



投诉表

请使用本表格说明您的投诉事由，以便我方了解该如何帮助您。

若您有任何不清楚的地方，或是在填写本表格时遭遇困难，请致电 **0300 123 9 123** 给我们。



若您有任何需要实际协助的地方 - 例如，您需要其他格式（如大字版、盲人用点字版等）或不同语言版本的信息 - 请与我们联系。



您可以从我们的网站 (www.financial-ombudsman.org.uk) 下载本表格，以便手工填写。或者您也可以在电脑屏幕上填写，然后将其打印出来邮寄给我们。

首先，请提供您的详细资料

……以及与您一同投诉之人士的详细资料

名字

姓氏

职业（若已退休，则填退休前的职业）

生日

您的联系

地址

（含邮政编码）

日间联系电话

住家电话

称谓

称谓

手机

电子邮件

如有委任的投诉代理人（如律师或亲属）请提供他们的详细资料

他们的姓名

他们的联系

地址

（含邮政编码）

他们的日间联系电话

他们的电子邮件

与您的关系

传真

编号

若您是企业、慈善机构或信托机构的投诉代理人请填写下列详细资料

机构的全名

员工人数*

合伙方数量

（如有合伙关系）*

该机构的年营业额、年收入或净资产价值
（以您首次投诉时为准）*

£

* 我们可能会要求您提供相关证明。如需哪些企业、慈善机构和信托机构可以使用我们服务的详细信息，请来电询问或上我们的网站查询。

您要投诉之机构的详细资料

它们的姓名

它们的地址
(含邮政编码)

它们的电话号码

您要投诉的销售产品或服务的原顾问人员或公司的详细资料

(如与上述名称不同)

他们的名称

他们的地址
(含邮政编码)

他们的电话号码

您要投诉之产品或服务的类型

产品或服务的
名称及类型

--

任何编号 (如您的账号及银行代码;
雇用协议或贷款号码; 保单或理赔号码)

--

请告诉我们您要投诉的事由

<p>若您的投诉事项是有关支付保护保险 (PPI) 的销售, 您还需另外填写一份问卷。</p> <ul style="list-style-type: none">您可能已经完成此程序 - 若您已向您要投诉的机构直接提出投诉。若您尚未完成, 请从我们的网站下载消费者问卷 - 或致电 0300 123 9 123 索取一份。

您的投诉案件可能有时间限制因此我们需要知道下列日期

- 您要投诉之咨询、服务或交易发生于何时?
- 您于何时向要投诉的机构提出第一次投诉?

日 月 年

--	--	--

--	--	--

该机构必须在本日起的**八周内**向您发出最终书面回复，**之后**我们才会展开本投诉案件的调查。

另外几个问题

- 您要投诉的机构是否已寄给您最终的书面回复？ 是 否
请附上该机构寄给您的**最后回复函**副本。
- 是否曾就您的投诉案件（或有计划）采取法律手段？ *是 否
* 若答案为**是**，请附上相关文书副本。
- 您希望该机构如何处理事情才算圆满？

协助和实际需求

您是否有任何需要实际协助的地方 - 例如，需要大字版、盲人用点字版或不同语言版本的信 息？ * 若答案为**是**，请告诉我们您需要何种协助。 *是 否

最后，请阅读并签署本声明

6. ■ 本人希望金融巡查官服务中心 (Financial Ombudsman Service) 调查我的投诉案件。据本人所知，本人向您提供的所有信息均准确无误。

- 本人理解，您通常会通过电话、信件和电子邮件解决投诉。
- 本人理解，您将需要一些与我有关的个人详细信息，您可能需要与相关企业及其他相关组织分享本人提供给您的信息——包括敏感或个人信息，并理解您可能需要要求他们提供与本人案件有关的信息。
- 本人理解，您有责任在网站上公布巡查官的最终裁决——其中会删除消费者的详细信息，但大多数案件会在巡查官接手之前就得到解决。
- 本人理解，要帮助您提供最佳服务，您（或可信赖的第三方）可能会要求我提供相关经历。并且，虽然您有时会公布所调查案例的匿名范例，但您会始终对我的信息保密。

”

_____ 签名	_____ 日期	_____ 签名	_____ 日期
<ul style="list-style-type: none">■ 即使您已委任他人作为您的投诉代理人，您仍需在此处签名，以此表示您已授权他们代为您提出投诉。■ 如投诉案件涉及共同拥有的账户或保单，则每一位相关人士均应在此处签名。■ 若您代表企业机构签字，请同时签上您的职务。			

收信地址 ……

Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
London
E14 9SR

请打勾 表示您已完成下列事项……

- 附上一份机构寄给您的最后回复的副本。
- 附上其他相关信息的副本。
- 详述您对本投诉案件的所有说明事项。

0300 123 9 123 或 0800 023 4567

为达训练及监控目的，我们会进行电话录音

传真 020 7964 1001 dx 141280 Isle of Dogs
complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

www.financial-ombudsman.org.uk

- 我们将视您在本表格中所提供的详细资料，考虑我们是否能为您的投诉提供协助。
- 我们可能需要您提供更多信息。可能也需遵守适用的规定和法律。
- 如果我们不能为您提供协助，我们也会为您提供机会，让您询问任何不了解或不同意之事项。