

**buds**

**om**

**man**

**ombudsman**

**您的投诉和申诉专员**





## 关于申诉专员

如果您向一家金融企业提出投诉，但对处理结果不太满意，金融申诉专员服务署可以介入调查。

我们将免费为您提供服务。我们将分析事情的来龙去脉并给出公正意见。如果存在问题，我们会帮助纠正。

本宣传册含有与金融申诉专员服务署以及我们的服务有关的更多信息。

所有人

都能享受

免费公正的服务

去年，超过两百万人联系我们，请求帮助处理他们遇到的问题，例如：

- 银行账户
- 信用卡、借记卡和购物卡
- 还款保障保险 (PPI)
- 其他保险，如汽车、旅游和家居等
- 贷款（包括发薪日贷款）
- 其他信贷，如汽车金融
- 抵押贷款
- 还款问题及债务托收
- 转账和在线支付
- 理财建议、储蓄和投资
- 养老金

如果您不确定我们是否能提供帮助，请拨打电话 0300 123 9 123 联系我们。如果您担心拨打电话产生的费用，我们很乐意向您回电。



## 我首先应该做什么？

在我们调查您的投诉之前，企业需要有机会处理这一情况。因此，我们将首先联系他们，说明发生了什么情况以及您想要如何解决。

如果您有任何不确定的事情，都可以联系我们。我们可将您的问题告知企业。

企业必须在八周时间内对您的投诉作出最终答复。如果您对处理结果不太满意，或者您在八周时间内没有得到答复，我们会提供帮助。





om

buds

man

### 我如何要求你们介入？

请致电告知我们详情。我们需要知道以下事项：

- 一些个人资料 – 例如您的姓名和地址
- 投诉的问题以及您设想的解决方案，以及
- 您的账号或保单号码（如有）。

或者，您可以从我们的网站下载表格并发回给我们。

如果我们能让您更加便利，例如使用其它语言或不同方式（如盲文、大字印刷或 CD）与您联系，请告诉我们。

您需要在收到企业对您的投诉的最终回复后六个月内与我们联系。

## 你们调查我的投诉后，将如何处理？

如果我们能够为您的投诉提供帮助，我们将：

- 了解您对整件事情的描述
- 了解企业对整件事情的描述
- 权衡我们所听到和看到的相关情况，并
- 将我们的想法告诉您和企业。

如果我们认为你们之间存在误会，或企业对您投诉的答复比较公正，我们会解释原因。但如果我们认为企业存在过失，我们可要求他们纠正错误。

我们会在这个阶段解决大部分问题。但是如果您或企业不同意我们的看法，您可以要求由申诉专员作出正式的最终裁决。

一旦申诉专员作出裁决，我们的任务即告终止。然而，如果您对处理结果不满意，您仍可将您的投诉提请法院审议。



## 需要多长时间？

无法告知您得到答复需要多长时间。所需时间取决于事件的复杂程度以及我们需要整理的信息有多少。

某些问题的解决只需几周时间。但有些投诉可能需要更长时间，如果是关于还款保障保险的投诉，则可能需要两年时间。

我们会随时告知您事情的进展。如果您的情况紧迫，例如您身患重症或陷入财务困境，我们将尽力提供帮助。

## 要求你们介入是否有最后期限？

您需要在企业回复您的投诉之日后的六个月内与我们联系。

如果出现以下情况，我们可能无法提供帮助：

- 您所投诉的情况发生于六年前，以及
- 在您意识到（或本来应该意识到）存在问题之后超过三年才提出投诉。

## 我是否需要他人帮助处理投诉？

我们愿意听到您用自己的语言陈述相关情况，我们会向您解释您不确定的事项。因此，您无需聘请任何人为您处理投诉，例如律师或索赔公司。

如果您聘请任何人，相关费用可能包含在您得到的任何赔偿内。

但是，我们很乐意与您的家庭成员、朋友或其他免费帮助您的人谈话，例如公民咨询局。请在投诉表格上告知我们上述情况。





## 向申诉专员寻求帮助是否就像上法庭？

我们远没有法院那么正式。我们不需要您亲自陈述自己的“案件”。我们将通过电话和书面形式解决问题。

我们的服务并不适合所有情况。我们能让企业作出的最高赔偿为 150,000 英镑。因此，如果您认为您的投诉涉及到的赔偿高于此金额，则应该上法庭解决。

或者，如果您想要亲自对企业进行盘问，也可能更适合上法庭。

如果您参与法庭诉讼，我们可能仍然能够提供帮助。但我们通常不会调查已经由法院裁定的投诉。



## 我经营一家小企业 – 你们是否可以帮助我？

我们可以接受来自小企业的投诉，只要它们符合以下条件：

- 年营业额低于两百万欧元且
- 员工少于十人。

情况并非总是如此简单。如果您联系我们，我们会考虑是否能提供帮助。

## 你们是否可对企业处以罚款？

我们的目的并非“惩治”企业或处以罚款。我们会了解事情的来龙去脉，如果企业存在过失，我们将确保您不遭受损失。

不过，我们肯定会将我们了解到的情况告知监管机构金融行为管理局 (FCA)。金融行为监管局负责制定企业应该遵守的规则，并对违规者处以罚款。

本宣传手册仅用作一般指导。我们所遵守的规则相当复杂，但如果有任何适用于您的情况的规则，我们会作出说明。

# om-buds-man

我们从维京人身上得到的启示



毫不夸张地说

我们能让您的问题得到圆满解决

我们与 Shaw Trust（一个残疾人慈善团体）合作，努力让本宣传册尽可能简洁易懂。



Financial  
**Ombudsman**  
Service

**致电**

**0300 123 9 123**

接线总机 020 7964 1000

英国以外 +44 20 7964 1000

**来信请寄**

Financial Ombudsman Service

Exchange Tower

London E14 9SR

**电子邮件地址**

[complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

**在线关注我们**



[financial-ombudsman.org.uk](http://financial-ombudsman.org.uk)



如果您担心拨打电话产生的  
费用，我们可向您回电。

**通话可能会被录音，以作培训/监控。**