



投诉表格

请使用此表格告诉我们您的投诉问题，以便我们了解我们是否能够帮助您。如果您对有些问题不太确定或不知道如何填写此表格，请致电0800 032 8000。

您可以通过电子邮件将此表格发回至 complaint.info@financial-ombudsman.org.uk 或将其邮寄至 Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London, E14 9SR。

您的详细信息

首先，请告诉我们您的详细信息

.....以及任何与您一起投诉的人士的详细信息，例如联名共保保单/联名账户持有人

名	称谓
姓	
出生日期 (日/月/年)	
您的地址	
邮编	

名	称谓
姓	
出生日期 (日/月/年)	
您的地址	
邮编	

电话号码1	
电话号码2	
电子邮箱	

电话号码1	
电话号码2	
电子邮箱	

您希望我们如何与您联系?

电话 电邮 平信

有时我们需要向您发送文件。当我们发送文件时，您希望如何接收这些文件?

电邮 平信

您以前使用过我们的服务吗?

(便于我们将您的记录一同归档)

是 否

您是否有我们可以提供帮助的任何实际需求，例如提供大字体、盲文或其他语言版本?

--

如果有人代表您提出投诉（例如律师或亲属） 请为我们提供他们的详细信息

他们的名字	他们与您的关系
他们的地址	他们的电话号码1
	他们的电话号码2
邮编	他们的电子邮件
	他们的参考编号

如果您代表企业、慈善机构或信托机构提出投诉 请填写这些详细信息

其正式名称

企业、慈善机构或信托机构的性质

有限公司 个体户 合伙企业

慈善机构 信托机构 有限责任合伙

其他

如果您代表一个企业提出投诉

请回答以下所有问题 - 我们可能需要您提供相关的证明

在职员工人数 请提供等同于全职员工的人数	<input type="text"/>	如果是合伙企业， 请提供合伙人数量	<input type="text"/>
其年营业额	<input type="text"/>	资产负债表	<input type="text"/>

该企业是否与其他企业挂钩或合作？

如果'是'，我们需要您提供有关这方面的更多信息，以确保我们能够调查此投诉

是 否

如果您代表慈善机构或信托提出投诉 请回答有关下面的问题

年收入 (如果您代表慈善机构投诉)	<input type="text"/>	净资产 (如果您代表信托机构投诉)	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

你投诉的企业

您投诉的是哪个企业？

其名字

其地址

请包含邮政编码

到目前为止发生了什么？

您有没有向企业提出过投诉？

是 否

如果已经投诉，您向企业提出投诉的时间？（日/月/年）

在我们调查投诉之前，从此日期起该企业有最多八周的时间向您出具最终的书面答复

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

您投诉的企业是否已向您出具最终书面答复？

是 否

是否对您的投诉提出了相关的法庭诉讼（或是计划提出诉讼）？

如果是，请附上相关文书的复印件

是 否

您的投诉的咨询服务、索赔、服务或交易发生在何时？（日/月/年）

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

您的投诉

请告诉我们您想要投诉的产品或服务

您是否有此产品或服务的投诉或其他参考编号？

--

请告诉我们您投诉的问题 - 发生了什么？

您受到了哪些影响 - 在经济上还是其他方面？

您希望企业如何为您纠正问题？

如果需要，请继续在另一张纸上填写

如果您的投诉涉及支付保护保险（PPI）的销售或“大礼包”银行账户（Packaged Bank Account或PBA），您还需要填写单独的问卷。如果您已经直接向您认为应该负责的企业提出了投诉，那么您可能已经填过相关问卷。如果没有，您可以从我们的网站下载调查问卷或致电0800 032 8000向我们索取相关问卷。

声明

最后，请阅读此声明

- 我希望金融督查服务机构调查我的投诉。
- 据我所知，我向你们提供的一切资料均准确无误。
- 我理解，为了帮助解决我的投诉，您需要使用并保留有关我的个人信息 - 例如，如何与我联系以及有关我的投诉的详细信息，并且有时候需要提供一些敏感的个人敏感信息。
- 我理解这可能包括从我投诉的企业收集有关我的信息，并可能与其他方共享信息 - 例如，可能涉及我的投诉的其他企业。
- 我了解你们有责任在你们的网站上公布申诉专员做出的最终决定（）其中将删除投诉人的详细信息），但大多数案件可以在被提交给申诉专员之前得到解决。

后续步骤

请通过勾选相关的圆圈确认您：

- 同意上述声明。只有获得您的同意，我们才能调查您的投诉。 是 否
- 愿意通过电话与我们交谈，并且您了解我们的通话通常会被录音。否则我们需要以电邮或邮寄方式与您联系。如果我们无法通过电话沟通，这可能意味着您的投诉可能需要更长的时间来解决。 是 否
- 愿意我们与您联系，获取您对我们服务的反馈。了解人们对我们服务的反馈对于帮助改善我们的工作至关重要。您可自由决定是否提供反馈。 是 否

如果您已同意上述任何声明，您仍可以随时撤销同意。

签字

--	--	--	--	--	--	--	--

 日期
(日/月/年)

签字

--	--	--	--	--	--	--	--

 日期
(日/月/年)

如果您代表企业、慈善机构或信托投诉，请提供您的职位

对于涉及联名账户或保单的投诉，每个联名人士都需要签字，我们可能会与签署人分享有关投诉的详细信息。即使其他人代表您提出投诉，您也需要签字。这表明您已经允许他们代表您提出投诉。如果您或联合投诉人不希望我们联系你们以获取有关我们服务的反馈或不希望我们通过电话联系你们，请联系您的案件处理人员。

邮寄至.....
Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
London E14 9SR

0300 123 9 123或0800 032 8000
电话将被录音，用于培训和监控目的
complaint.info@financial-ombudsman.org.uk



关于我们

Financial Ombudsman Service（金融督查服务机构） Exchange Tower, London, E14 9SR 网址：www.financial-ombudsman.org.uk 电话：0300 123 9 123 或 0800 032 8000

为什么我们要处理您的个人信息

个人信息是指与您有关的信息 - 例如，您的姓名、出生日期、财务详细信息以及与我们电话交谈。经您同意，我们会处理（例如，收集、记录、分享）您的个人信息，以帮助解决您的投诉，包括特殊类别数据，例如与处理您的案件相关的健康信息。我们可能会与您联系以获取反馈，从而帮助改善我们的服务，但前提是您同意我们这样做。我们还可能使用有关您案件的信息来发现我们收到和审查的投诉中的任何更广泛的问题或趋势，从而帮助我们提高服务效率。例如，我们可能会审查一组类似的投诉，以检查产品是否已经大范围地以不公平的方式销售给了消费者及其可能的原因。我们只会在我们认为存在合法利益的情况下这样做。

我们与谁分享您的个人信息

我们可能会与您的投诉所涉及的企业分享或核实您的信息，有时也会与其他人分享 - 例如，您的投诉涉及的其他企业或个人（例如，经纪商、承销商、贷方或联合投诉人）或信用调查机构。

我们尽可能将您的个人信息不扩散到欧洲经济区之外。如果不得不发送到欧洲经济区之外，我们会采取适当的措施来保护您的信息。

如果您对我们提供给您的服务有任何投诉，但我们无法解决此问题，您可以要求独立评估员调查您对我们服务的投诉。我们会将相关细节转交给独立评估员，以便他们进行调查并回复您的服务投诉。

您的个人信息会保留多久

我们只会根据保留您的个人信息。这包括以下内容：

- 我们将在您的案件结束后将您的案件档案保留6年（如果我们没有继续对您的案件进行全面调查，则将保留3年）。
- 我们永久保留申诉专员的决定。
- 如果您要求独立评估员调查有关我们服务的投诉，独立评估员办公室将保留其案件档案6年（如果您的投诉不是独立评估员可以解决的投诉，则为3年）。

您的权利

您有权随时撤销同意我们处理您的个人信息。您也可以要求我们删除您的个人信息或限制或反对我们使用这些信息的方式。

这可能意味着我们将无法调查您的投诉。我们可能还需要保留一些个人信息 - 例如，为了避免重复投诉或为了遵守法律。

您有权以易于使用的方式接收您提供给我们任何个人信息，并将其发送给其他组织。您也可以向我们索取您的个人信息并纠正相关信息。

如果您对我们处理您的个人信息的方式不满意该怎么办

请首先告知处理您的投诉的工作人员（或他们的经理），以便他们可以调查您提出的问题。您也可以联系我们的数据保护官：

data.protection@financial-ombudsman.org.uk

。如果您对我们的回复不满意，您可以联系信息专员办公室：www.ico.org.uk, casework@ico.org.uk 或 01625 545 745