

شكواك و Ombudsman
(مؤسسة التحقيق في المظالم
والشكاوى)



Financial
Ombudsman
Service

سلطة تسوية الشكاوى المالية.



Financial
Ombudsman
Service

سلطة تسوية الشكاوى المالية.

هل تقدمت من قبل بشكوى إلى بنكك أو شركة التأمين أو شركة التمويل التي تتعامل معها - لكنك ما زلت غير راضٍ عما أسفرت عنه هذه الشكوى؟

تتمتع مؤسسة ombudsman بسلطات رسمية لتسوية الشكاوى المالية التي لا يمكنك حلها بنفسك.

ونعمل بالنظر في الحقائق ودراستها. ونطرح الأسئلة. ونقرر ما هو الحل المنصف لكل حالة على حدة. فإذا وجدنا أن لك الحق في شكواك. يمكننا أن نأمر الشركة محل شكواك بوضع الأمور في نصابها الصحيح.

تعد خدمة التحقيق في المظالم والشكاوى المالية (Financial Ombudsman Service) مستقلة تماما؛ وخدمة الشكاوى لدينا مجانية للمستهلك.

ستجد في هذه النشرة نبذة عن خدمة ombudsman المالية وكيف نستخدم سلطتنا لتسوية الشكاوى المالية.

يمكننا أن ننظر في الشكاوى المتعلقة بمعظم الشؤون المالية بما في ذلك:

- الأعمال المصرفية
- التأمين
- الرهون العقارية
- معاشات التقاعد
- المدخرات والاستثمارات
- بطاقات الائتمان وبطاقات المحال التجارية
- القروض والائتمان
- الشراء بالتقسيط والارتهان
- تحويل الأموال
- المشورة المالية
- الأسهم والسندات وصناديق الاستثمار والصكوك

إذا كنت غير متأكدًا بما إذا كنا نستطيع المساعدة في مشكلة معينة - تفضّل بالاتصال بنا للاستعلام والتأكد.

اتصل بنا على الهاتف رقم **0300 123 9 123**.

إذا كنت قلقًا بشأن تكلفة مكالمتك معنا، يسعدنا أن نتصل نحن بك.

كيف يمكن لمؤسسة التحقيق في المظالم والشكاوى المالية مساعدتي؟

نسعى لتسوية عادلة للشكاوى بأسرع وقت ممكن. ولكن هناك دائماً جانبين لأية شكوى؛ لذلك سوف نبحث بعناية في كلا الجانبين من القصة. ثم نقيّم كل الحقائق.

إذا قررنا أن الشركة محل شكواك تعاملت معك بإنصاف. سنخبرك بسبب قرارنا هذا.

إذا قررنا أن الشركة تصرفت بشكل خاطئ، وكنت قد تكبدت بعض الخسائر نتيجة لذلك، يمكننا أن نأمر الشركة بتصحيح الأمر معك. وبشكل عام، فالهدف هو توصيلك إلى الوضع الذي كنت لتبلغه إذا لم تخرج الأمور عن مسارها الصحيح.

ويمكن أن يشمل ذلك أمر الشركة بتعويضك عن الخسائر حتى 100000 جنيه إسترليني. إلا أن معظم الشكاوى تُسوّى بمبالغ أصغر من ذلك بكثير.

ما هي الخطوة الأولى عند التقدم بشكوى؟

إذا كانت لديك مشكلة مع أي منتج أو خدمة مالية، يفضل دائماً محاولة التوصل لحل مباشر مع الشركة المعنية.

إذا كنت تواجه صعوبة في الاتصال بالشركة، أو إذا كنت غير متأكد من أي نقطة، اتصل بنا. سنشرح لك ما يجب القيام عليك به بعد ذلك. اتصل بنا على **0300 123 9 123**.

إذا كنت قلقاً بشأن تكلفة مكالمتك معنا، يسعدنا أن نتصل نحن بك.

يمكننا تغيير طريقة التواصل معك، حسب احتياجاتك. إذا كنت ترغب في الحصول على معلومات بصورة مختلفة؛ مثل أن تكون مطبوعة بلغة برايل أو بخط كبير أو بشريط صوتي - أو بلغة مختلفة - أخبرنا بطلبك. وسنبذل قصارى جهدنا للمساعدة.

متى يمكن لمؤسسة التحقيق في المظالم النظر في شكواي؟

يمكننا أن ننظر في شكواك إذا:

- أعطتك الشركة محل شكواك كلمتها النهائية في الأمر، ولكنك لا تزال غير راضٍ أو
- لم تعطك الشركة محل شكواك كلمتها النهائية في الأمر، رغم مرور ثمانية أسابيع من رفع الشكوى المعنية.

كيف يمكنني تسجيل شكواي معكم؟

سوف نحتاج إلى بعض التفاصيل منك، لنرى إذا كنا نستطيع المساعدة. يمكنك ان تخبرنا عن شكواك بالاتصال بنا على الهاتف رقم: **0300 123 9 123**.

بعد ذلك، نملأ استمارة الشكوى لدينا، وتغطي هذه بياناتك الشخصية ومعلومات حول شكواك - وتشمل كذلك ما تريده من الشركة لوضع الأمور في نصابها الصحيح.

يمكنك، إذا رغبت، طباعة الاستمارة من موقعنا على الإنترنت:

www.financial-ombudsman.org.uk

إذا اتصلت بنا، يمكننا أن نملأ بعض بيانات استمارة الشكوى لك. إنما عليك فقط أن تعطينا تفاصيل موجزة عن شكواك على الهاتف. ولكن يُحبذ طبعاً أن نخبرنا بأي أرقام بوالص أو حسابات الخ ذات صلة.

ماذا يحدث بعد ذلك؟

إذا كان بوسعنا التعامل مع شكواك، سنبدأ عادة بالنظر فيما إذا كنا نستطيع مساعدتك أنت والشركة المعنية على حل المشكلة بطريقة ودية.

سوف :

- ننظر في جانبك من القصة
- نتصل بالشركة المعنية للحصول على جانبها من القصة
- نقيّم الحقائق و
- نخبرك أنت والشركة برأينا.

قد نقرر أن الشركة قد تعاملت معك بعدل وأنت لم تخسر شيئاً من جراء أفعالها. وفي هذه الحالة سنخبرك بسبب قرارنا هذا.

في بعض الحالات، لا يكون من السهل تحديد مَنْ المحق وَمَنْ المخطئ. فإذا كان الأمر كذلك، قد نقترح حلاً وسطاً لمساعدتك والشركة المعنية على تسوية هذه المسألة.

ولكن إذا بدا واضحاً أنك تكبّدت بعض الخسائر بسبب ما فعلته الشركة (أو ما لم تفعله)، يمكننا أن نخبر الشركة بما يجب أن تقوم به لوضع الأمور في نصابها الصحيح.

وقد يشمل أمر الشركة المعنية بأن تعوّضك عن خسائك بما يصل إلى 100000 جنيه إسترليني. إلا أن معظم الشكاوى تُسوّى بمبالغ أصغر من ذلك بكثير.

ماذا لو لم يؤدّ هذا إلى حل المشكلة؟

في كثير من الحالات، سيساعد هذا الأسلوب الودّي على تسوية شكاوك. أمّا إذا لم يحدث هذا، فقد يتعين علينا أن ننظر إلى الأمور بصورة رسمية.

وقد يعني هذا طرح المزيد من الأسئلة عليك وعلى الشركة المعنية. قد نطلب أيضا مزيد من الوثائق والمعلومات. ولذلك فقد يستغرق الأمر بعض الوقت قبل أن نتمكن من التعامل مع النقاط الهامة في شكاوك.

وعادةً، ننجح في تسوية معظم الشكاوى في غضون ستة إلى تسعة أشهر - ونحلّ ثلث الحالات في غضون ثلاثة أشهر. ونحرص دائما على إخطارك بآخر التطورات، بحيث تكون على اطلاع بما يحدث في قضيتك.

ويمكننا حل معظم الشكاوى دون الحاجة إلى قرار رسمي من مفوض التحقيق في المظالم والشكاوى (ombudsman). ولكن إذا تطلب الأمر قرارا من مفوض التحقيق فيما يتعلق بقضيتك، فإن قراره نهائي.

ولا يتعيّن عليك قبول قرارنا. حيث لك الحرية في الذهاب إلى المحكمة، إذا كنت ترغب في ذلك. ولكن لا يمكننا أن نعطيك المشورة القانونية حول أية شروط أو قيود أو متطلبات للمحكمة (على سبيل المثال، المهلة الزمنية المطلوبة).

هل هناك حدود زمنية لتقديم شكوى إلى لؤسسة التحقيق في المظالم والشكاوى؟

نعم. يجب أن تحيل شكاواك إلينا في غضون ستة أشهر من تاريخ حصولك على الرد النهائي من الشركة محل شكاواك.

حدود زمنية أخرى قد تنطبق في حالتك، إذا:

- كانت شكاواك عن شيء حدث منذ بعض الوقت و / أو
- تركت الأمر لمدة طويلة قبل التقدم بالشكوى بعد أن علمت (أو يفترض أن تكون قد علمت) بأن هناك مشكلة.

وسوف نخبرك بأية قواعد أو قيود قد تطبق على حالتك.

هل يمكن لشخص غيري أن يقدم الشكوى نيابةً عني؟

يمكن لأي شخص أن يتقدم بالشكوى نيابةً عنك - على سبيل المثال، أحد أفراد عائلتك أو أي صديق أو أحد مراكز مساعدة المواطنين (Citizens Advice)؛ ولكن يجب أن نحصل منك على تصريح حريري يسمح لنا بالتعامل معه.

هل أنا بحاجة إلى مساعدة متخصصة لتقديم شكوى إلى مؤسسة التحقيق في المظالم والشكاوى؟

لا. لن تحتاج بالضرورة إلى أي مساعدة متخصصة - على سبيل المثال، من محام أو شركة قانونية. إذ ننظر إلى وقائع القضية - وليس في كيفية تقديم شكواك. ونفضّل أن نسمع التفاصيل منك شخصياً.

وإذا لجأت إلى توظيف شخص لتقديم قضيتك نيابةً عنك، فقد تضطر لدفع تكاليف ذلك. وقد يعني هذا أن تدفع جزءاً من أي تعويض قد تحصل عليه في نهاية المطاف.

هل يُعتبر تقديم الشكوى إلى مؤسسة التحقيق في المظالم والشكاوى المالية مثل التقاضي في المحكمة؟

لا تُعدّ مؤسسة التحقيق في المظالم رسمية مثل المحاكم. فعامةً، فنحن نحل المشاكل استناداً إلى المعلومات التي تقدمها لنا أنت والشركة محل شكواك تحريماً أو هاتفياً. وننجح في تسوية معظم الشكاوى دون الحاجة إلى عقد اجتماعات وجها لوجه (أو "جلسات استماع") مع طرفي النزاع.

قد لا تناسبك خدمتنا إذا كانت شكواك تنطوي على مبلغ يفوق من 100000 جنيه إسترليني. كما قد تفضل أيضاً أن تأخذ شكواك إلى المحكمة إذا رغبت في فحص جميع الأوراق شخصياً وطرح أسئلة خاصة بك، أو إذا رغبت في عقد جلسة استماع كمسألة أساسية.

وعادةً لا نقبل أي شكوى سبق وأن نظرت فيها محكمة (أو من المقرر أن تنظر فيها المحكمة).

هل يمكن لمؤسسة التحقيق في المظالم والشكاوى المساعدة في الشكاوى التي تقدمها الشركات الصغيرة؟

نعم. يمكننا أن ننظر في معظم الشكاوى المقدمة من الشركات الصغيرة التي لا تتعدى مبيعاتها السنوية 2 مليون يورو، وتوظف أقل من عشرة موظفين.

هل يمكن لمؤسسة التحقيق في المظالم معاقبة الشركات أو تغريمها؟

لا. إن مهمتنا هي للمساعدة في تسوية الشكاوى الفردية بين الشركات التي توفر الخدمات المالية وعملائها.

نحن لا نحدّد قواعد العمل للشركات. كما أننا لا نراقب (أو "ننظم") الشركات للتأكد من أنها تتبع القواعد. هذه هي وظيفة المراقبين والمنظمين. مثل هيئة الخدمات المالية (هيئة الرقابة المالية) ومكتب التجارة المشروعة.

هذه النشرة ليست سوى دليل عام.
قد تكون القواعد التي علينا اتباعها معقدة.

إذا طلبت منا النظر في أي شكوى، سنشرح لك أية قواعد
أو قيود قد تطبق على حالتك الخاصة. وسنحرص دائماً على
إعطائك الفرصة للاستعلام أو الاستفسار عن أي شيء لا
تفهمه أو لا توافق عليه.

كافة الحقوق محفوظة لمؤسسة التحقيق في المظالم
(Financial Ombudsman Service Limited). ديسمبر 2009م

من إعداد فريق الإعلام والاتصالات في مؤسسة التحقيق في المظالم والشكاوى المالية.
الرقم المرجعي 110/01.12.09 مطبوعة على ورق Chorus Silk.

كيفية الاتصال بمؤسسة التحقيق في المظالم والشكاوى المالية

تخريباً

Financial Ombudsman Service

South Quay Plaza

Marsh Wall 183

London E14 9SR

هاتفياً

0300 123 9 123

مركز الاتصالات 1000 7964 020

من خارج المملكة المتحدة 1000 7964 20 44+

بالبريد الإلكتروني

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

استمع إلى هذه النشرة على موقعنا

www.financial-ombudsman.org.uk

إذا كنت قلقاً بشأن تكلفة مكالمتك معنا، يسعدنا أن نتصل نحن بك.

لأغراض الأمن والتدريب، قد نقوم بمراقبة أو تسجيل المكالمات الهاتفية.