



Financial Ombudsman Service (金融督查服务机构)

您想进一步投诉吗？

请通过以下方式联系我们

www.financial-ombudsman.org.uk

欢迎致电

0800 023 4567

英国境外请拨打

+44 20 7964 0500

您也可发送电邮至

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

或写信给

Financial Ombudsman

Exchange Tower

London E14 9SR

如果您愿意，我们可以与您的亲友或是帮您处理投诉的其他人士交谈。

如果您希望我们使用其他语言或其他形式进行沟通，或者您有任何可能影响您使用我们服务的健康状况，请告诉我们。我们会尽力帮助您。

本文件只是一般指南。但是，如果您与我们交谈，我们可以解释任何可能与您的情况相关的规则。



金融督查服务 机构如何提供 帮助？

您与金融企业之间有任何问题吗？如果您对事情的处理结果不满意，可以请我们介入。

我们是议会设立的负责帮助解决投诉的免费服务机构。如果我们认为您受到了不公平的对待，我们有权要求企业纠正问题。





我们可以解决有关大多数金融服务的投诉，包括：

- 银行账户、付款和银行卡
- 自动提款机或保险箱等辅助银行服务
- 支付保护保险（PPI）
- 房屋、汽车、旅行和其他类型的保险
- 贷款和其他信贷，如车贷
- 债务催收和抵押贷款还款问题
- 财务咨询、投资和养老金

除个人外，我们还可以调查某些企业和慈善机构提出的投诉。



**Financial
Ombudsman
Service**

for small businesses

我经营一家公司， 你们能帮助我吗？

如果您投诉的事情是在2019年4月1日之前发生的，那么我们可以受理小微企业提出的投诉，小微企业指的是：

- 营业额或年度资产负债表不超过200万欧元，和
- 员工不到10人。

从2019年4月1日起，我们还可以处理以下小企业的投诉：

- 年营业额低于650万英镑（或等值的其他任何货币）；

并且：

- 资产负债表总额不到500万英镑（或等值的任何其他货币）；或
- 员工不到50人。

我们知道情况并不总是那么简单。因此，如果您联系我们，我们会告诉您是否可以提供帮助。



什么时候**金融督查服** **务机构**可以介入？

如果您想投诉，请先给金融企业一个解决问题的机会。告诉他们发生了什么以及您希望事情他们如何纠正。

如果您不确定该如何开始，请与我们联系，我们将帮助您开始解决问题。

金融企业必须在八周内对您的投诉作出最终回复，具体取决于您投诉的问题。

如果您对于最终的结果不满意，或者您未得到企业的答复，请与我们联系。

我可以在多长的**时间** **期限**内提出投诉？

提出投诉存在时间限制。因此，一旦您意识到存在问题，最好立即采取行动。

对于以下情况，我们可能无法受理您的投诉：

- 您投诉的事件发生的时间是在六年以前；并且
- 您提出投诉的时间距离您知悉（或您理应知悉）有理由提出投诉的时间已经超过三年。

而且，您需要在企业最终回复后的六个月内提出投诉。

此外，对于金融企业以不当方式出售支付保护保险(PPI)的相关投诉的受理截止日期为2019年8月29日。您可以在 www.fca.org.uk/ppi 了解更多信息

我与你们**联系后** 会发生什么？

我们需要一些关于您和您的情况的详细信息，这样我们才能了解问题及其产生的影响。

我们还会询问金融企业他们对发生的事情的看法。

一旦我们获得了所需的所有信息，我们就会仔细考量并让您知道我们认为您的投诉应该如何解决。

金融督查服务机构如何纠正问题？

有时候我们会认为企业已经充分解决了投诉的问题。如果是这样，我们将解释原因。

但如果我们认为您受到了不公平对待，我们会告诉企业如何纠正问题。例如，我们可以要求被投诉企业采取以下行动：

- 道歉
- 赔偿经济损失
- 退回您不应支付的费用
- 就您所遭受的困扰进行赔偿

请访问我们的网站，了解我们可以要求企业应该向您支付多少赔偿的详细信息。



如果我不同意你们的决定该怎么办？

我们的流程有两个阶段。

首先，我们的调查员或审裁员会告知您他们的决定。90%的投诉都能在这个阶段得到解决。

但是，如果您不同意我们的决定，您可以要求我们的申诉专员做出最终决定。

如果您接受申诉专员的最终决定，金融企业必须按照申诉专员的决定行事。

如果您不接受，那我们的参与就到此为止。但您仍然可以向法庭提出您的投诉。

您可以随时向我们告知您已不需要我们的服务。但如果您能向我们告知您感到不满的原因，我们会尝试找到一个解决方案。

这将需要多长时间？

这取决于具体的问题。

例如，如果只是混淆，那么我们可能会在几天内解决问题。如果我们需要更多信息，可能需要几周或几个月的时间。

但是，如果事情更为复杂，或者如果您或企业希望申诉专员做出最终决定，则可能需要更长时间。

如果您的情况紧急，请告诉我们——例如，如果您患有严重疾病或经济困难。

我们会随时向您告知最新进展，以便让您有所准备。



这个流程是否会像上法庭一样？

不，有很大的差别。我们设立的目的是作为法院的非正式和免费的替代方案。如果您想使用我们的服务，您无需亲自出面。此外，这一流程也没有双方互问问题的“反复盘问”环节。

我们会通过电话、电子邮件或邮寄方式解决问题，具体取决于您的选择。

与法庭不同，您通常不需要任何人代表您。如果您愿意，我们可以与您的亲友或是帮您处理投诉的其他人士交谈。

我是否还可以告上法庭？

我们的服务并不适合处理所有情况。对于某些问题，求助于法庭可能是更好的选择。例如，如果您认为您遭受的损失超过我们可以要求企业向您赔偿的费用，则您可能应该求助于法庭。



我们通常不会调查法院已经调查过的问题。

而且，如果您同意我们的申诉专员的最终决定，法院将不会调查同样的问题。

如果您不接受申诉专员的最终决定，您仍然可以向法庭提出上诉。因为法庭会以不同的方式处理投诉，他们的答复可能与我们的不同。

请通过以下方式联系我们

www.financial-ombudsman.org.uk

欢迎致电

0800 023 4567

英国境外请拨打

+44 20 7964 0500

您也可发送电邮至

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

或写信给

Financial Ombudsman
Exchange Tower
London E14 9SR



Financial
Ombudsman
Service

在英格兰和威尔士注册的有限公司。

编号：3725015。Registered office Financial Ombudsman Service Limited, Exchange Tower, London, E14 9SR.