

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਤੇ
ਲੋਕਪਾਲ



Financial
Ombudsman
Service

ਮਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਕਤ।



Financial
Ombudsman
Service

ਮਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਕਤ।



ਆਪਣੇ ਬੈਂਕ, ਬੀਮਾ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਮਾਲੀ ਫ਼ਰਮ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ – ਪਰ ਹਾਲੀਂ ਵੀ ਖ਼ੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ?

ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ, ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ
ਰਸਮੀ ਤਾਕਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਹਨਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਹੱਲ
ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ।

ਅਸੀਂ ਤੱਥਾਂ ਨੂੰ ਵੇਖਦੇ ਹਾਂ, ਸੁਆਲ ਪੁੱਛਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਫ਼ੈਸਲਾ
ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਹਰੇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਕੇਸ ਵਿਚ ਕੀ ਠੀਕ ਹੈ। ਜੇ
ਅਸੀਂ, ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਠੀਕ ਸਮਝਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ,
ਜਿਸ ਕਾਰੋਬਾਰ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਉਸ ਨੂੰ ਸਭ
ਕੁਝ ਠੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਆਦੇਸ਼ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਮਾਲੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸੇਵਾ [Financial Ombudsman
Service] ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੁਤੰਤਰ ਹੈ? ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ
ਸੇਵਾ, ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਮੁਫ਼ਤ ਹੈ।

ਇਹ ਲੀਫ਼ਲੈਟ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਾਲੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਹੋਰ
ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਮਾਲੀ
ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜ਼ਿੱਠਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਅਖ਼ਤਿਆਰ ਦੀ
ਵਰਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ, ਇਹਨਾਂ ਸਮੇਤ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਬਾਰੇ
ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ:

- ਬੈਂਕਿੰਗ
- ਬੀਮਾ
- ਮਾਰਗੇਜ (ਗਿਰਵੀਨਾਮੇ)
- ਪੈਸ਼ਨਾਂ
- ਬਚਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਵੇਸ਼
- ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਅਤੇ ਸਟੋਰ ਕਾਰਡ
- ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਉਧਾਰ
- ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਤੇ ਖਰੀਦਣਾ ਅਤੇ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖਕੇ ਖਰੀਦਣਾ
- ਪੈਸਿਆਂ ਦਾ ਤਬਾਦਲਾ
- ਮਾਲੀ ਸਲਾਹ
- ਸਟਾਕ, ਸ਼ੇਅਰ, ਯੂਨਿਟ ਟ੍ਰਸਟ ਅਤੇ ਬਾਂਡ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਯਕੀਨੀ ਨਹੀਂ ਹੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਮੱਸਿਆ
ਨਾਲ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ – ਸਾਨੂੰ ਬਸ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਅਤੇ
ਪੁੱਛੋ। ਸਾਨੂੰ, **0300 123 9 123** ਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ, ਸਾਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰਨ ਦੇ ਖਰਚ ਬਾਰੇ ਫਿਕਰਮੰਦ ਹੋ, ਤਾਂ
ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਾਪਸ ਫੋਨ ਕਰਨ ਵਿਚ ਸਾਨੂੰ ਖੁਸ਼ੀ ਹੋਏਗੀ।



ਮਾਲੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸੇਵਾ, ਕਿਵੇਂ ਮਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ?

ਸਾਡਾ ਉਦੇਸ਼, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ, ਜਿੰਨੀ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਜਿੰਨੀ ਛੇਤੀ ਅਸੀਂ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਪਹਿਲੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਇਸ ਲਈ ਅਸੀਂ ਕਹਾਣੀ ਦੇ ਦੋਵਾਂ ਪਹਿਲੂਆਂ ਦੀ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਘੋਖ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਤੱਥਾਂ ਨੂੰ ਵਿਚਾਰਦੇ ਹਾਂ।

ਜੇ ਅਸੀਂ ਫ਼ੈਸਲਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਜਿਸ ਕਾਰੋਬਾਰ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਉਸਨੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਵਿਹਾਰ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸਦਾ ਕਾਰਨ ਦੱਸਾਂਗੇ।

ਜੇ ਅਸੀਂ ਫ਼ੈਸਲਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੇ ਗਲਤ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਜਿਸਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਜਿਸ ਕਾਰੋਬਾਰ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਉਸ ਨੂੰ ਸਭ ਕੁਝ ਠੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਆਦੇਸ਼ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਇਸਦਾ ਉਦੇਸ਼, ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਸ ਥਾਂ ਤੇ ਪੁਚਾਉਣਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਹੁੰਦੇ ਜੋ ਕੁਝ ਗਲਤ ਨਾ ਹੁੰਦਾ।

ਇਸ ਵਿਚ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੂੰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੋਏ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ £100,000 ਤਕ ਦੇਣ ਲਈ ਕਹਿਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਪਰ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿਚ ਇਸ ਨਾਲੋਂ ਬਹੁਤ ਘੱਟ ਰਕਮਾਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।



ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪਹਿਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀ ਹੈ?

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਮਾਲੀ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਸਮੱਸਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਦੇਖਣਾ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਬਿਹਤਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲ ਸਿੱਧਿਆਂ ਹਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਵਿਚ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਹੈ, ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਚੀਜ਼ ਬਾਰੇ ਯਕੀਨੀ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅੱਗੇ ਕੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਸਾਨੂੰ **0300 123 9 123** ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ, ਸਾਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰਨ ਦੇ ਖਰਚ ਬਾਰੇ ਫਿਕਰਮੰਦ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਾਪਸ ਫੋਨ ਕਰਨ ਵਿਚ ਸਾਨੂੰ ਖੁਸ਼ੀ ਹੋਏਗੀ।

ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਬਦਲ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਬ੍ਰੇਲ, ਵੱਡੇ ਅੱਖਰਾਂ ਜਾਂ ਅੱਡੀਓਟੋਪ ਵਰਗੇ ਵੱਖ ਵੱਖ ਰੂਪਾਂ – ਜਾਂ ਇਕ ਵੱਖਰੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ - ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਵਲੋਂ ਬਿਹਤਰ ਕਰਾਂਗੇ।



ਲੋਕਪਾਲ ਸੇਵਾ, ਮੇਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਦੋਂ ਵੇਖ ਸਕਦੀ ਹੈ?

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਘੋਖ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਜੇ:

- ਉਸ ਕਾਰੋਬਾਰ, ਜਿਸ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਨੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਆਪਣਾ ਅੰਤਮ ਫੈਸਲਾ ਦੇ ਦਿੱਤਾ ਹੈ, ਪਰ ਤੁਸੀਂ ਹਾਲੀ ਵੀ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਾਂ
- ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਅੱਠ ਹਫ਼ਤੇ ਲੈ ਲਏ ਹਨ, ਪਰ ਹਾਲੀ ਤਕ ਉਸਨੇ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਮ ਫੈਸਲਾ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਹੈ।



ਮੈਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਾਂ?



ਸਾਨੂੰ, ਇਹ ਵੇਖਣ ਲਈ ਕਿ ਕੀ ਅਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਕੁਝ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਏਗੀ। ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ **0300 123 9 123** ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਦੱਸ ਸਕਦੇ ਹੋ।



ਸਾਨੂੰ ਫਿਰ, ਤੁਹਾਡੇ ਵਲੋਂ ਆਪਣੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਭਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਏਗੀ। ਇਸ ਨਾਲ ਸਾਨੂੰ, ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ – ਤੁਸੀਂ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਲੋਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀ ਕਰਾਉਣਾ ਚਾਹੋਗੇ, ਸਮੇਤ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਿਲਦੀ ਹੈ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੋਂ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਪ੍ਰਿੰਟ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

www.financial-ombudsman.org.uk

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਵਿਚੋਂ ਕੁਝ ਨੂੰ ਭਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਿਰਫ, ਫੋਨ ਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸੰਖੇਪ ਵੇਰਵੇ ਸਾਨੂੰ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਏਗੀ। ਪਰ ਇਸ ਨਾਲ ਮਦਦ ਮਿਲੇਗੀ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਸਬੰਧਿਤ ਖਾਤੇ ਜਾਂ ਪਾਲਿਸੀ ਨੰਬਰ ਆਦਿ ਦੇ ਸਕੋ।

ਅੱਗੋਂ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਜਿਹੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਨਜਿੱਠ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ, ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਵੇਖਕੇ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਕੀ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀ ਗ਼ੈਰ-ਰਸਮੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਵਿਚ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।



ਅਸੀਂ:

- ਤੁਹਾਡੀ ਗੱਲ ਦੇ ਪੱਖ ਨੂੰ ਵੇਖਾਂਗੇ
- ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਪੱਖ ਸੁਣਨ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਾਂਗੇ
- ਤੱਥਾਂ ਦਾ ਲੇਖਾ-ਜੋਖਾ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੂੰ, ਅਸੀਂ ਕੀ ਸੋਚਦੇ ਹਾਂ, ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ, ਇਹ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸਦੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਨੁਕਸਾਨ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਜੇ ਇੰਜ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਸਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਿਉਂ ਸੋਚਦੇ ਹਾਂ।

ਕਈ ਵਾਰੀ ਸਾਨੂੰ ਲਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੁਝ ਵੀ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿਚ ਸਹੀ ਜਾਂ ਗ਼ਲਤ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਜੇ ਇੰਜ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿਚ, ਤੁਹਾਡੀ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀ ਮਦਦ ਲਈ ਇਕ ਸਮਝੌਤੇ ਦਾ ਸੁਝਾਅ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਪਰ ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੇ ਕੀ (ਜਾਂ ਕੀ ਨਹੀਂ) ਕੀਤਾ ਹੈ, ਕਾਰਣ ਸਪਸ਼ਟ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੂੰ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀ ਕਰੋ।

ਇਸ ਵਿਚ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੂੰ £100,000 ਤਕ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਪਰ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿਚ, ਇਸ ਤੋਂ ਬਹੁਤ ਘੱਟ ਰਕਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।



ਕੀ ਹੋਏਗਾ, ਜੇ ਇਸ ਨਾਲ ਸਮੱਸਿਆ ਹਾਲੀ ਵੀ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ?

ਕਈ ਕੇਸਾਂ ਵਿਚ, ਇਸ ਗੈਰ-ਰਸਮੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿਚ ਮਦਦ ਮਿਲੇਗੀ। ਜੇ ਨਹੀਂ, ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ, ਹਾਲਾਤ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਰਸਮੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵੇਖਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਇਸਦਾ ਅਰਥ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰ, ਦੋਵਾਂ ਤੋਂ ਹੋਰ ਸੁਆਲ ਪੁਛਾਂਗੇ। ਸਾਨੂੰ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਦੀ ਵੀ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ, ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਤਹਿ ਤਕ ਜਾ ਸਕੀਏ, ਇਸ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਲੱਗ ਸਕੇਗਾ।

ਅੰਸਤਨ, ਅਸੀਂ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਛੇ ਤੋਂ ਨੌਂ ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕਰਦੇ ਹਾਂ – ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਇਕ ਤਿਹਾਈ ਕੇਸਾਂ ਨੂੰ, ਤਿੰਨ ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਤਾਜ਼ਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਆਂਗੇ, ਤਾਂਕਿ ਤੁਸੀਂ ਜਾਣੋ, ਕੀ ਤੁਹਾਡੇ ਕੇਸ ਵਿਚ ਕੀ ਹੋ ਰਿਹਾ ਹੈ।

ਅਸੀਂ, ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ, ਇਕ ਲੋਕਪਾਲ ਵਲੋਂ ਰਸਮੀ ਫ਼ੈਸਲੇ ਦੀ ਲੋੜ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਹੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਪਰ ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕੇਸ ਵਿਚ ਕਿਸੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਫ਼ੈਸਲਾ ਅੰਤਮ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।



ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡਾ ਫੈਸਲਾ ਮੰਨਣ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ। ਇਸਦੀ ਬਜਾਇ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਅਦਾਲਤ ਵਿਚ ਜਾਂ ਲਈ ਅਜ਼ਾਦ ਹੋ। ਪਰ ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤੀ ਲੋੜਾਂ ਜਾਂ ਪਾਬੰਦੀਆਂ (ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ, ਸਮੇਂ ਦੀਆਂ ਹੱਦਾਂ ਬਾਰੇ) ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਲਾਹ ਨਹੀਂ ਦੇ ਸਕਦੇ।

ਕੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸੇਵਾ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਆਉਣ ਵਾਸਤੇ ਕੋਈ ਸਮੇਂ ਦੀਆਂ ਹੱਦਾਂ ਹਨ?

ਹਾਂ। ਤੁਹਾਨੂੰ, ਕਾਰੋਬਾਰ, ਜਿਸ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਤੋਂ ਆਖਰੀ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਦੇ ਛੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜਣ ਦੀ ਲੋੜ ਪਏਗੀ।

ਸਮੇਂ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਹੱਦਾਂ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਜੇ:

- ਜਿਸ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਉਹ ਘਟਨਾ ਕੁਝ ਸਮਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਵਾਪਰੀ ਸੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ
- ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਜਾਣਨ (ਜਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਣਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਸੀ) ਕਿ ਇਸ ਵਿਚ ਇਕ ਸਮਸਿਆ ਹੈ, ਮਗਰੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਿਚ ਬਹੁਤ ਦੇਰ ਕਰ ਦਿੰਦੇ ਹੋ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੇਮਾਂ ਜਾਂ ਪਾਬੰਦੀਆਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ, ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕੇਸ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।



ਕੀ ਕੋਈ ਮੇਰੇ ਵਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਤੁਹਾਡੇ ਵਲੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ –
ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ, ਤੁਹਾਡੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦਾ ਮੈਂਬਰ, ਇਕ ਦੋਸਤ
ਜਾਂ ਸਿਟੀਜ਼ਨਸ ਐਡਵਾਈਸ। ਪਰ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ
ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਆਗਿਆ ਦੇਣ ਲਈ, ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਲਿਖਤੀ
ਆਗਿਆ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਏਗੀ।

ਕੀ ਮੈਨੂੰ ਲੋਕਪਾਲ ਸੇਵਾ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਆਉਣ ਵਾਸਤੇ ਮਾਹਿਰਾਨਾ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ?

ਨਹੀਂ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਮਾਹਿਰਾਨਾ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ –
ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ, ਵਕੀਲ ਜਾਂ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ
ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ। ਅਸੀਂ ਕੇਸ ਦੇ ਤੱਥਾਂ ਦੀ ਘੋਖ ਕਰਦੇ ਹਾਂ
– ਨਾਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕਿੰਨੀ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪੇਸ਼
ਕੀਤਾ ਹੈ। ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਖੁਦ ਦੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿਚ, ਤੁਹਾਡੇ
ਤੋਂ ਸੁਣਨ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਲਈ, ਆਪਣਾ ਕੇਸ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ
ਲਈ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਕੰਮ ਤੇ ਰਖਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ
ਲਾਗਤਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਦਾ
ਮਤਲਬ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ
ਵੀ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਵਜੋਂ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੋਗੇ।

ਕੀ ਮਾਲੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ, ਅਦਾਲਤ ਜਾਣ ਵਾਂਗ ਹੈ?

ਲੋਕਪਾਲ ਸੇਵਾ, ਅਦਾਲਤਾਂ ਵਰਗੀ ਰਸਮੀ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ, ਜਿਸ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਉਸ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਲੋਂ ਲਿਖਤੀ ਅਤੇ ਫੋਨ ਤੇ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਕੇਸਾਂ ਬਾਰੇ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਲਗਭਗ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ, ਦੋਵਾਂ ਧਿਰਾਂ ਨਾਲ ਆਹਮੋ-ਸਾਹਮਣੇ ਮੀਟਿੰਗਾਂ (ਜਾਂ “ਸੁਣਵਾਈਆਂ”) ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਹੱਲ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਚ, £100,000 ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਤਾਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਅਨੁਕੂਲ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਰੇ ਕਾਗਜ਼ਾਂ ਦੀ ਆਪ ਖ਼ੁਦ ਜਾਂਚ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਆਪਣੇ ਖ਼ੁਦ ਦੇ ਸੁਆਲ ਪੁੱਛਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਇਕ ਮਾਮਲੇ ਵਜੋਂ ਇਕ ਸੁਣਵਾਈ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅਦਾਲਤ ਲਿਜਾਉਣ ਨੂੰ ਵੀ ਤਰਜੀਹ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਅਸੀਂ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਇਕ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਨਜਿੱਠਾਂਗੇ, ਜਿਸ ਤੇ ਅਦਾਲਤ ਵਲੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਚੁੱਕਾ ਹੈ (ਜਾਂ ਜਿਸ ਤੇ ਅਦਾਲਤ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਹੈ)।



ਕੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸੇਵਾ ਛੋਟੇ ਕਾਰੋਬਾਰਾਂ ਤੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿਚ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ?

ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਛੋਟੇ ਕਾਰੋਬਾਰਾਂ ਤੋਂ ਜਿਆਦਾਤਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਘੋਖ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਜਿਹਨਾਂ ਦੀ ਸਲਾਨਾ ਕੁੱਲ 2 ਮਿਲੀਅਨ ਯੂਰੋ ਅਤੇ ਦਸ ਨਾਲੋਂ ਘੱਟ ਸਟਾਫ਼ ਹੈ।

ਕੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸੇਵਾ ਕਾਰੋਬਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਜ਼ਾ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਾ ਸਕਦੀ ਹੈ?

ਨਹੀਂ। ਸਾਡਾ ਕੰਮ ਕਾਰੋਬਾਰਾਂ, ਜੋ ਮਾਲੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ, ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਵਿਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਕਾਰੋਬਾਰਾਂ ਲਈ ਨੋਮ ਨਹੀਂ ਲਿਖਦੇ। ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਾਰੋਬਾਰਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ (ਜਾਂ “ਨੋਮਬੱਧ”) ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਕਿ ਉਹ ਨੋਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ। ਇਹ ਕੰਮ ਮਾਲੀ ਸੇਵਾ ਅਥਾਰਿਟੀ [Financial Services Authority (FSA)] ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰ [Office of Fair Trading (OFT)] ਵਰਗੇ ਨੋਮਬੱਧਕਾਂ ਦਾ ਹੈ।





ਇਹ ਲੀਫਲੈਟ ਇਕ ਆਮ ਗਾਈਡ ਹੈ।
ਨੇਮ, ਜਿਹਨਾਂ ਦੀ ਅਸੀਂ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਹੈ, ਗੁੰਝਲਦਾਰ ਹੋ
ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਘੋਖ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦੇ
ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਨੇਮਾਂ ਜਾਂ ਪਾਬੰਦੀਆਂ
ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ, ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਖੁਦ ਦੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕੇਸ ਤੇ
ਲਾਗੂ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੁਆਲ, ਜੋ
ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਮਝ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦਾ ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਹਿਮਤ ਨਹੀਂ ਹੋ,
ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਮੌਕਾ ਜ਼ਰੂਰ ਦਿਆਂਗੇ।



© Financial Ombudsman Service Limited, ਦਿਸੰਬਰ 2009

Financial Ombudsman Service ਵਿਖੇ communications ਟੀਮ ਵਲੋਂ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ।
ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ 110/01.12.09।



ਮਾਲੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸੇਵਾ ਨਾਲ
ਸੰਪਰਕ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ

ਸਾਨੂੰ ਲਿਖੋ

Financial Ombudsman Service

South Quay Plaza

183 Marsh Wall

London E14 9SR

ਸਾਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰੋ

0300 123 9 123

ਸਵਿੱਚਬੋਰਡ 020 7964 1000

ਯੂਕੇ ਤੋਂ ਬਾਹਰੋਂ +44 20 7964 1000

ਸਾਨੂੰ ਈਮੇਲ ਕਰੋ

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਇਸ ਲੀਫਲੈਟ ਨੂੰ ਸੁਣੋ

www.financial-ombudsman.org.uk

ਜੇ ਤੁਸੀਂ, ਸਾਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰਨ ਦੇ ਖਰਚ ਬਾਰੇ ਫਿਕਰਮੰਦ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਾਪਸ ਫੋਨ ਕਰਨ ਵਿਚ ਸਾਨੂੰ ਖੁਸ਼ੀ ਹੋਏਗੀ।

ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ, ਅਸੀਂ ਫੋਨ ਕਾਲਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਜਾਂ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।