

تقديم شكوى تخصصنا، أو تخصص هيئة التنظيم التحوطية (PRA) أو تخصص بنك إنجلترا (الجهات التنظيمية)

تعرف على كيفية تقديم شكوى تخصص الجهات التنظيمية وكيفية التحقيق في [الشكاوى](#) (PDF).

خدمة أمين المظالم المالية.

يرد تعريف لما يُمكن اعتباره تقديم شكوى تخصص الجهات التنظيمية في نظام الشكاوى (PDF).

كما أنه يشير إلى أنواع الشكاوى التي لن نحقق فيها. وبعض الأمثلة على تلك الشكاوى:

- الشكاوى بشأن قواعدها أو توجيهاتها
- الشكاوى بشأن الشركات ونظمها
- الشكاوى بشأن اتخاذ أو عدم اتخاذ إجراءات من قبل خدمة أمين المظالم المالية، أو خطة تعويضات الخدمات المالية، أو خدمة المشورة المالية

كيفية تقديم الشكاوى

هناك العديد من الطرق التي يمكنك من خلالها التواصل معنا إذا كنت تريد تقديم شكوى. يمكنك إما:

- إكمال نموذج الشكاوى عبر [الإنترنت](#)
- تنزيل نموذج قابل [للطباعة](#) (PDF) أو إرسال رسالة إلينا على العنوان التالي: Financial Conduct Authority, 25 The North Colonnade, London E14 5HS
- مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني complaints@fca.org.uk
- الاتصال على خط المساعدة الخاص بالشكاوى على 02070669870

يُرجى استخدام إحدى هذه الطرق للاتصال بهيئة السلوك المالي في المقام الأول حتى لو كانت شكواك ضد هيئة التنظيم التحوطية (PRA) أو بنك إنجلترا.

التعامل مع شكواك

تساعدنا الشكاوى على تعلم الدروس وتحسين أدائنا. نحن نأخذ هذه الأمور بحمل الجد ونهدف إلى حل الشكاوى بسرعة ونزاهة، في حين نتعامل مع الشكاوى بكياسة وحساسية.

سنرسل إشعارًا باستلام شكواك في غضون 5 أيام عمل. سيجري بعد ذلك تقييم شكواك وسنحيطك علمًا في غضون 4 أسابيع إذا لم تتمكن من التحقيق في شكواك ونبين السبب.

إذا قمنا بالتحقيق في شكواك، فقد نقرر أنه من الأفضل التعامل معها من خلال مجال عملنا الأكثر ارتباطًا بها. وبدلاً من ذلك، فقد نقرر أن يقوم فريق الشكاوى بإجراء تحقيقاته الخاصة. سنريك على اطلاع بتحقيقنا طوال الوقت.

إذا اعتبرنا أن لشكواك ما يبررها، فإننا سنعتذر، وإذا كان ذلك مناسباً، سنوضح ما نعتزم القيام به لحل المشكلة أو منع حدوثها مرة أخرى. ووفقاً للظروف، فقد نقدم لك مبلغاً ينم عن النية الحسنة وذلك تقديرًا منا لأي إزعاج قد عانيت منه.

إذا كنت غير راضٍ عن نتيجة شكواك

إذا تم التعامل مع شكواك من خلال مجال العمل الذي يرتبط بها وكنت غير راضٍ عن الرد، فيمكنك إحالتها إلى فريق الشكاوى.

إذا لم تكن راضيًا عن رد فريق الشكاوى أو الطريقة التي تمت بها التعامل مع شكواك، فيمكنك إحالة شكواك إلى مفوض الشكاوى. وينبغي أن يتم ذلك عادة في غضون ثلاثة أشهر من القرار النهائي الصادر عن فريق الشكاوى.