

problém s Vaší ...

BANKOU **HYPOTÉKOU**

KREDITNÍ KARTOU

PŮJČKOU

PENZÍ

POJIŠTĚNÍM

**POJIŠTĚNÍM
SCHOPNOSTI
SPLÁCET**

**můžeme Vám
pomocť**

**Vaše stížnost
a ombudsman**



Financial
Ombudsman
Service

ZDARMA • FÉROVĚ • PRO KAŽDÉHO

O ombudsmanovi

Pokud nejste spokojeni s něčím, co Vám provedla finanční instituce, můžete se obrátit na Službu finančního ombudsmana.

Naše služby nic nestojí. Podíváme se na to, co se stalo, a poskytneme Vám nezaujatý názor. A pokud něco nebude v pořádku, můžeme Vám pomoci to napravit.

ZDARMA

FÉROVĚ

PRO KAŽDÉHO

**můžeme
Vám pomoci**

V loňském roce nás kontaktovalo více jak dva milióny lidí ohledně problémů s:

- bankovními účty
- kreditními, debetními a zákaznickými kartami
- pojištěním schopnosti splácet
- jiným pojištěním, např. cestovním pojištěním a pojištěním vozidla nebo domácnosti
- půjčkami, včetně rychlých půjček
- jinými úvěry, jako např. auto na splátky
- hypotékami
- problémy se splácením a vymáháním dluhů
- převody peněz a on-line platbami
- finančním poradenstvím, úsporami a investicemi
- penzí

Pokud si nejste jisti, zda Vám můžeme pomoci, zavolejte nám na



0800 023 4 567

Povězte nám, pokud chcete, abychom Vám zavolali nazpátek. Za účelem zlepšení našich služeb hovory zaznamenáváme a monitorujeme.

Co mám udělat jako první?

Nejprve dejte dané firmě příležitost věci vyřešit. Zkontaktujte je a povězte jim, co se stalo – a jak by podle Vás měli věci napravit.

Firma má osm týdnů na to, aby poskytla „konečné vyjádření“ k Vaší stížnosti. Pokud nebudete s vývojem věci spokojeni – nebo do osmi týdnů nedostanete odpověď – dejte nám vědět.



**nevím jak
začít**

Pokud nevíte jak začít, kontaktujte nás – můžeme firmě sdělit Váš problém za Vás.

Jak Vás požádám o pomoc?

Musíte nás zkontaktovat do **šesti měsíců** od konečného vyjádření firmy – buď telefonicky, nebo přes naši webovou stránku. Budeme potřebovat znát:

- osobní údaje – jako např. Vaše jméno a adresu
- co máte za problém – a jak by se podle Vás měly věci napravit a
- klíčové informace – jako např. číslo Vašeho účtu nebo číslo smlouvy.



Povězte nám, pokud Vám můžeme věci ulehčit – například použitím jiného jazyka, jiným formátem jako např. Braillovo písmo, velkým písmem nebo CD.

Jak budete problém řešit?

Jakmile budeme mít Vaše informace:

- požádáme o Vaši verzi událostí – a zjistíme verzi dotyčné firmy
- zjistíme fakta ohledně toho, co se stalo – a vše zvážíme a
- povíme Vám a firmě, co si myslíme.

Pokud si budeme myslet, že pouze došlo k nedorozumění – nebo že nejste ztrátní – vysvětlíme Vám proč. Pokud se však rozhodneme, že s Vámi bylo zacházeno neférově, požádáme dotyčnou firmu, aby věci napravila.

Nemusíte s naším názorem souhlasit. Kdykoliv nám můžete povědět, že již naši pomoc nepotřebujete. Pokud nám však vysvětlíte, proč nejste spokojeni, budeme se snažit najít férovou cestu vpřed.



**posoudíme
událost z obou
stran**

Jak dlouho to bude trvat?

Záleží na tom, jaký máte problém.

Například, pokud došlo pouze ke zmýlce, můžeme být schopni záležitost vyřešit během pár dní. Pokud bude třeba zjistit další informace, může to trvat několik týdnů.

Pokud jsou věci složitější – nebo pokud si stěžujete ohledně pojištění schopnosti splácet – může to trvat o mnoho déle. Vždy Vás budeme informovat o tom, co se děje – abyste věděli, co můžete očekávat.

Také to může trvat déle, pokud Vy nebo firma nesouhlasí s naším názorem – a přejí si, aby ombudsman vydal formální, konečné rozhodnutí. Ve většině případů to však není potřeba.

Povězte nám, pokud je Vaše situace naléhavá – například, pokud jste vážně nemocní nebo ve finanční tísní.

Je nějaká lhůta, do kdy Vás mohu požádat o pomoc?

Musíte nás zkontaktovat do **šesti měsíců** od data konečného vyjádření dotyčné firmy k Vaší stížnosti.

Nemusíme být schopni Vám pomoci, pokud:

- to, na co si stěžujete, se stalo před více jak **šesti lety** a
- stěžujete si po více než **třech letech** poté, co jste zjistili (nebo jste mohli zjistit), že existuje nějaký problém.

Potřebuji na kontaktování ombudsmana něčí pomoc?

Chceme slyšet problém Vašimi vlastními slovy – a vysvětlíme Vám cokoliv, co Vám nebude jasné. Nemusíte tedy nikomu platit, aby podal stížnost za Vás – například advokáta nebo firmu na vymáhání pohledávek.

Pokud si někoho zaplatíte, může se Vám to odečíst z případného odškodnění, které dostanete.

Pokud si však budete přát, můžeme jednat s členem Vaší rodiny, přítelem nebo někým, kdo Vám pomůže zadarmo – např. občanská poradna

záležitost vyřešíme

Je oslovení ombudsmana podobné, jako podání stížnosti u soudu?

Jsme daleko méně formální než soud. Nebudeme od Vás vyžadovat, abyste osobně představili svůj „případ“. Vyřešíme záležitosti přes telefon a písemně.

Naše služby však nejsou vhodné pro každou situaci. Od dotyčné firmy můžeme vymáhat nanejvýš £ 150 000. Pokud si myslíte, že můžete nárokovat více, může být pro Vás lepší obrátit se na soud.

Můžete také soud upřednostnit v případě, že budete chtít firmu vyslýchat sami.

Obvykle se nebudeme zabývat případy, kterými se již předtím zabýval soud. A pokud budete souhlasit s naším konečným rozhodnutím ombudsmana, soud se stejnou záležitostí zabývat nebude. Je to proto, že naše konečná rozhodnutí jsou právně „závazná“.

Pokud nebudete s konečným rozhodnutím ombudsmana souhlasit, stále se se svou stížností můžete obrátit na soud. Protože soud řeší stížnosti jiným způsobem, jejich odpověď může být jiná, než naše.

Ať už budete s konečným rozhodnutím ombudsmana souhlasit nebo ne, naše účast zde skončí.

Mám malý podnik – můžete mi pomoci?

Můžeme se zabývat stížnostmi malých podniků, které:

- mají roční obrat nižší než milion Eur (omezení dané právem Evropské unie) a
- mají méně než deset zaměstnanců

Situace není vždy jednoduchá. Pokud nás kontaktujete, povíme Vám, zda Vám můžeme pomoci.

Můžete firmy pokutovat?

Nejsme tu od toho, abychom „trestali“ nebo pokutovali firmy. Posoudíme, co se Vám přihodilo – a pokud dotyčná firma jednala nesprávně, ujistíme se, že nepřijdete zkrátka

Povíme však regulátorovi, Úřadu pro finanční etiku (FCA), čím se zabýváme. FCA stanoví pravidla, kterými se podniky řídí – a pokutuje podniky, které je porušují.

**toto
jsou obecné
informace**

Pravidla, kterými se řídíme, mohou být složitá – vysvětlíme Vám však, pokud se některá budou týkat Vaší situace.

ombudsman

Něco, co máme od Vikingů



Ve snaze učinit tento leták co nejčitelnější jsme na jeho přípravě spolupracovali s nadací Shaw Trust, charitou pro postižené.



Financial
Ombudsman
Service

zavolejte nám

0800 023 4 567

spojovatelka 020 7964 1000

mimo území Velké Británie +44 20 7964 1000

napište nám

Financial Ombudsman Service

Exchange Tower

London E14 9SR

pošlete nám e-mail

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

následujte nás



@financialombuds



Financial Ombudsman Service



financial-ombudsman.org.uk

Pokud se obáváte ceny hovorů,
rádi Vám zavoláme nazpět.