FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY

পিপিআই (PPI) সংক্রান্ত অভিযোগগুলির শেষ সময় 29 আগস্ট 2019

আপনারা কি সিদ্ধান্ত নেবেন?

পিপিআই (PPI) - এর ব্যাপারে আপনার সিদ্ধান্ত গ্রহণ

আমরা হলাম ফিনান্সিয়াল কনডাক্ট অথরিটি বা আর্থিক কার্যধারা সংক্রান্ত কর্তৃপক্ষ। আমরা আর্থিক ক্ষেত্রকে নিয়ন্ত্রিত করি এবং আপনার সুরক্ষার জন্য রয়েছি। এই পুস্তিকাটি আপনাকে বিভিন্ন তথ্য প্রদান করে সহায়তা করবে, যার মাধ্যমে আপনি সিদ্ধান্ত নিতে পারবেন যে, আপনার একটি পিপিআই (PPI) অভিযোগ করা উচিত হবে কি না।

আপনি সম্ভবত: পিপিআই (PPI) (পেমেন্ট প্রোটেকশন ইনস্যুরেন্স) সম্পর্কে শুনে থাকবেন। 50 মিলিয়নেরও বেশী পিপিআই (PPI) পলিসি বিক্রি হয়েছে এবং আমরা অতীতে প্রায়ই আমরা এই পলিসিগুলি ঠিকমতো বিক্রি করিনি। ভুলভাবে বিক্রি হওয়া পলিসির অনেক ক্রেতা অভিযোগ করেছেন এবং অনেক বিলিয়ন পাউন্ড এজন্য ফেরত দেওয়া হয়েছে।

একটি পিপিআই (PPI) পলিসি বিক্রির ব্যাপারে অভিযোগ করার জন্য **29শে আগস্ট** 2019 তারিখের একটি নতুন ডেডলাইন বা চূড়ান্ত সময়সীমা নির্ধারণ করা হয়েছে। এই তারিখের পর আপনি আর অভিযোগ করতে পারবেন না।

পিপিআই (PPI) কি?

আপনি যদি কখনও একটি ঋণ, মর্টগেজ, ক্রেডিট কার্ড, স্টোর কার্ড বা ধারে একটি গাড়ির মত কোন কিছু কিনে থাকেন, সেক্ষেত্রে আপনাকে পিপিআই (PPI) বিক্রি করা হতে পারে।

পিপিআই (PPI) একটি বীমা পলিসি, যা বিশেষ পরিস্থিতিগুলিতে পরিশোধকে আওতাভুক্ত করার জন্য পরিকল্পিত হয়েছে, যেখানে আপনি নিজে তা পরিশোধ করতে পারছেন না। এরকম হতে পারে যে, উদাহরণস্বরূপ, আপনাকে কাজ থেকে ছাটাই করা হয়েছে বা একটি দুর্ঘটনা, অসুস্থতা বা অসামর্থ্যের জন্য কাজ করতে পারছেন না।

পাঁচটি ধাপের প্রক্রিয়া

1 আপনার পিপিআই **(PPI)** আছে বা ছিল কি না তা খতিয়ে দেখুন

2 সিদ্ধান্ত নিন যে, আপনি অভিযোগ করার জন্য যোগ্য কি না

3 আপনি যদি অভিযোগ করতে চান, তাহলে আপনার ব্যাঙ্ক বা অন্যান্য প্রদানকারীর কাছে সরাসরি আপনার অভিযোগটি করুন

4 আপনার প্রদানকারী আপনার অভিযোগটি খতিয়ে দেখবেন – তারা আপনার কাছে আরো তথ্য চাইতে পারেন

5 অভিযোগটি সফল হয়েছে কিনা তা আপনাকে জানানোর জন্য প্রদানকারীকে ৪ সপ্তাহের মধ্যে জবাব দিতে হবে

1

আমি পিপিআই (PPI) কিনেছিলাম কি না তা কিভাবে যাচাই করব?

আপনি যদি একটি ঋণগত প্রোডাক্ট কিনে থাকেন (একটি ঋণ, মর্টগেজ, ক্রেডিট কার্ড, স্টোর কার্ড বা ধারে কেনা একটি গাড়ির মত কোন কিছু); আপনাকে পিপিআই (PPI) বিক্রি করা হতে পারে। আপনি হয়তো তা কেনার জন্য সম্মত হয়েছিলেন, বা আপনার অজ্ঞাতেই সেটিকে যোগ করা হয়ে থাকতে পারে। যাচাই করার জন্য, আপনি এগুলির একটি করতে পারেন:

- নিয়ম ও শর্তাবলী সহ আপনার কাগজপত্র এবং সবচেয়ে সাম্প্রতিক স্টেটমেন্টগুলি খতিয়ে দেখুন যে, সেখানে 'পিপিআই (PPI)' বা 'পেমেন্ট প্রোটেকশন ইনস্যুরেন্স'-এর কথা উল্লেখ করা রয়েছে কি না। এই প্রোডাক্টটিকে এছাড়াও ঋণ সুরক্ষা, ক্রেডিট ইনস্যুরেন্স, ঋণ পরিশোধ বীমা, এএসইউ (ASU) (দুর্ঘটনা, অসুস্থতা ও বেকারত্ব) বীমা, অ্যাকাউন্ট কভার বা পেমেন্ট কভারও বলা হতে পারে। অন্যান্য নামগুলিও ব্যবহার করা হতে পারে।
- আপনার ব্যাঙ্ক স্টেটমেন্টে আপনার ঋণ পরিশোধ তথ্যাবলীর পাশে কোন অতিরিক্ত চার্জ রয়েছে কি না খতিয়ে দেখুন।
- আপনি যদি এখনও নিশ্চিত না হয়ে থাকেন, বা আপনার যদি কোন কাগজপত্র না থাকে, আপনি সেক্ষেত্রে আপনার ব্যাঙ্ক বা অন্যান্য প্রদানকারীর সাথে যোগাযোগ করে জেনে নিন যে আপনি কখনও পিপিআই (PPI) কিনেছিলেন কি না।

এফসিএ (FCA) ওয়েবসাইট **www.fca.org.uk/ppi**-এ অনেক প্রদানকারীর সঙ্গে যোগাযোগ করার বিবরণ রয়েছে বা তা পাওয়ার জন্য আপনার হেল্পলাইন নম্বর **0800 101 8800**-এ ফোন করুন।

2 আমি কি পিপিআই (PPI) সম্পর্কে অভিযোগ করার জন্য যোগ্য?

আপনি যদি মনে করেন যে আপনি আগে কখনও পিপিআই (PPI) কিনেছিলেন, সেক্ষেত্রে আপনি দুটি কারণে অভিযোগ জানানোর সিদ্ধান্ত নিতে পারেন:

1. **পিপিআই (PPI) ভুলভাবে বিক্রি করা:**
   এই অভিযোগ যে, আপনাকে পিপিআই (PPI) ভুলভাবে বিক্রি করা হয়েছিল

2. **একজন প্রদানকারীর অর্জিত কমিশন:**
   এই অভিযোগ যে, আপনার ব্যাঙ্ক বা অন্য প্রদানকারী পিপিআই (PPI) বিক্রি থেকে একটি উচ্চ পরিমাণে কমিশন অর্জন করেছে কিন্তু আপনার কেনার সময়ে তারা এই সম্পর্কে কিছু জানায়নি। (একটি কোর্ট কেসের পর যাকে প্রায়শঃ 'প্লেভিন' বলা হয়)

পিপিআই (PPI) ভুলভাবে বিক্রি করা

আপনার যদি নীচের অভিজ্ঞতাগুলির কোনওটি হয়ে থাকে সেক্ষেত্রে আপনাকে সম্ভবত: ভুলভাবে পিপিআই (PPI) বিক্রি করা হয়েছে:

- আপনাকে পিপিআই (PPI) কিনতে চাপ দেওয়া হয়েছিল
- আপনাকে বলা হয়েছিল যে আপনাকে অবশ্যই পিপিআই (PPI) কিনতে হবে
- আপনাকে এমন ক্ষেত্রে পিপিআই (PPI) কিনতে বলা হয়েছিল যা আপনার পরিস্থিতি বা প্রয়োজনগুলির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ নয়
- আপনি যদি পিপিআই (PPI) কেনেন আপনাকে একটি সস্তা হারে তা প্রদানের পরামর্শ দেওয়া হয়েছিল

- আপনাকে বলা হয়েছিল যে আপনি যদি পিপিআই (PPI) কেনেন আপনার লোন বা ঋণের আবেদনটি মঞ্জুর হওয়ার সম্ভাবনা বেশী থাকবে
- আপনাকে না বলেই পিপিআই (PPI) যোগ করা হয়েছিল
- আপনি স্ব-নিযুক্ত, বেকার বা অবসরপ্রাপ্ত ছিলেন কিন্তু আপনাকে পিপিআই (PPI) কেনার পরামর্শ দেওয়া হয়েছিল
- পিপিআই (PPI) কেনার সময় আপনার আগে থেকেই কোনও মেডিক্যাল সমস্যা ছিল
- আপনাকে জানানো হয়েছিল যে আগে থেকে থাকা মেডিক্যাল সমস্যাটিকে আপনার পিপিআই (PPI) পলিসিতে অর্ন্তভুক্ত করা হয়েছিল (বা জানানো হয়েছিল যে সেটিকে অর্ন্তভুক্ত করা হয়নি)
- আপনার ঋণে যদি পিপিআই (PPI) থাকে তবে তার জন্য আপনাকে সুদ দিতে হবে কিনা তা আগে থেকে স্পষ্ট ভাবে উল্লেখ করা ছিলো না
- এটি স্পষ্ট ছিল না যে লোন বা ঋণ পরিশোধ হওয়ার আগে পিপিআই (PPI) সমাপ্ত করা হবে কি না

এছাড়াও অন্যান্য ভাবেও আপনাকে পিপিআই (PPI) ভুলভাবে বিক্রি করা হতে পারে। আপনি যদি এখনও অনিশ্চিত থাকেন, আপনার আমাদের হেল্পলাইন **0800 101 8800** নম্বরে যোগাযোগ করা উচিত।

একজন প্রদানকারীর অর্জিত কমিশন

আমরা নতুন নিয়ম চালু করেছি যা অনুযায়ী ব্যাঙ্ক ও অন্যান্য প্রদানকারীকে তাদের পিপিআই (PPI) থেকে অর্জিত কমিশন সংক্রান্ত অভিযোগগুলিকে বিবেচনা করতে হবে। *প্লেভিন বনাম প্যারাগন পার্সোনাল ফিন্যান্স লিমিটেডের* ক্ষেত্রে সুপ্রীম কোর্টের সিদ্ধান্তের পর এই নিয়মগুলি আনা হয়েছে।

এর অর্থ হল আপনি অভিযোগ করতে পারেন যদি মনে করেন যে আপনার ব্যাঙ্ক বা অন্য প্রদানকারী আপনার পিপিআই (PPI) থেকে একটি উচ্চ পরিমাণে কমিশন নিয়েছেন এবং আপনি যখন সেটি কিনেছিলেন তা আপনাকে জানায়নি।

এর অর্থ হল আপনাকে যদি ভুল ভাবে পিপিআই (PPI) বিক্রি না করা হয়ে থাকে, সেক্ষেত্রেও আপনি কিছু অর্থ ফেরত পেতে পারেন। আপনি যদি এর আগে একটি ভুল বিক্রি করা সংক্রান্ত অভিযোগ করে থাকেন এবং তা প্রত্যাখ্যান হয়ে থাকে, তাহলে একটি নতুন ধরণের অভিযোগ করতে পারেন।

আপনি কি ইতোমধ্যে পিপিআই (PPI) ভুলভাবে বিক্রি সম্পর্কে অভিযোগ করেছেন?

না-

আপনার এটি বিবেচনা করা উচিত যে আপনাকে পিপিআই (PPI) ভুলভাবে বিক্রি করা হয়েছে কি না। একটি ভুলভাবে বিক্রি করার অভিযোগের অংশ হিসেবে আপনার প্রদানকারী তাদের অর্জিত কমিশনকে বিবেচনা করবে, এমনকি আপনি সেটি উল্লেখ না করলেও তা করা হবে।

হ্যাঁ-

আপনার অভিযোগটি খারিজ হয়েছিল

আপনি একটি ব্যাঙ্ক বা অন্যান্য প্রদানকারীর অর্জিত কমিশনের ব্যাপারে একটি নতুন ধরণের অভিযোগ করতে সক্ষম হতে পারেন – আপনার প্রদানকারীর সাথে যোগাযোগ করুন।

আপনার অভিযোগটি সফল হয়েছিল এবং আপনাকে আপনার অর্থের কিছু অংশ বা পুরোটা ফেরত দেওয়া হয়েছিল

আপনি যদি একই পিপিআই (PPI)পলিসির বিক্রি থেকে অর্জিত কমিশন সম্পর্কে এখন অভিযোগ করেন সেই ক্ষেত্রে আপনি আরও বেশি অর্থ ফেরত পাবেন না। এর কারণ হল আর কোন ক্ষতি বাকী নেই যা আপনি ফেরতের জন্য দাবী করতে পারেন।

আপনি 2015 সালের শেষ দিকের পর ভুলভাবে পিপিআই(PPI) বিক্রি সম্পর্কে অভিযোগ করেছেন

আপনার প্রদানকারীর ইতোমধ্যেই আপনাকে লিখিতভাবে জানানো উচিত ছিল যে তারা তাদের অর্জিত কমিশনকে আপনার অভিযোগের অংশ হিসেবে বিবেচনা করবেন– আপনি যদি নিশ্চিত না থাকেন তবে আপনার অভিযোগ সংক্রান্ত কাগজপত্রগুলি দেখে নিন বা আপনার প্রদানকারীর সাথে যোগাযোগ করুন।

3 আমি কিভাবে অভিযোগ করব?

আপনি যদি পিপিআই (PPI) কিনে থাকেন এবং অভিযোগ করে থাকেন, সেক্ষেত্রে আপনি নিজেই বিনামূল্যে তা করতে পারেন। আপনাকে আপনার অভিযোগ ফর্মের সাথে কোন কাগজপত্র দিতে হবে না। আপনার নিম্নের যেকোনও একটি উপায়ে ব্যাঙ্ক বা অন্যান্য প্রদানকারীকে সরাসরি অভিযোগ জানানো উচিত

ফোন করে – আপনি আপনার প্রদানকারীকে ফোন করতে পারেন এবং জানাতে পারেন যে আপনি একটি পিপিআই (PPI) অভিযোগ করতে চাইছেন

ডাকে – আপনি এফসিএ (FCA) ওয়েবসাইট **www.fca.org.uk/ppi** থেকে একটি অভিযোগ ফর্ম ডাউনলোড করতে পারেন এবং আপনার প্রদানকারীর কাছে এটি ডাকে পাঠিয়ে দিন।

অনলাইনে – অনেক প্রদানকারীর ওয়েবসাইটে একটি অভিযোগ ফর্ম থাকে যা আপনি সম্পূর্ণ করতে পারেন

শাখাতে – আপনি আপনার স্থানীয় শাখায় যেতে পারেন এবং তাদের জানাতে পারেন যে আপনি একটি পিপিআই (PPI) অভিযোগ করতে চান।

ক্লেইম্‌স কোম্পানীগুলি

একটি ক্লেইম্‌স কোম্পানী (বা ক্লেইম্‌স ম্যানেজমেন্ট কোম্পানী সিএমসি CMC) আপনাকে একটি পিপিআই (PPI) অভিযোগ করার ব্যাপারে সহায়তা করার জন্য আপনার সাথে যোগাযোগ করতে পারে। এর সম্ভাবনা রয়েছে যে, আপনি যদি কোন অর্থ ফেরত্ পান তার একটি অংশ তারা এই পরিষেবার জন্য আপনার উপর ধার্য করতে পারে। আপনি যদি একটি ক্লেইম্‌স কোম্পানীর সহায়তা নেওয়ার সিদ্ধান্ত নেন, দেখে নিন যে তারা ন্যায় মন্ত্রণালয়ের (Ministry of Justice) অনুমোদিত বিজনেস রেজিস্টারে অনুমোদন রয়েছে কি না এবং নিশ্চিত করে নিন যে আপনার তার জন্য যা খরচ হবে তা আপনি বুঝেছেন।

4. আপনার প্রদানকারী আপনার অভিযোগটি খতিয়ে দেখবেন – তারা আপনার কাছ থেকে আরো তথ্য জানতে চাইতে পারেন, তাই আপনার অভিযোগ ফর্মে আপনার যোগাযোগের বিবরণ প্রদান করা খুব গুরুত্বপূর্ণ।

5. আপনার অভিযোগটি যদি সফল হয় এবং আপনার যদি কিছু অর্থ পাওয়ার থাকে তা জানানোর জন্য বা আপনার অভিযোগটি আরো সময় নিয়ে কেন খতিয়ে দেখা প্রয়োজন তা ব্যাখ্যা করে আপনার প্রদানকারী অবশ্যই 8 সপ্তাহের মধ্যে আপনাকে একটি চিঠি পাঠাবেন।

আপনি আপনার প্রদানকারীর কাছ থেকে যে চূড়ান্ত জবাবটি পেয়েছেন তাতে যদি আপনি খুশী না থাকেন বা 8 সপ্তাহের মধ্যে কোন উত্তর না পান তবে আপনি 0800 023 4567 নম্বরে ফিনান্সিয়াল অমবুড্‌সম্যান সার্ভিসের কাছে অভিযোগ করতে পারেন।

এই পুস্তিকাটি বিকল্প ফরম্যাটগুলিতে এবং বিভিন্ন ভাষাতেও পাওয়া যায়। আপনি যদি আরো তথ্য বা একটি বিকল্প ফরম্যাট পেতে চান তাহলে আমাদের ওয়েবসাইট

www.fca.org.uk/ppi এ
যান বা আমাদের হেল্পলাইন

0800 101 8800 এ
কল করুন বা

18001 01434 372 580
নম্বরে টেক্সটফোন করুন।

FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY

পিপিআই চূড়ান্তসীমা 29 আগস্ট 2019

সংস্করণ 01
© Financial Conduct Authority 2017
সর্বস্বত্ব সংরক্ষিত