

投诉与 申诉专员



Financial
Ombudsman
Service

为您处理金融纠纷。



Financial
Ombudsman
Service

为您处理金融纠纷。

曾经向银行、保险公司或财务公司投诉，但仍不满意？

申诉专员有权力处理您个人无法解决的金融纠纷。

对于每宗个案，我们会深入了解事实真相、提出疑问，然后做出公平的决定。如果我们认为您的投诉合理，我们可以责令您所投诉的企业纠正。

金融申诉服务公司是完全独立的，而且我们免费为消费者提供申诉服务。

您可从本宣传页进一步了解金融申诉服务公司以及我们是如何行使权力处理金融纠纷。

大部分金融纠纷我们都能够受理，包括：

- 银行业务
- 保险业
- 抵押
- 养老金
- 储蓄与投资
- 信用卡和赊购卡
- 贷款与信贷
- 分期付款购买与典当业
- 转账
- 金融咨询
- 股票、股份、信托基金及债券

如果您无法确定我们可否帮到您——欢迎您致电给我们进行查询。

联系电话 **0300 123 9 123**。

如果您担心电话费用，我们很乐意给您回电。

金融申诉服务公司如何提供帮助？

我们致力于尽可能公平、快速地解决双方的纠纷。任何申诉案的双方都持有不同的观点，因此我们会仔细研究双方的说法并衡量所有的事实。

如果我们认为被投诉企业并没有不公平对待您，我们会给您解释其原因。

如果我们认为被投诉企业行为不当而导致您蒙受损失，我们会责令该企业纠正其行为。一般而言，我们的目的是使您恢复到没有发生这些不当行为前您所处的状况。

这可包括要求被投诉企业给予您最高 £100,000 的赔偿金。但是大部分申诉案所涉及的赔偿金都远小于此金额。

投诉的第一步是什么？

如果您对某金融产品或服务不满，最好先尝试能否直接与相关企业协商解决。

如果您联系不上该企业或有任何不确定的事情，可告诉我们。我们会告诉您下一步该如何做。我们的联系电话
0300 123 9 123。

如果您担心电话费用，我们很乐意回电给您。

我们可以根据您的需要，采用合适的通讯方式。如果您需要相关资料的其他格式（如盲文、大字体或录音带）或其他语言版本，请告诉我们。我们会尽力提供帮助。

申诉服务公司何时受理我的申诉？

出现以下情况我们会受理您的申诉：

- 您投诉的企业已经就投诉给出了最终处理结果，但是您对此仍不满意；或
- 被投诉企业处理您的投诉已达 8 周之久，但是仍然没有给出最终结果。

如何登记申诉请求？

我们需要您提供一些详细信息以便知道我们是否可以提供帮助。您可以拨打 **0300 123 9 123** 告诉我们您的申诉内容。

我们可能需要您填写申诉表。申诉表可以让我们了解您的个人资料和申诉内容——包括您希望被投诉企业如何纠正错误。

您也可直接登陆我们的网址

www.financial-ombudsman.org.uk

下载并打印申诉表。

如果您致电给我们，我们也可以帮您填写申诉表的部分内容。您只需在电话中告诉我们申诉内容的简要详情。但是如果您可以告诉我们相关账号或保单号那更好。

下一步？

若确定了您的申诉我们可以处理，通常我们首先看是否可以通过非正式的程序帮助您和相关企业解决纠纷。

我们将会：

- 倾听您这一方的观点
- 联系被投诉方了解他们的观点
- 衡量事实以及
- 告诉您和被投诉方我们的想法。

我们也许会认为被投诉方并没有不公平对待您，而您也没有因为他们的行为而蒙受损失。如果是这样，我们会给您解释原因。

我们发现有的时候并没有明确的对与错。这个时候，我们会推荐一个折衷办法帮助您和相关企业解决纠纷。

但是如果您明显是由于相关企业的行为（不作为）而蒙受了损失，我们会告诉该企业如何纠正问题。

包括要求被投诉企业给予您最高 £ 100,000 的赔偿金。但是大部分申诉案所涉及的赔偿金都远小于此金额。

如果问题仍未解决怎么办？

大多数时候这种非正式的解决方法都可以帮助解决投诉问题。如果不能，我们则可能需要以更正式的程序对待问题。

这意味着我们将向您和相关企业提出更多的问题。我们也许会要求双方提供其它文件和信息。因此，我们可能需要一段时间才能了解清楚您的申诉。

通常，大部分申诉个案可以在 6 到 9 个月内得到解决，三分之一的申诉个案我们可以在 3 个月内处理完毕。我们会定期向您汇报最新消息，以便您可以知道申诉的进展情况。

大部分申诉个案都无需申诉专员做出正式裁决。但是如果您的个案需要申诉专员做出裁决，那么该裁决将是最终结果。

您可以选择不接受我们的裁决。如果您愿意，您可以选择诉诸法庭。但是我们并不能提供任何关于法庭规限方面（如时间限制）的法律意见。

向金融申诉服务公司提出申诉有时间限制吗？

有的。申诉人需要在收到被投诉企业给出的最终答复之日起 6 个月内向我们提出申诉。

出现以下情况，其它时间限制可能也适用：

- 您所投诉的事件发生在不久前；或
- 在您知道（或本应知道）问题存在后的很长一段时间才进行投诉。

我们将会说明您的个案可能适用的规限。

其他人可以代表我提出申诉吗？

任何人都可以代表您提出申诉——比如您的家人、朋友或市民咨询署 (Citizens Advice Bureau)。但是我们需要有您的书面许可才可以与他们交涉。

向金融申诉服务公司提出申诉时需要专家的帮助吗？

不需要。您不需要任何专家如律师或索赔公司的帮助。我们注重的是案件的事实，而不是您的申诉陈述有多好。我们更愿意听到您用自己的语言表达您的观点。

如果您聘请他人代您提出申诉，您可能需要支付相关的费用。这意味着您可能需要在应得赔偿款中抽出一部分给他们。

向金融申诉服务公司提出申诉与 诉诸法庭一样吗？

金融申诉服务公司不像法庭那样正式。通常我们会根据您和被投诉企业通过书面或电话提供的信息来处理案件。几乎所有的申诉个案都无需当事人双方进行当面协商（或举行“听证会”）。

如果您的申诉涉及的赔偿额超过了£100,000，那我们可能帮不了您。如果您希望亲自检查所有的文件，自行提问，或理所当然地出席听证会，那您最好诉诸法庭。

我们一般不会处理法庭已受理的案件（或已向法院提起诉讼的案件）。

金融申诉服务公司受理小型企业提出的申诉吗？

会的。年营业额为 200 万欧元且员工人数少于 10 人的小型企业提出的申诉我们一般都会受理。

金融申诉服务公司会对企业进行处罚或罚款吗？

不可以。我们的工作只是帮助解决提供金融服务的企业与其客户间的纠纷。

我们不能为企业制定规则，也不会监督企业遵守这些规则。这是监管机构的权责范围，例如金融服务管理局 (FSA) 和公平贸易办公室 (OFT)。

本宣传页仅是一般指南。
我们必须遵守的规章相当复杂。

如果您需要我们受理申诉案，我们会向您解释适用于您个案的特定规限。如果您有任何不理解或不同意之处，也可以随时提出。

金融申诉服务公司联系资料

通信地址:

Financial Ombudsman Service
South Quay Plaza
183 Marsh Wall
London E14 9SR

联系电话:

0300 123 9 123

总机 020 7964 1000

英国以外地区来电 +44 20 7964 1000

电邮地址:

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

本宣传页的录音版:

登陆 www.financial-ombudsman.org.uk

如果您担心电话费用，我们很乐意给您回电。

出于安全和职员培训的目的，我们可能会监听来电或对电话录音。