

આપની ફરિયાદ અને ઓમ્બુડ્સમેન



Financial
Ombudsman
Service

નાણાંકીય ફરિયાદોના નિવારણ (પતાવટ)ની સત્તા.



Financial
Ombudsman
Service

નાણાંકીય ફરિયાદોના નિવારણ (પતાવટ)ની સત્તા.

આપની બેંક, વીમા કંપની અથવા નાણાંકીય પેઢી સામે ફરિયાદ કરી છે – છતાં, ખુશ નથી?

જે ફરિયાદો આપ ઊકેલી શકતાં નથી તેવી નાણાંકીય ફરિયાદોનું નિવારણ કરવાની અધિકૃત સત્તા ઓમ્બ્ડ્સમેન પાસે છે.

અમે તથ્યો તરફ નજર રાખીએ છીએ, પ્રશ્નો પૂછીએ છીએ, અને તેને આધારે વ્યક્તિગત કિસ્સાને આધારે શું સારું છે તે નક્કી કરીએ છીએ. જો અમે આપની ફરિયાદ હાથ પર લઈએ છીએ, તો તમે જે ધંધા સામે ફરિયાદ કરી છે તેને યોગ્ય રીતે વર્તવા આદેશ કરી શકીએ છીએ.

નાણાંકીય ઓમ્બ્ડ્સમેન સેવા [Financial Ombudsman Service] સંપૂર્ણ સ્વતંત્ર છે? અને અમારી ફરિયાદ સેવા ગ્રાહકો માટે તદ્દન મફત છે.

આ હસ્તપત્રિકા આપને નાણાંકીય ઓમ્બ્ડ્સમેનની સેવા અને અમે અમારી સત્તાનો નાણાંકીય ફરિયાદો ઊકેલવા કેવી રીતે ઉપયોગ કરી શકાય તેનાં વિશે વધુ જણાવશે.

અમે મોટાભાગે નાણાંકીય બાબતોને લગતી નીચેની ક્રિયાઓ પ્રત્યે ધ્યાન આપીએ છીએ:

- બેન્કિંગ
- વીમો
- ગીરો (મોર્ગેજેસ)
- પેન્શનો
- બચતો અને રોકાણો
- ક્રેડિટ કાર્ડ અને સ્ટોર કાર્ડ્સ
- લોનો અને ક્રેડિટ
- ભાડે ખરીદી (હાયર પરચેસ) અને નાણાં ધીરધાર પર દલાલી (pawnbroking)
- મની ટ્રાંસફર
- નાણાંકીય સલાહ
- સ્ટોક્સ, શેર્સ, યુનિટ ટ્રસ્ટો અને બોન્ડ્સ.

જો આપને ખાતરી નથી કે અમે તમારી જે તે સમસ્યામાં કોઈ મદદ કરી શકીએ તેમ નથી – ફક્ત અમારો સંપર્ક કરો અને પૂછો. અમને **0300 123 9 123** પર ફોન કરો.

જો આપ અમને ફોન કરવાથી થતાં ખર્ચની ચિંતામાં છો, અમને આપને વળતો ફોન કરવામાં આનંદ આવશે.

કેવી રીતે નાણાંકીય ઓમ્બુડ્સમેન સેવા મદદરૂપ બનશે?

અમારો ઉદ્દેશ ફરિયાદોનો અમારાંથી શક્ય તેટલો નિષ્પક્ષ અને ઝડપી નિકાલ લાવવાનો છે. કોઈપણ સમસ્યાની હંમેશા બે બાજુઓ હોય છે, આથી સમસ્યાની બંન્ને બાજુઓને અમે કાળજીપૂર્વક જોઈએ છીએ અને તમામ હકિકતોને માપીએ છીએ.

જો અમે નક્કી કર્યું કે તમે ફરિયાદ કરેલ ધંધો તમારી સાથે યોગ્ય રીતે વર્તે છે, તો અમે તમને જાણાવીશું કે કેમ.

જો અમે નક્કી કરીશું કે ધંધો ખોટી રીતે વર્તે છે અને તેનાં કારણે તમે કાંઈ ગુમાવ્યું છે તો અમે ધંધો તમારી સાથે યોગ્ય રીતે વર્તાવ કરે તેવો હુકમ કરીશું. સામાન્ય રીતે, ઉદ્દેશ છે કે જો બધું સમસૂતરું જઈ રહ્યું છે તો તમને એવી પરિસ્થિતિમાં મૂકવા કે જ્યાં તમે હતાં.

તેમાં £100,000 સુધીનાં નુકસાનને સરભર કરવાનું ધંધાને કહીશું. પરંતુ મોટાભાગની ફરિયાદો આનાથી ઓછી રકમની હોય છે.

ફરિયાદ કરવાનું પ્રથમ પગલું કયું?

જો તમને કોઈ નાણાંકીય પેદાશ અને સેવા સામે વાંધો છે તો સૌથી શ્રેષ્ઠ છે કે તમે તમારી જાતે સંબંધિત ધંધા સાથેની સમસ્યાનો ઊકેલ લાવો.

જો તમને ધંધાનો સંપર્ક કરવામાં તકલીફ છે, અથવા તમે કોઈપણ બાબતે નિશ્ચિત નથી, તો અમને જણાવો. અમે તમને કહીશું કે હવે પછી શું કરવાનું છે. અમને **0300 123 9 123** પર ફોન કરો.

જો આપ અમને ફોન કરવાથી થતાં ખર્ચની ચિંતામાં છો, અમને આપને વળતો ફોન કરવામાં આનંદ આવશે.

અમે આપની જરૂરિયાતોને આધારે કોમ્યુનિકેશનનો માર્ગ નક્કી કરીશું. જો આપ વિવિધ સ્વરૂપો જેવાં કે બ્રેઈલ, મોટી પ્રિન્ટ અથવા ઓડિયોટેપ – અથવા જુદી ભાષામાં માહિતી ઈચ્છતા હોવ-તો અમને જણાવો. અમે મદદ કરવા અમારાથી બનતું શ્રેષ્ઠ કરીશું.

ઓમ્બુડ્સમેન સેવા ક્યારે મારી ફરિયાદ પ્રત્યે ધ્યાન આપી શકે છે?

અમે આપની ફરિયાદ તરફ ધ્યાન આપીશું, જો:

- તમે જે ધંધા સામે ફરિયાદ કરી છે તેણે તમને જવાબ પાઠવી દીધો છે, છતાં આપ ખુશ નથી અથવા
- ધંધાને ફરિયાદ કર્યાને આઠ અઠવાડિયા થઈ ગયાં છે છતાં, તેનો અંતિમ નિર્ણય જાણાવ્યો નથી.

હું કેવી રીતે આપની પાસે મારી ફરિયાદ નોંધાવી શકું?

જો અમે આપને કોઈ મદદ કરી શકીએ એમ હોય તો અમને આપની પાસેથી કેટલીક માહિતી જોઈશે. આપ અમને **0300 123 9 123** પર ફોન કરીને આપની ફરિયાદ જાણાવી શકો છો.

ત્યારબાદ અમે આપને અમારું ફરિયાદ પત્રક ભરવા જણાવીશું. સઘળી બાબતો યોગ્ય રીતે થાય તે માટે આપ ધંધા પાસે શું ઈચ્છો છો તે સહિત – આપની વ્યક્તિગત માહિતી અને આપની ફરિયાદ વિશેની માહિતી અમને પૂરી પાડવી જરૂરી છે.

જો તમે ઈચ્છો તો, ફોર્મ અમારી વેબસાઈટ:

www.financial-ombudsman.org.uk

પરથી પણ પ્રિન્ટ લઈ શકો છો.

જો તમે અમને ફોન કરો તો, અમે આપના માટે કેટલાંક ફરિયાદ પત્રક ભરી શકીશું. આપે માત્ર ફોન પર આપની ફરિયાદની ટૂંકી વિગતો જ જણાવવાની છે. પરંતુ જો આપ અમને કોઈપણ સંબંધિત ખાતું અથવા પોલિસી નંબર વગેરે જણાવી શકો તો તેનાથી અમને વધુ મદદ મળશે.

તેનાથી હવે પછી શું થશે?

જો અમે જેની સાથે કામ પાર પાડી રહ્યાં છીએ તેવી ફરિયાદમાંની એક છે, તો અમે સામાન્ય રીતે જોઈશું કે અમે તમને મદદ કરી શકીએ તેમ છીએ અને ધંધો અનૌપચારિક રીતે સમસ્યા ઊકેલી શકે તેમ છે થી શરૂ કરીશું.

અમે:

- આપની વાત તરફ જોઈશું
- ધંધાનો તેનો પક્ષ જાણવા સંપર્ક કરીશું
- તથ્યોને ચકાસીશું અને
- તમને અને ધંધાને જાણાવીશું કે અમે શું વિચાર્યું છે.

અમે નક્કી કરી શકીએ કે ધંધો તમારી સાથે નિષ્પક્ષ રીતે વર્તે છે અને તેનાં પગલાંઓને કારણે આપને નુકસાન થયું નથી. જો આવું હોય તો, અમે તમને જાણાવીશું કે અમે આમ કેમ વિચારીએ છીએ.

કેટલીક વખત આપણને કોઈપણ સાચો કે ખોટો રસ્તો જડતો નથી. જો તેમ થાય તો, અમે તમને અને ધંધાને કોઈપણ બાબતનું સમાધાન કરવા જાણાવીશું.

પરંતુ ધંધાએ કરેલા (કે ન કરેલા) કૃત્યોને કારણે ચોખ્ખી રીતે આપને નુકસાન થયું હોય તો અમે ધંધાને બધી બાબતો ખરી ઉતરે તે માટે શું કરવું તે વિશે જાણાવીશું.

તેમાં £100,000 સુધીની ગુમાવેલી રકમ તમને પરત કરવાનું ધંધાને જાણાવીશું. પરંતુ મોટાભાગની ફરિયાદો આ રકમથી ઘણી નાની હોય છે.

આમ છતાં જો સમસ્યા ન ઊકેલાય તો શું?

ઘણાં બધાં કિસ્સાઓમાં અનૌપચારિક દ્રષ્ટિકોણ આપની ફરિયાદોનાં નિવારણ માટે મદદરૂપ બને છે. જો મદદરૂપ ન બને તો, અમને ઔપચારિક બાબતો વિશે વિચારવાની જરૂર પડી શકે.

આનો અર્થ એ હોઈ શકે કે અમારી પાસે આપની અને ધંધા સામે અઢળક પ્રશ્નો ઉભા થશે. અમે અન્ય દસ્તાવેજો અને માહિતી વિશે પણ પૂછી શકીએ છીએ. એટલે આપની ફરિયાદના મૂળ સુધી પહોંચતા કેટલોક સમય લાગશે.

સરેરાશ, અમે છ થી નવ મહિનામાં મોટાભાગની ફરિયાદોનું નિવારણ લાવીએ છીએ – અને ત્રીજા ભાગનાં કિસ્સાઓ ત્રણ મહિનામાં જ ઊકેલી નાંખીએ છીએ. અમે હંમેશા આપને અઘતન રાખીશું જેથી આપ આપનાં કિસ્સાઓમાં શું બન્યું તે જાણશો.

અમે મોટાભાગની ફરિયાદો ઓમ્બુડ્સમેનનાં અધિકૃત નિર્ણય વગર જ ઊકેલી નાંખીએ છીએ. પરંતુ જો આપના કિસ્સામાં ઓમ્બુડ્સમેનનો નિર્ણય જોઈતો હોય, તો તે નિર્ણય અંતિમ છે.

આપ અમારો નિર્ણય સ્વીકારવા બંધાયેલાં નથી. જો તમે ઈચ્છો તો, કોર્ટમાં પણ જઈ શકો છો. પરંતુ અમે તમને કોઈપણ કોર્ટની જરૂરિયાત કે નિયંત્રણો (દા.ત. ત્વરિત સમય મર્યાદા) વિશે કોઈ કાયદાકીય સલાહ નહીં આપીએ.

ઓમ્બુડ્સમેનની સેવા માટે ફરિયાદ લાવવામાં કોઈ સમય મર્યાદા હોય છે?

હા. તમે જે ધંધા સામે ફરિયાદ કરી છે તેનો અંતિમ નિર્ણય આવ્યાની તારીખથી છ મહિનામાં આપની ફરિયાદ અમને ફરીથી પહોંચાડવી જરૂરી છે.

અન્ય સમયમર્યાદાઓ લાગૂ પડી શકે જો:

- કેટલાંક સમય પહેલાં ઘટેલ સમસ્યાઓ વિશે આપે કોઈ ફરિયાદ કરી છે અને/ અથવા
- તમને ખબર છે કે તેમાં કઈ સમસ્યા છે (અથવા તમે તેનાં વિશે જાણો છો) છતાં, લાંબા સમય સુધી તમે તેને પડતર રાખી છે.

કોઈ નિયમો અથવા પ્રતિબંધો લાગૂ પાડી શકતાં હોય તો અમે તેનાં વિશે જાણાવીશું.

શું મારાં વતી કોઈ ફરિયાદ કરી શકે?

આપના વતી કોઈપણ ફરિયાદ કરી શકે – દા.ત, આપના કુંટુંબનો કોઈ સભ્ય, મિત્ર અથવા સિટીઝન એડવાઈઝ. પરંતુ તેનાં સાથે કામ પાર પાડતી વખતે અમને તમારી લેખિત પરવાનગી જોઈશે.

ઓમ્બુડ્સમેનની સેવા સામે મારી ફરિયાદ લાવવા માટે મારે કોઈ તજજ્ઞની મદદ લેવી જરૂરી છે?

ના. તમારે કોઈ તજજ્ઞની મદદ લેવાની જરૂર નથી – દાખલા તરીકે, સોલિસિટર કે ક્લેઈમ – મેનેજમેન્ટ કંપનીઓ. માત્ર આપ આપની ફરિયાદ કેટલી સરસ રીતે રજૂ કરી શકો છો એટલું જ નહીં – અમે કેસનાં તથ્યો તરફ ધ્યાન આપીએ છીએ. અને અમે આપનાં તરફથી આપના શબ્દોમાં સાંભળવાનું પસંદ કરીએ છીએ.

જો આપનાં વતી કોઈને કેસ લડવા માટે રોકો છો, તો તમારે તેની કિંમત ચૂકવવી પડી શકે. આનો અર્થ એ હોઈ શકે બાકી વળતરમાંથી તેની કિંમત ચૂકવવી પડશે.

શું કોર્ટની જેમ નાણાંકીય ઓમ્બુડ્સમેન સેવાઓ લેવા માટે ફરિયાદ કરવી પડે છે?

ઓમ્બુડ્સમેનની સેવાઓ કોર્ટની સેવાઓની જેમ ઔપચારિક નથી. અમે સામાન્ય રીતે લેખિત અને ફોન પર આપે જણાવેલ અને આપે જે ધંધા સામે ફરિયાદ કરી છે તેની માહિતીના આધારે કેસોનું નિવારણ કરીએ છીએ. અમે બંને પાર્ટીઓની પ્રત્યક્ષ મુલાકાત(અથવા “સુનાવણી”) વગર મોટાભાગની ફરિયાદોનું નિવારણ કરીએ છીએ.

જો આપની ફરિયાદ £100,000 કરતાં વધુ રકમની છે તો અમારી સેવાઓ આપના માટે યોગ્ય નથી. જો દરેક દસ્તાવેજો વ્યક્તિગત રીતે ચકાસવા માંગો છો તો તમે તમારી ફરિયાદ કોર્ટમાં પણ લઈ જઈ શકો છો, આપના પોતાના પ્રશ્નો પૂછો અથવા કેસના સંબંધમાં સુનાવણી યોજો.

કોર્ટ ધ્યાનમાં લીધી હોય (અથવા જેના પર કોર્ટ પગલું લેવાની હોય તેવી) ફરિયાદ સામાન્ય રીતે અમે લેતાં નથી.

લઘુ ઉદ્યોગની ફરિયાદ પરત્વે ઓમ્બ્ડ્સમેનની સેવાનો લાભ મળી શકે?

હા. અમે ઘણીબધી ફરિયાદો લઘુ ઉદ્યોગ વિશેની જોઈએ છીએ કે જેનું વાર્ષિક ટર્નઓવર 2 મિલિયન યુરો સુધીનું છે અને દશ કરતાં ઓછા કર્મચારીઓનો સ્ટાફ ધરાવે છે.

ઓમ્બ્ડ્સમેનની સેવા ધંધાને સજા અથવા દંડ કરી શકે છે?

ના. અમારું કર્તવ્ય ફક્ત નાણાંકીય સેવા પૂરી પાડતાં ધંધાઓ અને ગ્રાહકો વચ્ચે વ્યક્તિગત ફરિયાદોનું નિવારણ કરવાનું છે.

અમે કોઈ ધંધાકીય નિયમો ઘડતાં નથી. અને ધંધાઓ નિયમોને પાળે છે કે નહીં કે તેનાં પર ધ્યાન આપતાં નથી (કે 'નિયંત્રણ' રાખતાં નથી). આ કામ નિયંત્રકોનું છે. દા.ત. નાણાંકીય સેવા સત્તામંડળ [Financial Services Authority (FSA)] અને ન્યાયી વેચાણ કચેરી [Office of Fair Trading (OFT)] નું છે.

આ હસ્તપત્રિકા માત્ર સામાન્ય માર્ગદર્શક છે.
અમે જે નિયમો અનુસરીએ તે જટિલ હોઈ શકે.

જો તમે અમને તમારી ફરિયાદ તરફ ધ્યાન આપવાનું કહેશો, તો અમે આપને કોઈ વ્યક્તિગત નિયમો કે નિયંત્રણો જાણાવીશું, જે આપના વ્યક્તિગત કિસ્સામાં લાગૂ પડશે. અમે હંમેશા તમને તક આપીએ છીએ કે તમે કોઈપણ વસ્તુ ન જાણતાં હોવ કે તેનાં વિશે સંમત ન હોવ તેનાં વિશે પૂછી શકો છો.

નાણાંકીય ઓમ્બુડ્સમેન સેવાનો સંપર્ક કેવી રીતે કરશો

અમને લખો

Financial Ombudsman Service

South Quay Plaza

183 Marsh Wall

London E14 9SR

અમને ફોન કરો

0300 123 9 123

સ્વીચબોર્ડ 020 7964 1000

યુકેની બહારથી +44 20 7964 1000

અમને ઈમેલ કરો

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

અમારી વેબસાઈટ પર આ હસ્તપત્રિકાને સાંભળો.

www.financial-ombudsman.org.uk

જો આપ અમને ફોન કરવાથી થતાં ખર્ચની ચિંતામાં છો, અમને આપને વળતો ફોન કરવામાં આનંદ આવશે.

સુરક્ષા અને તાલીમનાં હેતુથી, અમે ફોન કોલ્સ પર મોનિટર અથવા રેકોર્ડિંગ કરી શકીએ.