

buds

om

man

*Reclamația dvs. și
mediatorul financiar*

ombudsman



buds

om

man

Despre mediatorul financiar

Serviciul de mediere financiară poate interveni dacă ați înaintat o reclamație unei instituții financiare, dar nu sunteți mulțumit de felul în care au decurs lucrurile.

Nu vă costă nimic să folosiți serviciile noastre. Analizăm ceea ce s-a întâmplat și vă oferim o părere imparțială. Și dacă ceva nu merge bine, vă putem ajuta să remediați situația.

Această broșură conține detalii despre noi și despre modul în care vă putem ajuta.

LIBER

CORECT

PENTRU TOATĂ LUMEA

Anul trecut, peste două milioane de persoane ne-au contactat cu privire la probleme legate de:

- conturi bancare
- carduri de credit, de debit și de fidelitate
- asigurări de protecție a plăților (PPI)
- alte asigurări privind autovehicule, călătorii și gospodărie
- împrumuturi, inclusiv împrumuturi până în momentul încasării salariului
- alte credite, cum ar fi finanțarea unui autovehicul
- ipoteci
- probleme de rambursări și de colectare a datoriilor
- transferuri de bani și plăți online
- consultanță financiară, economii și investiții
- pensii

Dacă nu sunteți siguri că vă putem ajuta, telefonați-ne la **0300 123 9 123**. Dacă sunteți îngrijorat cu privire la costul apelurilor telefonice către noi, vă vom contacta noi cu plăcere.



Care este primul lucru pe care trebuie să îl fac?

Înainte ca noi să analizăm reclamația dvs., trebuie ca firma să aibă posibilitatea de a rezolva problema. Așadar, înainte de toate, trebuie să luați legătura cu firma pentru a le explica ce s-a întâmplat și felul în care doriți remedierea situației.

Dacă nu sunteți sigur cu privire la orice aspecte, contactați-ne. Putem să informăm noi firma cu privire la problema dvs.

Firma are la dispoziție opt săptămâni pentru a vă oferi un răspuns final la reclamația dvs. Dacă nu sunteți mulțumit de felul în care se desfășoară lucrurile – sau dacă nu ați primit un răspuns în interval de opt săptămâni – vom vedea cum vă putem ajuta.





om

buds

man

Cum vă pot cere ajutorul?

Telefonați-ne și spuneți-ne ce s-a întâmplat.
Va trebui să cunoaștem:

- anumite informații cu caracter personal – cum ar fi numele și adresa dvs.
- care este problema – și care ar fi soluția dvs. ideală și
- numărul contului dvs. sau numărul poliției dvs., dacă le aveți.

Sau puteți descărca formularul nostru de pe site-ul nostru de Internet, după care ni-l puteți returna completat.

Comunicați-ne dacă putem face lucrurile să meargă mai ușor pentru dvs. – de exemplu folosind o limbă diferită sau un format diferit, de exemplu Braille, litere mari sau CD.

Va trebui să ne contactați în termen de **șase luni** de la primirea răspunsului final al firmei cu privire la reclamația dvs.

Ce se va întâmpla dacă analizați reclamația mea?

Dacă vă putem fi de ajutor în ceea ce privește reclamația dvs.:

- vă vom cere relatarea evenimentelor din perspectiva dvs.
- vom cere punctul de vedere al firmei
- vom analiza faptele – ceea ce am auzit și ceea ce am observat și
- vă vom comunica dvs. și firmei părerea noastră.

În cazul în care credem că a fost numai o neînțelegere – sau dacă răspunsul firmei la reclamația dvs. este corect – vă vom explica de ce. Dar dacă decidem că respectiva firmă a greșit, îi putem comunica să rezolve problema.

Acesta este stadiul în care noi rezolvăm cele mai multe probleme. Dar dacă dvs. (sau firma) nu sunteți de acord cu ceea ce v-am comunicat, puteți solicita o decizie finală din partea unui mediator.

Odată ce un mediator a luat o decizie, implicarea noastră ia sfârșit. Cu toate acestea, în cazul în care nu sunteți mulțumit de rezultat, vă puteți adresa în continuare justiției.



Cât durează procedurile?

Este greu de spus cât va dura până vă vom comunica un răspuns. Depinde de cât de complicată este situația – și de cât de multe informații ne sunt necesare pentru a o rezolva.

Putem soluționa unele probleme în numai câteva săptămâni. Dar unele cazuri pot dura mai mult – și, dacă este vorba de asigurările de protecție a plăților, soluționarea poate dura doi ani.

Vă vom ține întotdeauna la curent cu ceea ce se întâmplă. Și, dacă situația dvs. este urgentă – de exemplu dacă sunteți grav bolnav sau dacă aveți dificultăți financiare – vom face tot posibilul pentru a vă ajuta.

Există o limită de timp pentru a vă solicita să interveniți?

Trebuie să ne contactați în interval de **șase luni** de la data răspunsului firmei cu privire la reclamația dvs.

Și s-ar putea să nu vă putem ajuta dacă:

- faptele reclamate de dvs. s-au întâmplat cu mai mult de **șase ani** în urmă, și
- reclamați la mai mult de **trei ani** după ce v-ați dat seama (sau ați fi putut să vă dați seama) că există o problemă.

Am nevoie de ajutor pentru a efectua o reclamație?

Dorim să primim informații de la dvs., cu cuvintele dvs. – și vă vom explica orice aspect de care nu sunteți sigur. În felul acesta, nu trebuie să plătiți pe nimeni pentru a efectua reclamația în numele dvs. – de exemplu un avocat sau o firmă specializată din domeniu.

Dacă plătiți pe cineva, s-ar putea să pierdeți compensația pe care ați obține-o.

Dar vom fi bucuroși să discutăm cu un membru al familiei dvs., cu un prieten sau cu o altă persoană care vă ajută în mod gratuit – cum ar fi birourile de consultanță gratuită a cetățenilor. Comunicați-ne toate acestea în formularul dvs. de reclamație.



Apelarea la un mediator financiar este un act similar cu intentarea unui proces?

Noi suntem mult mai puțin formali decât un tribunal. Nu trebuie să vă prezentați personal „cazul”. Vom trata problemele prin telefon și în scris.

Serviciile noastre nu sunt adecvate pentru toate situațiile. Suma maximă pe care o putem cere unei firme să v-o plătească este de 150.000 £. În consecință, în cazul în care considerați că reclamația dvs. implică sume mai mari, ar fi mai bine să vă adresați unui tribunal.

Sau ați putea să preferați tribunalul dacă doriți să anchetați personal firma.

Dacă sunteți implicat într-o acțiune în tribunal, este posibil ca noi să vă putem ajuta și în această situație. Dar, de obicei, nu analizăm o problemă în care un tribunal a emis deja o sentință.



Am propria mea firmă mică – mă puteți ajuta?

Putem examina reclamații din partea unor firme mici cu:

- o cifră de afaceri anuală sub două milioane de euro și
- mai puțin de zece angajați.

Situația nu este întotdeauna simplă. După ce ne contactați, vom vedea dacă putem ajuta.

Puteți aplica amenzi firmelor?

Nu suntem aici pentru a „pedepsi” sau a amenda firme. Vom examina ceea ce vi s-a întâmplat și, dacă firma a întreprins ceva incorect, ne vom asigura că nu ieșiți în pierdere.

Vom comunica instituției de reglementare financiară, Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF), ceea ce am constatat. ASF stabilește regulile pe care trebuie să le respecte firmele și amendează firmele care încalcă aceste reguli.

Acest document este doar un ghid general. Regulile după care ne conducem pot fi complexe, dar le explicăm oricărui care se află în situația dvs.

om-buds-man

noi am moștenit ceva de la vikingi



*puțin greu de spus
merită pentru a vă rezolva problema*

Pentru a face ca această broșură să fie cât mai ușor de citit posibil, am colaborat cu Shaw Trust, o organizație de binefacere pentru persoane cu dizabilități.



Financial
Ombudsman
Service

Contactați-ne telefonic

0300 123 9 123

centrala telefonică 020 7964 1000

din afara Marii Britanii +44 20 7964 1000

Scrieți-ne

Financial Ombudsman Service

Exchange Tower

London E14 9SR

Contactați-ne prin email

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Urmăriți-ne pe Internet



financial-ombudsman.org.uk



Dacă sunteți îngrijorat cu privire la costul apelurilor
telefonice către noi, vă vom contacta noi.

*Apelurile sunt înregistrate pentru
instruire/monitorizare.*