

ستاسو شکایت او د شکایتونو خپرونکی



Financial
Ombudsman
Service

د مالي شکایتونو د حل کولو صلاحیت.



Financial
Ombudsman
Service

د مالي شکایتونو د حل کولو صلاحیت.

تاسو خپل بانک، د بیمې شرکت یا
مالي کمپنۍ ته شکایت کړی دی –
خو بیا هم خوښ نه یئ؟

د شکایتونو خپرونکی رسمي صلاحیتونه لري
چې هغه مالي شکایتونه حل کړي چې تاسو
یې پخپله نشئ حل کولی.

مونږ واقعیتونه ګورو، پوښتنې کوو، او په هره
قضیه کې چې څنګه مناسبه وي هسې
فیصله کوو. که مونږ ستاسو د شکایت ملاتړ
وکړو، مونږ کولی شو چې هغې ادارې ته چې
تاسو ترې شکایت کړی دی حکم وکړو چې
چارې سمې کړي.

د مالي شکایتونو د خپرونکي اداره په بشپړ
ډول خپلواکه ده – او زمونږ د شکایتونو څانګه د
کاروونکو له پاره وړیا ده.

دغه معلوماتي پاڼې تاسو ته د مالي شکایتونو
د خپرونکي د خدمت په هکله او په دې هکله
نور معلومات درکوي چې مونږ خپل صلاحیت
څنګه کاروو چې مالي شکایتونه حل کړو.

مونږ کولی شو چې د لاندې هغو په شمول د
ډېرو مالي مسایلو په هکله شکایتونه وڅېړو:

- بانکي چارې
- بیمه
- گروي
- تقاعدونه
- سپماوې او پانگونې
- کريډټ کارډونه او سټورکارډونه
- قرضونه او کريډټ
- په کرایې باندې پېرودنه او پان بروکنګ
- د پیسو انتقال
- مالي مشوره
- زېرمې، ونډې، د واحدونو اعتبارونه او
بانډونه.

که تاسو مطمئن نه یئ چې آیا مونږ کولی
شو چې ستاسو د خاصې ستونزې په برخه
کې مرسته وکړو – فقط له مونږ سره اړیکه
ونیسئ او پوښتنه وکړئ. مونږ ته په
0300 123 9 123 نمبر ټیلیفون را وکړئ.

که تاسو مونږ ته د ټیلیفون راکولو د لگښت په
هکله اندېښنه لرئ، مونږ به په خپله خوښه او
خوشحالی سره بېرته تاسو ته زنگ در ووهو.

د مالي شکایتونو خپرونکی څنگه مرسته کوي؟

زمونږ هدف دا دی چې شکایتونه څنگه چې مناسبه وي او څومره چې ژر کېږي حل کړو. معمولاً په هر شکایت کې دوه اړخونه وي، نو مونږ به د معاملې دواړو اړخونو ته په پام سره وگورو او ټول حقیقتونه به په پام کې ونیسو.

که مونږ داسې فیصله وکړو چې هغې ادارې چې تاسو ترې شکایت کړی دی له تاسو سره مناسب چلند کړی دی، مونږ به تاسو ته ووايو چې ولې.

که مونږ داسې فیصله وکړو چې ادارې داسې غلط چلند کړی دی چې په نتیجه کې یې تاسو تاوان کړی دی، مونږ کولی شو چې ادارې ته حکم وکړو چې ستاسو له پاره څیزونه برابر کړي. په عمومي توګه، هدف دا دی چې که څیزونه غلط نه وي نو چې تاسو په داسې موقف کې ودرول شئ چې باید اوسئ.

په دې کې کېدای شي چې دا هم شامل وي چې ادارې ته وویل شي چې تاسو ته د تاوانونو په بدل کې تر 100,000 پونډو پورې د اوبستي تاوان جبره درکړي.

د شکایت کولو لومړۍ مرحله څه ده؟

که تاسو د مالي تولید یا خدمت په برخه کې یوه ستونزه لرئ، همپشه به غوره دا وي چې تاسو یې نېغ په نېغه له اړوندې ادارې سره حل کړئ.

که تاسو له ادارې سره په تماس نیولو کې ستونزه لرئ، یا که تاسو د کوم څه په هکله مطمئن نه یئ، مونږ ته ووايئ. مونږ به درته وښیو چې وړاندې څه وکړئ. مونږ ته په دې نمبر ټیلیفون راوکړئ **0300 123 9 123**.

که تاسو مونږ ته د ټیلیفون راکولو د لګښت په هکله اندېښنه لرئ، مونږ به په خپله خوښه او خوشحالی سره بېرته تاسو ته زنگ در ووهو.

مونږ کولی شو چې ستاسو د اړتیاوو په پام کې نیولو سره له تاسو سره د خبرو اترو لاره انتخاب کړو. که تاسو معلومات په یوه بېل شکل لکه بریل، غټو ټکو یا د آډیو په شکل – یا په یوه بله ژبه – غواړئ مونږ ته ووايئ. مونږ به خپله ټوله هڅه وکړو چې مرسته وکړو.

د شکایتونو د خپرونکي اداره کله کولی شي چې زما شکایت تر غور لاندې ونیسي؟

مونږ کولی شو هغه وخت ستاسو په شکایت
باندې غور وکړو چې که:

- هغې ادارې چې تاسو ترې شکایت کړی
دی تاسو ته ستاسو د شکایت په هکله
خپله وروستی خبره کړې وي، خو تاسو لا
هم خوشحاله نه یئ یا
- ادارې اته اونۍ وخت درلود چې ستاسو په
شکایت باندې غور وکړي خو تر دې مهاله
یې تاسو ته خپله وروستی خبره نه وي
کړې.

څنګه زه خپل شکایت له تاسو سره ثبت کړم؟

مونږ به له تاسو څخه یو شمېر جزیاتو ته اړتیا
ولرو، چې وګورو چې آیا مونږ کولی شو چې
مرسته وکړو. تاسو کولی شئ چې مونږ ته په
0300 123 9 123 نمبر باندې ټیلیفون راوکړئ او
د خپل شکایت په هکله راته ووايئ.

بنايي چې بيا مونږ اړتيا ولرو چې تاسو زمونږ د شکایت فورمه ډکه کړئ. دا مونږ ته ستاسو د شکایت په هکله ستاسو شخصي جزیات او معلومات راکوي. په دې کې به دا هم شامل وي چې تاسو څه غواړئ چې اړونده اداره یې وکړي او چارې سمې شي.

که تاسو غوره گڼئ، تاسو کولی شئ چې فورمه زمونږ له وېب سايټ څخه چاپ کړئ:
www.financial-ombudsman.org.uk

که تاسو مونږ ته ټیلیفون راوکړئ، بنايي مونږ وکولی شو چې د شکایت د فورمې ځینې برخې ستاسو له پاره ډکه کړو. تاسو به اړتیا ولرئ چې مونږ ته په ټیلیفون باندې د خپل شکایت لنډ جزیات راکړئ. خو که تاسو وکولی شئ چې مونږ ته د اړوند حساب یا پالیسۍ نمبرونه یا داسې نور ووايئ دا به لا نوره مرسته وکړي.

وراندې څه کېږي؟

که ستاسو شکایت داسې وي چې مونږ یې حلولی شو، مونږ به همپشه له دې ځایه پیل کړو چې وگورو چې آیا مونږ له تاسو سره مرسته کولی شو او دا چې آیا اداره به چارې په غیررسمي توگه ترسره کړي.

مونږ به:

- په معامله کې ستاسو خبرې په پام کې ونیسو
- له ادارې سره تماس ونیسو چې په معامله کې د هغوی خبرې ترلاسه کړو
- حقیقتونه وتلو/و
- تاسو او ادارې ته ووايو چې مونږ څه فکر کوو.

ښایي مونږ داسې فیصله وکړو چې ادارې له تاسو سره مناسب چلند کړي دی او دا چې ستاسو تاوان د هغې د کړو په نتیجه کې نه دی شوی. که داسې شي، مونږ به تاسو ته ووايو چې مونږ ولې داسې فکر کوو.

ځینې وختونه مونږ گورو چې په څرگنده صحیح او غلط نه معلومېږي. که داسې شي، ښایي چې مونږ ستاسو تر منځ د داسې جوړجاړي وړاندیز وکړو چې له تاسو او ادارې سره مرسته وکړي چې مسئله په خپلو کې سره حل کړئ.

خو که تاسو په څرگنده د ادارې له خوا د چارو د ترسره کولو (یا نه ترسره کولو) په سبب تاوان کړی وي، مونږ کولی شو ادارې ته ووايو چې د چارو د سمون له پاره څه وکړي.

په دې کې کېدای شي چې دا هم راشي چې مونږ ادارې ته ووايو چې د تاوان له امله تاسو ته تر 100,000 پونډو پورې جبیره درکړي. خو په ډېرو شکایتونو کې مقدارونه تر دې ډېر کم وي.

که دا هم مسئله نه هواروي نو بيا څه؟

په ډېرو قضیو کې به دغه غیررسمي طريقه ستاسو د شکایت په حلولو کې مرسته وکړي. که نه وي، بنیایي مونږ اړتیا ولرو چې چارو ته په ډېر رسمي ډول وگورو.

دا کېدی شي دا معنی ولري چې مونږ به له تاسو او اړوندې ادارې دواړو څخه ډېرې پوښتنې وکړو. بنیایي چې مونږ همدارنگه نور اسناد او معلومات وغواړو. نو کېدای شي چې دا مخکې له دې چې مونږ ستاسو د شکایت بېخ ته ځان ورسوو یو څه وخت ونیسي.

په اوسط ډول، مونږ ډېر شکایتونه له شپږو څخه نیولې تر نهو میاشتو پورې موده کې حلوو – او یو پر درې برخه قضیې په درې میاشتو کې دننه حلوو. مونږ به همپشه تاسو ته تازه معلومات درکړو نو تاسو به پوه شئ چې ستاسو قضیه څنګه روانه ده.

مونږ کولی شو چې ډېر شکایتونه د شکایتونو د څېړونکي له خوا له رسمي فیصلې پرته حل کړو خو که ستاسو په قضیه کې د شکایتونو د څېړونکي فیصلې ته اړتیا وي، هغه فیصله به وروستی وي.

ضروري نه ده چې تاسو دې زمونږ فيصله ومنئ. که غواړئ، تاسو کولی شئ چې د دې پر ځای محکمې ته لار شئ خو مونږ نشو کولی چې تاسو ته د محکمې د شرایطو یا محدودیتونو (د مثال په توګه، د وخت محدودیتونه) په هکله قانوني مشوره درکړو.

آیا د شکایتونو د خپرونکي ادارې ته د یوه شکایت په راوړلو کې د وخت محدودیتونه شته؟

هو. تاسو باید له هغې ادارې څخه چې تاسو ترې شکایت کوئ د وروستي ځواب د ترلاسه کولو له نېټې څخه وروسته په شپږو میاشتو کې دننه خپل شکایت مونږ ته راوړئ.

کېدای شي چې د وخت نور محدودیتونه هم د اجرا وړ وي که:

- څه چې تاسو یې په هکله شکایت کوئ مخکې پېښ شوي وي او/یا
- تاسو د ستونزې په هکله تر پوهېدلو (یا باید چې پوه شوي وئ) ډېر زیات وروسته شکایت وکړئ.

مونږ به تاسو ته د هغو اصولو یا محدودیتونو په هکله ووايو چې ستاسو په قضیه کې به د اجرا وړ وي.

آيا بل څوڪ كولى شي چې زما په استازيتوب شكايټ وكړي؟

هر څوڪ كولى شي چې ستاسو په استازيتوب شكايټ وكړي - د مثال په توگه، ستاسو د كورنۍ يو غړى، يو ملگري يا د اتباعو مشورتي څانگه. خو مونږ به له هغو سره د معاملې له پاره ستاسو ليكلې اجازې ته اړتيا ولرو.

آيا زه د شكايټونو د خپرونكي ادارې ته د خپل شكايټ د راوړلو له پاره د كارپوه مرستې ته اړتيا لرم؟

نه. تاسو بايد د كارپوه - د مثال په توگه، د يوه وكييل يا د دعويو د مديريت د ادارې مرستې ته اړتيا ونه لرئ. مونږ د قضيې واقعيتونو ته گورو - نه دې ته چې تاسو خپل شكايټ څنگه په ښه ډول وړاندې كوئ. او مونږ دا غوره گڼو چې له تاسو څخه يې ستاسو په خپلو ټكو واوړو.

كه تاسو كوم څوڪ استخدام كړئ چې ستاسو له پاره ستاسو قضيه وړاندې كړي، ښايي تاسو مجبور شئ چې د هغوى لگښتونه وركړئ. دا په دې معنى چې تاسو بايد هغوى ته له خپل ځانه اجوره وركړئ.

آيا د مالي شکايتونو د خپرونکي ادارې ته د يوه شکايت راورل محکمې ته د تگ په خپر دي؟

د شکايتونو د خپرونکي خدمت هومره رسمي نه دی لکه محکمې چې دي. په عمومي توگه، مونږ د قضيو په هکله د هغو معلوماتو په اساس فيصله کوو چې تاسو او هغه اداره يې مونږ ته په ليکلي ډول يا د تيليفون له لارې راکوئ چې تاسو ترې شکايت کوئ. مونږ تقريباً ټول شکايتونه له جانينو سره د مخامخ ملاقاتونو (يا «استماع گانو») څخه پرته حلوو.

که ستاسو شکايت له 100,000 پونډو څخه د ډېر ارزښت لرونکي شکايت په هکله وي کېدی شي چې زمونږ خدمت ستاسو له پاره مناسب نه وي.

که تاسو غواړئ چې ټول کاغذونه پخپله وگورئ، خپلې پوښتنې وکړئ، يا د مثال په توگه يوه استماعيه ولرئ بيا کېدای شي چې تاسو دا غوره وگڼئ چې خپل شکايت محکمې ته وپسئ.

معمولاً به مونږ داسې يو شکايت تر غور لاندې ونه نيسو چې هغه مخکې تر مخکې د يوې محکمې له خوا تر غور لاندې نيول شوی وي (يا په پام کې وي چې د محکمې حکم پرې وشي).

آيا د شكائتونو د خپرونكي خدمت كولى شي چې د كوچنيو ادارو د شكائتونو په برخه كې مرسته وكړي؟

هو. مونږ كولى شو چې د هغو ادارو زياتره
شكائتونه تر غور لاندې ونيسو چې كلنى عايد
يې تر 2 ميليونه يورو پورې وي / او له لسو څخه
لږ كارمندان لري.

آيا د شكائتونو د خپرونكي خدمت كولى شي چې ادارو ته سزا وركړي يا يې جرime كړي؟

نه. زمونږ وظيفه دا ده چې د داسې ادارو
چې مالي خدمتونه وړاندې كوي او د هغوى د
مشتريانو تر منځ د انفرادي شكائتونو په حلولو
كې مرسته وكړو

مونږ د ادارو له پاره مقررات نه ليكو او نه مونږ
د ادارو څارنه (يا «تنظيم كوو») چې مطمئنه
كړو چې هغوى مقررات تعقيب كړي. دا د
منظموونكيو، لكه د مالي خدمتونو د ادارې
(اېف اېس اى) او د شفافې سوداگرۍ د ادارې
(او اېف ټي) وظيفه ده.

دا معلوماتي پانه يوازې يو عمومي لارښود
دی.

هغه اصول چې مونږ يې بايد تعقيب کړو پېچلي
دي.

که تاسو له مونږ څخه وغواړئ چې يو شکايت
تر غور لاندې ونيسو، مونږ به درته هغه
ځانگړي اصول يا محدوديتونه روښانه کړو چې
ښايي ستاسو په ځانگړې قضيه کې د اجرا
وړ وي. مونږ به همېشه تاسو ته فرصت درکړو
چې د هر هغه څه په هکله پوښتنه وکړئ
چې تاسو پرې نه پوهېږئ يا ورسره توافق نه
لرئ.



Mixed Sources

Product group from well-managed
forests, controlled sources and
recycled wood or fiber

Cert no. SGS-COC-2524
www.fsc.org

© 1996 Forest Stewardship Council

© د مالي شکايتونو د څېړونکي شرکت، اگست 2010

د مالي شکايتونو د څېړونکي په اداره کې د ارتباطاتو د ډلې له خوا تيار کړای شوی.
د ريفرينس نمبر 110/19.08.10. په چوروس سلک باندې چاپ شوی.

د مالي شکایتونو د خپرونکي خدمت سره د تماس نیولو طریقه

مونږ ته ولیکئ

د مالي شکایتونو د خپرونکي اداره
ساوت قواي پلازه
183 مارش مال
لندن اي 14 9 اېس آر

ټیلیفون راوکړئ

0300 123 9 123
0800 0 234 567

سويچبورډ 1000 7964 020
له برتانيا څخه بهرخوا نه:
+44 20 7964 1000

ایمیل راولېږئ

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

دغه معلوماتي پاڼه زمونږ پر وېب

سایت واورئ

www.financial-ombudsman.org.uk

که تاسو مونږ ته د ټیلیفون راکولو د لگښت په هکله
اندېښنه لرئ، مونږ به په خپله خوښه او خوشحالی
سره بېرته تاسو ته زنگ در ووهو.

کېدی شي چې مونږ د امنیتي او روزنيزو هدفونو له
پاره ټیلیفونونه وڅارو يا يې ثبت کړو.