FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY

PPI ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 29 ਅਗਸਤ 2019 ਨੂੰ ਬੰਦ ਹੋ ਜਾਣਗੀਆਂ

ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਫੈਸਲਾ ਕਰੋਗੇ?

PPI ਬਾਰੇ ਆਪਣਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨਾ

ਅਸੀਂ ਫਾਇਨਾਂਸ਼ਿਅਲ ਕਨਡਕਟ ਅਥਾਰਿਟੀ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਵਿੱਤੀ ਖੇਤਰ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਮੌਜੂਦ ਹਾਂ। ਇਹ ਪਰਚਾ ਇਹ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ PPI ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।

ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਾਇਦ PPI (ਪੇਮੇਂਟ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਇਨਸ਼ੋਰੈਂਸ) ਬਾਰੇ ਸੁਣਿਆ ਹੋਵੇਗਾ। 50 ਮਿਲੀਅਨ ਤੋਂ ਵੱਧ PPI ਪਾਲਿਸੀਆਂ ਵੇਚੀਆਂ ਜਾ ਚੁੱਕੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਸਾਨੂੰ ਪਤਾ ਲੱਗਾ ਹੈ ਕਿ ਬੀਤੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਅਕਸਰ ਗਲਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵੇਚਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ। ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਲੋਕਾਂ ਨੇ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਗਲਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪਾਲਿਸੀਆਂ ਵੇਚੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਨ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਈ ਬਿਲੀਅਨ ਪੌਂਡਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾ ਚੁੱਕਿਆ ਹੈ।

ਕਿਸੇ PPI ਪਾਲਿਸੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ **29 ਅਗਸਤ 2019** ਦੀ ਨਵੀਂ ਅੰਤਿਮ ਮਿਤੀ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀ ਕਰ ਸਕੋਗੇ।

PPI ਕੀ ਹੈ?

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕਦੇ ਵੀ ਕੋਈ ਕਰਜ਼ਾ, ਮੌਰਗੇਜ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ, ਸਟੋਰ ਕਾਰਡ ਲਿਆ ਹੋਵੇ, ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਚੀਜ਼ ਖਰੀਦੀ ਹੋਵੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੋਈ ਕਾਰ, ਤਾਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ PPI ਵੇਚਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।

PPI ਇੱਕ ਇਨਸ਼ੋਰੈਂਸ ਪਾਲਿਸੀ ਹੈ ਜੋ ਕੁਝ ਖਾਸ ਹਾਲਾਤ ਵਿੱਚ ਵਾਪਸੀ ਭੁਗਤਾਨ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਖੁਦ ਵਾਪਸੀ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਇਹ ਸ਼ਾਇਦ ਉਸ ਵੇਲੇ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਡੀ ਨੌਕਰੀ ਚਲੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਦੁਰਘਟਨਾ, ਬਿਮਾਰੀ ਜਾਂ ਅਸਮਰਥਤਾ ਦੇ ਕਾਰਨ ਤੁਸੀਂ ਕੰਮ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਪੰਜ ਪੜਾਅ ਦੀ ਪ੍ਸ਼ਕਸ਼ਰਆ

1. ਜਾਂਚ ਕਰੋ ਸ਼ਕ ਕੀ ਤੁਾਡੇ ਕੋਲ PPI ਹੈ ਜਾਂ ਸੀ

2. ਫੈਸਲਾ ਕਰੋ ਸ਼ਕ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਕਿਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਯੋਗ ਹੋ

3. ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਕਿਾਇਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਕਿਾਇਤ ਸ਼ੱਧਾ ਆਪਣੇ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਦੂਜੇ ਪ੍ਦਾਤਾ ਕੋਲ ਕਰੋ

4. ਤੁਹਾਡਾ ਪ੍ਦਾਤਾ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਕਿਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ – ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਿਗ ਸਕਦਾ ਹੈ

5. ਤੁਹਾਡੇ ਪ੍ਦਾਤਾ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ 8 ਹਫਸ਼ਤਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸਣ ਲਈ ਜਿਾਬ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਸ਼ਕ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਕਿਾਇਤ ਸਫਲ ਹੋਈ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।

1 ਿੰ ਸ਼ਕੇਂ ਪਤਾ ਕਰਾਂ ਸ਼ਕ ਕੀ ੇਰਿ ਕੋਲ PPI ਸੀ?

ਜੇ ਕਦੇ ਵੀ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਕੋਈ ਉਧਾਰ ਵਾਲਾ ਉਤਪਾਦ ਸੀ (ਕਰਜ਼ਾ, ਮੌਰਗੇਜ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ, ਸਟੋਰ ਕਾਰਡ, ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਚੀਜ਼ ਖਰੀਦੀ ਸੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੋਈ ਕਾਰ), ਤਾਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ PPI ਵੇਚੀ ਗਈ ਹੋਵੇ। ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਖਰੀਦਣ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ, ਜਾਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ। ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ, ਤੁਸੀਂ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਕੰਮ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

- ਇਹ ਦੇਖਣ ਲਈ ਕਿ 'PPI' ਜਾਂ 'ਪੇਮੇਂਟ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਇਨਸ਼ੋਰੈਂਸ' ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਆਪਣੇ ਕਾਗਜ਼ਾਤ, ਅਤੇ ਹਾਲ ਹੀ ਦੀਆਂ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋ। ਇਸ ਉਤਪਾਦ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਸ਼ੋਰੈਂਸ, ਕਰਜ਼ ਵਾਪਸੀ ਇਨਸ਼ੋਰੈਂਸ, ASU (ਦੁਰਘਟਨਾ, ਬਿਮਾਰੀ ਅਤੇ ਬੇਰੁਜ਼ਗਾਰੀ) ਇਨਸ਼ੋਰੈਂਸ, ਖਾਤਾ ਕਵਰ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਵਰ ਵੀ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਹੋਰ ਨਾਮ ਵੀ ਵਰਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਆਪਣੀ ਬੈਂਕ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋ ਕਿ ਕੀ ਤੁਹਾਡੀ ਵਾਪਸੀ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਖਰਚੇ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹਾਲੇ ਵੀ ਪੱਕਾ ਯਕੀਨ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਕੋਈ ਕਾਗਜ਼ਾਤ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਦੂਜੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਪੁੱਛ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਕਦੇ PPI ਸੀ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।

FCA ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ **www.fca.org.uk/ppi** 'ਤੇ ਕਈ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹਨ ਜਾਂ ਇਹ ਸਾਡੀ ਹੈਲਪਲਾਈਨ **0800 101 8800** ਤੋਂ ਮਿਲ ਸਕਦੇ ਹਨ।

2 ਕੀ ਮੈਂ PPI ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਯੋਗ ਹਾਂ?

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸੋਚਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ PPI ਸੀ, ਤਾਂ ਦੋ ਅਜਿਹੇ ਕਾਰਨ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕਰਕੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

1. PPI ਨੂੰ ਗਲਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵੇਚਿਆ ਗਿਆ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰੋ ਕਿ PPI ਤੁਹਾਨੂੰ ਗਲਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵੇਚੀ ਗਈ ਸੀ।

2. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਕਮਾਈ ਗਈ ਕਮਿਸ਼ਨ :

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਦੂਜੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੇ PPI ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਤੋਂ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਕਮਿਸ਼ਨ ਕਮਾਈ ਹੈ ਪਰ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਖਰੀਦਿਆ ਸੀ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨਹੀਂ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਸੀ (ਇੱਕ ਅਦਾਲਤੀ ਕੇਸ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਅਕਸਰ 'ਪਲੇਵਿਨ' ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ)।

PPI ਨੂੰ ਗਲਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਿ ਸ਼ਚਆ ਜਣਾ

ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਅੱਗੇ ਸ਼ੱਛੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਸ਼ੱਚਿੰ ਕੋਈ ਇੱਕ ਹੋਈ ਸੀ ਤਾਂ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਸੰਭਾਨਿ ' ਹੈ ਸ਼ਕ ੁਙਾਨੂੰ PPI ਗਲਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਿ ਚੀ ਗਈ ਸੀ:

- ਤੁਹਾਡੇ 'ਤੇ PPI ਖਰੀਦਣ ਦਾ ਦਬਾਉ ਪਾਇਆ ਗਿਆ ਸੀ
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਸੀ ਕਿ PPI ਲੈਣਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਜਿਹੀ PPI ਖਰੀਦਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਸੀ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਹਾਲਾਤ ਜਾਂ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਨਹੀਂ ਸੀ
- ਤੁਹਾਨੂੰ PPI ਖਰੀਦਣ 'ਤੇ ਸਸਤੇ ਰੇਟ ਦਾ ਵਾਅਦਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ

- ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਸੀ ਕਿ ਜੇ ਤੁਸੀਂ PPI ਖਰੀਦਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਕਰਜ਼ੇ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਦੀ ਦਰਖਾਸਤ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸੰਭਾਵਨਾ ਸੀ

- PPI ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸੇ ਬਿਨਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ,

- ਤੁਸੀਂ ਸਵੈ-ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਵਿੱਚ ਸੀ, ਬੇਰੁਜ਼ਗਾਰ ਸੀ ਜਾਂ ਰਿਟਾਇਰ ਹੋ ਗਏ ਸੀ ਪਰ ਫੇਰ ਵੀ ਤੁਹਾਨੂੰ PPI ਖਰੀਦਣ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀ

- PPI ਖਰੀਦਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਮੌਜੂਦ ਕੋਈ ਡਾਕਟਰੀ ਬਿਮਾਰੀ ਸੀ

- ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀ ਕਿ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਮੌਜੂਦ ਡਾਕਟਰੀ ਬਿਮਾਰੀ ਤੁਹਾਡੇ PPI ਪਾਲਿਸੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ (ਜਾਂ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀ ਇਸ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਸੀ)

- ਇਹ ਸਪੱਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ ਕਿ ਜੇ PPI ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਕਰਜ਼ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਗਿਆ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੋਗੇ

- ਇਹ ਸਪੱਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ ਕਿ PPI ਕਰਜ਼ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਦਾ ਵਾਪਸੀ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਮਾਪਤ ਹੋ ਜਾਵੇਗੀ

ਕਈ ਹੋਰ ਅਜਿਹੇ ਤਰੀਕੇ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਗਲਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਇਹ PPI ਵੇਚੀ ਗਈ ਹੋਵੇ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹਾਲੇ ਵੀ ਪੱਕਾ ਯਕੀਨ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ **0800 101 8800** 'ਤੇ ਸਾਡੀ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਕਮਿਾਈ ਗਈ ਕਮਸ਼ਿਨ

ਅਸੀਂ ਨਵੇਂ ਨਿਯਮ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਹਨ ਜਿਸ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰਨਾਂ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਨੂੰ PPI ਤੋਂ ਕਮਾਈ ਗਈ ਕਮਿਸ਼ਨ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ। ਇਹ ਨਿਯਮ *ਪਲੇਵਿਨ ਬਨਾਮ ਪੈਰਾਗੋਨ ਪਰਸਨਲ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ* ਵਿੱਚ ਸੁਪਰੀਮ ਕੋਰਟ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਦੇ ਬਾਅਦ ਉਸਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਬਣਾਏ ਗਏ।

ਇਸਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿ ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਦੂਜੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੇ ਤੁਹਾਡੀ PPI ਤੋਂ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਕਮਿਸ਼ਨ ਕਮਾਈ ਸੀ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਨੂੰ ਖਰੀਦਦੇ ਸਮੇਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਨਹੀਂ ਦੱਸਿਆ ਸੀ, ਤਾਂ ਸ਼ਾਇਦ ਹੁਣ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਇਸਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿ ਭਾਵੇਂ ਤੁਹਾਨੂੰ PPI ਗਲਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਵੇਚੀ ਗਈ ਸੀ, ਪਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੁਝ ਪੈਸਾ ਵਾਪਸ ਮਿਲ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਅਤੇ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਲਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵੇਚਣ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਸੀ ਅਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਸੀ ਤਾਂ ਸ਼ਾਇਦ ਤੁਸੀਂ ਨਵੀਂ ਕਿਸਮ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਪਸ਼ਹਲਂ ਹੀ ਗਲਤ ਢੰਗ ਨਾਲ PPI ਿਚਣ ਬਾਰੇ ਸ਼ਕਿਾਇਤ ਕਰ ਸ਼ੱਛੀ ਹੈ?

ਨਹੀਂ

ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਗਲਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ PPI ਵੇਚੀ ਗਈ ਸੀ। ਤੁਹਾਡਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਗਲਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵੇਚੇ ਜਾਣ ਸਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵੱਜੋਂ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕਮਾਈ ਗਈ ਕਮਿਸ਼ਨ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗਾ ਭਾਵੇਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਹੋ।

ਹਾਂ

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਕਿਾਇਤ ਰੱਦ ਕਰ ਸ਼ੱਛੀ ਗਈ ਸੀ

ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਦੂਜੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਕਮਾਈ ਗਈ ਕਮਿਸ਼ਨ ਬਾਰੇ ਨਵੀਂ ਕਿਸਮ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ - ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਕਿਾਇਤ ਸਫਲ ਸੀ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਪੈਸੇ ਦਾ ਕੁਝ ਹੱਸਿਾ ਜਾਂ ਸਾਰਾ ਪੈਸਾ ਿੜ ਸ਼ੱਛਾ ਸ਼ਗਆ ਸੀ

ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੈਸਾ ਵਾਪਸ ਨਹੀਂ ਮਿਲੇਗਾ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਉਸੇ PPI ਪਾਲਿਸੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਤੋਂ ਕਮਾਈ ਗਈ ਕਮਿਸ਼ਨ ਬਾਰੇ ਹੁਣ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ। ਅਜਿਹਾ ਇਸ ਲਈ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਕੋਈ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦਾ ਨੁਕਸਾਨ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਾਅਵਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ 2015 ਦੇ ਆਖਰ ਦੇ ਬਾਅਦ ਤੋਂ PPI ਨੂੰ ਗਲਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਿਚੇ ਜਾਣ ਬਾਰੇ ਸ਼ਕਿਾਇਤ ਕੀਤੀ ਸੀ

ਤੁਹਾਡੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਇਹ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵੱਜੋਂ ਉਹ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕਮਾਈ ਗਈ ਕਮਿਸ਼ਨ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਗੇ - ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੱਕੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪਤਾ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਕਾਗਜ਼ਾਤ ਦੇਖੋ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

3 ਕਿਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਾਂ?

ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ PPI ਸੀ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਖੁਦ ਮੁਫ਼ਤ ਵਿੱਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਕੋਈ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਿੱਧਾ ਆਪਣੇ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਦੂਜੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:

ਫੋਨ ਦੁਆਰਾ – ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਦੱਸ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ PPI ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ

ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ – ਤੁਸੀਂ FCA ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ **www.fca.org.uk/ppi** ਤੋਂ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਡਾਉਨਲੋਡ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਇਹ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹੋ

ਔਨਲਾਈਨ – ਕਈ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਕੋਲ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਹਨ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਭਰ ਸਕਦੇ ਹੋ

ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ – ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸਥਾਨਕ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਦੱਸ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ PPI ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ

ਕਲੇਮ ਕੰਪਨੀਆਂ

ਕੋਈ ਕਲੇਮ ਕੰਪਨੀ (ਜਾਂ ਕਲੇਮ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਕੰਪਨੀ, CMC) ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ PPI ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਆਪਣੀ ਇਸ ਸੇਵਾ ਦੇ ਬਦਲੇ ਉਹ ਸ਼ਾਇਦ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੈਸੇ ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕਲੇਮ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਵਰਤਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਮਿਨਿਸਟਰੀ ਆਫ ਜਸਟਿਸ ਦੇ ਆਥੋਰਾਈਜ਼ਡ ਬਿਜ਼ਨਸ ਰਜਿਸਟਰ 'ਤੇ ਜਾਂਚ ਕਰੋ ਕਿ ਉਹ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹਨ ਜਾਂ ਨਹੀਂ, ਅਤੇ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝ ਲਿਆ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਇਸਦੀ ਲਾਗਤ ਕੀ ਹੋਵੇਗੀ।

4 **ਤੁਹਾਡਾ ਪ੍ਦਾਤਾ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਕਿਾਇਤ ਨੂੰ ਦੇਖੇਗਾ – ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਿੰਗ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਇਹ ਹਿੱਤਪੂਰਨ ਹੈ ਸ਼ਕ ੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸ਼ਕਿਾਇਤ ਫਾਰਿ ਤੇ ਆਪਣੇ ਸੰਪਰਕ ਿਰਿ ਹਿੱਈਆ ਕਰੋ।**

5 **ਤੁਹਾਡਾ ਪ੍ਦਾਤਾ ਨੂੰ 8 ਹਫਸ਼ਤਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਿ ਬ ਜ਼ਰੂਰ ਭੇਜਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਸ਼ਕ ੁਹਾਡੀ ਸ਼ਕਿਾਇਤ ਸਫਲ ਹੋ ਗਈ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੁਝ ਪੈਸਾ ਸ਼ਲਿਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਨਹੀਂ, ਜਾਂ ਇਹ ਦੱਸੇਗਾ ਸ਼ਕ ੁਹਾਡੀ ਸ਼ਕਿਾਇਤ ਨੂੰ ਦੇਖਣ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਸਿੰ ਦੀ ਲੋੜ ਸ਼ਕਉਂਹੈ।**

ਜੇ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਤੋਂ ਮਿਲੇ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਜਾਂ ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ 8 ਹਫਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ 0800 023 4567 ਤੇ ਫਾਇਨਾਂਸ਼ਿਅਲ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਸਰਵਿਸ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਇਹ ਪਰਚਾ ਦੂਜੇ ਰੂਪਾਂ ਸ਼ੱਚਿ ਅਤੇ ਿੱਖ-ਿੱਖ ਭਾਿ ਿਾਂ ਸ਼ੱਚਿ ਸ਼ਲਿ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਕੋਈ ਹੋਰ ਰੂਪ ਲੈਣਾ ਚਾਹੋ ਤਾਂ ਸਾਡੀ ਿੈੱਬਸਾਈਟ

www.fca.org.uk/ppi

'ਤੇ ਜਾਓ, ਸਾਡੀ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੂੰ

0800 101 8800

'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ ਜਾਂ

18001 01434 372 580

'ਤੇ ਟੈਕਸਟਫੋਨ ਕਰੋ।

FCA FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY

PPI DEADLINE 29 AUG 2019

ਰੂਪਾਂਤਰ 01

© Financial Conduct Authority 2017
ਸਭ ਹੱਕ ਰਾਖਿ ਹਨ