FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY

PPI ફરિયાદોનો 29 ઓગસ્ટ 2019ના રોજ અંત આવે છે

તમે શો નિર્ણય લેશો?

PPI વિશે આપનો નિર્ણય લેવા અંગે

અમે નાણાકીય આચરણ સત્તા છીએ. અમે નાણાકીય ક્ષેત્રનું નિયમન કરીએ છીએ અને તમારા રક્ષણ કાજે છીએ. આ પત્રિકા તમને તે નક્કી કરવા માટે માહિતી પૂરી પાડે છે કે શું તમારે PPI ફરિયાદ કરવી જોઇએ કે કેમ.

તમે વખતે PPI (ચૂકવણી રક્ષણ વીમો [પેમેંટ પ્રોટેક્શન ઇન્શ્યોરન્સ]) વિશે સાંભળ્યું હશે. 50 મિલિયન કરતા વધુ PPI પોલિસીઓ વેચાઇ છે અને અમને જાણવા મળ્યું છે કે ભૂતકાળમાં તે ઘણી વખત અયોગ્ય રીતે વેચવામાં આવી છે. ઘણા બધાં લોકોને તે અયોગ્ય રીતે વેચાઇ હતી અને તેમણે ફરિયાદ કરી છે અને કરોડો પાઉન્ડની પુનઃચૂકવણી કરવામાં આવીછે.

PPI પોલિસીના વેચાણ વિશે ફરિયાદ કરવાની **29 ઑગસ્ટ 2019** નવી અંતિમ તારીખ છે. તમે આ તારીખ પછી ફરિયાદ કરી શકશો નહીં.

PPI શું છે?

1

જો તમે ક્યારેય લોન, ગીરો, ક્રેડિટ કાર્ડ, સ્ટોર કાર્ડ, અથવા ક્રેડિટ પર કોઇ ખરીદી કરી હોય જેમકે કાર તો બનવાજોગ છે કે તમને PPI વેચવામાં આવી છે.

PPI અમુક સંજોગોમાં પુન:ચુકવણીને આવરી લેવા માટે રચાયેલ વીમા પૉલિસી છે જ્યાં તમે તે જાતે ચૂકવવા અસમર્થ હોવ. તે ત્યારે થાય દાખલા તરીકે જ્યારે તમે ફાજલ થઈ જાવ અથવા અકસ્માત, માંદગી અથવા પંગુતાને કારણે કામ ન કરી શકો.

પાંચ પગલાંની પ્રક્રિયા

1. તમારી પાસે PPI છે અથવા ભૂતકાળમાં તે હતું કે નહિ તે ચકાસો

2. તમે ફરિયાદ કરવા માટે લાયક છો કે નહિ તે નક્કી કરો.

3. જો તમે ફરિયાદ કરવા માંગતા હો તો તમારી ફરિયાદ સીધી તમારી બેન્ક અથવા અન્ય પ્રદાતાને કરો

4. તમારા પ્રદાતા તમારી ફરિયાદ તપાસે છે - તેઓ તમારી પાસેથી વધુ માહિતી માંગી શકે છે

5. તમારી ફરિયાદ સફળ છે કે કેમ તે જણાવવા માટે તમારા પ્રદાતાએ 8 અઠવાડિયાંની અંદર પ્રતિસાદ આપવો જોઈએ.

હું કેવી રીતે તપાસ કરી શકું કે મને PPI આપવામાં આવી હતી?

જો તમે ક્યારેય ક્રેડિટ ઉત્પાદ લીધો હોય (લોન, ગીરો, ક્રેડિટ કાર્ડ, સ્ટોર કાર્ડ, અથવા ક્રેડિટ પર કોઇ ખરીદી કરી હોય જેમકે કાર) તો બનવાજોગ છે કે તમને PPI વેચવામાં આવી છે. તમે તે ખરીદવા સહમત થયા હોવ અથવા તે તમારી જાણ બહાર ઉમેરવામાં આવી હોય. તપાસવા, તમે નીચે મુજબ કરી શકો:

- નિયમો અને શરતો સહિત તમારા બધાં કાગળિયા અથવા તાજેતરના સ્ટેટમેન્ટ્સ તપાસો કે શું તેમાં 'PPI' અથવા 'પેમેંટ પ્રોટેક્શન ઇન્શ્યોરન્સ'નો ઉલ્લેખ છે કે કેમ. ઉત્પાદને અન્ય નામે પણ ઓળખી શકાય જેમકે લોન પ્રોટેક્શન, ક્રેડિટ ઇન્શ્યોરન્સ, લોન રિપેમેંટ ઇન્શ્યોરન્સ, ASU (એક્સિડન્ટ સિકનેસ એન્ડ અનએમ્પ્લોયમેન્ટ) ઇન્શ્યોરન્સ, એકાઉન્ટ કવર અથવા પેમેંટ કવર. બીજા નામોનો ઉપયોગ પણ કરવામાં આવી શકે.
- તમારા બેંક સ્ટેટમેન્ટ્સ તપાસો કે શું ચૂકવણીની માહિતીની બાજુંમાં વધારાના શુલ્કનો ઉલ્લેખ છે કે કેમ.
- તેમ છતા તમને ખાતરી ન હોય અથવા કાગળિયા ન હોય તો તમે તમારી બેન્ક અથવા અન્ય પ્રદાતાનો સંપર્ક કરી તેમને પુછી શકો કે શું તમે ક્યારેય PPI ધરાવતા હતા કે કેમ.

FCA વેબસાઇટ પર ઘણા પ્રદાતાઓની સંપર્ક વિગતો છે **www.fca.org.uk/ppi** અથવા અમારી હેલ્પલાઇન પર મળી જશે અહીં **0800 101 8800**.

2 PPI વિશે ફરિયાદ કરવા માટે હું લાયક છું?

જો તમને લાગે કે તમારી પાસે PPI હતી તો તમે શા માટે ફરિયાદ કરવાનો નિર્ણય લઈ શકો તેના બે કારણો છે:

1. **PPI અયોગ્ય વેચાણ:**
   ફરિયાદ કરો કે PPI તમને અયોગ્ય રીતે વેચવામાં આવ્યું

2. **પ્રદાતાએ કમાયેલું કમિશન:**
   ફરિયાદ કરો કે તમારી બેન્ક અથવા અન્ય પ્રદાતા PPIના વેચાણમાંથી ઊંચું કમિશન કમાયા પરંતુ જ્યારે તમે તે ખરીદ્યું ત્યારે તેઓએ તમને તે બાબતે જાણ કરી નહીં ('પ્લેવિન' કહેવાતા અદાલતી કેસ બાદ)

PPI અયોગ્ય વેચાણ

જો તમે નીચેનામાંથી કોઈપણ બાબતનો પણ અનુભવ કર્યો હોય તો તમને PPI અયોગ્ય રીતે વેચવામાં આવ્યું હોઈ શકે:

- તમને PPI ખરીદવા માટે દબાણ કરવામાં આવ્યું
- તમને જણાવવામાં આવ્યું કે તમારી પાસે PPI હોવું જ જોઇએ
- તમને એવા PPI ખરીદવાની સલાહ આપવામાં આવી જે તમારા સંજોગો અથવા જરૂરિયાતોને અનુરૂપ ન હતું
- જો તમે PPI ખરીદો તો તમને વધુ સસ્તા દરનું વચન આપવામાં આવ્યું હતું

- તમને એવું કહેવામાં આવ્યું હતું કે જો તમે PPI ખરીદો તો તમારી લોન અથવા ક્રેડિટની અરજી સ્વીકારવાની સંભાવના વધુ છે
- PPI તમને જણાવ્યા વિના ઉમેરવામાં આવ્યું
- તમે સ્વ-રોજગાર ધરાવો, બેરોજગાર હોવ અથવા નિવૃત્ત હોવ તેમ છતાં તમને PPI ખરીદવાની સલાહ આપવામાં આવી હોય
- PPI ખરીદતી વખતે તમને અગાઉથી કોઇ તબીબી તકલીફ હોય
- તમને સલાહ આપવામાં આવી કે તમારા PPI પૉલિસીમાં અગાઉથી હોય એવી તબીબી તકલીફ સામેલ છે (અથવા એવી સલાહ આપવામાં આવી કે તેનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો નહોતો)
- તે સ્પષ્ટ કરવામાં આવ્યું નહોતું કે તમે PPI પર વ્યાજ ચુકવશો જો તે તમારી લોનમાં ઉમેરવામાં આવ્યું હોય
- તે સ્પષ્ટ કરવામાં આવ્યું નહોતું કે PPI લોન અથવા ક્રેડિટની ચુકવણી પૂર્ણ થાય ત્યાર પહેલા જ સમાપ્ત થશે

એવી બીજી રીતો હોઇ શકે જેનાથી તમને PPI અયોગ્ય રીતે વેચવામાં આવી હોય. જો હજુ પણ તમને ખાતરી ન હોય તો તમારે **0800 101 8800** પર અમારી હેલ્પલાઇનનો સંપર્ક કરવો જોઈએ.

પ્રદાતાએ કમાયેલું કમિશન

અમે નવા નિયમો જારી કર્યા છે, જેનો અર્થ એ છે કે બેન્કો અને અન્ય પ્રદાતાઓએ પોતે PPIમાંથી કમાયેલા કમિશન વિશે ફરિયાદો ધ્યાનમાં લેવી જરૂરી છે. *પ્લેવિન વિ પૅરાગોન પર્સનલ ફાઇનાન્સ લિમિટેડમાં* ઉચ્ચ ન્યાયાલયના નિર્ણયનું આ નિયમોએ અનુસરણ કર્યું છે.

આનો અર્થ તે થયો કે જો તમને લાગે કે તમારા બેન્ક અથવા અન્ય પ્રદાતા તમારા PPIમાંથી કમિશન પેટે મોટી રકમ કમાયા છે અને તમે જ્યારે ખરીદી કરી ત્યારે તમને આ વિશે કહ્યું નહિ તો, તમે હવે ફરિયાદ કરી શકો છો.

આનો અર્થ તે થયો કે તમને PPI અયોગ્ય રીતે નહીં વેચવામાં આવ્યું હોવા છતાં તમને થોડા નાણાં પાછા મળી શકે. અને જો તમે અગાઉ અયોગ્ય વેચાણની ફરિયાદ કરી હોય જે નકારવામાં આવી હોય તો તમે નવા પ્રકારની ફરિયાદ કરી શકો છો.

PPIએ અયોગ્ય વેચાણ કર્યું તેના વિશે તમે ફરિયાદ કરી ચૂક્યા છો?

ના

તમને PPIનું અયોગ્ય વેચાણ કરવામાં આવ્યું હોઈ શકે તે બાબત તમારે ધ્યાનમાં લેવી જોઈએ. તમે ઉલ્લેખ ન કરો તો પણ અયોગ્ય વેચાણની ફરિયાદના ભાગ રૂપે તમારા પ્રદાતા પોતે જે કમિશન કમાયા હોય તે ધ્યાનમાં લેશે.

હા

તમારી ફરિયાદ નકારવામાં આવી હતી

બેન્ક અથવા અન્ય પ્રદાતા દ્વારા કમાયેલ કમિશન વિશે તમે નવા પ્રકારની ફરિયાદ કરી શકો છો - તમારા પ્રદાતાનો સંપર્ક કરો.

તમારી ફરિયાદ સફળ થઈ હતી અને તમને તમારા નાણાંનું અંશત:

અથવા પૂરું રિફંડ આપવામાં આવ્યું હતું - જો તમે હવે એ જ PPI પૉલિસીના વેચાણમાંથી કમાયેલ કમિશન વિશે ફરિયાદ કરો તો તમે વધુ નાણાં પરત મેળવી શકશો નહિ. આનું કારણ એ છે કે હવે એવું કોઈ નુકસાન બાકી રહેતું નથી જે અંગે તમારે દાવો કરવાની જરૂર હોય.

તમે 2015ના અંતિમ મહિનાઓથી PPIના અયોગ્ય વેચાણની ફરિયાદ કરી હતી

તમારા પ્રદાતા તમને લેખિતમાં જણાવી ચૂક્યા હશે કે તેઓ તમારી ફરિયાદના ભાગ રૂપે તેમણે કમાયેલ કમિશનને ધ્યાનમાં લેશે - તમારી ફરિયાદ સાથે સંબંધિત પેપરવર્ક તપાસો અથવા જો તમે અચોક્કસ હો તો તમારા પ્રદાતાનો સંપર્ક કરો.

3 હું ફરિયાદ કેવી રીતે કરું?

જો તમારી પાસે PPI હોય અને ફરિયાદ કરવી છે તો તમે જાતે તે નિઃસંકોચ કરી શકો છો. તમારે તમારા ફરિયાદના ફોર્મમાં કોઇ દસ્તાવેજો પૂરા પાડવાની આવશ્યકતા નથી. તમારે નીચે મુજબ ફરિયાદ સીધા તમારા બેન્ક અથવા અન્ય પ્રદાતાને કરવી જોઇએ:

ફોન દ્વારા – તમે તમારા પ્રદાતાને ફોન કરી શકો અને સમજાવી શકો કે તમારે PPI ફરિયાદ કરવી છે

ટપાલથી – તમે FCA વેબસાઇટ www.fca.org.uk/ppi પરથી ફરિયાદ ફોર્મ ડાઉનલોડ કરી શકો અને ટપાલથી તમારા પ્રદાતાને મોકલી શકો

ઑનલાઇન – ઘણા પ્રદાતાઓ પોતાની વેબસાઈટ પર ફરિયાદ ફોર્મ રાખે છે જે તમે ભરી શકો છો

શાખામાં – તમે તમારી સ્થાનિક શાખામાં ફોન કરીને સમજાવી શકો કે તમારે PPI ફરિયાદ કરવી છે

દાવા કંપનીઓ

એક દાવા કંપની (અથવા દાવા વ્યવસ્થાપન કંપની, CMC) તમને PPIની ફરિયાદ કરવા માટે મદદ કરવા માટે ઓફર કરી શકે છે. તેઓ તમને પ્રાપ્ત કરેલા કોઈ પણ નાણાંમાંથી હિસ્સો લઈને આ સેવા માટે ચાર્જ કરે તેવી સંભાવના છે. જો તમે કોઈ દાવા કંપનીનો ઉપયોગ કરવાનું નક્કી કરો છો, તો તપાસો કે તેઓ ન્યાય મંત્રાલયના અધિકૃત વ્યાપાર રજિસ્ટર પર અધિકૃત છે અને ખાતરી કરો કે તમે સમજો છો કે તમને તેનો કેટલો ખર્ચ થશે.

4 **તમારા પ્રદાતા તમારી ફરિયાદ ધ્યાન પર લે છે - તેઓ તમને વધુ માહિતી માટે પૂછી શકે તેથી તે મહત્ત્વનું છે કે તમે તમારા ફરિયાદ ફોર્મ પર તમારી સંપર્ક વિગતો આપો**

5 **તમારા પ્રદાતાએ તમને 8 અઠવાડિયાની અંદર તમારી ફરિયાદ સફળ રહી છે કે નહિ અને તમારી પાસેથી પૈસા લેણા નીકળે છે કે કેમ તે જણાવવા, અથવા તમારી ફરિયાદ વિશે તપાસ કરવા શા માટે તેઓને વધુ સમય જોઈએ છે તે સમજાવવા પ્રતિભાવ મોકલવો જોઈએ.**

જો તમે તમને તમારા પ્રદાતા પાસેથી પ્રાપ્ત થયેલા અંતિમ જવાબથી ખુશ ન હોવ તો, અથવા તમને 8 અઠવાડિયાની અંદર કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે, તો તમે 0800 023 4567 પર ફાઈનાન્શિયલ ઑમ્બડ્સમેન સર્વિસને ફરિયાદ કરી શકો છો.

આ પત્રિકા વૈકલ્પિક સ્વરૂપોમાં અને ભાષાઓમાં ઉપલબ્ધ છે. જો તમારે વધુ માહિતી જોઇતી હોય અથવા વૈકલ્પિક સ્વરૂપ ઇચ્છતા હો તો,

અમારી વેબસાઇટ

www.fca.org.uk/ppi

પર જાઓ, અમારી હેલ્પલાઇનને

0800 101 8800

પર કૉલ કરો અથવા ટેક્સ્ટફોન

18001 01434 372 580

પર કૉલ કરો.

FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY

PPI સમયમર્યાદા 29 ઑગસ્ટ 2019

આવૃત્તિ 01

© Financial Conduct Authority 2017
બધા અધિકારો અનામત છે