

## OFS 如何解决您的经济纠纷...



**1** 首先，将纠纷提交给您的金融服务供应商 (FSP)



**2** 对结果不满意或提交申诉 60 天仍无回复?



**3** 如果您的纠纷在 OFS 管辖权内，则将其提交给 OFS



**4** 案件经理会协助您解决纠纷并/或提供建议



**5** 如果您不能接受建议的解决方案，可以提交监察专员裁定



**6** 监察专员会进行复议，并做出终审裁定



**7** 如您对该裁定仍然不能接受，可以通过诸如法庭或仲裁等其他途径伸张权利

## 联系我们



+603 2272 2811



+603 2272 1577



enquiry@ofs.org.my



www.ofs.org.my



**Ombudsman  
for Financial Services**  
(664393P)  
Tingkat 14, Blok Utama  
Menara Takaful Malaysia  
No. 4 Jalan Sultan Sulaiman  
50000 Kuala Lumpur  
Malaysia

# OFS

OMBUDSMAN FOR FINANCIAL SERVICES  
OMBUDSMAN PERKHIDMATAN KEWANGAN

## 金融纠纷 解决方案

我们乐于倾听。我们善于调解。我们长于解决。

+603 2272 2811 • www.ofs.org.my

## 关于我们

OFS 是一个解决金融纠纷的可选渠道，也是马来西亚国家银行 (BNM) 批准的金融监察专员计划 (FOS) 的执行机构。

## 我们的委任

消费者无法解决他们与金融服务提供商之间的申诉或纠纷时，我们可为消费者提供公平、独立且便捷的纠纷解决方案。

## 我们的成员机构

- ▶ 银行，包括伊斯兰银行
- ▶ 保险公司和回教保险营业机构
  - ▶ 发展金融机构
  - ▶ 支付工具发行机构
- ▶ 保险和回教保险经纪人
- ▶ 金融顾问（包括伊斯兰金融顾问）

## 什么是监察专员？

“监察专员是一类不必通过法院或其他法律手段即能公平、快速地处理并解决纠纷的独立的人士或机构。”

## 哪些人可提出申诉

符合条件的申诉人包括使用我们成员机构金融产品或服务的金融消费者。

个人	适用个人或家庭目的
中小企业	与小型企业相关

## 我们的管辖权

我们接受下列限定范围内有关金钱损失的申诉：

申诉类型	最大金额
银行（包括伊斯兰银行）产品和服务/保险和回教保险索赔	RM250,000.00
汽车第三方财产损失险/回教保险	RM10,000.00
通过使用指定支付工具或渠道的未授权交易，例如网络银行业务、手机银行业务、自动柜员机 (ATM) 或未授权使用支票	RM25,000.00

## 常见问题解答

### 是否需要为 OFS 服务支付费用？

不需要。我们免费提供申诉服务。

### 通过 OFS 提出申诉是否有时限？

是的。要通过 OFS 提出申诉，您必须：

- 在相关成员机构做出终审裁定之日起 6 个月内提出；或
- 在您首次向相关成员机构提交申诉之日起 60 个日历天后提出，且期间未收到该成员机构的回复。

### 需要哪些文件？

您需要向我们提交正确填妥的申诉表以及所有与纠纷有关的相关文件。要了解更多有关文件清单的信息，请访问登录我们的网站：[www.ofs.org.my](http://www.ofs.org.my)

### OFS 要多久能解决我的申诉？

在收到您和相关成员机构的完整文件后，OFS 会争取在 3 到 6 个月内解决所有申诉，具体时长取决于纠纷的复杂程度。

### 我是否需要聘请律师？

不需要。你不必为通过 OFS 提出的申诉聘用律师。

### 我提交给 OFS 的文件是否会向成员机构以外的第三方披露？

不会。提交给 OFS 的所有文件都将被严格保密。

We Listen. We Mediate. We Resolve.

+603 2272 2811 • [www.ofs.org.my](http://www.ofs.org.my)

