

كيفية التقدم بالشكوى

إذا كنت لا تشعر بالرضا تجاه المنتج أو الخدمة المالية ، يمكنك التقدم بشكوى. إتبع خطواتنا الأربع لإجراء الشكوى.

لا نقوم بالتحري عن الشكاوى الفردية. ولكن يجب على الشركات المالية التي نقوم بتنظيمها أن يكون لديها إجراء لحل النزاعات بين عملائها والرد عليك خلال المواعيد المحددة. لتسهيل العملية، اتبع الخطوات الأربع التالية لإجراء الشكوى:

الخطوة 1: أتصل بالشركة مباشرة

إذا كانت لديك شكوى، من الأفضل أن تطلب من الشركة صاحبة الشأن تصحيح الأمور. إتصل بالشركة في أسرع وقت ممكن. ومن الأفضل دائماً أن ترسلهم ليكون لديك سجل لما تقوله. يجب أن تقوم الشركات المالية التي نقوم بتنظيمها بالرد على شكاوك كتابة خلال ثمان أسابيع، وتخبرك ما إذا ما كانت الشكوى ناجحة أو لماذا تحتاج الشركة وقت أطول للنظر فيها. كما يتعين على الشركات الرد كتابة فقط لتفيدك بأنها استلمت شكاوك، ولتتأكد أن لديك رد نهائي أو أنه قد مضى ثمان أسابيع منذ التقدم بالشكوى قبل أن تتصل **بخدمة أمين المظالم المالية** وفقاً للخطوة 3.

الخطوة 2: قم بإجراء الشكوى بنفسك

هناك العديد من الشركات التي تعرض القيام بالشكوى نيابة عنك، وعادة ما تعرف باسم معالجو الشكاوى، شركات المطالب، أو شركات إدارة المطالب.

ولكن التقدم بالشكوى إلى شركة أو **خدمة أمين المظالم المالية** عملية مجانية وسهلة يمكنك القيام بها بنفسك. يمكنك الحصول على المساعدة المجانية من أمين المظالم أو المنظمات مثل **مشورة المواطنين**، و**خدمة إستشارات المعاشات**، إذا كنت في حاجة إليها.

إذا قررت استخدام معالجي الشكاوى، يجب أن تضع في الاعتبار وبحذر ما إذا كنت ستدفع أتعاب مقدمة قبل تقديم الشكوى، حيث أنه ليس هناك ما يضمن أن تنجح الشكوى وينتهي الحال بك خالي الوفاض.

بالرغم من أن شعار "لا مكسب، لا أتعاب" غالباً ما يتم الترويج له وقد يلاقي إقبالاً أكثر من الدفع مقدماً، فقد يعني دفع 30% من المبلغ المسترد أو تعويض لمعالج الشكاوى.

الخطوة 3: أتصل بخدمة أمين المظالم

إذا لم ينل رد الشركة رضاك، أو في حال رفضت الشركة شكاوك أو لم ترد عليك خلال ثمان أسابيع، قد تكون خدمة أمين المظالم المالية هي يد العون لك.

إنها خدمة مجانية ومستقلة لغرض تسوية النزاعات بين شركات الخدمات المالية وعملائها. يمكنها التعامل مع الشكاوى التي تتعلق بنطاق واسع من الأمور المالية – بدءاً من التأمين على حياة حيوان أليف وحتى الأسهم والحصص.

تطلب خدمة أمين المظالم من الشركة المالية تفسير ما يعتقدونه حدث واتخاذ قرار بشأن دعم شكاوك أم لا. من الهام الاتصال بأمين المظالم خلال ستة أشهر من تاريخ استلام الرد النهائي من الشركة أو قد لا يستطيعون التعامل مع شكاوك.

الخطوة 4: إحالة الأمر إلى المحكمة

إذا لم تقبل بقرار خدمة أمين المظالم ولم تستخدم برنامج الشكاوى المستقل، كحل أخير يمكنك إحالة القضية إلى المحكمة.

عادة ما يمكنك البدء بإجراء قانوني مدني في محاكم المقاطعة أو المحكمة العليا (في إنجلترا ، ويلز وأيرلندا الشمالية)، وفقاً للظروف الخاصة بالقضية. في سكوتلندا، معظم الدعاوى الصغيرة تبدأ في محاكم مأمور المقاطعة.