করে এই বিবৃতিটি পড়ুন ও স্বাক্ষর করুন

- “
- আমি চাই ফাইন্যান্সিয়াল ওমবুডসম্যান সার্ভিস আমার অভিযোগটি তদন্ত করুক। আমার জ্ঞান অনুযায়ী প্রদত্ত সকল তথ্য নির্ভুল।
 - আমি অবগত আছি যে আপনারা সাধারণত ফোন, চিঠি এবং ইমেলের মাধ্যমে অভিযোগগুলির মীমাংসা করেন।
 - আমি অবগত আছি যে আপনাদের আমার কিছু ব্যক্তিগত তথ্যের প্রয়োজন হবে, আপনাদের আমার দেওয়া তথ্য – সংবেদনশীল বা ব্যক্তিগত তথ্য সহ – এই বিষয়ের সাথে জড়িত ব্যবসা প্রতিষ্ঠান এবং অন্যান্য সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানকে জানানোর প্রয়োজন হতে পারে, এবং আপনাদের আমার মামলা সম্পর্কিত তথ্য ঐ প্রতিষ্ঠানগুলিকে জিজ্ঞাসা করার প্রয়োজন হতে পারে।
 - আমি অবগত আছি যে ওমবুডসম্যানের চূড়ান্ত রায় – গ্রাহক সম্পর্কিত তথ্য বাদ দিয়ে – আপনাদের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা আপনাদের কর্তব্য, কিন্তু ওমবুডসম্যানের কাছে পৌঁছানোর আগেই বেশিরভাগ মামলার মীমাংসা হয়ে যেতে পারে।
 - আমি অবগত আছি যে আপনারা যাতে সর্বোত্তম সার্ভিস যা দেওয়া সম্ভব তা দিতে পারেন, সেজন্য আপনাদেরকে সাহায্য করার জন্য আপনারা (অথবা বিশ্বাসযোগ্য কোনো তৃতীয় পক্ষ) আমার অভিজ্ঞতা সম্বন্ধে আমাকে জিজ্ঞাসা করতে পারেন। এবং যদিও আপনারা মাঝে মাঝে আপনাদের দেখা মামলার নামবিহীন উদাহরণ প্রকাশ করেন, আপনারা সব সময় আমার সম্পর্কিত তথ্য গোপন রাখবেন।
- ”

স্বাক্ষর

তারিখ

স্বাক্ষর

তারিখ

- অন্য কেউ আপনার তরফে অভিযোগ করলেও আপনাকে এখানে সই করতে হবে, যা প্রমাণ করবে যে আপনি তাদেরকে আপনার হয়ে অভিযোগ করার অনুমতি দিয়েছেন।
- যোথ** অ্যাকাউন্ট বা পলিসি বিষয়ক অভিযোগের ক্ষেত্রে প্রত্যেক ব্যক্তিকে সই করতে হবে।
- কোনো ব্যবসা প্রতিষ্ঠানের তরফে সই করলে দয়া করে আপনার পদটি উল্লেখ করবেন।

নিচের ঠিকানায় পোস্ট করুন ...

Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
London
E14 9SR

দয়া করে ✓ টিক দিয়ে জানান নিম্নলিখিত সবকিছু সঙ্গে পাঠাচ্ছেন কিনা

...

- ব্যবসা প্রতিষ্ঠান থেকে আপনাকে পাঠানো শেষ চিঠি
- অন্যান্য প্রাসঙ্গিক তথ্যের প্রতিলিপি
- আপনার অভিযোগের বিষয়ে যা কিছু আমাদের জানাতে চান

০৩০০ ১২৩ ৯ ১২৩ বা ০৮০০ ০২৩ ৪৫৬৭

ফ্যাক্স ০২০ ৭৯৬৪ ১০০১

প্রশিক্ষণ বা নিয়ন্ত্রণের জন্য ফোনের
কথোপকথন রেকর্ড করা হবে

dx 141280 Isle of Dogs

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk
www.financial-ombudsman.org.uk

- আপনি এই ফর্মে আমাদের যা তথ্য দিয়েছেন তার ওপর ভিত্তি করে আমরা দেখব আপনার অভিযোগের ব্যাপারে কোনো সহায়তা করতে পারব কিনা।
- আপনার কাছ থেকে আমাদের আরো তথ্যের প্রয়োজন হতে পারে। এবং এক্ষেত্রে কিছু নিয়মাবলী বা বিধিনিষেধ প্রযোজ্য হতে পারে।
- আমরা যদি আপনাকে সাহায্য করতে না পারি, তবে আপনি যা কিছু বুঝতে পারেন নি বা যে বিষয়ে একমত হতে পারেন নি সে বিষয়ে জিজ্ঞাসাবাদ করার সুযোগ আমরা আপনাকে দেব।