



Financial
Ombudsman
Service

آپ کی بنک، بیمہ کمپنی یا مالیاتی
ادارے کو شکایت کرنے کے
باوجود بھی کیا آپ مطمئن نہیں
ہیں؟

آپ کی شکایت اور امبڈسمن



آپ کی بنک، بیمہ کمپنی یا مالیاتی ادارے کو شکایت کرنے کے باوجود بھی کیا آپ مطمئن نہیں ہیں؟

آپ کے اور اس تجارتی ادارے کے مابین جس سے آپ مطمئن نہیں ہیں، شکایتوں کو سلجھانے کے لیے امیڈسمن کو مستند اختیارات ہوتے ہیں۔

ہم حقائق پر غور و خوض کرتے ہیں، سوالات پوچھتے ہیں اور اس بات کا فیصلہ کرتے ہیں کہ ہر ایک انفرادی معاملے میں کیا منصفانہ بات ہے۔

اگر ہم ایسا سمجھتے ہیں کہ ادارے کا آپ کے ساتھ منصفانہ رویہ رہا ہے تب ہم اس کے وجوہات آپ کو بتائیں گے۔ لیکن اگر ہم اس بات پر متفق ہوتے ہیں کہ ادارے نے آپ کے ساتھ کچھ زیادتی کی ہے تب معاملہ سدھارنے کے لیے ہم ان کو حکم کرسکتے ہیں۔

صارفین کے لیے ہماری خدمات مفت ہیں۔

امیڈسمن اور مالیاتی شکایتوں کو سلجھانے کے لیے ہم کس طرح ہمارے اختیارات کا استعمال کرتے ہیں اس بارے میں یہ دستی اشتہار آپ کو مزید معلومات مہیا کرتا ہے۔



ہر سال تقریباً" ایک ملین افراد مالیاتی معاملات کے بارے میں ہم سے رابطہ کرتے ہیں جن میں شامل ہیں:

- بنکنگ
- بیمہ
- رہن رکھنا
- کریڈٹ کارڈز اور سٹور کارڈز
- قرض (لون) اور ادھاری (کریڈٹ)
- وظیفے
- بچت اور سرمایہ کاری
- کرایہ پر خریداری اور گروگیٹری (پاؤن بروکنگ)
- منی ٹرانسفر
- مالیاتی مشورہ
- سٹاکس، شیئرز، یونٹ ٹرسٹ اور بانڈز

واقعی میں ہم کسی مخصوص مسئلہ میں آپ کی مدد کرسکتے ہیں یا نہیں اس بارے میں اگر آپ پر یقین نہیں ہیں تب صرف ہم سے رابطہ کریں اور پوچھیں۔ ہمیں 0300 123 9 123 پر فون کریں۔

اگر ہمیں فون کرنے سے ہونے والے اخراجات کے لیے آپ فکرمند ہیں تب جواباً" آپ کو فون کر کے ہمیں خوشی ہوگی۔



سب سے پہلے مجھے کیا کرنا چاہیے؟

آپ کے مسئلہ پر ہمارے غور کرنے سے پیشتر، آپ اس ادارے سے جس سے آپ مطمئن نہیں اپنی طرف سے معاملہ سلجھانے کی کوشش کریں۔

اگر ایسا کرنا آپ کے لیے مشکل ہوتا ہے یا آپ کو کسی بھی بارے میں کوئی شک و شبہ ہے تب براہ کرم ہم سے رابطہ کریں۔

ادارے کے پاس آپ کی شکایت آپ سے نمٹانے کے لیے آٹھ ہفتے ہوتے ہیں۔ اگر آٹھ ہفتوں کے بعد بھی آپ مطمئن نہیں ہیں تب آپ معاملے میں دخل اندازی کرنے کے لیے ہمیں کہہ سکتے ہیں۔ تب ہم آگے آپ کی راہنمائی کریں گے۔ ہمیں 0300 123 9 123 پر فون کریں۔

آگے کیا ہوگا؟

اگر ادارے کی آٹھ ہفتوں کی میعاد ختم ہوچکی ہے اور تب بھی آپ مطمئن نہیں ہیں تب آپ معاملے میں دخل اندازی کرنے کے لیے ہمیں کہہ سکتے ہیں۔

اگر ہم سمجھتے ہیں کہ ہم آپ کی مدد کرسکتے ہیں تب ہمارا شکایتی فارم بھرنے کے لیے آپ کی جانب سے ہمیں کچھ معلومات کی ضرورت ہوگی۔



ہمیں ذیل کی معلومات درکار ہوگی:

- کچھ ذاتی تفصیلات
- آپ کا کھاتہ نمبر یا پالسی نمبر وغیرہ
- کیا وقوع پذیر ہوا ہے اس بارے میں مختصراً"
- تفصیلات اور آپ کے مطابق آپ کے لیے بات کو
- کس طرح سلجھایا جاسکتا ہے اس بارے میں آپ کا
- مؤقف۔

اگر آپ ہمیں فون کرتے ہیں تب آپ کے لیے ہمارے شکایتی فارم پر ہم کچھ معلومات بھر سکتے ہیں۔

یا ہماری ویب (www.financial-ombudsman.org.uk) سائٹ سے آپ فارم ڈاؤن لوڈ کر سکتے ہیں۔ اسے بھریں اور ہمیں ارسال کریں۔

آپ کی ضرورتوں کے مطابق آپ سے بات چیت کرنے کے لیے ہم ہر کوئی طریقہ اپنا سکتے ہیں۔

اگر آپ کو معلومات کسی دیگر اشکال میں جیسے بریل، واضح چھپائی یا آڈیو ٹیپ – یا کسی دوسری زبان میں چاہیے تب ہمیں بتائیں۔ مدد کرنے کے لیے ہم ہماری بہترین کوشش کریں گے۔



امیڈسمن کس طرح میری شکایت کو سلجھائے گا؟

اگر آپ کی شکایت اس طرح کی ہے جس سے ہم نمٹ
سکتے ہیں تب ہم:

- معاملے کے آپ کے پہلو پر غور کریں گے
- ادارے کا کہنا معلوم کرنے کے لیے ان سے رابطہ
کریں گے
- حقائق کو پرکھیں گے اور
- ہماری کیا رائے ہے آپ کو اور ادارے کو بتائیں گے۔

اگر ہم ایسا سمجھتے ہیں کہ ادارے کا آپ کے ساتھ
منصفانہ رویہ رہا ہے تب ہم اس کے وجوہات آپ کو
بتائیں گے۔

اگر ہم سمجھتے ہیں کہ ادارے نے غلط اقدام اٹھانے سے
آپ کا نقصان ہوا ہے تب ہم معاملہ سدھارنے کے لیے
انہیں حکم کر سکتے ہیں۔

اسی مرحلے پر ہم بہت ساری شکایتیں سلجھاتے ہیں۔ اگر
نہیں تب ہم شکایت کا جائزہ لے سکتے ہیں اور آپ کو
ہمارا قطعی فیصلہ بتا سکتے ہیں۔

آپ کے لیے لازمی نہیں کہ ہمارے فیصلے کو قبول ہی
کریں اور آپ اس کی بجائے عدالت کا دروازہ کھٹکھٹانے
کے لیے آزاد ہیں۔ لیکن کسی بھی عدالت کی ضروریات
یا پابندیوں (مثلاً "وقت کی میعاد) کے بارے میں ہم
قانونی مشورہ نہیں دے سکتے۔



اس میں کتنا وقت درکار ہوتا ہے؟

ہم ہر معاملے پر احتیاط سے غور و فکر کرتے ہیں - اور وقت کی میعاد معنی خیز طور پر تبدیل ہوسکتی ہے۔ یہ اس بات پر منحصر ہوسکتا ہے:

- یہ معاملہ کتنا پیچیدہ ہے اور
- آپ کی شکایت کی تہ تک پہنچنے کے لیے ہمیں درکار معلومات حاصل ہونے میں کتنا وقت لگتا ہے۔

اس کا مطلب ہوتا ہے کہ ہم کچھ شکایتوں کو صرف چند ہی مہینوں میں سلجھا سکتے ہیں۔ لیکن کچھ کو سال بھر سے زیادہ لگ سکتا ہے۔

امبڈسمن کے پاس کسی شکایت کو لانے کے لیے کیا وقت کی کوئی میعاد مقرر ہے؟

جی ہاں، اگر آپ ادارے کے ساتھ اپنی شکایت کو اپنے طور پر سلجھا نہیں پاتے ہیں تب یہ نہایت ہی اہم کہ جہاں تک ممکن ہو آپ اسے ہمارے پاس جلد از جلد لائیں۔ ایسا کرنے کے لیے آپ کی پاس چہ مہینوں کی میعاد ہوتی ہے۔

وقت کی دیگر میعاد بھی منطبق ہوسکتی ہے اگر:

- جس بارے میں آپ شکایت کر رہے ہیں وہ کچھ وقت پہلے وقوع پذیر ہوا ہے اور / یا
- شکایت کرنے کے لیے آپ نے کافی وقت ضائع کیا ہے جب کہ آپ کو پتہ ہے کہ (یا پتہ ہونا چاہے تھا) آپ کے معاملے میں کچھ مسئلہ ہے۔



کیا میری جانب سے کوئی اور شکایت کر سکتا ہے؟

آپ کی جانب سے کوئی بھی شکایت کر سکتا ہے – مثال کے طور پر، آپ کے کنبہ کا کوئی فرد، کوئی دوست یا سیٹیزن ایڈوائز۔ لیکن تب بھی ہمارے شکایتی فارم پر آپ کو دستخط کرنا ضروری ہے تاکہ ہم ان سے نمٹ سکیں۔

امیڈسمن خدمات میں شکایت کرنے کے لیے کیا مجھے کسی ماہر کی خدمات لینی چاہیے؟

جی نہیں۔ آپ کو کسی ماہر کے مدد کی ضرورت نہیں – مثال کے طور پر، کوئی وکیل یا دعاوی سے نمٹنے والی کوئی کمپنی۔ ہم ہر شکایت کے حقائق پر غور کرتے ہیں – نا کہ اس بات پر کہ آپ کتنی اچھی طرح شکایت پیش کر رہے ہیں۔ اور ہم آپ سے آپ کی اپنی زبان میں سننے کو ترجیح دیتے ہیں۔

آپ کی شکایت ہمیں پیش کرنے کے لیے اگر آپ کسی کو مقرر کرتے ہیں تب آپ کو ان کے اخراجات ادا کرنے پڑ سکتے ہیں۔ اس کا مطلب ہوتا ہے آپ کو جو بھی رقم مل سکتی ہے اس میں سے بالآخر آپ انہیں ادا کریں گے۔



کسی شکایت کو فائننشیل امیڈسمن سروس تک لانا کیا عدالت سے رجوع کرنے جیسا ہوتا ہے؟

امیڈسمن عدالتوں جیسا رسمی نہیں ہوتا ہے۔ ہم عموماً" شکایتوں کو اس معلومات کی بنیاد پر سلجھاتے ہیں جو آپ اور ادارہ ہمیں تحریری طور پر اور بذریعہ فون مہیا کرتے ہیں۔ ہم تقریباً" تمام ہی شکایتیں روبرو ملاقاتوں کی ضرورتوں کے بغیر ہی سلجھا لیتے ہیں۔

اگر آپ کی شکایت میں £100,000 (مورخہ یکم جنوری 2012 سے ملنے والی شکایتوں کے لیے £150,000) سے زیادہ رقم بنتی ہے تب ہماری خدمت آپ کے لیے مناسب نہیں ہو سکتی ہے، اس لیے کہ ہم ادارے کو زیادہ سے زیادہ اتنی ہی رقم ادا کرنے کو کہہ سکتے ہیں۔ آپ اپنی شکایت کے لیے عدالت سے رجوع کرنے کو بھی ترجیح دے سکتے ہیں اگر آپ چاہتے ہیں کہ:

- ذاتی طور پر تمام دستاویزات کا معائنہ کریں
- آپ کے خود کے سوالات پوچھیں یا
- ہمیں یا ادارے سے جرح کریں

عام طور پر ہم اس شکایت سے گریز کرتے ہیں جس پر پہلے ہی کسی عدالت نے غور و خوض کیا ہے (یا جہاں عدالتی اقدام اٹھانے باقی ہیں)۔



کیا امیڈسمن خدمات چھوٹے تجارتی اداروں کی شکایتوں میں بھی مدد کرسکتے ہیں؟

جی ہاں، ہم چھوٹے تجارتی اداروں کی تقریباً "ساری شکایتوں پر بھی غور و خوض کرتے ہیں - جب تک کہ:

- ان کی سالانہ خرید و فروخت دو ملین یورو سے کم ہیں اور
- دس سے کم ملازمین ہیں۔

کیا امیڈسمن خدمات اداروں کو سزا یا جرمانہ عائد کرسکتی ہے؟

جی نہیں۔ یہ کام منضبط کرنے والے اداروں جیسے فائننشیل سروسیس اتھارٹی (ایف ایس اے) اور دی آفس آف فیئر ٹریڈنگ (او ایف ٹی) کا ہیں کہ قوانین تشکیل کریں اور اس بات کو یقینی بنائیں کہ ادارے ان پر عمل درآمد کر رہے ہیں۔

ہمارا کام مالیاتی خدمات مہیا کرانے والے اداروں اور ان کے گاہکوں کے مابین انفرادی شکایتوں کو نمٹانا ہیں۔

یہ دستی اشتہار صرف ایک عام راہنمائی کتابچہ ہے۔
قوانین جن پر ہمیں عمل درآمد کرنا لازمی ہوتا ہے وہ
پیچیدہ ہوسکتے ہیں۔

اگر آپ ہمیں کسی شکایت پر غور و فکر کرنے کو
کہتے ہیں تب آپ کے معاملے میں منطبق ہونے والے
قوانین یا پابندیوں کے بارے میں ہم آپ کو بتائیں گے۔

آپ سمجھ نہیں سکیں یا جس سے آپ متفق نہیں ہیں
ایسی کوئی بھی بات پوچھنے کا ہم آپ کو ہمیشہ موقع
دیں گے۔

اس دستی اشتہار کو ممکنہ حد تک پڑھنے اور
استعمال کے قابل بنانے کے لیے ہم نے معذوریت
خیراتی شاء ٹرسٹ کے ساتھ کام کیا ہے۔



Financial
**Ombudsman
Service**

مالیاتی شکایتوں کو سلجھانے کے اختیارات

ہمیں تحریر کریں

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

فون کریں

0300 123 9 123

سوئچ بورڈ 020 7964 1000

بیرون یوکے سے +44 20 7964 1000

ہمیں ای میل کریں

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

ہماری ویب سائٹ پر اس دستی اشتہار کو

سماعت کریں

www.financial-ombudsman.org.uk

اگر ہمیں فون کرنے سے ہونے والے اخراجات کے لیے آپ
فکر مند ہیں تب جواباً آپ کو فون کر کے ہمیں خوشی ہوگی۔
محافظت اور تربیت کے مقاصد سے ہم آپ کے فون کالز پر
نگاہ رکھ سکتے ہیں یا انہیں ریکارڈ کر سکتے ہیں۔