

Forum Rozwiązań dla Zadłużonych

Promujemy profesjonalne standardy

Otrzymujesz tę broszurę, ponieważ rozpatrujesz możliwość rozwiązania osobistego zadłużenia we współpracy z organizacją, która jest członkiem Forum Rozwiązań dla Zadłużonych (ang. *Debt Resolution Forum (DRF)*).

Debt Resolution Forum jest organizacją zrzeszającą firmy, osoby fizyczne oraz spółki, które oferują rozwiązania osobom zadłużonym, pobierając opłatę za świadczone usługi.

Nasi członkowie proponują takie rozwiązania jak plany zarządzania długami, indywidualne dobrowolne porozumienia, umarzanie długów, a także doradztwo i wsparcie w przypadku bankructwa. Członkowie DRF działają na terenie Wielkiej Brytanii, przy czym Szkoccy członkowie (podobnie jak wielu naszych członków w Anglii i Walii) doradzają rozwiązania dostępne wyłącznie dla mieszkańców Szkocji, takie jak umowy powiernicze i programy porozumienia w kwestii długów.

Członkowie DRF zobowiązują się utrzymywać wysokie standardy doradztwa i postępowania, zapewniają stosownie doświadczonych i wykwalifikowanych pracowników oraz oferują konsumentom pomoc w postępowaniu rozjemczym i usługi reklamacyjne.

Członkowie DRF są co roku monitorowani na miejscu, abyśmy mieli pewność, że stosują się do naszych standardów. Kontrola jest przeprowadzana przez Zrzeszenie Kuratorów Masy Upadłościowej (ang. *Insolvency Practitioners Association*), organ nadzorczy regulowany ustawowo i niezależny od DRF.

Jak możemy pomóc

Jeśli zobaczysz nasze logo na stronie internetowej, w reklamie albo w korespondencji, którą otrzymujesz z firmy zajmującej się rozwiązaniami dotyczącymi zadłużenia, to możesz być pewny, że firma ta w ciągu ostatnich 12 miesięcy przeszła kontrolę zgodności ze standardami DRF i że je spełnia albo przewyższa.

W przypadku, gdy chcesz złożyć zażalenie dotyczące postępowania któregoś z członków, możesz zastosować naszą procedurę rozjemczą lub (jeśli to zostanie uznane za stosowne) skorzystać z pośrednictwa naszej komisji ds. reklamacji, która zbada Twoją sprawę i postara się zaproponować rozwiązanie problemu. Mamy nadzieję, że nie tylko będzie to korzystne dla Ciebie, ale przyczyni się także do podniesienia standardów w branży na jeszcze wyższy pułap.

Nasza komisja ds. reklamacji w większości składa się z osób, które działają niezależnie od DRF.

Użycie naszej procedury reklamacyjnej nie wyklucza wykorzystania innych możliwości składania skargi, jeśli rezultat nie jest satysfakcjonujący – zawsze możesz skorzystać z prawa do wniesienia zażalenia do Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Finansów i Planów Zarządzania Długami albo do nadzorca Twojego kuratora masy upadłościowej w zakresie indywidualnych dobrowolnych porozumień. Nasi członkowie są zobowiązani do udzielenia Ci w tym pomocy.

W przypadku indywidualnych dobrowolnych porozumień, możesz także złożyć skargę na swojego kuratora listownie: IP Complaints, Insolvency Service, 3rd Floor, 1 City Walk, Leeds, LS11 9DA, drogą mailową na adres: ip.complaints@insolvency.gsi.gov.uk lub telefonicznie: 0845 602 9848. Więcej informacji: <http://www.bis.gov.uk/insolvency>

Kim są nasi członkowie?

Naszymi członkami są firmy, osoby fizyczne i spółki, które pobierają opłaty za rozwiązania dotyczące zadłużenia, mają odpowiednią konsumencką koncesję kredytową wystawioną przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (ang. *Office of Fair Trading (OFT)*), i które potwierdziły zastosowanie się do standardów zapisanych w naszym regulaminie, poddając się niezależnej inspekcji.

Pełną i aktualną listę naszych członków znajdziesz na naszej stronie internetowej:

www.debtresolutionforum.org.uk/members.php

Nasz Regulamin

Regulamin DRF wymaga od członków spełniania lub przewyższania każdego ze standardów wymaganych przez prawo albo rozporządzenia – a następnie podnoszenia tych standardów ponad oczekiwania. Wśród spełnianych standardów są Wytyczne OFT w zakresie zarządzania długami.

Nasz regulamin znajdziesz tutaj:

www.debtresolutionforum.org.uk/resources/drf-standards.pdf

Dziedziny, w których narzucamy naszym członkom standardy, obejmują:

- opłaty i koszty
- prawidłowe obracanie Twoimi pieniędzmi
- reklamę i promocję produktów i usług oferowanych przez członków
- szkolenie kadry do konkurencyjnych poziomów oraz utrzymanie tego poziomu

www.debtresolutionforum.org.uk

Jeśli chcesz złożyć zażalenie

Jeśli chcesz złożyć zażalenie dotyczące członka DRF, powinieneś zawsze w pierwszej kolejności kierować zażalenie do tego członka i przejść przez jego procedurę reklamacyjną (która powinna być zgodna z wymogami ustanowionymi przez Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Finansów).

W przypadku, gdy ta procedura reklamacyjna nie przyniesie rozwiązania, możesz skorzystać z procedury rozjemczej i reklamacyjnej DRF. Jeżeli pozostaniesz niezadowolony, możesz również skorzystać z programu Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Planów Zarządzania Długami albo skontaktować się z nadzorcą Twojego kuratora masy upadłościowej ds. indywidualnych dobrowolnych porozumień.

Składanie zażalenia

Rejestrujemy i monitorujemy wszystkie skargi dotyczące naszych członków.

Klienci członków DRF, ich przedstawiciele, wierzyciele oraz członkowie DRF mogą złożyć zażalenie na członka DRF.