

buds

om

man

ombudsman

您的投訴及申訴專員





關於申訴專員

如果您已經向一家金融機構提出投訴，而您對投訴結果不滿意，則可要求金融申訴專員服務介入。

我們提供免費服務。我們將會調查事情始末，並給出不偏不倚的意見。如有人處事不公，我們可以維持公義。

本傳單介紹我們的詳細資訊，以及我們可以如何為您提供服務的資訊。

免費

公正

為所有人服務

去年，超過兩百萬人就如下方面的問題聯絡我們：

- 銀行賬戶
- 信用卡、扣帳卡和商店卡
- 付款保障保險 (PPI)
- 其他保險，例如汽車、旅行和家庭
- 貸款,包括發薪日貸款
- 其他信貸,例如汽車貸款
- 按揭
- 分期付款問題和收債
- 轉賬和網上付款
- 理財顧問、儲蓄及投資
- 退休金

如果您不確定我們是否能夠幫到您，請致電 **0300 123 9 123**。如果您擔心給我們打電話的費用，我們將非常樂意給您回電話。



我應該首先做什麼？

在我們調查您的投訴之前，您應給有關機構一個解決問題的機會。首先，請和他們接觸，解釋發生的事情，以及您希望如何處理問題。

如果您對任何事情都不確定，請與我們聯絡。我們可將您的問題轉告有關機構。

有關機構有八個星期的時間就投訴作出最終答覆。如果您對投訴結果不滿意，或者在八個星期內沒有得到答覆，我們將設法幫助您。





om

buds

man

我如何要求你們介入？

給我們打電話，告訴我們發生的事情。我們需要知道：

- 某些個人資料 - 如您的姓名及地址
- 涉及的問題 - 和您的理想解決方案是 和
- 您的賬號或保單號碼（如有）

或者您可以從我們的網站下載我們的表格，填妥並發回給我們。

請告訴我們我們能否為您提供更多便利，例如透過使用不同的語言，或不同的形式，例如盲文、大號字體或 CD。

您需要在有關機構就您的投訴作出最後答覆後的六個月內聯絡我們。

當您調查我的投訴時會發生什麼事情？

如果我們能為您的投訴提供幫助，我們將會：

- 要求您講述事件始末
- 要求有關機構告訴我們事件的始末
- 權衡事實的各方面，以及我們的所聽所見 和
- 將我們的想法告訴您和有關機構。

如果我們認為只是誤會，或者有關機構對您的投訴答覆是合理的，我們將會解釋原因。但是如果我們確定有關機構處事不當，我們會要求他們作出適當處理。

大部分問題都在此階段解決。但是如果您或有關機構不同意我們提供的意見，您可以要求申訴專員作出正式、最終的裁決。

一旦申訴專員作出裁決，我們的介入就會結束。但是如果您對結果仍然不滿意，您可以到法院起訴。



需要多長時間？

我們難以給您一個確切的答覆。這取決於情況的複雜程度，以及我們需要處理的資訊量。

我們能夠在幾週時間內解決一些問題。但是也可能需要更長時間，如果是 PPI，處理的時間可能要兩年。

我們會讓您知悉最新進展。如果您的情況緊急，例如，如果您受重傷或財政困難，我們將會盡全力幫助您。

要求您介入是否有期限？

您需要在有關機構對您的投訴作出答覆之日起六個月內聯絡我們。

如果發生如下情況，我們可能無法幫到您：

- 您投訴的事情發生在六年或之前，和
- 在您意識到存在問題或本可以意識到存在問題之後三年以上才投訴。

我需要投訴幫助嗎？

我們希望聽取您自己的意見，並會為您解釋您不確定的任何事情。因此您無需花錢聘請任何人替您投訴，例如律師或索賠公司。

如果您花錢聘用他人，您可能最終需要支付報酬。

但是我們非常樂意和您的家人、朋友或免費幫助您的人（例如公民諮詢局）談話。您只需在投訴表上告訴我們即可。



請求申訴專員處理投訴像去法院上訴嗎？

我們遠沒有法院那麼正式。您無需親自呈交您的「個案」。我們將會以電話通話和書面形式解決問題。

我們的服務並不適用所有情況。我們能讓有關機構支付的最高金額是 £150,000。因此，如果您認為您的投訴涉及金額超過上述數字，則建議您到法院上訴。

或者如果您想要親自盤詰有關機構，您最好選擇法院。

如果您牽涉法庭訴訟，我們可能仍然可以幫助您。但是我們通常不會對法院已經作出裁決的問題進行調查。



我是一家小型有關機構的東主，您能幫到我嗎？

我們能夠處理如下規模的小型有關機構的投訴：

- 年營業額少於兩百萬歐元和
- 僱員少於十人。

情況並非始終簡單明瞭。請您聯絡我們，以了解我們是否能為您提供協助。

你們能夠對有關機構進行罰款嗎？

我們無法「懲罰」有關機構或對其進行罰款。我們將會調查在您身上發生的事情，如果有關機構處事不公，我們將確保您不會白白花錢。

但是我們確實會將看到的事情告訴監管機構——金融市場行為監管局 (FCA)。FCA 制定有關機構必須遵守的各種規章，對違反規章的有關機構進行罰款。

這僅為一般指引。我們遵守的規則錯綜複雜，但是如果任何規則適用您的情況，我們將會作出解釋。

om-buds-man

套用維京人的語言



雖然難讀

但能解決問題也值得一試

我們已經和殘障人士慈善組織蕭伯納信託 (Shaw Trust) 合作,讓本傳單盡可能易於閱讀。



Financial
Ombudsman
Service

電話

0300 123 9 123

接線總機 020 7964 1000

英國境外請致電 +44 20 7964 1000

郵寄地址

Financial Ombudsman Service

Exchange Tower

London E14 9SR

電子郵件

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

關注我們



financial-ombudsman.org.uk



如果您擔心電話費用，我們可以給您回電。
為作培訓或監控用途，我們的談話內容會被錄音。