



【相關機關：英國金融服務監察使公署】

一、機關設置時間：2000年

名稱：金融服務監察使公署（Financial Ombudsman Service）

二、監察使（Chief Ombudsman & Chief Executive）：Caroline Wayman

三、機關編制：

設有「執行團隊」（Executive Team），由 Caroline Wayman 偕 7 位主要成員領導「監察使小組」（Panel of Ombudsman）及資深團隊，另外由 6 位成員組成「理事會」，以確保監察使工作公正獨立，惟不涉入執行業務。

四、政府體制：議會內閣制

五、主要職掌及功能：

協助民眾處理金融服務問題，包含銀行帳戶、信用卡及現金卡使用、支付保護保險（Payment Protection Insurance, PPI）、信用貸款、利息支付、銀行轉帳及線上付款、投資及存款資訊與年金問題等。

六、陳情方式：

金融監察使公署建議民眾首先就各種金融服務問題洽詢企業主提供解決方式或解答疑問，倘企業主未能於 8 週內復詢，或民眾對回復方式不甚滿意，則可透過致電、致函、傳真及填寫線上資料等方式進行申訴，又倘民眾對於金融監察使公署之調查結果及資詢意見表示不滿，仍可逕上訴法院，



國際監察制度綜覽

尋求司法協助。

七、工作成效：

金融監察使公署1年內協助2百萬名人民解決金融服務問題。