आपकी शिकायत और लोकपाल (ombudsman)

Financial
Ombudsman
Service

वित्तीय शिकायतों का समाधान करने का अधिकार

Financial
Ombudsman
Service

वित्तीय शिकायतों का समाधान करने का अधिकार

अपने बैंक, बीमा कंपनी या वित्त फर्म को शिकायत की – लेकिन अब भी खुश नहीं हैं?

लोकपाल को उन वित्तीय शिकायतों का समाधान करने का शासकीय अधिकार है जिनका निपटान आप स्वयं नहीं कर सकते।

हम तथ्यों को देखते हैं, प्रश्न पूछते हैं और प्रत्येक व्यक्ति के मामले में जो उचित होता है, वह निर्णय लेते हैं। यदि हम आपकी शिकायत सही पाते हैं तो हम उन व्यवसायों को गलती सुधारने का आदेश दे सकते हैं जिनके बारे में आपने शिकायत की है।

वित्तीय लोकपाल सेवा [Financial Ombudsman Service] पूरी तरह से स्वतंत्र है और हमारी शिकायत सेवा उपभोक्ताओं के लिए निःशुल्क है।

यह पुस्तिका आपको वित्तीय लोकपाल सेवा के बारे में अधिक जानकारी देती है और यह बताती है कि हम वित्तीय शिकायतों का समाधान करने के लिए कैसे अपने अधिकार का प्रयोग करते हैं।

हम जिन अधिकांश वित्तीय मामलों को देख सकते हैं, उनमें शामिल हैं:

- बैंकिंग
- बीमा
- रेहन
- पेंशन
- बचत और निवेश
- क्रेडिट कार्ड और स्टोर कार्ड
- ऋण और क्रेडिट
- हायर पर्चेज़ (किराया खरीद) और पॉनब्रोकिंग
- धन हस्तांतरण
- वित्तीय सलाह
- स्टॉक, शेयर, यूनिट ट्रस्ट और बॉंड।

यदि आप आश्वस्त नहीं हैं कि हम आपकी किसी खास समस्या में सहायता कर सकते हैं या नहीं – तो सिर्फ हमसे संपर्क करें और पूछें। हमें **0300 123 9 123** पर कॉल करें।

यदि आप हमें कॉल करने के खर्चे को लेकर चिंतित हैं तो हमें आपको कॉल बैक करने में प्रसन्नता होगी।

वित्तीय लोकपाल सेवा कैसे सहायता करती है?

हमारा प्रयोजन निष्पक्ष तरीके से और जल्द-से-जल्द शिकायतों का समाधान करना है। किसी भी शिकायत के हमेशा दो पक्ष होते हैं, इसलिए हम शिकायत के दोनों पक्षों की ध्यानपूर्वक जाँच-पड़ताल करते हैं और सभी तथ्यों का विश्लेषण करते हैं।

यदि हम यह निर्णय करते हैं कि जिस व्यवसाय के बारे में आप शिकायत कर रहे हैं, उसने आपके साथ उचित व्यवहार किया है तो हम आपको उसका कारण बताएंगे।

यदि हम यह निर्णय करते हैं कि उस व्यवसाय ने आपके साथ अनुचित व्यवहार किया है और उसके परिणाम स्वरूप आपको नुकसान हुआ है तो हम व्यवसाय को गलतियाँ ठीक करने का आदेश दे सकते हैं। सामान्य रूप से, इसका मकसद आपको उस स्थिति में रखना है जहाँ आप चीज़ें गलत न होने पर होते।

इसमें आपके नुकसान के लिए £100,000 तक की भरपाई के लिए व्यवसाय को कहना शामिल हो सकता है। लेकिन अधिकांश शिकायतों में इससे कहीं कम राशि शामिल होती है।

शिकायत करने का पहला चरण क्या है?

यदि आपको किसी वित्तीय उत्पाद या सेवा से समस्या है तो यह देख लेना हमेशा अच्छा होता है कि क्या आप इसका समाधान सीधे संबंधित व्यवसाय के साथ कर सकते हैं।

यदि आपको व्यवसाय से संपर्क करने में कठिनाई आ रही है या आप किसी चीज़ के बारे में आश्वस्त नहीं हैं तो कृपया हमें बताएं। हम आपको बताएंगे कि आपको आगे क्या करना है। हमें **0300 123 9 123** पर कॉल करें।

यदि आप हमें कॉल करने के खर्चे को लेकर चिंतित हैं तो हमें आपको कॉल बैक करने में प्रसन्नता होगी।

हम आपकी जरूरतों के आधार पर, आपके साथ संवाद का तरीका अपना सकते हैं। यदि आप किसी अलग प्रारूप में जानकारी चाहते हैं जैसे कि ब्रेल, बड़ा मुद्रण या ऑडियोटेप – या किसी अलग भाषा में – तो हमें बताएं। हम आपकी सहायता करने की भरपूर कोशिश करेंगे।

लोकपाल सेवा कब मेरी शिकायत को देख सकती है?

हम आपकी शिकायतों को देख सकते हैं यदि:

- जिस व्यवसाय के बारे में आपने शिकायत की है, उसने आपकी शिकायत पर अपना अंतिम उत्तर दे दिया है लेकिन आप अब भी नाखुश हैं *या*
- व्यवसाय ने पहले ही आपकी शिकायत के निपटारे में आठ सप्ताह लगा दिए हैं लेकिन अब भी आपको अपना अंतिम उत्तर नहीं दिया है।

मैं आपके पास अपनी शिकायत कैसे दर्ज करूँ?

हमें यह जानने के लिए आपसे कुछ ब्यौरों की जरूरत होगी कि क्या हम आपकी सहायता कर सकते हैं। आप **0300 123 9 123** पर फोन करके अपनी शिकायत के बारे में हमें बता सकते हैं।

तब हमें जरूरत होगी कि आप हमारे शिकायत प्रपत्र को भरें। यह हमें आपके व्यक्तिगत ब्यौरे और आपकी शिकायत के बारे में जानकारी देता है – साथ ही यह कि गलतियाँ ठीक करने के लिए व्यवसाय क्या करे इस बारे में आप क्या चाहते हैं।

यदि आप चाहें तो इस प्रपत्र को हमारी बेवसाइट: **www.financial-ombudsman.org.uk** से प्रिंट कर सकते हैं।

यदि आप हमें फोन करते हैं तो हम आपके लिए इस शिकायत प्रपत्र का कुछ हिस्सा भर सकते हैं। आपको फोन पर केवल अपनी शिकायत के संक्षिप्त ब्यौरे हमें देने होंगे। लेकिन यदि आप हमें किसी संगत खाते या पॉलिसी संख्याओं आदि के बारे में बता सकें तो इससे सहायता मिलेगी।

इसके आगे क्या होगा?

यदि आपकी शिकायत ऐसी है जिस पर हम कार्रवाई कर सकते हैं तो सामान्यत: यह देखकर शुरुआत करते हैं कि क्या हम बातों को अनौपचारिक रूप से सुलझा लेने में आपकी और व्यवसाय की सहायता कर सकते हैं।

हम:

- शिकायत के आपके पक्ष को देखेंगे
- दूसरे पक्ष को जानने के लिए व्यवसाय से संपर्क करेंगे
- तथ्यों को जाँचेंगे *और*
- आपको तथा व्यवसाय को बताएंगे कि हम क्या सोचते हैं।

हम यह निर्णय ले सकते हैं कि व्यवसाय ने आपके साथ अच्छा व्यवहार किया है और उसकी कार्रवाइयों के परिणामस्वरूप आपको कोई नुकसान नहीं हुआ है। यदि ऐसा होता है तो हम आपको बताएंगे कि हम ऐसा क्यों सोचते हैं।

कभी-कभी हमें लगता है कि सही या गलत संबंधी कोई बात स्पष्ट नहीं है। यदि ऐसा होता है तो मामले को सुलझाने में आपकी और व्यवसाय की सहायता करने के लिए हम समझौता करने का सुझाव देंगे।

लेकिन यदि जो कुछ व्यवसाय ने किया (नहीं किया) है, उससे आपको साफ तौर पर नुकसान हुआ है तो हम व्यवसाय को बता सकते हैं कि गलती सुधारने के लिए क्या किया जाए।

इसमें आपके नुकसान के लिए £100,000 तक का भुगतान करने के लिए व्यवसाय को कहना शामिल हो सकता है। लेकिन अधिकांश शिकायतों में इससे कहीं कम राशि शामिल होती है।

यदि अब भी समस्या का समाधान नहीं होता है तो क्या होगा?

अनेक मामलों में, इस अनौपचारिक दृष्टिकोण से आपकी शिकायत को सुलझाने में सहायता मिलेगी। यदि नहीं मिलती है तो हमें चीज़ों को ज्यादा औपचारिक रूप से देखने की जरूरत होगी।

इसका अर्थ यह हो सकता है कि हम आपसे और व्यवसाय-दोनों से और अधिक प्रश्न कर सकते हैं। हम अन्य दस्तावेज़ और जानकारियाँ माँग सकते हैं। इसलिए आपकी समस्या की तह तक जाने में कुछ समय लग सकता है।

औसतन, हम अधिकांश शिकायतों का निपटारा छः से नौ महीनों के भीतर कर देते हैं – और हम एक तिहाई मामलों को तीन महीनों के भीतर सुलझा लेते हैं। हम आपको हमेशा अद्यतन जानकारी देते रहेंगे ताकि आप जान सकें कि आपके मामले में क्या हो रहा है।

हम किसी लोकपाल के आधिकारिक निर्णय के बिना ही अधिकांश शिकायतों को सुलझा सकते हैं। लेकिन यदि आपके मामले में लोकपाल के निर्णय की जरूरत पड़ती है तो वह निर्णय अंतिम होगा।

आपके लिए हमारा निर्णय स्वीकार करना जरूरी नहीं है। यदि आप चाहें तो इसके बजाय अदालत में जाने के लिए स्वतंत्र हैं। लेकिन हम आपको किसी अदालत की अपेक्षाओं या प्रतिबंधों (उदाहरण के लिए, समय सीमाओं) के बारे में कोई कानूनी सलाह नहीं दे सकते।

क्या लोकपाल सेवा तक शिकायत को लाने के लिए समयसीमाएं हैं?

जी हाँ। जिस व्यवसाय के बारे में आप शिकायत कर रहे हैं, उसके द्वारा अंतिम उत्तर प्रदान करने की तारीख के छः महीनों के भीतर आपको अपनी शिकायत हमारे पास भेजनी होगी।

अन्य समयसीमाएं भी लागू हो सकती हैं यदि:

- जिसके बारे में आप शिकायत कर रहे हैं वह कुछ समय पहले हुआ है *और/या*
- आपने यह जानने के बाद (या जब तक यह जान लेना चाहिए था) कि समस्या है, शिकायत करने में बहुत देर लगाई।

हम आपको ऐसे नियमों या प्रतिबंधों के बारे में बताएंगे जो आपके मामले में लागू हो सकते हैं।

क्या कोई मेरी ओर से शिकायत कर सकता है?

आपकी ओर से कोई भी शिकायत कर सकता है – उदाहरण के लिए – आपके परिवार का कोई सदस्य, कोई मित्र या Citizens Advice। लेकिन उनसे व्यवहार के लिए हमें आपकी लिखित अनुमति की जरूरत होगी।

क्या शिकायत को लोकपाल सेवा तक लाने के लिए मुझे किसी विशेषज्ञ की सहायता की जरूरत होगी?

नहीं। आपको किसी विशेषज्ञ – उदाहरण के लिए – किसी सॉलिसिटर या दावा-प्रबंधन कंपनी की सहायता की आवश्यकता नहीं है। हम मामले के तथ्यों को देखते हैं – न कि यह कि आप अपनी शिकायत कितनी अच्छी तरह प्रस्तुत करते हैं। और हम आपसे आपके शब्दों में सुनने को वरीयता देते हैं।

यदि आप अपने मामले को प्रस्तुत करने के लिए किसी को नियुक्त करते हैं तो आपको उनके खर्चों का भुगतान करना पड़ सकता है। इसका अर्थ हुआ कि आपको उस क्षतिपूर्ति में से उनको भुगतान करना होगा जो आपको देय है।

क्या शिकायत को वित्तीय लोकपाल सेवा तक लाना किसी अदालत में जाने के समान है?

लोकपाल सेवा अदालतों की तरह औपचारिक नहीं है। हम सामान्यतः उस सूचना पर आधारित मामलों पर निर्णय करते हैं जो आपने और जिस व्यवसाय के बारे में आप शिकायत कर रहे हैं, उसने हमें लिखित रूप में और फोन पर दी है। हम लगभग सभी शिकायतों का समाधान दोनों पक्षों के साथ आमने-सामने की बैठकों (या "सुनवाइयों") की जरूरत के बिना ही करते हैं।

यदि आपकी शिकायत में £100,000 से अधिक की राशि शामिल है तो हो सकता है कि आपके लिए हमारी सेवा उपयुक्त न हो। यदि आप सारे कागज़ों की व्यक्तिगत रूप से जाँच करना चाहते हैं, अपने प्रश्न पूछना चाहते हैं या सामान्य रूप से सुनवाई करना चाहते हैं तो आप अपनी शिकायत को अदालत में भी ले जाना पसंद कर सकते हैं।

हम सामान्यतः उस शिकायत का निपटारा नहीं करते जिस पर किसी अदालत ने पहले से विचार किया हुआ हो (या जिस पर अदालत की कार्रवाई होने वाली हो)।

क्या लोकपाल सेवा छोटे व्यवसायों की शिकायतों के संबंध में सहायता कर सकती है?

जी हाँ। हम छोटे व्यवसायों की उन अधिकांश शिकायतों को देख सकते हैं जिनका वार्षिक कारोबार 2 मिलियन यूरो तक है और स्टाफ दस से कम है।

क्या लोकपाल सेवा व्यवसायों को दंडित कर सकती है या जुर्माना लगा सकती है?

नहीं। हमारा काम वित्तीय सेवाएं प्रदान करने वाले व्यवसायों और उनके ग्राहकों के बीच व्यक्तिगत शिकायतों के निपटारे में मदद करना है।

हम व्यवसायों के नियम नहीं लिखते। और हम यह सुनिश्चित करने के लिए व्यवसायों की निगरानी (या उनको "नियंत्रित") नहीं करते कि वे नियमों का पालन करें। यह नियामकों जैसे कि वित्तीय सेवा प्राधिकरण [Financial Services Authority] (FSA) और निष्पक्ष व्यापार कार्यालय [Office of Fair Trading] (OFT) का काम है।

यह पुस्तिका एक सामान्य निर्देशिका है। हमारे द्वारा पालन किए जाने वाले नियम जटिल हो सकते हैं।

यदि आप हमसे किसी शिकायत को देखने के लिए कहते हैं तो हम किसी ऐसे खास नियम या प्रतिबंध की व्याख्या करेंगे जो आपके व्यक्तिगत मामले पर लागू हो सकता है। जो बात आपको समझ नहीं आती या जिससे आप सहमत नहीं हैं, हम हमेशा उसके बारे में पूछताछ करने का आपको मौका देंगे।

© Financial Ombudsman Service Limited, दिसंबर 2009

Financial Ombudsman Service से communications टीम द्वारा प्रस्तुत
संदर्भ संख्या 110/01.12.09।

वित्तीय लोकपाल सेवा से कैसे संपर्क करें

हमें लिखें

Financial Ombudsman Service
South Quay Plaza
183 Marsh Wall
London E14 9SR

हमें फोन करें

0300 123 9 123

स्विचबोर्ड **020 7964 1000**

यूके से बाहर से **+44 20 7964 1000**

हमें ईमेल करें

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

हमारी बेवसाइट पर इस पुस्तिका को सुनें

www.financial-ombudsman.org.uk

यदि आप हमें कॉल करने के खर्चे को लेकर चिंतित हैं तो हमें आपको कॉल बैक करने में प्रसन्नता होगी।

सुरक्षा और प्रशिक्षण प्रयोजनों से, हम फोन कॉल्स की निगरानी या रिकॉर्डिंग कर सकते हैं।