

مجلس برائے تحلیل قرض

پیشہ ورانہ معیار کی ترقی کے لئے

آپ یہ کتابچہ اس لئے وصول کر رہے ہیں کیونکہ آپ ایک ایسے ادارے کے ساتھ ذاتی قرض کی تیلکے لئے داخل ہو رہے ہیں جو مجلس برائے تحلیل قرض کا رکن ہے۔

مجلس برائے تحلیل قرض ان کمپنیوں، افراد اور اشتراک کے لئے ایک رکنیتی ادارہ ہے جو لوگوں کو ذاتی قرض کا حل مہیا کرتے ہیں اور اپنی خدمات کے عوض ان سے قیمت لیتے ہیں۔

ہمارے رکن قرضے کے انتظام کا منصوبہ، ذاتی رضاکارانہ انتظامات، قرضے سے چھٹکارے کے احکامات اور دیوالیہ پن سے بچاؤ کیلئے نصیحت اور مدد جیسی خدمات مہیا کرتے ہیں۔ DRF اراکین سارے برطانیہ میں کام کرتے ہیں اور ہمارے اسکاٹش اراکین (اسی طرح ہمارے انگریز اور ویلش اراکین کی ایک بڑی تعداد) ایسے حل مہیا کرتے ہیں جو کہ صرف اسکاٹش رہائشیوں کے لئے ہیں جیسا کہ ٹرسٹ کے محفوظ وثیقہ جات اور قرضے کے انتظام کی سکیم۔

DRF اراکین کام اور مشورے کے ایک اعلیٰ معیار پر پورا اترتے ہیں، اس بات کو یقینی بناتے ہیں کہ ان کا عمل مناسب تجربہ کار اور تربیت کا حامل ہو اور صارف کو تجدید اور شکایات خدمت کے حوالے سے مکمل مدد کر سکے۔

DRF اراکین کی ہر سال مقامی طور پر نگرانی کی جاتی ہے کہ وہ ہمارے معیار پر پورا اتر سکیں۔ یہ نگرانی انسولونسی پراکٹیشنر اسوسیٹیشن کرتی ہے جو کہ حکومت کا ایک با اعتماد ادارہ ہے اور DRF سے مکمل آزاد ہے۔

ہم آپ کی مدد کس طرح سے کر سکتے ہیں

اگر آپ ہمارا لوگو کسی ویب سائٹ یا اشتہار پر دیکھتے ہیں یا آپ کی قرض تحلیل کمپنی سے رابطے کے دوران آپ کو نظر آتا ہے تو آپ اس بات پر اعتماد رکھیے کہ وہ کمپنی DRF کے معیار پر پچھلے 12 مہینوں میں چیک کی جا چکی ہے اور ان پر پورا اتر چکی ہے یا تجاوز کر چکی ہے۔

اگر آپ کسی رکن کے رویے کے بارے میں شکایت کرنا چاہتے ہیں تو آپ ہمارا تجدید تعلقات کا طریقہ استعمال کر سکتے ہیں یا (اگر مناسب لگے تو) ہماری شکایت کمیٹی آپ کے کیس کی تحقیق کر سکتی ہے اور آپ کے مسئلے کا حل نکالنے کی کوشش کر سکتی ہے۔ ہم نا صرف یہ امید کرتے ہیں کہ اس سے آپ کا مسئلہ حل ہو گا بلکہ اس سے ہماری صنعت کے معیار میں مزید بہتری آئے گی۔

ہماری شکایت کمیٹی میں بہت سے اراکین ایسے ہیں جو DRF کی رکنیت سے آزاد ہیں۔

ہماری شکایت کاروائی کا استعمال آپ کو شکایت کے کسی اور طریقے سے نہیں روکتا اگر آپ نتائج سے مطمئن نہیں ہیں۔ آپ اپنی شکایت کا حق مالیاتی محتسب خدمت برائے قرض انتظام منصوبے یا اپنے آئی پی ریگولیٹر برائے IVAs سے ہمیشہ کر سکتے ہیں۔ ہمارے اراکین آپ کی اس حوالے سے مدد کرنے کے پابند ہیں۔

اگر آپ ایک IVA میں ہیں اور اپنے دیوالیہ پن کے پیشہ ور کے بارے میں شکایت کرنا چاہتے ہیں تو آپ یہاں بھی اپنی شکایت درج کرا سکتے ہیں: IP Complaints, Insolvency Service, 3rd Floor, 1 City Walk, Leeds, LS11 9DA, یا ای میل ip.complaints@insolvency.gsi.gov.uk: یا کال کریں. 0845 602 9848 مزید تفصیلات کے لئے دیکھیں <http://www.bis.gov.uk/insolvency> ہمارے اراکین کون ہیں؟

ہمارے اراکین کمپنیاں، افراد اور وہ اشتراک ہیں جو ذاتی قرض کی تحلیل کے لئے قیمت لیتے ہیں، جن کے پاس آفس آف فئیر ٹریڈنگ (OFT) کا جائز کریڈٹ لائسنس ہوتا ہے اور ایک آزاد تفتیش کے ذریعے ہمارے معیار پر پورا اتر چکے ہوں۔

ہمارے اراکین کی ایک مکمل اور تازہ فہرست ہماری ویب سائٹ پر موجود ہے، یہاں:

www.debtresolutionforum.org.uk/members.php

ہمارے قوائد و ضوابط

DRF کے قوائد و ضوابط اراکین کو ان تمام معیاروں پر پورا اترنے کا چاہتے ہیں جو قانون یا ادارہ ان سے مانگتا ہے۔ اور پھر اس سے بھی اوپر کے معیار۔ ان معیاروں میں OFT کی قرض کے انتظام کی رہنمائی بھی شامل ہے۔

ہمارے قوائد و ضوابط یہ ہیں

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

وہ مقامات جہاں ہم اپنے اراکین پر یہ معیار لاگو کرتے ہیں، درج ذیل ہیں:

- فیس اور قیمت
- آپ کے پیسے کا صحیح استعمال
- اراکین کی اشیا اور خدمات کی مشہوری اور ترقی
- سٹاف کی مقابلے کے معیار کو پانے اور اس کو برقرار رکھنا

www.debtresolutionforum.org.uk

اگر آپ کو شکایت کی ضرورت پڑے

اگر آپ کو کسی DRF رکن کے بارے میں شکایت کی ضرورت پڑے تو آپ کو ہمیشہ سب سے پہلے اس رکن سے شکایت کرنی چاہئے اور پھر ان کے شکایتی طریقہ کار سے گزرنا چاہئے (جو مالیاتی محتسب کی خدمت کے معیار پر پورا اترتا ہو)

شکایت کرنے کے لئے

ہم اپنے اراکین کے متعلق موصول ہونے والی تمام شکایات کا ریکارڈ رکھتے ہیں اور ان کی نگرانی کرتے ہیں۔ DRF اراکین کے صارف، ان کے نمائندے، کریڈیٹر اور DRF اراکین کسی ڈی آر ایف رکن کے بارے میں شکایت کر سکتے ہیں۔

اگر معلوم نہ ہو، DRF کا رکن کمپنی میں رابطہ DRF کی ویب سائٹ پر اراکین کی فہرست میں سے دیکھا جا سکتا ہے یا اس نمبر 0161 905 8372 پر DRF کے دفتر میں رابطہ کر کے پوچھا جا سکتا ہے۔ اراکین کے اشتہاری مواد اور ویب سائٹ کو صارفین یا دیگر لوگوں کو جو DRF شکایت طریقہ استعمال کرنا چاہتے ہیں، کے لئے لازمی DRF کا رابطہ نمبر دینا چاہئے۔

اگر آپ رکن سے براہ راست شکایت حل نہیں کر پاتے، تو DRF کی ویب سائٹ سے ایک شکایت فارم حاصل کیا جا سکتا ہے:

www.debtresolutionforum.org.uk

یا ای میل کے ذریعے complaints@debtresolutionforum.org.uk

مدعی شکایت فارم کی کاپی یہاں خط لکھ کر بھی منگوا سکتا ہے۔

The Debt Resolution Forum
Third Floor
Nelson House
Timperley
Cheshire
WA14 5BZ

یا ٹیلیفون کر کے 0161 905 8372