

تقديم شكوى ضدنا، ضد هيئة التنظيم الاحترازي أو بنك إنجلترا (الجهات الرقابية)

تعرف على كيفية تقديم شكوى بشأن الجهات الرقابية والكيفية التي نحقق بها في الشكوى.

لا يمكن للجهات الرقابية النظر في الشكوى المتعلقة بالشركات التي تخضع لرقابتنا. إذا كانت لديك شكوى بشأن إحدى الشركات، فعليك إثارة هذا الأمر في البداية مع الشركة. إذا كنت لا تزال غير راضٍ عن النتيجة، فربما يمكنك تقديم شكوى إلى [خدمة محقق الشكوى](#) [\(المالحة الرابط خارجي\)](#).

يوجد تعريف بشأن ما يُعد شكوى ضد الجهات الرقابية في [برنامج الشكوى \(PDF\)](#).

كما يشير أيضاً إلى أنواع الشكوى التي لن نحقق فيها. بعض الأمثلة على هذه هي:

- شكوى ضد قواعدنا أو توجيهاتنا
- شكوى ضد الشركات التي تخضع لرقابتنا
- شكوى ضد إجراءات أو تراخي خدمة محقق الشكوى المالية، أو برنامج تعويضات الخدمات المالية، أو خدمة المشورة المالية

طريقة تقديم الشكوى

هناك عدة طرق يمكنك الاتصال بنا من خلالها إذا كنت ترغب في تقديم شكوى. يمكنك إما:

- ملء نموذج شكوى عبر الإنترنت
- تنزيل نموذج [قابل للطباعة \(PDF\)](#) أو إرسال خطاب إلينا على: Financial Conduct Authority, 12 Endeavour Square, London, E20 1JN
- يمكنك إرسال بريد إلكتروني على complaints@fca.org.uk
- اتصل بخط مساعدة الشكوى على الرقم 9870 7066 020

يُرجى استخدام إحدى هذه الطرق للاتصال بهيئة السلوك المالي في المقام الأول حتى إذا كانت شكواك ضد هيئة التنظيم الاحترازي أو بنك إنجلترا.

التعامل مع شكواك

تساعدنا الشكوى على تعلم الدروس وتحسين أدائنا. نحن نأخذ هذه الأمور على محمل الجد ونهدف إلى حل الشكوى بسرعة وبنزاهة، بينما نعامل أصحاب الشكوى بلطف ورقة.

سنؤكد استلام شكواك خلال 5 أيام عمل. ثم سنقيم شكواك وسنخبرك في غضون 4 أسابيع إذا لم تتمكن من التحقيق فيها مع شرح الأسباب.

إذا قمنا بالتحقيق في شكواك، فقد نقرر أنه من الأفضل التعامل معها من خلال منطقة أعمالنا التجارية الأقرب اتصالاً بها. بدلاً من ذلك، قد نقرر أنه يجب على فريق الشكوى لدينا إجراء تحقيقه الخاص. سنخبرك باستمرار بالتحقيقات التي قمنا بها.

إذا اعتبرنا أن شكواك مبررة، فسنعتذر، وإذا لزم الأمر، سنوضح ما نعتزم فعله لحل المشكلة أو منع حدوثها مرة أخرى. وفقاً للظروف، قد نعرض عليك مبلغاً بنية حسنة تقديراً لأي إزعاج قد عانيت منه.

إذا كنت غير راضٍ عن نتيجة شكواك

إذا تم التعامل مع شكواك في منطقة الأعمال التجارية المتعلقة بها وكنت غير راضٍ عن الاستجابة، يمكنك إحالتها إلى فريق الشكاوى.

إذا كنت غير راضٍ عن رد فريق الشكاوى، أو الطريقة التي تم بها التعامل مع شكواك، يمكنك إحالة شكواك إلى مفوض الشكاوى (الرابط خارجي). يجب أن يتم ذلك عادةً في غضون ثلاثة أشهر من القرار النهائي الصادر من فريق الشكاوى لدينا.

كيف نستخدم بياناتك

إذا تقدمت بشكوى عبر البريد الإلكتروني، أو الهاتف، أو نماذج الشكاوى الخاصة بنا، فسيتطلب منك تزويدنا ببعض المعلومات الشخصية عنك، مثل اسمك وعنوان بريدك الإلكتروني. هذا مصمم في المقام الأول لمساعدتنا على الاستجابة لشكواك، والسماح لنا بالتعرف عليك إذا اتصلت بنا مرة أخرى. سنقوم أيضًا بتسجيل أي معلومات شخصية أخرى عنك وعن الآخرين قد تقدمها لنا كجزء من شكواك.

برنامج الشكاوى هو برنامج مشترك تستخدمه هيئة السلوك المالي، وهيئة التنظيم الاحترازي، وبنك إنجلترا لمعرفة المزيد حول كيفية استخدامنا للمعلومات الشخصية وسبب استخدامنا لها والجهة التي يمكنك الاتصال بها إذا كانت لديك أي استفسارات حول هذا الأمر، يُرجى الاطلاع على إشعارات الخصوصية الخاصة بنا: إشعار خصوصية هيئة السلوك المالي، وإشعار خصوصية بنك إنجلترا (المتوفر على موقع الويب الخاص به).