

Masz problem z ...?

BANKIEM

HIPOTEKĄ

KARTĄ KREDYTOWĄ

KREDYTEM

EMERYTURĄ

POLISĄ

UBEZPIECZENIEM

PPI

możemy
ci pomóc

**Twoja skarga
i rzecznik praw
obywatelskich**



Financial
Ombudsman
Service

NIEODPŁATNIE • UCZCIWIE • DLA KAŻDEGO

kim jest rzecznik praw obywatelskich?

Jeśli nie jesteś zadowolony z firmy oferującej usługi finansowe, możesz skontaktować się z Rzecznikiem Praw Obywatelskich ds. Finansowych.

Nasze usługi są nieodpłatne. Przyjrzymy się Twojej sprawie i wydamy obiektywną opinię. A jeśli coś poszło nie tak, możemy pomóc to naprawić.

NIEODPŁATNIE

UCZCIWIE

DLA KAŻDEGO

**możemy
ci pomóc**

W ubiegłym roku ponad dwa miliony osób skontaktowały się z nami w sprawie problemów z:

- rachunkami bankowymi
- kartami kredytowymi, debetowymi i sklepowymi
- ubezpieczeniem kredytów (PPI)
- innymi polisami ubezpieczeniowymi, np. na samochód, na czas podróży i na dom
- kredytami, w tym pożyczkami „chwilówkami” (do spłaty w chwili otrzymania wypłaty)
- innymi kredytami, takimi jak kredyty na samochód
- kredytami hipotecznymi
- spłatą rat oraz windykacją
- przelewami i płatnościami w Internecie
- doradztwem finansowym, oszczędnościami i inwestycjami
- emeryturami.



Jeśli nie jesteś pewien, czy będziemy mogli ci pomóc, zadzwoń pod numer


0800 023 4 567

Powiadom nas, jeśli chcesz, żebyśmy do ciebie oddzwonili. W celu poprawy jakości naszych usług nagrywamy i monitorujemy wszystkie rozmowy telefoniczne.

od czego zacząć?

Przede wszystkim daj firmie szansę na rozwiązanie problemu. Skontaktuj się z nią i wyjaśnij, co się stało i czego od niej oczekujesz.

Firma ma osiem tygodni na udzielenie „ostatecznej odpowiedzi“ na twoją skargę. Jeśli nie będziesz zadowolony z obrotu sprawy – lub nie otrzymasz odpowiedzi w ciągu ośmiu tygodni – powiadom nas o tym.



**nie wiem,
od czego
zacząć**

Jeśli nie wiesz, od czego zacząć, skontaktuj się z nami – poinformujemy firmę o zaistniałej sytuacji w twoim imieniu.

W jaki sposób mogę poprosić rzecznika o pomoc?

Musisz skontaktować się z nami w ciągu **sześciu miesięcy** od otrzymania ostatecznej odpowiedzi od firmy - telefonicznie lub odwiedzając naszą stronę internetową. Będą nam potrzebne następujące informacje:

- twoje dane osobowe, takie jak imię, nazwisko i adres;
- opis problemu i twoje oczekiwania w tej sprawie *oraz*
- kilka kluczowych informacji, takich jak numer konta czy numer polisy.



Powiadom nas, jeśli możemy jakoś ułatwić ci zrozumienie niniejszej ulotki, na przykład zapewniając ci jej tłumaczenie na inny język lub ulotkę w innym formacie, np. wydrukowaną pismem Brajla, dużą czcionką lub nagranie na płycie CD.


jak wygląda rozpatrywanie skargi?

Po otrzymaniu twoich danych:

- poprosimy cię o przesłanie twojej wersji zdarzeń, a firmę o dostarczenie jej wersji
- sprawdzimy wszystkie fakty, aby lepiej zrozumieć, co się stało i rozważymy wszystkie argumenty *oraz*
- prześlemy ci i firmie nasze zdanie w tej sprawie.

Jeśli uznamy, że miało miejsce zwykłe nieporozumienie albo że nie poniosłeś szkody, wyjaśnimy ci tego przyczyny. Ale jeśli zdecydujemy, że zostałeś niesprawiedliwie potraktowany, każemy firmie naprawić wyrządzoną ci szkodę.

Nie musisz się zgodzić z naszą opinią. W każdej chwili możesz nas poinformować, że nie potrzebujesz już naszej pomocy. Ale jeśli wyjaśnisz powody swojego niezadowolenia, postaramy się znaleźć uczciwe rozwiązanie.



**rozpatrzymy
wersje obydwu
stron**

ile to wszystko potrwa?

Będzie to zależało od charakteru twojej skargi.

Jeśli na przykład miało miejsce zwykłe nieporozumienie, możemy być w stanie rozwiązać twój problem w ciągu kilku dni. Jeśli będziemy musieli zebrać więcej informacji, może to potrwać kilka tygodni.

Jeśli jednak problem okaże się bardziej skomplikowany albo jeśli twoja skarga dotyczy polisy PPI, może to potrwać znacznie dłużej. Zawsze będziemy cię informować o postępach w sprawie, tak byś wiedział, czego możesz się spodziewać.

Rozpatrzenie twojej skargi może także potrwać dłużej, jeśli ty lub firma nie zgodzicie się z naszą opinią i będziecie chcieli, aby rzecznik podjął oficjalną, ostateczną decyzję. Jednak w większości przypadków nie jest to konieczne.

Powiadom nas, jeśli twoja sytuacja jest bardzo pilna – na przykład jeśli jesteś poważnie chory lub znalazłeś się w trudnej sytuacji finansowej.

czy jest jakiś termin, przed upływem którego muszę zwrócić się do rzecznika o pomoc?

Musisz skontaktować się z nami w ciągu **sześciu miesięcy** od daty otrzymania odpowiedzi firmy na twoją skargę.

Może się okazać, że nie będziemy w stanie ci pomóc, jeśli:

- zdarzenie, w związku z którym składasz skargę, miało miejsce ponad **sześć lat temu** oraz
- minęły więcej niż **trzy lata** od chwili, gdy uświadomiłeś sobie (lub mogłeś sobie uświadomić) dany problem.

czy będę potrzebował czyjejś pomocy, żeby móc zwrócić się do rzecznika praw obywatelskich o pomoc?

Chcemy usłyszeć twoją relację opowiedzianą twoimi słowami, a jeśli nie będziesz czegoś rozumieć, wyjaśnimy ci to. Dlatego nie musisz nikomu płacić, żeby złożyć tę skargę za ciebie, na przykład prawnikowi czy firmie ubiegającej się o odszkodowanie dla ciebie.

Jeśli komuś zapłacisz, koszty te mogą zostać pokryte z wypłaconego ci odszkodowania.

Jeśli jednak wolisz, możemy porozmawiać z twoją rodziną, znajomym lub kimś, kto pomaga ci za darmo, jak choćby Biuro Porad Obywatelskich (Citizens Advice).

**rozwiążemy
twój problem**

czy skorzystanie z pomocy rzecznika przypomina skierowanie sprawy do sądu?

Jesteśmy zdecydowanie mniej oficjalną instytucją niż sąd. Nie będziemy wymagać od ciebie reprezentowania twojej „sprawy“ osobiście. Załatwimy całą sprawę telefonicznie i listownie.

Nasza instytucja nie sprawdza się jednak we wszystkich sytuacjach. Największa kwota odszkodowania, o jaką możemy wystąpić od firmy wynosi 150 000 funtów. Jeśli twoim zdaniem twoja skarga dotyczy większej kwoty, powinieneś zwrócić się do sądu.

Możesz także wybrać sąd, jeśli chcesz sam zadać danej firmie pytania podczas rozprawy.

Zazwyczaj nie zajmujemy się sprawami, które wcześniej rozpatrzył sąd. Jeśli zgodzisz się z ostateczną decyzją naszego rzecznika, sąd nie rozpatrzy tej samej skargi ponownie. Jest tak dlatego, że nasze ostateczne decyzje są prawnie wiążące.

Jeśli nie zgodzisz się z ostateczną decyzją rzecznika praw obywatelskich, będziesz mógł skierować swoją skargę na drogę sądową. Ponieważ sądy inaczej podchodzą do skarg, odpowiedź sądu może być inna od naszej.

Bez względu na to, czy zgodzisz się z ostateczną decyzją rzecznika praw obywatelskich, czy też nie, na tym zakończy się nasz udział w twojej sprawie.

Prowadzę małą firmę – czy mogę zwrócić się do rzecznika o pomoc?

Rozpatrujemy skargi mniejszych firm, jeśli:

- ich roczny obrót nie przekracza dwóch milionów euro (limit określony zgodnie z prawem Unii Europejskiej) *oraz*
- firma zatrudnia mniej niż dziesięciu pracowników.

Niektóre sprawy są trochę bardziej skomplikowane. Jeśli skontaktujesz się z nami, poinformujemy cię, czy możemy ci pomóc.

czy możecie nałożyć na firmę grzywnę?

Naszym zadaniem nie jest karanie ani nakładanie grzywien na przedsiębiorstwa. Przyjrzymy się twojej sytuacji i jeśli okaże się, że dana firma postąpiła niewłaściwie, dopilnujemy, abyś nie został bez pieniędzy.

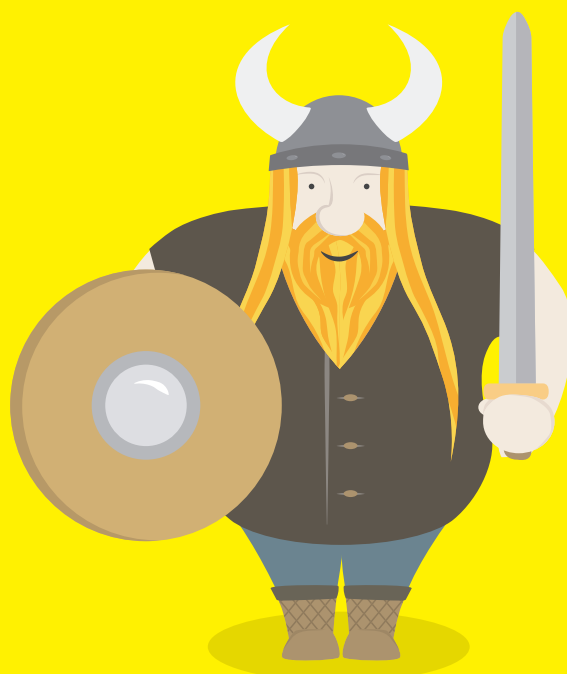
Informujemy jednak organ regulujący, czyli Urząd Nadzoru Finansowego (FCA), o naszych spostrzeżeniach. FCA określa zasady, których muszą przestrzegać firmy i nakłada grzywny na te przedsiębiorstwa, które je łamią.

**take są
ogólne
wytyczne**

Zasady, którymi się kierujemy, mogą być bardziej skomplikowane – wyjaśnimy je, jeśli będą dotyczyły twojej sprawy.

ombudsman

Odziedziczyliśmy to po Wikingach



W trakcie prac nad tą ulotką współpracowaliśmy z Shaw Trust, organizacją charytatywną pomagającą osobom niepełnosprawnym, tak by była ona łatwa do zrozumienia.



Financial
Ombudsman
Service

zadzwoń

0800 023 4 567

centrala 020 7964 1000

spoza Wielkiej Brytanii +44 20 7964 1000

napisz do nas

Financial Ombudsman Service

Exchange Tower

London E14 9SR

wyślij do nas e-mail

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Znajdź nas w Internecie



@financialombuds



Financial Ombudsman Service



financial-ombudsman.org.uk

Jeśli martwisz się o koszt połączenia telefonicznego,
chętnie do Ciebie oddzwonimy.