



## शिकायत फार्म

हमें आपकी शिकायत के बारे में बताने के लिए कृपया इस फार्म का उपयोग करें - जिससे हम तय कर सकें कि हम आपकी मदद कर सकते हैं या नहीं। यदि आप किसी चीज़ के बारे में निश्चित नहीं हैं - या इस फार्म को भरने में आपको कठिनाई हो रही है - तो हमें **0300 123 9 123** पर फोन करें।



अगर आपकी किसी भी प्रकार की व्यावहारिक जरूरतें हो जिसमें हम आपकी मदद कर सकते हैं - जैसे कि किसी अन्य स्वरूप में (जैसे बड़े प्रिंट, ब्रेल आदि) या किसी भिन्न भाषा में जानकारी उपलब्ध कराना - तो कृपया हमें बताएँ।



हाथ से भरने के लिए आप हमारी वेबसाइट ([www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk)) से इस फॉर्म को डाउनलोड कर सकते हैं। या आप स्क्रीन पर इस फॉर्म को भर सकते हैं - फिर प्रिंट कर के हमें वापस पोस्ट कर सकते हैं।

### पहले, हमें आपकी विस्तृत जानकारी दें

...और आपके साथ शिकायत करने वाले की विस्तृत जानकारी भी दें

प्रथम नाम		
कुलनाम	उपपद	उपपद
व्यवसाय (अगर सेवानिवृत्त हो, तो पिछला व्यवसाय )		
जन्म तिथि		
आपको पत्र लिखने के लिए पता (पोस्टकोड शामिल करें)		

दिन के समय के लिए दूरभाष	मोबाइल
घर का दूरभाष क्रमांक	ईमेल

**अगर कोई और आपकी ओर से शिकायत कर रहा है (उदाहरण के लिए वकील या रिश्तेदार) तो कृपया हमें उनकी विस्तृत जानकारी दें।**

उनका नाम	आपसे उनका संबंध
उनको पत्र लिखने के लिए पता (पोस्टकोड शामिल करें)	
दिन के समय के लिए उनका दूरभाष	फैक्स
उनका ईमेल	संदर्भ

**यदि आप एक व्यवसाय, धर्मार्थ संगठन या ट्रस्ट की ओर से शिकायत कर रहे हैं, तो कृपया इन विवरणों को भरें**

उसका पूर्ण आधिकारिक नाम		कर्मचारियों की संख्या*	
अगर साझेदारी है, तो साझेदारों की संख्या*		उसकी वार्षिक बिक्री, वार्षिक आय या निवल परिसंपत्ति मूल्य(नेट ऐसेट वैल्यू) (पहली बार शिकायत करने के समय पर)*	£

\* हम आपसे इस बारे में सबूत माँग सकते हैं। किस प्रकार के व्यवसाय, धर्मार्थ संगठन या ट्रस्ट हमारी सेवा का उपयोग कर सकते हैं यह जानकारी प्राप्त करने के लिए कृपया हमें फोन करें या हमारी वेबसाइट देखें।

**उस व्यवसाय के विवरण जो आपकी सोच में आपकी शिकायत के लिए जिम्मेदार है**

उनका नाम

उनका पता (पोस्टकोड शामिल करें)

उनका दूरभाष क्रमांक


**जिस उत्पाद या सेवा के बारे में आप शिकायत कर रहे हैं उसकी आपको जिसने मूलतः उत्पाद या सेवा की बिक्री की थी बिक्री की थी उस सलाहकार या व्यवसाय का विवरण (यदि ऊपर लिखे नाम से अलग हो)**

उनका नाम

उनको पता (पोस्टकोड शामिल करें)

उनका दूरभाष क्रमांक


**जिस उत्पाद या सेवा के बारे में आप शिकायत कर रहे हैं, उसका प्रकार**

उत्पाद या सेवा का नाम और प्रकार

--

**कोई संदर्भ संख्या** (उदाहरण के लिए आपका खाता क्रमांक और सॉर्ट कोड; हायर-अग्रीमेंट या लोन-नम्बर; पॉलिसी या क्लेम नम्बर)

:
---

**कृपया हमें बताएँ कि आपकी शिकायत किस बारे में है**

<p>यदि आपकी शिकायत <b>पेमेंट प्रोटेक्शन इंश्योरेंस</b> (पीपीआई) की बिक्री के बारे में है तो आपको एक और प्रश्नावली अलग से भरनी पड़ेगी।</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ आपने यह शायद पहले ही किया होगा - यदि आपने पहले ही सीधे उस व्यवसाय से शिकायत की हो, जिसे आप अपनी समस्या के लिए जिम्मेदार मानते हैं।</li><li>■ यदि नहीं, तो आप हमारी वेबसाइट से उपभोक्ता प्रश्नावली डाउनलोड कर सकते हैं - या प्रतिलिपि प्राप्त करने के लिए हमें 0300 123 9 123 पर फोन कर सकते हैं।</li></ul>
--

**आपकी शिकायत के लिए समय सीमा लागू हो सकती है, इसलिए हमें इन तारीखों को जानना जरूरी है**

■ जिस सलाह, सेवा, या लेनदेन के बारे में आप शिकायत कर रहे हैं, वह कब हुआ था?

दिन	महीना	वर्ष

■ आपने पहली बार उस व्यवसाय से कब शिकायत की जिसे आप अपनी समस्या के लिए जिम्मेदार मानते हैं?

--	--	--

व्यवसाय के पास आपकी शिकायत का लिखित रूप से अंतिम जवाब देने के लिए इस तारीख से **आठ सप्ताह** का समय है – जिसके बाद हम शिकायत की जांच कर सकते हैं।

## बस और कुछ ही प्रश्न

- क्या व्यवसाय ने आपकी शिकायत के बारे में आपको लिखित रूप से अंतिम जवाब दिया है?  हाँ  नहीं   
कृपया व्यवसाय द्वारा आपको भेजे गए आखरी पत्र की एक प्रतिलिपि संलग्न करें।
- क्या आपकी शिकायत से संबंधित कोई कानूनी कार्रवाही हुई है (या कानूनी कार्रवाही करने की कोई योजना है)? \*हाँ  नहीं   
\* यदि हाँ, तो कृपया संबंधित कागजात की प्रतिलिपियाँ संलग्न करें।
- आप व्यवसाय से अपनी समस्या का क्या समाधान चाहते हैं?

## पहुँच और व्यावहारिक जरूरतें

क्या आपकी किसी भी प्रकार की व्यावहारिक जरूरतें हैं जिनमें हम आपकी मदद कर सकते हैं - जैसे कि बड़ा प्रिंट, ब्रेल या एक अलग भाषा का उपयोग जैसे बदलावों का समायोजन करके? \*हाँ  नहीं   
\* यदि हाँ, तो कृपया हमें बताएँ कि हम आपकी मदद किस प्रकार कर सकते हैं।

## अंत में, कृपया इस कथन को पढ़ें और उस पर हस्ताक्षर करें

- “
- मैं चाहता/चाहती हूँ कि फायनान्शियल ओम्बुड्समैन सर्विस मेरी शिकायत पर विचार करें। मेरे द्वारा दिया गया सारा विवरण, मेरी पूरी जानकारी के अनुसार सटीक है।
  - मैं समझता/समझती हूँ कि आप अक्सर फोन, पत्र या ई-मेल के ज़रिए शिकायतें निपटाते हैं।
  - मैं समझता/समझती हूँ कि आपको मेरे बारे में कुछ व्यक्तिगत जानकारी की आवश्यकता होगी और आपको मुझसे मिली जानकारी - जिसमें संवेदनशील या व्यक्तिगत जानकारी भी शामिल हो सकती है - सम्बन्धित व्यवसाय के साथ साझा करने की आवश्यकता पड़ सकती है और यह भी कि आपको व्यवसाय से मेरे मामले से सम्बन्धित जानकारी हासिल करने की आवश्यकता हो सकती है।
  - मैं समझता/समझती हूँ कि आपको आपके ओम्बुड्समैन का अंतिम फैसला (उपभोक्ता का विवरण हटा कर) आपकी वेबसाइट पर प्रकाशित करना पड़ता है। परन्तु अत्यधिक मामले ओम्बुड्समैन तक पहुँचने से पहले ही सुलझ जाते हैं।
  - मैं समझता/समझती हूँ कि यथासम्भव सबसे उच्च सेवा प्रदान करने हेतु आप (या कोई विश्वसनीय तृतीय पक्ष) मुझे मेरे अनुभव के बारे में पूछ सकता है और आप कभी कभी आपके द्वारा देखे हुए मामलों के बेनाम उदाहरण प्रकाशित करते हैं, लेकिन आप हमेशा मेरी जानकारी गोपनीय को गोपनीय रखेंगे।”

### हस्ताक्षर

### दिनांक

### हस्ताक्षर

### दिनांक

- कोई और आपकी ओर से शिकायत कर रहा हो तब भी आपको हस्ताक्षर करना जरूरी है। इससे यह स्पष्ट होगा कि आपने उन्हें आपकी ओर से शिकायत करने की इजाज़त दी है।
- अगर आपकी शिकायत किसी जॉइंट अकाउंट या पॉलिसी से संबंधित है, तो उस अकाउंट या पॉलिसी के प्रत्येक धारक को हस्ताक्षर करना जरूरी है।
- यदि आप किसी व्यवसाय की ओर से हस्ताक्षर कर रहे हैं तो कृपया अपनी खिताब भी लिखें।

## पत्र पोस्ट करने का पता

Financial Ombudsman Service  
Exchange Tower  
London  
E14 9SR

## कृपया सही का निशान ✓ लगाएँ यह सुनिश्चित करने के लिए कि आपने ...

- व्यवसाय द्वारा आपको भेजे गए आखरी पत्र की प्रतिलिपि संलग्न की है।
- शिकायत से संबंधित अन्य जानकारी की प्रतिलिपियाँ संलग्न की हैं।
- आपकी शिकायत के बारे में जो कुछ आप हमें बताना चाहते थे, वह सब आपने शामिल किया है।

0300 123 9 123 या 0800 023 4567

प्रशिक्षण और देख रेख के प्रयोजन  
से कॉल रिकॉर्ड की जाती हैं

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

- हम आपकी शिकायत का निपटान करने में आपकी मदद कर सकते हैं या नहीं, यह तय करने के लिए हम इस फार्म पर आपने दिये हुए विवरण का उपयोग करेंगे।
- हमें आपसे और जानकारी की आवश्यकता हो सकती है। और कोई नियम और प्रतिबंध भी लागू हो सकते हैं।
- यदि हम आपकी मदद नहीं कर सकते हैं तो हम आपको ऐसी किसी भी बात पर प्रश्न उठाने का अवसर देंगे, जो आप समझ नहीं पा रहे हो, या जिससे आप सहमत नहीं हो।