

Problemas com o seu ...

BANCO

CRÉDITO À HABITAÇÃO

EMPRÉSTIMO

CARTÃO DE CRÉDITO

SEGURO

PENSÃO

**SEGURO DE PROTEÇÃO
DE PAGAMENTO**

(SPP)

**Podemos
ajudar-lhe**

**A sua
reclamação e
o ombudsman**



**Financial
Ombudsman
Service**

GRATUITO • JUSTO • PARA TODOS

sobre o ombudsman

Se estiver insatisfeito com algo feito por uma instituição financeira, pode contactar o Serviço de Ombudsman Financeiro.

Não custa nada usar os nossos serviços. Avaliaremos o que aconteceu e daremos a nossa opinião imparcial. E se algo correr mal, podemos ajudá-lo a corrigir.

GRATUITO

JUSTO

PARA TODOS

**podemos
ajudar**

No ano passado, mais de dois milhões de pessoas contactaram-nos para apresentar reclamações sobre:

- contas bancárias
- cartões de crédito, débito e de compras
- seguro de proteção de pagamento (SPP)(PPI)
- outros seguros, como seguro automóvel, de viagem e seguro residencial
- empréstimos, incluindo os empréstimos a curto prazo (a serem pagos no dia do salário)
- outros créditos como financiamento automóvel
- hipoteca imobiliária
- pagamento de prestações e cobrança de dívidas
- transferência de dinheiro e pagamentos online
- consultoria financeira, poupanças e investimentos
- pensões

Se não tiver a certeza de que podemos ajudar, telefone para o número



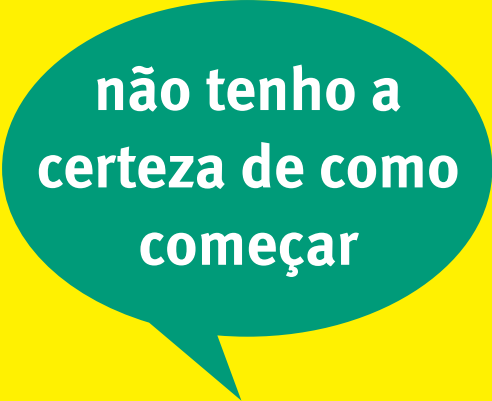
0800 023 4 567

Informe-nos se deseja que lhe contactemos.
Nos gravamos e monitoramos as chamadas para ajudar-nos a melhorar os nossos serviços.

O que devo fazer primeiro?

Em primeiro lugar, de a empresa a oportunidade de resolver o problema. Contacte-os para explicar o que aconteceu – e como deseja que as coisas sejam corrigidas.

A empresa tem 8 semanas para apresentar a sua “decisão final” em relação a sua reclamação. Se não estiver satisfeito/a com o resultado – ou caso não obtenha uma resposta no período de 8 semanas – informe-nos.



**não tenho a
certeza de como
começar**

Se não tiver a certeza de como começar, contacte-nos – e informaremos a empresa sobre o seu problema.

como posso solicitar a vossa intervenção?

Terá de contactar-nos no prazo de **seis meses** após receber a decisão final da empresa – quer por telefone ou visitando o nosso website. Precisamos de saber:

- alguns detalhes pessoais – como por exemplo o seu nome e endereço
- qual é o problema – e como deseja que as coisas sejam resolvidas e
- alguns detalhes importantes – como a sua conta bancária ou número de apólice.



Informe-nos se podemos tornar as coisas mais fáceis para si – por exemplo, usando uma língua diferente ou um formato diferente como o Braile, letras grandes ou CD.

como irão avaliar o problema?

Assim que tivermos os seus detalhes iremos:

- pedir que conte a sua versão dos factos – e ouvir a versão da empresa
- descobrir os factos do acontecido – e analisar tudo e
- dar a nossa opinião a si e a empresa.

Se acharmos que o que aconteceu foi um mal entendido – ou se não tiver sido prejudicado/a – explicaremos porquê. Mas se decidirmos que sofreu uma injustiça, solicitaremos que a empresa corrija a situação.

Não é obrigado/a a concordar com o que dissermos. Pode, em qualquer altura, informar-nos que já não necessita do nosso apoio. Mas se nos disser porquê não está satisfeito/a, encontraremos uma maneira justa de prosseguir.



**analisaremos
os dois lados da
historia**

quanto tempo demora?

depende de qual seja o problema.

Por exemplo, se só houve um mal-entendido, poderemos então resolver a questão dentro de alguns dias. Se necessitarmos de mais informações, pode demorar algumas semanas.

Mas se as coisas forem mais complexas – ou se tiver apresentado uma reclamação sobre SPP (PPI) – pode demorar mais tempo. Manter-lhe-emos sempre atualizado sobre o que está a passar – para que saiba o que esperar.

Pode também demorar mais tempo caso você ou a empresa não concordarem com o que dissermos – e se desejarem que um ombudsman tome uma decisão formal e final. Mas na maioria dos casos, isso não será necessário.

Informe-nos caso a sua situação seja urgente – por exemplo, se estiver gravemente doente ou se estiver a passar por dificuldades financeiras.

existe um prazo para solicitarmos a sua intervenção?

Deve contactar-nos dentro de **seis meses** após a empresa responder a sua reclamação.

Podemos não ser capazes de ajudar-lhe se:

- tiver apresentado uma reclamação relacionada a algo que aconteceu há mais de **seis anos** e
- apresentar a reclamação mais de **três anos** depois de ter apercebido (ou podia ter-se apercebido) que havia algum problema.

preciso de ajuda para ir até ao ombudsman?

gostaríamos de ouvir nas suas próprias palavras – e esclareceremos todas as suas dúvidas. Portanto, não necessita de pagar a ninguém para apresentar a sua reclamação por si – por exemplo, um advogado ou uma companhia especializada em reclamações.

Caso pague a alguém, pode ser que seja subtraído de qualquer indemnização a qual tenha direito.

Mas se preferir, podemos falar com um membro da sua família, um amigo ou outra pessoa qualquer que esteja a ajuda-lo/a de graça – como Citizens Advice.

resolveremos as coisas

usar o ombudsman é como ir a Tribunal?

Nós somos muito menos formais do que um Tribunal. Não pediremos que apresente o seu “caso” pessoalmente. Resolveremos tudo por telefone ou por carta.

Mas os nossos serviços não são adequados a todas as situações. O valor mais alto que podemos fazer com que uma empresa pague é de £150,000. Portanto, se acha que a sua reclamação envolve um valor mais elevado, talvez seja melhor ir à Tribunal.

Ou pode preferir o Tribunal caso deseje interrogar a empresa pessoalmente.

Normalmente, não avaliamos um problema que já tenha sido avaliado pelo Tribunal. E caso concorde com a decisão final do nosso ombudsman, um tribunal não avaliaria as mesmas questões. Isso é porque as nossas decisões finais são juridicamente “vinculativas”.

Caso não concorde com a decisão final do ombudsman, pode apresentar o seu caso ao Tribunal. Porque os Tribunais tem uma abordagem diferente às reclamações, a decisão deles pode ser diferente da nossa.

Independentemente de concordar ou não com a decisão final do ombudsman, o nosso envolvimento termina aí.

Eu tenho um pequeno negócio – podem ajudar-me?

Podemos analisar reclamações apresentadas por pequenas empresas com:

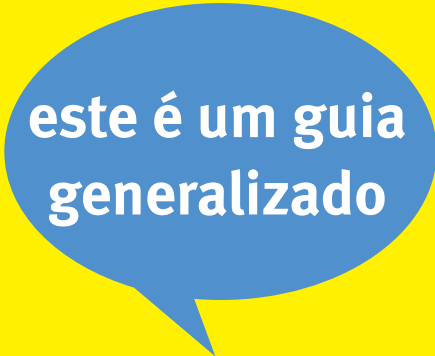
- um lucro anual de menos de dois milhões de euros (um limite imposto sob a Lei da União Europeia) e
- menos de 10 funcionários.

A situação nem sempre é simples. Se contactar-nos, informar-lhe-emos se podemos ajudar.

podem multar empresas?

não estamos aqui para “castigar” ou multar empresas. Avaliaremos o que aconteceu consigo – e caso a empresa tenha feito algo de errado, iremos certificar-nos de que não sai a perder.

Mas informamos ao organismo regulador, the Financial Conduct Authority (FCA), o que encontramos. A FCA estabelece as regras que as empresas seguem – e multas as empresas que as transgridam.



**este é um guia
generalizado**

As regras que seguimos podem ser complexas – mas explicaremos caso alguma se aplique a sua situação.

ombudsman

Algo que aprendemos com os Vikings



Trabalhamos com Shaw Trust, a Caridade que Ajuda Deficientes, de modo a tornar este folheto o mais fácil de ler quanto possível.



Financial
Ombudsman
Service

ligue-nos

0800 023 4 567

central telefónica 020 7964 1000

de fora do Reino Unido +44 20 7964 1000

escreva-nos para

Financial Ombudsman Service

Exchange Tower

London E14 9SR

envie-nos um email para

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

siga-nos



@financialombuds



Financial Ombudsman Service



financial-ombudsman.org.uk

Se estiver preocupado com os custos do telefonema,
ficaremos satisfeitos em retornar a sua chamada.