

Khiếu nại của quý vị và nhân viên thanh tra



**Financial
Ombudsman
Service**

Quyền giải quyết khiếu nại tài chính.



Financial
Ombudsman
Service

Quyền giải quyết khiếu nại tài chính.

Đã khiếu nại ngân hàng, công ty bảo hiểm hoặc công ty tài chính của quý vị - nhưng vẫn không hài lòng?

Nhân viên thanh tra có quyền chính thức giải quyết các khiếu nại tài chính mà quý vị không thể tự giải quyết.

Chúng tôi xem xét các dữ kiện, thẩm vấn, và quyết định công bằng đối với từng trường hợp. Nếu chúng tôi ủng hộ khiếu nại của quý vị, chúng tôi có thể yêu cầu doanh nghiệp bị quý vị khiếu nại phải khắc phục.

Dịch Vụ Thanh Tra Tài Chính là một dịch vụ hoàn toàn độc lập và dịch vụ giải quyết khiếu nại của chúng tôi được cung cấp miễn phí cho người tiêu dùng.

Tài liệu này cung cấp cho quý vị thêm thông tin về Dịch Vụ Thanh Tra Tài Chính và cho biết chúng tôi sử dụng quyền giải quyết khiếu nại tài chính như thế nào.

Chúng tôi có thể xem xét các khiếu nại về hầu hết các vấn đề tài chính bao gồm:

- ngân hàng
- bảo hiểm
- thế chấp
- trợ cấp
- tiết kiệm và đầu tư
- thẻ tín dụng và thẻ mua hàng
- vay tiền và tín dụng
- thuê mướn, mua hàng và cầm đồ
- chuyển tiền
- tư vấn tài chính
- cổ phiếu, cổ phần, tín thác và kế ước.

Nếu quý vị không biết chắc chúng tôi có thể giúp quý vị giải quyết vấn đề cụ thể của mình hay không - hãy liên hệ và hỏi chúng tôi. Hãy gọi cho chúng tôi qua số **0300 123 9 123**.

Nếu quý vị lo lắng về chi phí gọi điện cho chúng tôi, chúng tôi sẽ sẵn lòng gọi lại cho quý vị.

Dịch Vụ Thanh Tra Tài Chính có thể giúp đỡ bằng cách nào?

Chúng tôi nỗ lực giải quyết khiếu nại một cách công bằng và nhanh chóng hết mức có thể. Lúc nào cũng có hai bên trong bất kỳ đơn khiếu nại nào, do đó chúng tôi sẽ xem xét cẩn thận quan điểm của cả hai bên và cân nhắc mọi dữ kiện.

Nếu chúng tôi xác định rằng doanh nghiệp quý vị đang khiếu nại đã đối xử công bằng với quý vị, chúng tôi sẽ cho quý vị biết lý do.

Nếu chúng tôi xác định rằng doanh nghiệp đó đã có hành động sai trái và do đó quý vị bị mất quyền lợi, chúng tôi sẽ yêu cầu doanh nghiệp đó khắc phục. Nói chung, mục đích là đặt quý vị vào vị trí của mình nếu mọi chuyện không có diễn biến xấu.

Điều này có thể bao gồm việc yêu cầu doanh nghiệp đó đền bù tổn thất cho quý vị lên đến £100.000. Nhưng hầu hết các khiếu nại liên quan đến số tiền nhỏ hơn nhiều so với số tiền này.

Bước khiếu nại đầu tiên là gì?

Nếu quý vị có thắc mắc về một sản phẩm hoặc dịch vụ tài chính, quý vị nên xem liệu quý vị có thể giải quyết trực tiếp với doanh nghiệp liên quan hay không.

Nếu quý vị gặp khó khăn khi liên hệ với doanh nghiệp đó, hoặc quý vị không biết chắc về bất kỳ điều gì, hãy thông báo cho chúng tôi. Chúng tôi sẽ giải thích cho quý vị biết phải làm gì kế tiếp. Hãy gọi cho chúng tôi qua số **0300 123 9 123**.

Nếu quý vị lo lắng về chi phí gọi điện thoại cho chúng tôi, chúng tôi sẽ sẵn lòng gọi lại cho quý vị.

Chúng tôi có thể điều chỉnh cách liên lạc với quý vị, tùy vào nhu cầu của quý vị. Nếu quý vị muốn có thông tin ở một hình thức khác chẳng hạn như chữ nổi Braille, chữ in lớn hoặc băng ghi âm - hoặc bằng một ngôn ngữ khác - hãy thông báo cho chúng tôi. Chúng tôi sẽ cố hết sức để giúp quý vị.

Khi nào dịch vụ thanh tra có thể xem xét đơn khiếu nại của tôi?

Chúng tôi có thể xem xét đơn khiếu nại của quý vị nếu:

- doanh nghiệp bị quý vị khiếu nại đã có thông báo quyết định cuối cùng về khiếu nại của quý vị, nhưng quý vị vẫn không hài lòng *hoặc*
- doanh nghiệp đó đã có tám tuần để giải quyết khiếu nại của quý vị nhưng vẫn chưa đưa ra quyết định cuối cùng.

Tôi có thể nộp khiếu nại cho quý vị bằng cách nào?

Chúng tôi sẽ cần một số thông tin chi tiết từ quý vị để xem liệu chúng tôi có thể giúp đỡ hay không. Quý vị có thể thông báo cho chúng tôi về khiếu nại của mình bằng cách gọi điện cho chúng tôi qua số **0300 123 9 123**.

Sau đó chúng tôi có thể yêu cầu quý vị điền vào đơn khiếu nại. Đơn này cho chúng tôi biết thông tin chi tiết cá nhân của quý vị và thông tin về đơn khiếu nại của quý vị - bao gồm việc quý vị muốn doanh nghiệp đó làm gì để sửa sai.

Nếu muốn, quý vị có thể in mẫu đơn từ trang web của chúng tôi:

www.financial-ombudsman.org.uk

Nếu quý vị gọi điện cho chúng tôi, chúng tôi có thể điền một số phần của đơn khiếu nại cho quý vị. Quý vị chỉ cần cung cấp cho chúng tôi thông tin chi tiết ngắn gọn về đơn khiếu nại của mình qua điện thoại. Nhưng sẽ có ích nếu quý vị có thể cung cấp bất kỳ tài khoản hoặc số hợp đồng bảo hiểm liên quan nào cho chúng tôi, v.v.

Kế đến chuyện gì sẽ xảy ra?

Nếu chúng tôi có thể giải quyết đơn khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ thường bắt đầu bằng việc xem xét liệu chúng tôi có thể giúp quý vị và doanh nghiệp đó giải quyết vấn đề một cách không chính thức hay không.

Chúng tôi sẽ:

- xem xét quan điểm của quý vị
- liên hệ với doanh nghiệp đó để biết quan điểm của họ
- cân nhắc các dữ kiện và
- thông báo cho quý vị và doanh nghiệp đó biết ý kiến của chúng tôi.

Chúng tôi có thể xác định rằng doanh nghiệp đó đã đối xử công bằng với quý vị và quý vị không bị thiệt hại do hành động của họ. Nếu vậy, chúng tôi sẽ cho quý vị biết lý do.

Đôi khi chúng tôi không tìm thấy bằng chứng rõ ràng ai đúng ai sai. Nếu vậy, chúng tôi có thể đề nghị một sự thỏa hiệp để giúp quý vị và doanh nghiệp đó giải quyết vấn đề.

Nhưng nếu quý vị rõ ràng đã bị thiệt hại do hành động (hoặc không) của doanh nghiệp đó, chúng tôi có thể yêu cầu doanh nghiệp đó khắc phục.

Điều này có thể bao gồm việc yêu cầu doanh nghiệp đó đền bù tổn thất cho quý vị lên đến £100.000. Nhưng hầu hết các khiếu nại liên quan đến số tiền nhỏ hơn nhiều so với số tiền này.

Nếu việc này vẫn không giải quyết được vấn đề thì sao?

Trong nhiều trường hợp, phương pháp không chính thức này sẽ giúp giải quyết khiếu nại của quý vị. Nếu không, chúng tôi có thể cần phải xem xét một cách chính thức hơn.

Điều này có thể có nghĩa là chúng tôi sẽ có nhiều câu hỏi hơn cho cả quý vị lẫn doanh nghiệp đó. Chúng tôi cũng có thể yêu cầu cung cấp các tài liệu và thông tin khác. Do đó có thể mất một khoảng thời gian trước khi chúng tôi có thể hoàn tất giải quyết khiếu nại của quý vị.

Trung bình, chúng tôi giải quyết hầu hết các khiếu nại trong vòng sáu đến chín tháng - và chúng tôi giải quyết một phần ba các trường hợp trong vòng ba tháng. Chúng tôi sẽ luôn cung cấp thông tin cập nhật cho quý vị để quý vị theo dõi trường hợp của mình.

Chúng tôi có thể giải quyết hầu hết các đơn khiếu nại mà không cần có quyết định chính thức của một thanh tra. Nhưng nếu cần có quyết định của thanh tra trong trường hợp của quý vị, thì đó sẽ là quyết định cuối cùng.

Quý vị không phải chấp nhận quyết định của chúng tôi. Thay vào đó quý vị có thể nộp đơn ra tòa, nếu muốn. Nhưng chúng tôi không thể cung cấp tư vấn pháp lý cho quý vị về bất kỳ yêu cầu hay hạn chế nào của tòa (ví dụ như, giới hạn về thời hạn).

Có giới hạn về thời gian đối với việc nộp đơn khiếu nại cho dịch vụ thanh tra hay không?

Có. Quý vị sẽ cần phải gửi khiếu nại của mình cho chúng tôi trong vòng sáu tháng kể từ ngày doanh nghiệp bị khiếu nại có quyết định cuối cùng.

Cũng có thể áp dụng các giới hạn thời gian khác nếu:

- nội dung khiếu nại của quý vị xảy ra cách đó một thời gian và/hoặc
- quý vị đã để quá lâu mới khiếu nại sau khi quý vị biết (hoặc lẽ ra phải biết) là có vấn đề.

Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết bất kỳ quy định hay giới hạn nào có thể áp dụng trong trường hợp của quý vị.

Người khác có thể khiếu nại đại diện cho tôi hay không?

Bất kỳ ai cũng có thể khiếu nại đại diện cho quý vị - ví dụ như một thành viên gia đình quý vị, một người bạn hay cơ quan Citizens Advice. Nhưng chúng tôi sẽ cần có sự cho phép bằng văn bản của quý vị để giải quyết các khiếu nại đó.

Tôi có cần đến sự trợ giúp chuyên gia để nộp đơn khiếu nại cho dịch vụ thanh tra hay không?

Không. Quý vị không cần bất kỳ sự trợ giúp chuyên gia nào - ví dụ như của một luật sư hay công ty quản lý đơn khiếu nại. Chúng tôi xem xét các dữ kiện của trường hợp đó - không phải là xem xét cách quý vị nộp đơn. Và chúng tôi muốn nghe ý kiến của quý vị bằng từ ngữ của chính mình.

Nếu quý vị thuê người đại diện cho quý vị, quý vị phải thanh toán chi phí cho họ. Điều này có nghĩa là quý vị cuối cùng phải thanh toán cho họ từ bất kỳ khoản thanh toán nào phải trả.

Thủ tục nộp khiếu nại cho Dịch Vụ Thanh Tra Tài Chính có giống như kiện ra tòa hay không?

Dịch vụ thanh tra không mang tính chất chính thức như tòa án. Chúng tôi thường quyết định các trường hợp dựa trên thông tin quý vị và doanh nghiệp bị quý vị khiếu nại cung cấp cho chúng tôi bằng văn bản và qua điện thoại. Chúng tôi giải quyết hầu như mọi khiếu nại mà không cần gặp gỡ trực tiếp (hay “các buổi điều trần”) với hai bên.

Dịch vụ của chúng tôi có thể không phù hợp với quý vị nếu đơn khiếu nại của quý vị liên quan đến trên £100.000. Quý vị cũng có thể nộp khiếu nại cho tòa nếu quý vị muốn kiểm tra mọi giấy tờ về mặt cá nhân, đặt ra những câu hỏi của riêng mình, hoặc yêu cầu có buổi điều trần về vấn đề đang bàn.

Chúng tôi thường sẽ không giải quyết khiếu nại đã được tòa án xem xét (hoặc lệnh của tòa án đã có hiệu lực thi hành).

Dịch vụ thanh tra có thể giúp giải quyết các khiếu nại từ các tiểu doanh nghiệp hay không?

Có. Chúng tôi có thể xem xét hầu hết các đơn khiếu nại của các tiểu doanh nghiệp có lợi nhuận hàng năm lên đến 2 triệu euro và có ít hơn mười nhân viên.

Dịch vụ thanh tra có thể trừng phạt hay phạt tiền các doanh nghiệp hay không?

Không. Công việc của chúng tôi là giúp giải quyết các khiếu nại cá nhân giữa các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ tài chính và khách hàng của họ.

Chúng tôi không lập quy định cho các doanh nghiệp. Và chúng tôi không theo dõi (hay “quản lý”) các doanh nghiệp để đảm bảo họ tuân thủ các quy định. Đây là công việc của các nhà quản lý, chẳng hạn như Cơ Quan Quản Lý Dịch Vụ Tài Chính (Financial Services Authority, FSA) và Phòng Thương Mại Công Bằng (Office of Fair Trading, OFT).

Tài liệu này chỉ là một hướng dẫn chung.

Các quy định chúng tôi phải tuân thủ có thể là các quy định phức tạp.

Nếu quý vị yêu cầu chúng tôi xem xét một đơn khiếu nại, chúng tôi sẽ giải thích bất kỳ quy định hay giới hạn cụ thể nào có thể áp dụng trong trường hợp của quý vị. Chúng tôi sẽ luôn tạo cho quý vị cơ hội thắc mắc về bất kỳ điều gì quý vị không hiểu hoặc không đồng tình.

Cách liên hệ với Dịch Vụ Thanh Tra Tài Chính

viết thư cho chúng tôi

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

gọi điện thoại cho chúng tôi

0300 123 9 123

switchboard 020 7964 1000
từ bên ngoài Vương Quốc Anh
+44 20 7964 1000

gửi thư điện tử cho chúng tôi

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

nghe thông tin này trên trang web của chúng tôi

www.financial-ombudsman.org.uk

Nếu quý vị lo lắng về chi phí gọi điện thoại cho chúng tôi, chúng tôi sẽ sẵn lòng gọi lại cho quý vị.

Vì lý do an ninh và huấn luyện, chúng tôi có thể theo dõi hoặc ghi lại các cuộc gọi điện thoại.