



FINANCIAL
CONDUCT
AUTHORITY

PPI سے متعلق شکایات کا اختتام 29 اگست 2019 کو ہوگا

آپ کیا فیصلہ کریں گے؟



PPI سے متعلق آپ کا فیصلہ

ہم مالیاتی طرز عمل کی اتھارٹی [Financial Conduct Authority] ہیں۔ ہم مالیاتی سیکٹر کو منظم کرتے ہیں اور یہاں آپ کو تحفظ فراہم کرنے کے لئے موجود ہیں۔ یہ کتابچہ آپ کو اس بات کا فیصلہ کرنے میں مدد دینے کے لئے معلومات فراہم کرتا ہے کہ خواہ آپ کو PPI سے متعلق کوئی شکایت کرنی چاہیے۔

آپ نے غالباً PPI (ادائیگی کے تحفظ کا بیمہ) کے بارے میں سنا ہوگا۔ 50 ملین سے زیادہ PPI پالیسیاں بیچی جا چکی ہیں اور ماضی میں یہ اکثر غلط بیچی گئی ہیں۔ متعدد لوگوں نے شکایت کی ہے جنہیں یہ غلط بیچی گئی تھیں اور اربوں پاونڈز واپس ادا کئے جا چکے ہیں۔

فروخت کردہ PPI پالیسی کے بارے میں شکایت کرنے کی آخری تاریخ **29 اگست 2019** ہے۔ آپ اس تاریخ کے بعد شکایت نہیں کر سکیں گے۔



PPI کیا ہے؟

اگر آپ نے کبھی کوئی قرضہ، مورٹگیج، کریڈٹ کارڈ، اسٹور کارڈ لیا ہے، یا کریڈٹ پر کچھ خریدا ہے، جیسے کوئی کار، تو ہو سکتا ہے آپ کو PPI بیچی گئی ہو۔

PPI ایک بیمہ پالیسی ہے جسے بعض ایسے مخصوص حالات کے لئے ڈیزائن کیا گیا ہے جہاں آپ خود سے قرض کی ادائیگی کرنے کے قابل نہ ہوں۔ مثال کے طور پر، ہو سکتا ہے آپ بے روزگار ہو جائیں یا کسی حادثہ، بیماری یا معذوری کی وجہ سے کام نہ کر سکتے ہوں۔

پانچ مرحلہ کارروائی

1 جانچ کریں کہ آیا آپ کے پاس PPI ہے یا تھی

2 فیصلہ کریں کہ آیا آپ شکایت کرنے کے اہل ہیں

3 اگر آپ شکایت کرنا چاہتے ہیں تو شکایت براہ راست اپنے بینک یا دیگر فراہم کنندہ سے کریں

4 آپ کا فراہم کنندہ آپ کی شکایات کی تفتیش کرتا ہے - وہ آپ سے مزید معلومات طلب کر سکتا ہے

5 آپ کے فراہم کنندہ کے لئے یہ لازمی ہے کہ وہ آپ کو 8 ہفتوں کے اندر یہ بتائے کہ آیا آپ کی شکایت کامیاب رہی ہے

میں کس طرح جانچ کروں کہ آیا میرے پاس PPI تھی؟

اگر کبھی آپ کے پاس کریڈٹ پروڈکٹ تھا (کوئی قرضہ، مورٹگیج، کریڈٹ کارڈ، اسٹور کارڈ، یا آپ نے کوئی چیز کریڈٹ پر خریدی تھی جیسے کوئی کار) تو ہو سکتا ہے آپ کو PPI بیچی گئی ہو۔ ہو سکتا ہے آپ نے اس کو خریدنے پر رضامندی دی ہو، یا ہو سکتا ہے آپ کی جانکاری کے بغیر ہی اس کو شامل کر دیا گیا ہو۔ جانچ کرنے کے لئے آپ یا تو:

- اپنے کاغذات کی جانچ کر سکتے ہیں، جن میں یہ دیکھنے کے لئے شرائط و ضوابط، اور تازہ ترین گوشوارے شامل ہیں کہ آیا 'PPI' یا 'ادائیگی کے تحفظ کا بیمہ' مذکور ہے۔ پروڈکٹ کو لون پروٹیکشن، کریڈٹ انشورینس، قرضے کی ادائیگی کا بیمہ، ASU (حادثہ، بیماری اور بے روزگاری) بیمہ، اکاؤنٹ کور یا پیمنٹ کور بھی کہا جا سکتا ہے۔ دوسرے نام بھی استعمال کئے جاسکتے ہیں۔
- کسی اضافی چارج کے بارے میں جانکاری کے لئے اپنی ادائیگی کی معلومات کے آگے اپنے بینک کے گوشوارے کی جانچ کریں۔
- اگر آپ اب بھی مطمئن نہ ہوں یا آپ کے پاس کوئی کاغذات نہ ہوں تو آپ اپنے بینک یا دیگر فراہم کنندہ سے یہ پوچھنے کے لئے رابطہ کر سکتے ہیں کہ آیا آپ کے پاس کبھی PPI رہی ہے۔

FCA کی ویب سائٹ www.fca.org.uk/ppi پر بہت سارے فراہم کنندگان کے رابطے کی تفصیلات دستیاب ہیں یا ہماری ہیلپ لائن پہ **0800 101 8800**۔

کیا میں PPI کے بارے میں شکایت کرنے کا اہل ہوں؟

اگر آپ سمجھتے ہیں کہ آپ کے پاس PPI تھی تو شاید آپ شکایت کرنے کا فیصلہ دو وجوہات پہ کر سکتے ہیں:

1. PPI غلط طریقے سے بیچنا:

اس بات کی شکایت کرنا کہ PPI آپ کو غلط طریقے سے بیچی گئی تھی

2. فراہم کنندہ کے ذریعے کمیشن لیا جانا:

اس بات کی شکایت کریں کہ آپ کے بینک یا دیگر فراہم کنندہ نے آپ کی PPI کی فروخت سے اعلیٰ درجہ کا کمیشن کمایا ہے مگر اس نے آپ کو یہ بات اس وقت نہیں بتائی تھی جب آپ نے اسے (ایک عدالتی کیس کے بعد جسے اکثر 'Plevin' کہا جاتا ہے) خریدا تھا

PPI غلط طریقے سے بیچنا

اگر آپ نے مندرجہ ذیل میں سے کسی کا سامنا کیا ہے تو ممکن ہے آپ کو PPI غلط طریقے سے بیچی گئی ہو:

- PPI خریدنے کے لئے آپ پر دباؤ ڈالا گیا تھا
- آپ سے کہا گیا تھا کہ آپ کو لازماً PPI لینا چاہیے
- آپ کو ایسی PPI خریدنے کا مشورہ دیا گیا تھا جو آپ کے کوائف یا ضروریات کے لئے موزوں نہیں تھی
- آپ سے PPI خریدنے کی صورت میں سستی قیمت کا وعدہ کیا گیا تھا



● آپ کو بتایا گیا تھا کہ اگر آپ PPI خریدتے ہیں تو آپ کے قرضہ یا کریڈٹ کی درخواست کے قبول کئے جانے کا امکان نسبتاً زیادہ ہوگا

● آپ کو بتائے بغیر PPI کو شامل کر دیا گیا تھا

● آپ ذاتی کاروبار کرنے والے ، بے روزگار یا ریٹائرڈ تھے لیکن آپ کو PPI خریدنے کا مشورہ دیا گیا

● PPI خریدتے وقت آپ کو پہلے ہی سے کوئی طبی کیفیت تھی

● آپ کو بتایا گیا تھا کہ پہلے سے پائے جانے والی کسی طبی کیفیت کو آپ کی PPI پالیسی میں شامل کیا گیا تھا (یا بتایا گیا تھا کہ یہ شامل نہیں ہے)

● اس بات کی وضاحت نہیں کی گئی تھی کہ اگر آپ کے قرضے میں PPI کو شامل کیا جاتا ہے تو آپ کو اس پر سود ادا کرنا ہوگا

● اس بات کی وضاحت نہیں کی گئی تھی کہ PPI قرضے یا کریڈٹ کی ادائیگی سے قبل ہی ختم ہو جائے گی۔

آپ کو PPI غلط طریقے سے بیچے جانے کے دوسرے طریقے بھی ہو سکتے ہیں۔ اگر آپ اب بھی مطمئن نہیں ہیں تو آپ کو **0800 101 8800** پر ہماری ہیلپ لائن سے رابطہ کرنا چاہیے۔



فراہم کنندہ کے ذریعے کمیشن لیا جانا

ہم نے نئے اصول متعارف کرائے ہیں جن کا مطلب ہے کہ بینک اور دیگر فراہم کنندگان کو PPI سے کمائی ہوئی کمیشن کی شکایات پر غور کرنا ہوگا۔ یہ اصول عدالت عظمیٰ کے کیس Plevin v Paragon Personal Finance Limited کے فیصلے کے بعد آئے ہیں۔

اس کے معنی یہ ہیں کہ اب آپ اس صورت میں بھی شکایت کر سکتے ہیں جب آپ سوچتے ہوں کہ آپ کے بینک یا دیگر فراہم کنندہ نے آپ کی PPI سے اعلیٰ درجہ کا کمیشن کمایا ہے اور اس نے آپ کو اس کے بارے میں اس وقت نہیں بتایا تھا جب آپ نے اسے خریدا تھا۔

اس کا مطلب یہ ہے کہ اگر آپ کو PPI غلط طریقے سے نہیں بھی بیچی گئی تھی تب بھی آپ کچھ رقم واپس حاصل کر سکتے ہیں۔ اور اگر آپ نے پہلے غلط طریقے سے بیچے جانے کی شکایت کی تھی اور اسے مسترد کر دیا گیا تھا تو آپ نئی نوعیت کی شکایت درج کرا سکتے ہیں۔

کیا آپ PPI غلط طریقے سے بیچے جانے کے بارے میں پہلے ہی شکایت کر چکے ہیں؟

نہیں 

آپ کو سوچنا چاہئے کہ آیا آپ کو PPI غلط طریقے سے بیچی گئی ہے۔ آپ کا فراہم کنندہ کمیشن کے بارے میں غور کرے گا جو اس نے غلط طریقے سے بیچنے سے حاصل کی ہے بیشک آپ اس کا ذکر نہ کریں۔

ہاں 

آپ کی شکایت مسترد کر دی گئی تھی

آپ بینک یا دیگر فراہم کنندہ کے ذریعے لی گئی کمیشن کے بارے میں نئی نوعیت کی شکایت کر سکتے ہیں - اپنے فراہم کنندہ سے رابطہ کریں۔

آپ کی شکایت کامیاب رہی تھی اور آپ کو اپنی کچھ یا پوری رقم واپس کر دی گئی تھی 

اگر آپ اسی PPI پالیسی کی فروخت سے لئے گئے کمیشن کے بارے میں نئی شکایت کرتے ہیں تو آپ کو مزید رقم واپس نہیں ملے گی۔ ایسا اس لئے ہے کیوں کہ اب کوئی ایسا نقصان باقی نہیں بچا جس کے لئے آپ کو دوبارہ کلیم کرنے کی ضرورت ہو۔

آپ نے 2015 کے اخیر ہی سے PPI کے غلط طریقے سے بیچے جانے کے بارے میں شکایت کی ہے 

آپ کے فراہم کنندہ کو پہلے ہی آپ کو تحریری شکل میں بتا دینا چاہئے تھا کہ وہ آپ کی شکایت سے متعلق حاصل کردہ کمیشن پر غور کریں گے - اپنی شکایت سے متعلقہ کاغذات کی جانچ کریں یا اگر آپ مطمئن نہ ہوں تو اپنے فراہم کنندہ سے رابطہ کریں۔

میں کس طرح شکایت کروں؟

اگر آپ نے PPI لیا تھا اور شکایت کرنا چاہتے ہیں تو آپ اسے مفت میں خود ہی کر سکتے ہیں۔ آپ کو اپنی شکایات کے فارم کے ساتھ کوئی دستاویزات فراہم کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔ آپ کو اپنے بینک یا دیگر فراہم کنندہ سے براہ راست شکایت کرنی چاہیے یا تو:

بذریعہ فون – آپ اپنے فراہم کنندہ کو فون کر سکتے ہیں اور وضاحت کر سکتے ہیں کہ آپ PPI سے متعلق شکایت درج کرانا چاہتے ہیں



بذریعہ ڈاک – آپ شکایات کا ایک فارم FCA کی ویب سائٹ www.fca.org.uk/ppi سے ڈاؤن لوڈ کر سکتے ہیں اور پھر اسے اپنے فراہم کنندہ کو بھیج سکتے ہیں



آن لائن – بہت سارے فراہم کنندگان کے پاس شکایات کا ایک فارم ہوتا ہے جسے آپ ان کی ویب سائٹ پر ہی مکمل کر سکتے ہیں



برانچ میں – آپ اپنی مقامی برانچ میں جا کر ان سے وضاحت کر سکتے ہیں کہ آپ PPI سے متعلق شکایت درج کرانا چاہتے ہیں۔



کلیمز والی کمپنیاں

کلیمز والی کمپنی (یا کلیم مینجمنٹ کمپنی، CMC) آپ سے رابطہ کر کے آپ کو PPI سے متعلق کوئی شکایت درج کرانے میں مدد کی پیشکش کر سکتی ہے۔ وہ لوگ اس خدمت کے لئے آپ سے کسی بھی ایسی رقم کا ایک حصہ لے کر آپ سے معاوضہ لیں گے جو آپ کو موصول ہوگی۔ اگر آپ کلیمز سے متعلق کسی کمپنی کا استعمال کرنا چاہتے ہیں تو جانچ کر لیں کہ وہ منسٹری آف جسٹس کے منظور شدہ بزنس رجسٹر میں منظور شدہ ہیں اور اس کے اخراجات کو یقینی طور پر سمجھ لیں۔

4

آپ کا فراہم کنندہ آپ کی شکایت کی چھان بین کرتا ہے۔ وہ آپ سے مزید معلومات طلب کر سکتا ہے لہذا یہ بات اہم ہے کہ آپ اپنی شکایات کے فارم پر اپنے رابطے کی تفصیلات فراہم کریں

5

آپ کے فراہم کنندہ کے لئے آپ کو یہ بتانے کے لئے 8 ہفتے کے اندر جواب دینا لازمی ہے کہ آیا آپ کی شکایت کامیاب رہی ہے اور آپ کے لئے کچھ بقایا رقم ہے، یا اس بات کی وضاحت کے لئے کہ انہیں آپ کی شکایت کی چھان بین کے لئے مزید وقت کیوں درکار ہے۔

اگر آپ اس حتمی جواب سے راضی نہ ہوں جو آپ کو اپنے فراہم کنندہ کی طرف سے موصول ہوتا ہے، یا اگر آپ کو 8 ہفتوں کے اندر کوئی جواب نہیں آتا تو آپ مالی محتسب کی خدمت [Financial Ombudsman Service] سے 0800 023 4567 پر شکایت کر سکتے ہیں۔

یہ کتابچہ متبادل فارمیٹ اور زبانوں میں دستیاب ہے۔ اگر آپ کو مزید معلومات یا کوئی متبادل فارمیٹ مطلوب ہو تو:

ہماری ویب سائٹ دیکھیے:

www.fca.org.uk/ppi

ہماری ہیلپ لائن کو کال کریں:

0800 101 8800

یا ٹیکسٹ فون کریں:

18001 01434 372 580



PPI کی آخری تاریخ 29 اگست 2019

ورژن 01

© Financial Conduct Authority 2017

جملہ حقوق محفوظ ہیں