

FCA PPI DEADLINE 29 AUGUST 2019

PPI سے متعلق
شکایت کرنے کا وقت
ختم ہو رہا ہے

کارروائی کریں اس سے
پہلے کہ بہت دیر ہو جائے

PPI کیا ہے؟

PPI (پیمنٹ پروٹیکشن انشورینس) ایک پالیسی تھی جو کریڈٹ پروڈکٹس جیسے لون، ربن، کریڈٹ کارڈوں، اسٹور کارڈوں اور کیٹیلاگ کریڈٹ کے ساتھ فروخت کی گئی تھی۔

PPI ادائیگیوں کا احاطہ کرنے کے لیے تیار کی گئی تھی جہاں آپ انہیں خود سے ادا نہیں کر سکتے تھے۔ مثال کے طور پر، اگر آپ بے روزگار بنا دیئے جائیں یا کسی حادثہ، بیماری یا معذوری کی وجہ سے کام نہ کر سکیں۔

اگر آپ نے 29 اگست 2019 تک اپنے مہیاکنندہ سے شکایت نہیں کی ہے تو آپ PPI کے لیے رقم کی واپسی کا دعویٰ کرنے کے اہل نہیں ہوں گے - اس لیے آپ کو جتنی جلدی ممکن ہو فیصلہ کرنا چاہیے۔

کیا PPI مجھ سے متعلقہ ہے؟

یو کے میں لاکھوں PPI پالیسیاں فروخت کی گئی تھیں، زیادہ تر 1990 اور 2010 کے درمیان۔ اگر آپ نے اس مدت کے دوران کوئی کریڈٹ پروڈکٹ لیا ہے تو ہو سکتا ہے کہ آپ کو اسی وقت PPI بھی فروخت کی گئی ہو۔

FCA کے پاس ان PPI مہیاکنندگان کی ایک جامع فہرست موجود ہے جنہوں نے شاید PPI فروخت کی ہو۔ 'FCA PPI' سرچ کریں یا 0800 101 88 00 پر کال کریں۔

مجھے کس طرح پتہ چلے گا کہ آیا میں PPI کے بارے میں شکایت کرنے کا اہل ہوں؟

ہمیں پتہ چلا ہے کہ PPI اکثر غلط طریقے سے فروخت کی گئی تھی۔ غلط طریقے سے فروخت ہونے کی مثالوں میں شامل ہیں:

- آپ کی جانکاری کے بغیر آپ کے لون یا کریڈٹ پروڈکٹ میں PPI شامل کر دیا جانا
- PPI لینے کے لیے دباؤ ڈالا جانا یا آپ سے یہ کہا جانا کہ آپ اسے ضرور لیں
- آپ کو اس وقت PPI خریدنے کی صلاح دیا جانا جب آپ بے روزگار تھے یا آپ کو پہلے سے کوئی طبی عارضہ لاحق تھا
- آپ کو غلط طریقے سے PPI فروخت کیے جانے کے دیگر اور بھی طریقے ہو سکتے ہیں۔
- آپ اس صورت میں بھی شکایت کر سکتے ہیں، اگر آپ سمجھتے ہیں کہ آپ کے بینک یا دیگر مہیاکنندہ نے آپ کی PPI سے بہت زیادہ کمیشن کمایا تھا اور خریدتے وقت آپ کو نہیں بتایا۔
- PPI کے بارے میں ملینوں شکایات کی گئی ہیں اور 34 بلین پاؤنڈ سے زیادہ کی واپسی کا دعویٰ کیا جا چکا ہے۔

اگر آپ نے 29 اگست 2019 تک اپنے مہیاکنندہ سے شکایت نہیں کی ہے تو آپ PPI کے لیے رقم کی واپسی کا دعویٰ کرنے کے اہل نہیں ہوں گے – اس لیے آپ کو جتنی جلدی ممکن ہو فیصلہ کرنا چاہیے۔

میں یہ کیسے جانچ کروں کہ آیا میں نے PPI لی تھی؟

اگر آپ نے کوئی لون یا کریڈٹ پروڈکٹ لیا تھا لیکن آپ کو معلوم نہیں ہے کہ آیا آپ نے PPI لیا تھا تو آپ کو اپنے مہیاکنندہ سے اس کی جانچ کرنی چاہیے۔ جانچ کرنے میں آپ کی مدد کے لیے اب بہت سے مہیاکنندگان آن لائن ٹولز فراہم کرتے ہیں۔

آپ کو FCA کی ویب سائٹ پر PPI مہیاکنندگان کی ایک جامع فہرست اور ان کے رابطہ کی تفصیلات مل سکتی ہیں۔ www.fca.org.uk/ppi دیکھیں یا **0800 101 8800** پر کال کریں۔

یہ جانچ کرنا کہ آیا آپ نے PPI لی تھی آسان اور مفت ہے۔ کاغذات کے بارے میں فکر نہ کریں، آپ کو بس اپنے نام، تاریخ پیدائش اور متعلقہ سابقہ پتوں کی ضرورت ہے۔

میں PPI کے بارے میں کس طرح شکایت کروں؟

اگر آپ کو غلط طریقے سے PPI فروخت کی گئی تھی تو آپ شکایت کرنے اور امکانی طور پر رقم کی واپسی کا دعویٰ کرنے کے اہل ہو سکتے ہیں۔

اگر آپ شکایت کرنے کا فیصلہ کرتے ہیں تو یہ مفت ہے، اور آپ ایسا خود ہی کر سکتے ہیں۔ آپ کو اس مہیاکنندہ سے براہ راست شکایت کرنی چاہیے جس نے آپ کو PPI فروخت کی تھی۔

کلیم سے متعلق کوئی کمپنی آپ کی PPI سے متعلق شکایت کرنے میں مدد کی پیش کش کرتے ہوئے آپ سے رابطہ کر سکتی ہے۔ اگر آپ کسی ایسی کمپنی کو استعمال کرنے کا فیصلہ کرتے ہیں تو ممکن ہے کہ وہ اس خدمت کے لیے آپ سے فیس وصول کریں۔

مہیاکنندگان PPI سے متعلق شکایت کرنے کے عمل کو آسان بنانے کے پابند ہیں اور وہ اس پوری کارروائی میں آپ کی مدد کریں گے۔

ایسے کچھ طریقے ہیں جن کے ذریعے آپ شکایت کرنے کے لیے اپنے مہیاکنندہ سے رابطہ کر سکتے ہیں:

- **آن لائن** – بہت سے مہیاکنندگان کے پاس ان کی ویب سائٹوں پر آن لائن کمپلینٹس ٹولز موجود ہیں
- **ٹیلیفون** – آگاہ رہیں کہ فون لائنوں کے چالو رہنے کے محدود اوقات ہوں گے
- **پوسٹ** – اپنی شکایت کے لیے اتنا وقت رکھیں کہ وہ 29 اگست کی آخری تاریخ سے پہلے مہیاکنندہ تک پہنچ جائے
- **برانچ میں** – اپنی مقامی برانچ کے کھانے اور بند ہونے کے اوقات یاد رکھیں

آپ کا مہیاکنندہ آپ کی شکایت پر غور کرے گا (وہ آپ سے مزید معلومات طلب کر سکتا ہے، اس لیے اسے اپنے رابطے کی تفصیلات دینا نہ بھولیں)۔

آپ کے مہیاکنندہ پر آپ کو یہ بتانے کے لیے آٹھ ہفتے کے اندر جواب دینا لازمی ہے کہ آیا آپ کامیاب رہے ہیں اور کچھ رقم کے دین دار ہیں، یا یہ وضاحت کرنے کے لیے کہ آپ کی شکایت پر غور کرنے کے لیے انہیں کچھ مزید وقت کیوں درکار ہے۔

وقت ختم ہو رہا ہے۔ اگر آپ 29 اگست 2019 تک اپنے مہیاکنندہ سے شکایت نہیں کرتے تو آپ PPI کے لیے رقم کی واپسی کا دعویٰ کرنے کے اہل نہیں ہوں گے۔

مجھے کس طرح پتہ چلے گا کہ آیا میں کسی مہیاکنندہ کے ذریعہ کمائے گئے کمیشن کے بارے میں شکایت کرنے کا اہل ہوں؟

اب بینکوں اور دیگر مہیاکنندگان کے لیے بھی PPI سے متعلق شکایات کے ضمن میں اس کمیشن کے بارے میں غور کرنا لازمی ہے جو PPI سے کمائی گئی ہے۔ اس کا مطلب یہ ہے کہ اگر آپ سمجھتے ہیں کہ آپ کے بینک یا دیگر مہیاکنندہ نے آپ کی PPI سے بہت زیادہ کمیشن کمایا تھا اور آپ کو نہیں بتایا تھا تو اب آپ شکایت کر سکتے ہیں۔

اس کا مطلب یہ بھی ہے کہ آپ کچھ رقم واپس پا سکتے ہیں اگرچہ آپ کو PPI غلط طریقے سے نہ فروخت کی گئی ہو۔ اور اگر آپ نے غلط طریقے سے فروخت کرنے کے بارے میں پہلے شکایت کی تھی جسے مسترد کر دیا گیا تھا تو آپ نئے سرے سے شکایت کر سکتے ہیں۔

کیا آپ غلط طریقے سے PPI فروخت کرنے کے بارے میں پہلے ہی شکایت کر چکے ہیں؟

"نہیں"

آپ کو غور کرنا چاہیے کہ آیا آپ کو غلط طریقے سے PPI فروخت کی گئی تھی۔ آپ کا مہیاکنندہ وہ کمیشن جو اس نے کمایا تھا غلط طریقے سے فروخت کرنے سے متعلق شکایت کا حصہ تصور کرے گا بیشک آپ اس کا ذکر نہ کریں۔

"ہاں"

• آپ کی شکایت مسترد کر دی گئی تھی

آپ کسی بینک یا دیگر مہیاکنندہ کے ذریعہ کمائے گئے کمیشن کے بارے میں نئے سرے سے شکایت کر سکتے ہیں، اپنے مہیاکنندہ سے رابطہ کریں۔

- آپ کی شکایت کامیاب رہی تھی، اور آپ کو آپ کی کچھ یا پوری رقم واپس کر دی گئی تھی

اگر آپ اب اس کمیشن کے بارے میں شکایت کرتے ہیں جو اسی PPI پالیسی کی فروخت سے کمایا گیا تھا تو آپ کو مزید رقم واپس نہیں ملے گی۔ ایسا اس لیے ہے کیوں کہ اب کوئی ایسا نقصان نہیں بچا ہے جس کی واپسی کے لیے آپ کو کلیم کرنے کی ضرورت ہو۔

- آپ نے PPI کے بارے میں 2015 کے اخیر ہی میں شکایت کی تھی

آپ کے مہیاکنندہ کو پہلے ہی تحریری شکل میں آپ کو بتا دینا چاہیے تھا کہ وہ اس کمیشن کو جو اس نے کمایا تھا آپ کی شکایت کے حصہ کے طور پر تصور کرے گا – اگر آپ کو معلوم نہیں ہے تو اپنی شکایت سے متعلق کاغذات کی جانچ کریں یا اپنے مہیاکنندہ سے رابطہ کریں۔

اگر میں اپنی شکایت کے نتیجہ سے مطمئن نہیں ہوں تو کیا ہوگا؟

اگر آپ اپنے مہیاکنندہ کی طرف سے ملنے والے آخری جواب سے مطمئن نہیں ہیں (یا اگر آپ کو اٹھ ہفتے کے اندر کوئی جواب نہیں ملتا ہے) تو آپ فائنانشیل امبڈسمین سروس سے **0800 023 4567** پر شکایت کر سکتے ہیں۔

ہم فائنانشیل کنڈکٹ اتھارٹی (FCA) ہیں۔
ہم مالی خدمات کے سیکٹر کو منظم کرتے ہیں اور ہم
یہاں آپ کی حفاظت کرنے کے لیے ہیں۔

یہ کتابچہ آپ کو ایسی معلومات فراہم کرتا ہے جس سے یہ فیصلہ کرنے میں آپ
کو مدد مل سکے کہ آیا آپ کو PPI سے متعلق شکایت کرنی چاہیے۔

اگر آپ 29 اگست 2019 تک اپنے مہیاکنندہ سے شکایت نہیں کرتے تو آپ PPI
کے لیے رقم کی واپسی کا دعویٰ کرنے کے اہل نہیں ہوں گے۔

ہماری ویب سائٹ دیکھیں:

www.fca.org.uk/ppi

ہماری ہیلپ لائن پر کال کریں:

0800 101 8800

(اگر آپ کو کسی دیگر زبان یا فارمیٹ میں معلومات درکار ہے تو برائے مہربانی
درخواست کریں)

یا ٹیکسٹ فون:

18001 01434 372 580