

buds

om

man

ombudsman

آپکی شکایت اور مُحتسب





مُحتسب کے بارے میں

اگر آپ نے کسی مالیاتی ادارے کو شکایت پیش کی ہے لیکن آپ انکی کارروائی کے نتائج سے مطمئن نہیں ہیں تو مالیاتی مُحتسب سروس اس سلسلہ میں مداخلت کرسکتی ہے۔

بہاری خدمات کا استعمال مُفت ہے۔ ہم جائزہ لینے کے بعد غیر جانبدارانہ رائے فراہم کرتے ہیں اور اگر کسی معاملہ میں کوتاہی برقی گئی ہو تو ہم اس کا سدباب کر سکتے ہیں۔

یہ دستی اشتہار آپکو ہمارے کام کے طریق کار اور ہمارے بارے میں مزید معلومات فراہم کرتا ہے۔

مُفت

مُنصفانہ

ہر ایک کے لیے

گزشتہ برس دو ملین سے زائد افراد نے ہمارے ساتھ ذیل کے سلسلہ میں درپیش اپنے مسائل کے حوالے سے رابطہ کیا ہے:

- بینک اکاؤنٹس
- کریڈٹ، ڈیبٹ اور اسٹور کارڈز
- ادائیگی کے تحفظ کا بیمہ (پی پی آئی)
- دیگر بیمہ، مثلاً " موٹر کار، سفر اور گھریلو اشیاء
- قرضہ جات بشمول تنخواہ سے مشروط قرضہ جات
- دیگر کریڈٹ مثلاً " کارفائنانس
- مورگیجز (رہن نامے)
- رقم کی واپسی سے متعلق مسائل اور قرضہ کی وصولیابی
- رقم کی منتقلیاں اور آن لائن ادائیگیاں
- مالی مشورہ، بچتیں اور سرمایہ کاریاں
- پینشن

اگر آپکو پوری طرح سے علم نہیں کہ آیا ہم مدد فراہم کر سکتے ہیں تو ہمیں
0300 123 9 123 پر فون کریں۔ اگر آپ فون کرنے کے اخراجات کے بارے میں
مُتفکر ہیں تو آپکو واپس کال کرنے سے ہمیں خوشی ہو گی۔



مجھے ابتداء میں کیا کرنا چاہیے؟

اس سے قبل کہ ہم آپکی شکایت کا جائزہ لے سکیں، کاروباری ادارے کو معاملات سلجھانے کے لیے ایک موقع فراہم کیا جانا چاہیے۔ لہذا سب سے پہلے اُن کے ساتھ رابطہ قائم کر کے معاملے کی وضاحت کریں اور بتائیں کہ آپ کس طرح سے معاملات کا درست حل چاہتے / چاہتی ہیں۔

اگر آپکو کسی چیز کے بارے میں پورا علم نہ ہو تو ہمارے ساتھ رابطہ فرمائیں۔ ہم آپکو درپیش مسئلہ کے بارے میں کاروباری ادارے کو آگاہ کر سکتے ہیں۔

آپکی شکایت کا حتمی جواب دینے کے لیے کاروباری ادارے کے پاس آٹھ ہفتوں کا وقت ہوتا ہے۔ اگر آپ ان کے جواب سے مطمئن نہ ہوں یا آٹھ ہفتوں کے اندر اندر آپکو اُنکا جواب نہ ملے تو ہم دیکھیں گے کہ ہم آپ کی مدد کس طرح کر سکتے ہیں۔



om

buds

man

میں آپ سے مداخلت کی درخواست کیسے کروں؟

ہمیں فون کر کے بتائیں کہ کیا واقعہ پیش آیا ہے۔ ہمیں ذیل کے بارے میں معلومات درکار ہوں گیں:

- چند ایک ذاتی تفصیلات - آپکا نام اور پتہ
- مسئلہ کی نوعیت کیا ہے اور آپکے خیال میں اسکا بہترین حل کیا ہو سکتا ہے اور
- آپکا اکاؤنٹ نمبر اور پالیسی نمبر، اگر یہ آپکے پاس دستیاب ہیں۔

یا آپ ہمارے ویب سائٹ سے ہمارا فارم ڈاؤن لوڈ کر کے ہمیں واپس بھیج سکتے ہیں۔

اگر ہم آپکے لیے معاملات کو آسان تر بنا سکتے ہیں تو ہمیں آگاہ فرمائیں، مثلاً "کسی اور زبان یا صورت میں، جیسا کہ بریل، بڑے حروف یا سی ڈی وغیرہ کے استعمال کے ذریعے معلومات کی فراہمی۔"

آپکو اپنی شکایت کے بارے میں کاروباری ادارے کا حتمی جواب موصول ہونے کے **چھ ماہ** کے اندر اندر ہمارے ساتھ رابطہ کرنا ہو گا۔

آپکی طرف سے میری شکایت کا جائزہ لینے کے بعد کیا ہوگا؟

اگر ہم آپکی شکایت کا ازالہ کرنے میں مدد فراہم کرسکے تو پھر ہم:

- آپ سے معاملہ کے بارے میں اپنا نقطہ نظر پیش کرنے کی درخواست کریں گے۔
- کاروباری ادارے سے درخواست کریں گے کہ وہ اپنا نقطہ نظر پیش کریں۔
- ہم نے جو کچھ سنا اور جو کچھ دیکھا ہے، اُس کے بارے میں حقائق کا موازنہ کریں گے اور
- ہم آپ کو اور کاروباری ادارے کو اپنی رائے سے آگاہ کریں گے۔

اگر ہم نے محسوس کیا کہ محض کوئی غلط فہمی درپیش ہے یا آپکی شکایت کے سلسلے میں کاروباری ادارے کا جواب مُنصفانہ ہے تو پھر ہم آپکو وضاحت سے بتائیں گے کہ ایسا کیوں ہے۔ لیکن اگر ہم دیکھتے ہیں کہ کاروباری ادارے سے کوئی غلطی سرزد ہوئی ہے تو ہم انہیں مُعاملات درست کرنے کا کہہ سکتے ہیں۔

اس مرحلہ پر ہم زیادہ تر مسائل حل کر لیتے ہیں۔ لیکن اگر کاروباری ادارے یا آپکو ہماری رائے سے اختلاف ہوا، تو آپ مُحتسب کو حتمی فیصلہ کرنے کے لیے باضابطہ درخواست کر سکتے / سکتی ہیں۔

مُحتسب کی طرف سے ایک بار فیصلہ ہو جانے کے ساتھ ہمارا کردار ختم ہو جاتا ہے۔ تاہم اگر آپ نتیجہ سے غیر مطمئن ہوں تو آپ عدالت سے بھی رجوع کر سکتے / سکتی ہیں۔



اس پر کتنا وقت لگتا ہے؟

بہاری طرف سے اس سوال کا جواب فراہم کرنا مشکل ہے کہ اس پر کتنا وقت لگے گا۔ اسکا انحصار اس بات پر ہے کہ صورتحال کتنی پیچیدہ ہے اور اس مسئلے کو سلجھانے کے لیے ہمیں کس قدر معلومات درکار ہیں۔

کچھ مسائل ہم محض چند ہفتوں میں سلجھا سکتے ہیں۔ لیکن اس میں دیر بھی لگ سکتی ہے اور اگر یہ پی پی آئی کا معاملہ ہو تو اس پر دو سال بھی لگ سکتے ہیں۔

ہم آپکو جاری کاروائی کے بارے میں ہمیشہ معلومات فراہم کرتے رہیں گے۔ اور اگر آپ کو ہنگامی صورتحال کا سامنا ہو، مثلاً "اگر آپ شدید بیماری یا مالی مشکلات سے دوچار ہوں تو ہم آپکی مدد کے لیے پور کوشش کریں گے۔"

کیا مداخلت کے لیے درخواست کرنے کی کوئی حتمی تاریخ ہوتی ہے؟

آپکو اپنی شکایت کے بارے میں کاروباری ادارے کا حتمی جواب موصول ہونے کی تاریخ سے **چھ ماہ** کے اندر اندر ہمارے ساتھ رابطہ کرنا ہوگا۔

اور ممکن ہے ہم مدد کرنے سے قاصر ہوں اگر:

- جس معاملے کے بارے میں آپ شکایت کر رہے ہیں، وہ **چھ سال** سے زیادہ عرصہ قبل پیش آیا تھا
- آپ کسی مسئلہ کا احساس ہونے (یا احساس ہو سکنے) کے **تین سال** سے زائد عرصہ بعد شکایت کرتے ہیں۔

کیا مجھے شکایت کرنے کے لیے مدد درکار ہوگی؟

ہم آپ کے اپنے الفاظ میں آپکی شکایت سننا چاہتے ہیں اور اگر آپکو کسی چیز کے بارے میں معلوم نہ ہوا تو ہم آپ کو وضاحت سے بتائیں گے۔ لہذا آپکو اپنی شکایت پیش کرنے کے سلسلہ میں کسی کو کوئی رقم نہیں ادا کرنی پڑے گی، مثلاً "کسی سالیسٹر یا کلیم کمپنی کو ادائیگی۔"

اگر آپ کسی کو کوئی رقم ادا کرتے / کرتی ہیں تو اسکی ادائیگی آپ کو ملنے والے معاوضہ سے کی جا سکتی ہے۔

لیکن اگر آپکے گھرانے کا کوئی فرد، دوست یا کوئی دیگر ادارہ مثلاً "سٹیزنز ایڈوائس، جو آپکو بلا معاوضہ مدد فراہم کر رہا ہو، تو ہم اُن کے ساتھ بات چیت کر کے خوشی محسوس کریں گے۔ اپنے شکایت فارم کے ذریعہ ہمیں محض آگاہ کر دیں۔"



کیا محتسب سے رجوع کرنا عدالت جانے کی طرح ہوتا ہے؟

ہمارا طریق کار عدالت سے کہیں زیادہ کم رسمی ہے۔ آپکو ذاتی طور پر حاضر ہو کر اپنا مقدمہ پیش کرنے کی ضرورت نہیں ہوتی۔ ہم بذریعہ فون اور تحریری طور پر ہی معاملات کو سلجھا دیتے ہیں۔

ہماری سروس ہر طرح کے حالات کے لیے درست نہیں ہوتی۔ ہم کسی کاروباری ادارے کو زیادہ سے زیادہ £150,000 ادا کرنے کا کہہ سکتے ہیں۔ لہذا اگر آپکی شکایت اس سے زیادہ کی ہو تو آپکے لیے عدالت سے رجوع کرنا بہتر ہو سکتا ہے۔

یا اگر آپ کاروباری ادارے پر بذات خود جرح کرنا چاہتے ہوں تو آپ عدالت سے رجوع کر سکتے ہیں۔

اگر آپ کے خلاف کوئی عدالتی کارروائی جاری ہو تو بھی ممکن ہے ہم آپکو مدد فراہم کر سکیں۔ لیکن عام طور پر ہم ایسے معاملہ پر غور نہیں کرتے جس پر پہلے ہی سے عدالت نے فیصلہ سنا دیا ہو۔



میں ایک چھوٹا سا کاروبار چلاتا / چلاتی ہوں - کیا آپ میری مدد کر سکتے ہیں؟

ہم حسب ذیل طرح کے چھوٹے کاروباری اداروں کی شکایات پر غور کر سکتے ہیں:

- جن کا سالانہ لین دین 2 ملین یورو سے کم ہو اور
- جن کے ملازمین کی تعداد دس سے کم ہو۔

صورت حال ہمیشہ غیر پیچیدہ نہیں ہوتی۔ اگر آپ رابطہ فرمائیں تو ہم دیکھیں گے کہ کیا ہم آپکی مدد کر سکتے ہیں۔

کیا آپ کاروباری اداروں پر جرمانہ عائد کر سکتے ہیں؟

ہمارا کام کاروباری اداروں کو 'سزا' دینا یا جرمانہ عائد کرنا نہیں ہے۔ ہم اس بات کا جائزہ لیں گے کہ آپ کو کیا مسئلہ درپیش ہے اور آیا کاروباری ادارے سے کوئی غلطی سرزد ہوئی ہے اور ہم اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ آپکو کسی مالی مشکل کا سامنا نہ کرنا پڑے۔

البتہ ہم ضوابط کا تعین کرنے والی، فائنانشل کنڈکٹ اتھارٹی (ایف سی اے) کو ضرور آگاہ کرتے ہیں کہ ہم شکایت کا جائزہ لے رہے ہیں۔ ایف سی اے ان قوانین و ضوابط کا تعین کرتا ہے جن پر کاروباری ادارے عمل کرتے ہیں اور خلاف ورزی کرنے والے اداروں پر جرمانہ عائد کرتا ہے۔

یہ ایک محض عمومی نوعیت کی گائیڈ ہے۔ وہ قواعد جن پر ہم عمل کرتے ہیں، پیچیدہ نوعیت کے ہو سکتے ہیں، لیکن اگر آپ پر ان میں سے کسی کا اطلاق ہوا تو ہم اس کی وضاحت کریں گے۔

om-buds-man

ایک سبق جو ہمیں وائی کنگز سے حاصل ہوا



ایک معمولی سا اظہار خیال آپکے
مسئلہ کے حل میں کارآمد ثابت ہوتا ہے۔

ہم نے اس دستی اشتہار کو آپکے پڑھنے کے لیے ممکنہ طور پر آسان
بنانے کے لیے شاء ٹرسٹ، جو معذوروں سے متعلق ایک خیراتی ادارہ ہے،
کے ساتھ ملکر کام کیا ہے۔



Financial
Ombudsman
Service

ہمیں فون کریں

0300 123 9 123

اسویچ بورڈ 020 7964 1000

بیرون برطانیہ سے +44 20 7964 1000

ہمیں اس پتہ پر خط لکھیں

Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
London E14 9SR

ہمیں اس پر ای میل کریں

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

ہمیں آن لائن فالو کریں



financial-ombudsman.org.uk



اگر آپ ہمیں فون کرنے پر آنے والے اخراجات سے فکر مند
ہیں تو ہم آپ کو واپس فون کر سکتے ہیں۔
ٹریڈ انگرانی کے مقاصد کے لیے کلرز کارڈ کی جاتی ہیں۔