

pour tout litige concernant votre ...

**BANQUE** **EMPRUNT IMMOBILIER**

**CARTE DE CREDIT**

**EMPRUNT**

**ASSURANCE**

**FONDS DE RETRAITE**

**ASSURANCE-CRÉDIT**

**PPI**

**contactez-  
nous**

**Le service  
de médiation  
et votre  
réclamation**



Financial  
**Ombudsman**  
Service

**GRATUIT • ÉQUITABLE • POUR TOUS**

## **À propos du service de médiation**

Si vous êtes mécontent des services d'une entreprise financière, vous pouvez contacter le Service de médiation du secteur financier (Financial Ombudsman Service).

Nos services sont entièrement gratuits. Nous examinons les faits de manière impartiale avant de vous donner notre opinion. Si vous êtes dans votre droit, nous pouvons même vous aider à résoudre votre litige.

**GRATUIT**

**ÉQUITABLE**

**POUR TOUS**

**nous sommes  
là pour vous  
aider**

L'an dernier, plus de deux millions de personnes nous ont contactés pour obtenir notre aide dans les domaines suivants :

- Comptes en banque
- Cartes bancaires, cartes de crédit et cartes privatives
- Assurances-crédits (« payment protection insurance » ou PPI)
- Autres types d'assurances : automobile, voyage et habitation
- Emprunts dont crédits à court terme type « payday loans »
- Autres emprunts tels que les crédits automobiles
- Emprunts immobiliers
- Problèmes de remboursement et de recouvrement de créances
- Virements de sommes d'argent et paiements électroniques
- Conseils financiers, économies et investissements
- Fonds de retraite



Si vous n'êtes pas sûr que votre litige dépende de notre champ de compétence, appelez-nous au

**0800 023 4 567**

Si vous le souhaitez, nous pouvons vous rappeler. Nous enregistrons et contrôlons les appels téléphoniques dans un souci d'amélioration de nos services.

## **Quelle est la première étape à suivre ?**

Tout d'abord, donnez à l'entreprise une chance de régler le problème. Contactez-la pour lui expliquer ce qui s'est passé et la manière dont vous souhaiteriez que la situation soit résolue.

L'entreprise dispose de huit semaines pour donner sa « réponse finale » à votre réclamation. Si vous n'êtes pas satisfait de la résolution proposée, ou que vous n'avez pas reçu de réponse dans les huit semaines, contactez-nous.



**où commencer ?**

Si ne savez pas par où commencer, contactez-nous : nous pouvons expliquer le problème à l'entreprise en votre nom.

## Comment puis-je vous demander d'intervenir ?

Il faudra nous contacter dans les **six mois** suivant la réponse finale de l'entreprise, soit par téléphone, soit par l'intermédiaire de notre site web. Nous aurons besoin des informations suivantes :

- Coordonnées (nom et adresse en particulier)
- Problème et solution souhaitée
- Informations essentielles comme votre numéro de compte ou numéro d'assuré.



Nous pouvons vous fournir ce dépliant dans un format plus facile à lire pour vous : par exemple, dans une autre langue, ou en braille, en gros caractères ou sous CD.


## Comment allez-vous étudier mon cas ?

Une fois que nous avons les informations nécessaires, nous suivrons les étapes suivantes :

- Nous vous demanderons de nous expliquer la situation de votre point de vue, avant de demander celui de l'entreprise.
- Nous étudierons les faits et pèserons tous les points de vue.
- Nous vous donnerons, à vous et à l'entreprise en question, nos conclusions.

Si nous pensons qu'il s'agit avant tout d'un malentendu, ou que vous n'avez pas subi de perte, nous expliquerons notre raisonnement. Mais si nous décidons que vous avez été traité de manière injuste, nous demanderons à l'entreprise de trouver une solution.

Vous n'êtes pas dans l'obligation de vous ranger à notre opinion. À tout moment, vous pouvez nous dire que vous ne souhaitez plus recevoir notre assistance. Mais si vous nous expliquez pourquoi vous n'êtes pas satisfait, nous essayerons de trouver une solution juste et raisonnable.



**nous étudierons  
les différents  
points de vue**

## **Combien de temps cela prend-il ?**

Cela dépend du problème.

Par exemple, s'il s'agit d'un simple malentendu, nous sommes parfois en mesure de régler le problème en quelques jours. Si nous avons besoin de réunir davantage d'informations, plusieurs semaines sont parfois nécessaires.

Si le problème est complexe, ou si votre réclamation porte sur une assurance-crédit de type PPI, il est possible que l'affaire prenne beaucoup plus de temps. Nous vous tiendrons au courant de nos progrès pour que vous sachiez à quoi vous attendre.

L'affaire peut également se prolonger si vous ou l'entreprise en question n'êtes pas d'accord avec nos conclusions et que vous demandiez au médiateur de prendre une décision finale. Dans la plupart des cas, une telle intervention n'est pas nécessaire.

Expliquez-nous si votre situation est urgente, par exemple si vous êtes très malade ou en difficulté financière.

## **Votre intervention est-elle soumise à des délais particuliers ?**

Vous devez nous contacter dans les **six mois** à compter de la date de la réponse de l'entreprise à votre réclamation.

Il nous sera parfois impossible de vous aider si :

- votre réclamation porte sur des faits vieux de plus de **six ans**
- vous déposez votre réclamation plus de **trois ans** après avoir réalisé (ou pu réaliser) l'existence du problème.

## **Ai-je besoin d'être encadré pour contacter le service de médiation ?**

Nous aimons vous entendre directement, et nous vous expliquerons tout ce que vous pourriez ne pas comprendre. Vous n'avez donc pas besoin d'autrui (avocat, société spécialisée) pour vous aider à déposer votre réclamation.

Si vous employez quelqu'un, leurs frais seront déduits de tout dédommagement obtenu.

Si vous le souhaitez, nous pouvons parler à l'un de vos proches ou à un service d'assistance gratuit, comme Citizens Advice.



## à nous d'organiser une résolution

### **Le processus est-il semblable à une poursuite en justice ?**

Notre démarche est beaucoup moins formelle que celle d'un tribunal. Nous ne vous demanderons pas de présenter votre « affaire » en personne, mais réglerons le problème par courrier et téléphone.

Cependant, notre service n'est pas adapté à toutes les situations. La somme la plus élevée que nous sommes en mesure de réclamer à une entreprise est de 150 000 £. Si votre réclamation porte sur un montant supérieur à celui-là, il est conseillé de s'en remettre à la justice.

Les tribunaux sont également préférables si vous souhaitez confronter l'entreprise vous-même.

Nous n'étudions normalement pas les affaires qui sont déjà passées par le système judiciaire. En retour, si vous acceptez les conclusions définitives du service de médiation, les tribunaux ne s'occuperont pas de l'affaire, car nos conclusions ont force obligatoire.

Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision finale du service de médiation, vous pouvez alors recourir au système judiciaire. Les tribunaux ayant une démarche différente, il est possible que leur réponse soit différente de la nôtre.

Que vous acceptiez ou non la décision du service de médiation, son rôle s'arrête là.

## **Offrez-vous vos services aux petites entreprises ?**

Nous étudions les réclamations des petites entreprises répondant aux deux critères suivants :

- un chiffre d'affaires annuel inférieur à deux millions d'euros (limite légale définie par l'Union européenne)
- moins de dix employés

La situation n'est pas toujours simple. Contactez-nous pour savoir si nous sommes en mesure de vous aider.

## **Êtes-vous en mesure d'imposer des amendes aux entreprises ?**

Notre objectif n'est pas de « punir » les entreprises en leur imposant des amendes. Nous étudions les faits et si une entreprise a mal agi, nous veillons à ce que vous ne soyez pas lésé financièrement.

Nous informons cependant le régulateur financier britannique, la Financial Conduct Authority (FCA), de nos conclusions. La FCA a pour but de définir les règles régissant la conduite des entreprises et d'imposer des sanctions à celles qui ne les respectent pas.

**ceci est  
un guide  
d'information  
général**

Nous suivons de nombreuses règles parfois complexes, mais nous vous expliquerons toute règle qui s'applique à votre situation.

# ombudsman

*Un service hérité de nos  
ancêtres les Vikings*



Nous avons collaboré avec le Shaw Trust,  
une association de bienfaisance pour les handicapés,  
pour faire en sorte que ce dépliant soit  
aussi lisible que possible.



Financial  
**Ombudsman  
Service**

**Téléphone**

**0800 023 4 567**

Standard 020 7964 1000

Depuis un pays autre que le Royaume-Uni

+44 20 7964 1000

**Par courrier :**

Financial Ombudsman Service

Exchange Tower

London E14 9SR

Royaume-Uni

**e-mail**

[complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

**Suivez-nous**



@financialombuds



Financial Ombudsman Service



[financial-ombudsman.org.uk](http://financial-ombudsman.org.uk)

Nous pouvons vous rappeler immédiatement si  
vous souhaitez économiser le prix de l'appel.