



ਸਾਡਾ ਹਵਾਲਾ :

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ

ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣ ਲਈ ਇਹ ਫਾਰਮ ਵਰਤੋ - ਤਾਂਕਿ ਅਸੀਂ ਵੇਖ ਸਕੀਏ ਕਿ ਕੀ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗੱਲ ਬਾਰੇ ਯਕੀਨੀ ਨਹੀਂ ਹੋ - ਜਾਂ ਇਸ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਭਰਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ ਆ ਰਹੀਆਂ ਹਨ - ਤਾਂ 0300 123 9 123 ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰੋ।

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਕੋਈ ਅਜਿਹੀਆਂ ਵਿਵਹਾਰਿਕ ਲੋੜਾਂ ਹਨ ਜਿੱਥੇ ਅਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕੀਏ ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ - ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰਾਰੂਪ ਵਿੱਚ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵੱਡੇ ਅੱਖਰ, ਬ੍ਰੇਲ ਵਰਗੇ) ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਬੋਲੀ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ।

ਹੱਥੀਂ ਭਰਨ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਫਾਰਮ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ (www.financial-ombudsman.org.uk) ਤੋਂ ਡਾਊਨਲੋਡ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਸਕੈਨ ਉੱਤੇ ਭਰ ਕੇ - ਫਿਰ ਇਸ ਨੂੰ ਪ੍ਰਿੰਟ ਕਰਵਾ ਕੇ ਸਾਨੂੰ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਵਾਪਸ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਪਹਿਲਾਂ, ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਵੇਰਵੇ ਦਵੇ

...ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਜਿਹੜਾ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ

ਪਹਿਲਾ(ਲੇ) ਨਾਂ		
ਉਪ ਨਾਂ	ਸਿਰਲੇਖ	ਸਿਰਲੇਖ
ਰੋਜਗਾਰ (ਜੇਕਰ ਸੇਵਾ ਨਿਵਰਤ, ਤਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਵਾਲਾ ਰੋਜਗਾਰ		
ਜਨਮ ਦੀ ਤਰੀਕ :		
ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਿਖਣ ਲਈ ਪਤਾ (ਪਿੰਨਕੋਡ ਪਾਉ)		
(ਪੋਸਟਕੋਡ ਪਾਉ)		
ਦਿਨ ਵੇਲੇ ਦਾ ਫੋਨ	ਮੋਬਾਇਲ	
ਘਰ ਦਾ ਫੋਨ	ਈਮੇਲ	

ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਰ ਤੁਹਾਡੀ ਥਾਂ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਾਲਿਸਿਟਰ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧੀ) ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਦਵੇ

ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਨਾਂ	ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਰਿਸ਼ਤਾ
ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਲਿਖਣ ਲਈ ਪਤਾ (ਪੋਸਟਕੋਡ ਪਾਉ)	
ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਦਿਨ ਵੇਲੇ ਦਾ	ਫੈਕਸ
ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਇਮੇਲ	ਹਵਾਲਾ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਬਿਜਨੇਸ, ਚੈਰਿਟੀ ਜਾਂ ਟ੍ਰਸਟ ਦੀ ਥਾਂ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਭਰੋ

ਇਸਦਾ ਪੂਰਾ ਰਸਮੀ ਨਾਂ		ਮੁਲਾਜ਼ਮਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ	
ਜੇਕਰ ਭਾਈਵਾਲੀ, ਤਾਂ ਸਹਿਭਾਗੀਆਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ		ਇਸਦਾ ਸਲਾਨਾ ਉਤਪਾਦਨ, ਸਲਾਨਾ ਆਮਦਨੀ ਜਾਂ ਨੈਟ ਐਸੇਟ ਵੈਲਯੂ (ਨਿਰੋਲ ਸੰਪਦਾ ਕੀਮਤ) (ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵੇਲੇ)*	£

* ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲੋਂ ਇਸਦਾ ਸਬੂਤ ਮੰਗ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਕਿਹੋ ਜਿਹੇ ਬਿਜਨੇਸ, ਚੈਰਿਟੀਆਂ ਅਤੇ ਟ੍ਰਸਟ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਨ ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰੋ - ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਵੇਖੋ।

ਬਸ ਕੁੱਝ ਹੋਰ ਸਵਾਲ

- ਜਿਸ ਬਿਜਨੇਸ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਕੀ ਉਸਨੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣਾ ਅਖੀਰਲਾ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਭੇਜਿਆ ਸੀ? ਹਾਂ ਨਹੀਂ
- ਕੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਅਦਾਲਤੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ (ਜਾਂ ਕੋਈ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਹੈ)? * ਹਾਂ ਨਹੀਂ
* ਜੇਕਰ ਹਾਂ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀਆਂ ਨਕਲਾਂ ਨੱਥੀ ਕਰੋ।
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੀ ਲਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬਿਜਨੇਸ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸੱਭ ਕੁੱਝ ਕਿਵੇਂ ਠੀਕ ਕਰੇ?

ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਵਿਵਹਾਰਿਤ ਲੋੜਾਂ

ਕੀ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਕੋਈ ਵਿਵਹਾਰਿਕ ਲੋੜਾਂ ਹਨ ਜਿੱਥੇ ਅਸੀਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕਰ ਕੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵੱਡੇ ਅੱਖਰ, ਬ੍ਰੈਲ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੱਖਰੀ ਬੋਲੀ ਵਰਤ ਕੇ, ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕੀਏ? * ਹਾਂ ਨਹੀਂ
* ਜੇਕਰ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਿਵੇਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਅਖੀਰ ਵਿੱਚ, ਇਸ ਘੋਸ਼ਣਾ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹੋ ਅਤੇ ਹਸਤਾਖਰ ਕਰੋ

- “
- ਮੈਂ ਚਾਹੁੰਦਾ/ਚਾਹੁੰਦੀ ਹਾਂ ਕਿ ਫਾਇਨੈਂਸ਼ਿਅਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਰਵਿਸ ਮੇਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇ। ਮੇਰੇ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੇਰੀ ਸੋਝੀ ਮੁਤਾਬਕ ਸਹੀ ਅਤੇ ਦਰੁਸਤ ਹੈ।
 - ਮੈਨੂੰ ਪਤਾ ਹੈ ਕਿ ਆਮਤੌਰ ਤੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਫੋਨ, ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਕੱਢਦੇ ਹੋ।
 - ਮੈਨੂੰ ਪਤਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੇਰੇ ਬਾਰੇ ਕੁੱਝ ਨਿੱਜੀ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਲੋੜ ਪਵੇਗੀ, ਮੇਰੇ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਜਾਂ ਵਿਆਕਤੀਗਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ) ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਬਿਜਨੇਸ ਅਤੇ ਹੋਰਨਾ ਸਬੰਧਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨੀ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੇਰੇ ਮਾਮਲੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲੋਂ ਮੰਗਣੀ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ।
 - ਮੈਨੂੰ ਪਤਾ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਤੁਹਾਡਾ ਕਰਤਵ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਲੋਕਪਾਲਾਂ ਦੇ ਅੰਤਿਮ ਨਿਰਣਿਆਂ ਨੂੰ – ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਹਟਾਉਂਦੇ ਹੋਏ - ਆਪਣੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰੋ, ਲੇਕਿਨ ਜਿਆਦਾਤਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦਾ ਹੱਲ ਲੋਕਪਾਲਾਂ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕੱਢ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
 - ਮੈਨੂੰ ਪਤਾ ਹੈ ਕਿ ਸੱਭ ਤੋਂ ਵੱਧੀਆ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਸੀਂ (ਜਾਂ ਭਰੋਸੇਮੰਦ ਤੀਜੀ ਧਿਰ) ਮੇਰੇ ਤੋਂ ਮੇਰੇ ਅਨੁਭਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਕਿ ਕੋਈ ਵਾਰੀ ਤੁਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਗੌਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਬੇਨਾਮੀ ਉਦਾਹਰਣ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤੁਸੀਂ ਮੇਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਗੁਪਤ ਰੱਖੋਗੇ।
- ”

ਹਸਤਾਖਰ

ਤਰੀਕ

ਹਸਤਾਖਰ

ਤਰੀਕ

- ਭਾਵੇਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਤੁਹਾਡੀ ਥਾਂ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਫਿਰ ਵੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹਸਤਾਖਰ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ। ਇਹ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਥਾਂ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।
- ਜਿਹੜੇ ਖਾਤੇ ਜਾਂ ਪਾਲਿਸੀਆਂ ਸਾਂਝੀਆਂ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ, ਹਰੇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਹਸਤਾਖਰ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ।
- ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਬਿਜਨੇਸ ਦੀ ਥਾਂ ਤੇ ਹਸਤਾਖਰ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣਾ ਅਹੁਦਾ ਲਿਖੋ।

ਇਸ ਤੇ ਡਾਕ ਭੇਜੋ...

Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
London
E14 9SR

0300 123 9 123 ਜਾਂ 0800 023 4567

ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਮੰਤਵਾਂ ਲਈ
ਕਾਲਾਂ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ

ਇਹ ਵਿਖਾਉਣ ਲਈ ✓ ਦਾ ਨਿਸ਼ਾਨ ਪਾਉ ਕਿ ਤੁਸੀਂ...

- ਬਿਜਨੇਸ ਵੱਲੋਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਭੇਜੇ ਗਏ ਅਖੀਰਲੇ ਪੱਤਰ ਦੀ ਨਕਲ ਨੱਥੀ ਕੀਤੀ ਹੈ।
- ਹੋਰ ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀਆਂ ਨਕਲਾਂ ਨੱਥੀ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ।
- ਤੁਸੀਂ ਉਹ ਸੱਭ ਕੁੱਝ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ।

ਫੈਕਸ 020 7964 1001 dx 141280 Isle of Dog

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

www.financial-ombudsman.org.uk

- ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਇਸ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਸੀਂ ਇਹ ਵੇਖਣ ਲਈ ਵਰਤਾਂਗੇ ਕਿ ਕੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।
- ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਪਾਸੋਂ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਅਤੇ ਕੁੱਝ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਬੰਦਸ਼ਾਂ ਹਨ, ਜਿਹੜੀਆਂ ਕਿ ਲਾਗੂ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਨਾ ਕਰ ਸਕੇ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਜਿਹੀ ਗੱਲ ਬਾਰੇ ਸਵਾਲ ਕਰਨ ਦਾ ਮੌਕਾ ਦਿਆਂਗੇ ਜਿਹੜੀ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸਮਝ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਜਿਸ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਸਹਿਮਤ ਨਾ ਹੋਵੋ।