

## تقدم بشكوى ضدنا، ضد الهيئة التنظيمية العليا ضد بنك إنجلترا

إكتشف كيف تتم تحريتنا بشأن الشكاوى ضد المنظمين، وكيفية التقدم بالشكوى.

يتعين علينا بموجب قانون الخدمات المالية لعام 2012 اتخاذ الترتيبات والتحري عن الشكاوى المقدمة ضد هيئة مراقبة السلوك المالي، هيئة التنظيم الاحترازي وبنك إنجلترا (المنظمون). ونقوم بهذا من خلال برنامج الشكاوى.

يمكن لأي شخص تأثر بشكل مباشر بسبب إجراءات أو تراخي المنظمين – أو أي شخص يعمل نيابة عن هذا الشخص – التقدم بشكوى. الشكوى ما هي إلا "تعبير عن عدم الرضا" عن الطريقة التي يقوم بها المنظمون أو إخفاقهم في أداء مهامهم بها.

وإليك التفاصيل بشأن المواقف التي نقوم فيها باستثناء أو عدم التحقيق في الشكوى في الكتيب الخاص بنا بعنوان [الشكاوى ضد المنظمين](#).

### الشكوى بشأن FCA - الإجراء المتبع

قبل التقدم بالشكوى، رجاء التأكد من أن شكاوك تعلق بأحد المنظمين. إذا كنت تبحث عن معلومات بشأن كيفية التقدم بالشكوى ضد شركة منظمة، رجاء الإطلاع على [المعلومات الخاصة بشكاوى المستهلكين](#).

إذا كنت تتقدم بشكوى ضد أحد المنظمين:

- قم باستكمال [استمارة الشكاوى](#) عبر الانترنت.
- قم بتحميل [نموذج مطبوع](#) وإرساله إلى العنوان الموضح أدناه.
- قم بإرسال رسالة إلينا على هيئة مراقبة السلوك المالي، في 25 نورث كولوناد، لندن، E14 5HS
- إرسال بريد إلكتروني على [complaints@fca.org.uk](mailto:complaints@fca.org.uk)
- أو الاتصال على خط دعم الشكاوى رقم 02070669870

### التعامل مع الشكاوى

نتعامل مع الأمور التي يثيرها المشتكون بجدية – ونركز جهودنا على التعامل مع وحل الشكاوى بسرعة وبشكل كلي، بينما نعامل المشتكين باهتمام وحساسية.

بمجرد أن تقدم شكواك، نقوم بإقرارها خلال خمسة أيام عمل وسنقوم بإفادتك خلال أربعة أسابيع بشأن ما إذا كانت الشكوى داخل أو خارج نطاق البرنامج. عقب ذلك، نقوم بالاتصال بك بشكل منتظم لإحاطتك بمستجدات تحرياتنا.

## المرحلة 1 – تحرياتنا في الشكاوى

يمكن أن نقرر التعامل مع الشكوى على الصعيد المحلي. وهذا يسمح للمنطقة الأقرب إلى FCA ذات الصلة بموضوعك الذي تشكو منه بالرد فوراً.

ولكن إذا كان ذلك غير ملائم، سيتعامل فريق الشكاوى لدينا مع شكواك.

نقوم بالتحري عن الشكاوى بشكل مستقل ونزيه بما يتفق مع البرنامج. نقوم بالتحري عن كافة الشكاوى السليمة بشكل كامل مروراً بالدوروس المستفاداة إلى الإدارة العليا وباقي الأعمال لضمان قيام FCA بالتحسين المستمر لأدائها.

إذا رأينا أنه تم تسوية شكواك، سنخبرك باقتراحاتنا لغرض إصلاح الأمر. تتضمن الإصلاحات التي نعرضها ما يلي:

- إعتذار
- اتخاذ الإجراءات لتصحيح الخطأ
- دفع تعويض على أساس نسبي، أينما يكون ذلك ملائماً.

إذا توصلنا إلى عدم تسوية شكواك، سنطلعك على الأسباب وراء ذلك.

## المرحلة 2 – الإحالة إلى مفوض مكتب الشكاوى

إذا لم ترض عن سير العمل مع شكواك أو الطريقة التي يتم التعامل بها مع الشكوى، يحق لك إحالة الشكوى إلى مكتب [مفوض الشكاوى](#) – وعادة ما يتم ذلك خلال ثلاثة أشهر من قرار FCA النهائي في المرحلة 1. سيظل مفوض الشكاوى قادراً على النظر في شكواك إذا قمت بإحالتها بعد انتهاء الموعد المحدد وهو ثلاثة أشهر، إذا كانت هناك أسباب كافية تبرر التأخير.

إذا قامت FCA إما باستثناء أو عدم القدرة على التحري بشأن شكواك بموجب البرنامج، يمكنك إحالة الأمر إلى [مفوض الشكاوى](#) مباشرة، حيث أن له الحرية في إقرار ما إذا كانت الشكوى تقع ضمن نطاق البرنامج أم لا، وإذا كان الأمر كذلك، فإما أن يقوم بإجراء التحري بنفسه أو أن يطلب من FCA إجراء تحرياتها أولاً.

## الشكاوى ضد منظمين آخرين

إذا كنت تشكو من منظمين آخرين بموجب البرنامج، رجاء زيارة موقعنا على الإنترنت: [هيئة التنظيم الاحترازي](#) و [بنك إنجلترا](#).