

طريقة تقديم الشكوى

إذا كنت غير راضٍ عن منتج مالي أو خدمة مالية، يمكنك تقديم شكوى.

نحن لا نحقق في الشكاوى الفردية. لكن يجب أن يكون لدى الشركات المالية الخاضعة لرقابتنا إجراء معمول به لحل النزاعات مع عملائها وأن ترد عليك في مواعيد محددة.

لتسهيل العملية، اتبع هذه الخطوات الأربع لتقديم شكوى:

الخطوة 1: الاتصال بالشركة مباشرةً

إذا كانت لديك شكوى، فمن الأفضل أن تطلب أولاً من الشركة المعنية وضع الأمور في نصابها الصحيح.

اتصل بالشركة في أسرع وقت ممكن.

من الأفضل عادةً الكتابة إليها حتى يكون لديك سجل بما تقوله.

تقديم شكوى إلى شركة خدمات مالية

عمومًا، يتعين على شركات الخدمات المالية الخاضعة لرقابتنا، أن ترد على شكاوك كتابيًا في غضون 8 أسابيع لإعلامك بما إذا كانت الشكوى ناجحة أو لماذا تحتاج إلى مزيد من الوقت للنظر فيها.

تقديم شكوى إلى مقدم خدمة دفع أو جهة مُصدرة لأموال إلكترونية

يجب أن يرد مقدمو خدمة الدفع والجهات المُصدرة للأموال الإلكترونية عادةً على أنواع معينة من الشكوى خلال 15 يوم عمل. إذا تعذر تقديم رد نهائي في غضون 15 يوم عمل لأسباب خارجة عن إرادة الشركة، يجب على الشركة إرسال رد مؤقت يوضح أسباب التأخير. لا يمكن تقديم الرد النهائي بعد مرور أكثر من 35 يوم عمل من تاريخ استلام الشكوى.

تأكيد استلام شكاوك

ما لم تُحل شكاوك في غضون 3 أيام عمل من استلامها، يتعين على جميع الشركات الرد كتابيًا لإعلامك بأنها تلقت شكاوك. لذلك تأكد من حصولك على رد نهائي أو أن الفترة الزمنية ذات الصلة التي يتعين على الشركة النظر فيها قد انقضت قبل الاتصال بخدمة محقق الشكاوى المالية (الرابط خارجي)، كما في الخطوة 3.

الخطوة 2: تقديم الشكوى بنفسك

يمكنك تقديم شكوى بنفسك مجانًا بشكل مباشر إلى شركة أو خدمة محقق الشكاوى المالية (الرابط خارجي). يمكنك أيضًا الحصول على مساعدة مجانية من خدمة محقق الشكاوى المالية أو منظمات مثل Citizens Advice "تقديم المشورة إلى المواطنين" و Pensions Advisory Service "الخدمات الاستشارية للمعاشات" (الرابط خارجي).

هناك العديد من الشركات التي تقدم شكوى نيابة عنك، والتي تُعرف عادةً باسم موظفي المطالبات، أو شركات المطالبات، أو شركات إدارة المطالبات (CMC). نحن نراقب الخدمات المالية والمنتجات المالية التي تديرها شركات إدارة المطالبات في بريطانيا العظمى.

ستفرض شركات إدارة المطالبات رسوماً عليك مقابل النظر في الشكوى. ستقوم بعض الشركات بإدارة مطالبتك على أساس "لا رسوم إلا في حالة نجاح المطالبة". إذا نجحت مطالبتك، فستقوم بخصم نسبة من تعويضك باعتبارها رسوماً. إذا ألغيت مطالبتك، فقد يتم أيضاً فرض رسوم عليك.

إذا قررت استخدام إحدى شركات إدارة المطالبات، فيجب أن تفكر ملياً في المبلغ الذي ستطالبك به، وتقرر ما إذا كنت على استعداد ليتم خصم هذه الأموال من تعويضك، بدلاً من تقديم المطالبة بنفسك مجاناً. ستفرض عليك بعض الشركات رسوماً مقدماً. ففكر جيداً في أمر دفع الرسوم قبل تقديم شكواك. ليس هناك ما يضمن نجاح مطالبتك وقد ينتهي بك الأمر بدفع مبلغ من مالك الشخصي.

الخطوة 3: الاتصال بخدمة محقق الشكاوى المالية

إذا لم تكن راضياً عن رد الشركة، أو إذا لم تتلقَ رداً منها خلال الفترة الزمنية المناسبة، فقد تتمكن خدمة محقق الشكاوى المالية (الرابط خارجي) من مساعدتك.

إنها خدمة مجانية ومستقلة لحل النزاعات بين شركات الخدمات المالية وعملائها. يمكنها التعامل مع الشكاوى حول مجموعة كبيرة من الأمور المالية - من التأمين على الحيوانات الأليفة إلى الأوراق المالية والأسهم.

ستطلب خدمة محقق الشكاوى المالية من الشركة المالية توضيح ما حدث وفقاً لروايتها وستقرر بعد ذلك الخدمة ما إذا كانت ستؤيد شكواك أم لا.

من المهم أن تتصل بخدمة محقق الشكاوى المالية في غضون 6 أشهر من تلقي رد نهائي من الشركة، أو فقد لا تتمكن من التعامل مع شكواك.

إذا وافقت الشركة، فقد تتمكن خدمة محقق الشكاوى المالية من النظر في شكواك قبل انقضاء الفترة الزمنية المناسبة - 8 أسابيع أو 15 يوماً اعتماداً على نوع الشركة، انظر الخطوة 1.

الخطوة 4: إحالة المسألة إلى المحكمة

إذا كنت لا ترغب في قبول قرار من خدمة محقق الشكاوى المالية ولم تستخدم برنامج شكاوى مستقل، يمكنك رفع دعوى إلى المحكمة كحل أخير.

عادةً ما ستبدأ برفع دعوى قانونية مدنية في محاكم المقاطعات أو المحكمة العليا (في إنجلترا، وويلز، وأيرلندا الشمالية)، حسب ظروف القضية. في إسكتلندا، تبدأ معظم المطالبات الصغيرة في محاكم مفوض الأمن.