

dhibaatada ...

BANKIGAAGA

DEYNKA GURIGA

KAARKA DEYNKA

DEYNKA

HOWLGABKA

CAYMISKA

PPI

**waxaan
ku caawin
karnaa**

**Cabashadaada
iyo baaritaanka
cabashada**



**Financial
Ombudsman
Service**

CADAALAD • BILAASH AH • EE QOF WALBA

ku saabsan baaritaanka cabashada

Haddii aadan ku faraxsaneyn qaar kamid ah waxyaabaha dhaqaalaha ganacsiga uu sameeyay, waxaad la xiriiri kartaa Adeega Baaritaanka cabashada Dhaqaalaha.

Kharash ma leh si annaga naloo isticmaalo. Waxaan eegeynaa waxa dhacay iyo siinta aragti aan cadaalad aheyn. Iyo haddii ay wax qaldamaan, waxaan kugu caawin karnaa hagaajinteeda.

CADAALAD

BILAASH AH

EE QOF WALBA

waxaan ku caawin karnaa

Sannadkii la soo dhaafay, wax ka badan labo milyan oo dad ayaa nala soo xiriiray inaga ee ku saabsan out prodhibaatooyinka:

- akoontiyada bangiga
- deynka, kaararka deynka iyo dukaanka
- lacag bixinta illaalada caymiska (PPI)
- caymiska kale, sida gaariga, safarka iyo qoyska
- deymaha, oo ay ku jiraan deymaha maalinta lacag bixinta
- deynka kale, sida dhaqaalaha gaariga
- deymanka guriga
- dhibaatooyinka dib u bixinta iyo aruurinta deynka
- wareejinta lacagta iyo lacag bixinta onleenka
- talada dhaqaalaha, keydinta iyo maalgelinta
- magdhowga



Haddii aadan hubin haddii aan ku caawin karno, naga soo wac


0800 023 4 567

Na soo ogeysii kaliya haddii aad jeclaan laheyd in aan dib kuu soo wacno. Waxaan duubnaa iyo kormeernaa wicitaanada taleefonka ee nagu caawinayo hagaajinta adeegeena.

maxaan sameeyaa marka hore?

Marka hore, sii ganacsiga fursada lagu xalinayo sheeyada. La xiriir iyaga si aad u sharaxdid waxa dhacay – iyo sida aad u rabsid in arimaha loo saxo.

Ganacsiga wuxuu leeyahay sideed isbuuc ee lagu siinayo “jawaabtooda ugu dambaysay” ee cabashadaada. Haddii aadan ku faraxsaneyn sida arimaha loo hagaajiyay – ama aadan ku helin jawaab sideed isbuuc gudahood – na soo ogeysii.



**ma hubo
sida lagu
bilaabo**

Haddii aadan hubin sida loo bilaabo, na loola xiriiro – iyo waxaan u sheegi karnaa ganacsiga dhibaatooyinka adiga kugu saabsan.

sidee ayaan kuu weyddiyaa in aad soo gashid?

Waxaad u baahaneysaa in aad nagula soo xiriirtid inaga **lix bilood** ee jawaabta ugu dambeyso ee ganacsiga – midkood ee taleefonka ama adiga oo booqanayo websaydkeena. Waxaan ubaahaneynaa in aan ogaano:

- qaar kamid ah sharaxaadaha gaarka ah – sida magacaaga iyo cinwaanka
- waxa dhibaata ay tahay – iyo sida aad u rabtid in arimaha loo saxo *iy*
- qaar kamid ah sharaxaadaha ugu muhiimsan – sida lambarka akoonkaaga ama lambarka xeerka.



Aan ogaano haddii aan arimaha kuu fududeyn karno adiga – tusaale, iyada oo la isticmaalayo luuqad ka duwan, ama qaabab ka duwan sida qoraalka camoolaha, daabacaad weyn ama CD.

sidee ayaad u eegeysaa dhibaataada?

Marka aan helno sharaxaadaada, waxaan:

- ku weydiinaynaa dhinacaaga sheekada
– waxaanan helaynaa dhinaca ganacsiga
- ogaaneynaa xaqiiqda waxa dhacay
– iyo miisaaminta wax walba *iyo*
- kuu sheegeyanaa iyo ganacsiga waxa aan u maleynay.

Haddii aan u maleyno in ay jirtay kaliya is faham la'aan – ama aadan lumin – waan kuu sharaxeynaa sababta. Laakin haddii aan go'aansano in laguula dhaqmay si aan cadaalad aheyn, waxaan u sheegeyanaa ganacsiga in ay saxaan sheeyada.

Looma baahno in aad ogolaatid waxa aan dhahno inaga. Aragti walna, waad nala socodsiin kartaa in aadan rabin caawintena mar kale. Laakin haddii aad sharaxdid sababta aadan u faraxsaneyn, waxaan isku dayeynaa in aan ogaano wado cadaalad ah ee horay ah.

**waxaan
eegeyanaa
labada dhinac
ee sheekada**

ilaa intee ayay qaadataa?

Waxay ku xirantahay waxa dhibaataada ay tahay.

Tusaale, haddii ay jirtay kaliya isku dar, kadib waxaa laga yaabaa in ay noo suurto gasho in aan ku xalino arimaha maalmo dhexdeeda. Haddii aan u baahannahay in aan ogaano warbixin badan, waxay qaadan kartaa dhoor isbuuc.

Laakin haddii arimaha ay aad u adagyihiin – ama aad ka cabatay PPI – waxay qaadan kartaa waqti dheer. Mar walba waan kula soo socodsiiineynaa waxa dhacayo – si markaas aad u ogaatid waxa la filanayo.

Waxay sidoo kale qaadan kartaa waqti dheer haddii adiga ama ganacsigaaga uusan ogolaanin waxa aan dhahnay – iyo rabo baaritaanka cabashada si loo sameeyo go'aan rasmi ah, ee ugu dambeeyo. Laakin dacwadaha inta badan, tani muhiim ma ahan.

Aan ogaano haddii xaaladaada degdega tahay – tusaale, haddii aad dhabtii xanuunsantahay ama dhibaatooyin dhaqaale ku jirtid.

ma jirtaa waqti ugu dambeeyo ee lagu weydiinayo in aad soo gashid?

Waxaad u baahantahay in aad nagula soo xiriirtid inaga **lix bilood** ee taariiqda jawaabaha ganacsiga ee cabashadaada.

Iyo laga yaabo in aysan noo suurto galin in aan ku caawinno haddii:

- Waxa aad ka cabaneysid ay dhacday wax kabadan **lix sanno ka hor iyo**
- Cabashadaada ka badantahay **sadex sanno** marka aad ogaatay (ama haddii aad ogaatay) in ay dhibaato jirto.

ma u baahannahay caawin aan ugu imaado baaritaanka cabashada?

Waxaan rabnaa in aan kaa maqalno adiga erayadaada gaarka ah – iyo waxaan sharaxeynaa wax walba oo aadan hubin. Marka looma baahno in aad lacag siisid qof walba oo kuu cabanayo – tusaale, garyaqaanka ama shirkada cabashada.

Haddii aad qof lacag siisay, waxaa laga yaabaa in ay ka soo baxdo wixii magdhow ah oo aad heshay.

Laakin haddii aad doorbidi, waxaan lahadli karnaa xubin qoyskaaga ah, saaxib ama qof kale ee kugu caawinayo si bilaash ah – sida Tallada Muwaadinka.

waan xalineynaa arimaha

isticmaalka baaritaanka cabashada ma sida adigoo aadaya maxkamad baa?

Aad ayaan uga fognahay maxkamada. Ma ku weydiineyno in aad soo bandhigtid “dacwadaada” qof ahaan. Waxaan ku xalineynaa arinta taleefonka iyo qoraal ahaan.

Laakin adeegeena uma wanaagsana xaaladaha oo dhan. Inta ugu badan aan sameyn karno in ganacsiga uu ku siiyo £150,000. Marka haddii aad u maleysay in cabashadaada ku shaqo leedahay wax ka badan waxaas, waxaa laga yaabaa in ay kuu wanaagsanaanto in aad maxkamad aadid.

Ama waxaad doorbidi kartaa maxkamada haddii aad rabtid in aad baartid ganacsiga nafsadaada.

Inta badan ma eegeyno dhibaataada ee maxkamada ay mar hore eegtay. Iyo haddii aad la ogolaatid go’aanka ugu dambeeyo ee baaritaankeena cabashada, maxkamada ma eegeyso isla arintaas. Tani sababta waa go’aamadeena ugu dambeeyo waa sharci “heshiis”.

Haddii aadan ku raacsaneyn go’aanka ugu dambeeyo ee baaritaanka cabashada, weli waxaad u qaadi kartaa cabashadaada maxkamada. Sababtoo ah maxkamada waxay qaadaa qaab ka duwan cabashooyinka, jawaabtooda laga yaabo in ay ka duwanaato mideena.

Haddii aad ogolaato ama aadan ogolaanin go’aanka ugu dambeeyo ee baaritaanka cabashada, kulug lahaanshaheena halkaas ayay ku dhammaatay.

Waxaan leeyahay ganacsi yar – ma i caawin kartaan?

Waxaan ka eegi karnaa cabashooyinka ganacsiyada yar iyo:

- isbedelka sannadlaha ee ka yar labo milyan oo yuuro (xadidnaanta lagu dajiyay sharciga Midowga Yurub) iyo
- ka yar toban shaqaale.

Xaalada ma ahan marwalba mid toos u socota. Haddii aad la xiriirtid, waan kuu soo sheegeyana haddii aan ku caawin karno.

ma ganaaxi kartaan ganacsiyo?

Halkaan uma joogno in aan “ciqaabno” ama ganaaxno ganacsiyo. Waxaan eegeyana waxa kugu dhacay adiga – iyo haddii ganacsiga sameeyay wax qalad ah, waxaan hubineyana in uusan jeebka eber aheyn.

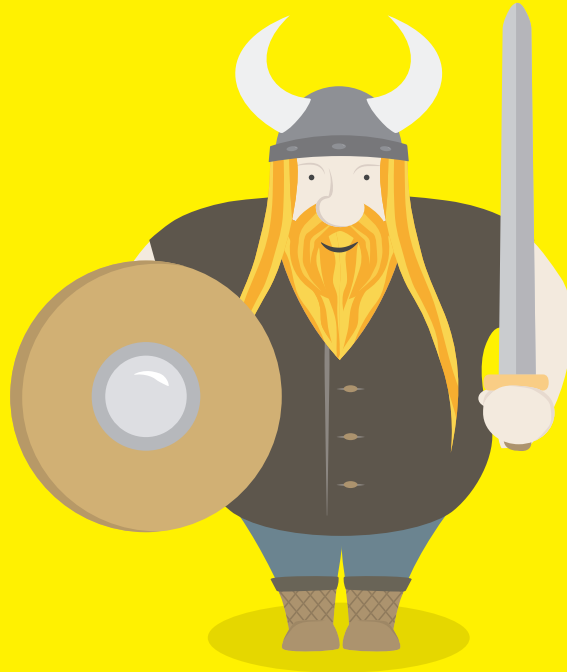
Laakin waxaan sheegnaa jaangooyaha, Maamulka Dhaqanka Dhaqaalaha (FCA), waxa aan arkeyno. FCA waxay diyaarisay sharciyada uu ganacsiga raaco – iyo ganaaxyada iyaga jabiyay.

**tani waa
tilmaan
guud**

Sharciyada aan raacno way adkaan karaan – laakin waan sharaxeyana haddii wax quseeyana xaaladaada.

ombudsman

wax aan ka helnay Vikings



Waxaan la shaqeynay Shaw Trust, samafalka curyaanimada, si looga dhigo warqadaan si fudud oo loo aqrin karo ee suurtoagal ah.



Financial
Ombudsman
Service

na soo wac

0800 023 4 567

taleefonka xafiiska 020 7964 1000

ka bilow meel ka baxsan Ingiriiska +44 20 7964 1000

noo soo qor

Financial Ombudsman Service

Exchange Tower

London E14 9SR

i-meel noo soo dir

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

naga soo raac



@financialombuds



Financial Ombudsman Service



financial-ombudsman.org.uk

Haddii aad ka walaacsantahay qarashka
wicitaankeena, waan ku faraxsannahay
in aan dib kuu soo wacno.