

你是否需應對有關金融機構的問題，希望獲得協助？

了解此資源。

居民可就涉及其銀行、保險公司、按揭貸款人、投資顧問、學生貸款服務供應商，或其他在華盛頓營運的金融服務公司和專業人士之問題尋求協助。我們（華盛頓特區政府）將徹底審查你的問題，並與你合作，辨識是否有能助你緩解問題的方案。如你的問題需要進一步調查或涉及刑事檢控，我們會把事件轉介予適當機構。

此服務稱為「消費者投訴」服務，由保險、證券及銀行部（Department of Insurance, Securities and Banking）提供。

查看你是否符合資格。

如你居住於華盛頓特區，則符合資格。

尋求協助。

1. 如可以，請先就你的問題聯絡你的金融機構。
2. 若你不方便直接聯絡金融機構，或你的問題未受公平處理，請在[網上](#)向華盛頓特區政府尋求協助，或把[表格](#)提交至 disbcomplaints@dc.gov 或 1050 First St. NE, Suite 801, Washington, DC 20002。你需要詳述問題細節，並附上信函、發票和其他文件的副本，以記錄你的問題。

收集更多資料。

提交申請後會怎樣？

1. 我們（華盛頓特區政府）將在收到你的申請後三個工作天內透過郵件向你發送確認函。此信函附有負責審查你問題的人員之姓名。

2. 我們將審查與你問題相關的事實，分析華盛頓特區法律及規例，並聯絡相關機構尋求回應。
3. 如我們發現該機構違反華盛頓特區法律及規例，將要求該機構糾正問題。否則我們將不會採取任何行動。
4. 我們將盡力於 **45 天內** 完成你的個案。我們將向你發送信函，通知你有關調查的最終狀況；如需任何跟進行動，亦將向你更新情況。

若你的問題落於我們的權力範圍外，我們將於收到你的申請後三天內向你發出確認函並加以告知。

是否所有符合資格的申請人皆可享折扣？

視情況而定。如金融機構並毋須遵守華盛頓特區法律及規例，我們可能無法就問題提供協助；惟若你的問題落於我們的權力範圍外，我們將嘗試協助你聯絡另一政府機構以尋求協助。

我需要知道任何其他要求嗎？

如你提出法律訴訟，我們並不能代表你，故你或需要諮詢律師。

如果我有疑問，應該聯絡誰？

首先，請查閱頁面下方的常見問題。如你仍有疑問，請致電(202) 727-8000 聯絡我們的消費者服務團隊，辦公時間為星期一至星期五上午 8:15 至下午 4:45。你亦可電郵至 disbcomplaints@dc.gov，電郵標題請填寫「我有問題」。

我仍需要能源服務方面的協助。我該怎樣做？

你可在[財務資源頁面](#)尋找或對你有幫助的其他資源的資料。

常見問題

華盛頓特區政府能夠調查哪類金融機構？

我們（華盛頓特區政府）調查的金融機構例子包括銀行、保險公司、學生貸款服務供應商、按揭貸款人、支票出納人、服務合約、投資顧問及估價

公司。如所涉金融機構並毋須遵守華盛頓特區的法律及規例，我們則無法提供協助；惟若你的問題落於我們的權力範圍外，我們或能助你聯絡另一政府機構以尋求協助。

華盛頓特區政府能夠調查哪類問題？

我們能夠幫助你向你的銀行、保險公司、貸款人或其他金融機構查詢任何疑慮。我們也可以幫助你尋找償還學生貸款的方案。

華盛頓特區政府會否聯絡我問題所涉的金融機構？

我們可能會把你的求助申請之副本轉寄予相關金融機構，並要求對方解釋。我們將審查他們的解釋，確定對方有否違反華盛頓特區法律及規例。如我們發現違規，能要求對方立即採取行動糾正問題。

華盛頓特區政府會否助我了解我與金融機構的協議？

會。如這有助解決問題，我們能就你與金融機構的協議細節作出解釋。

如金融機構的行為並未違反任何華盛頓特區法律或規例，華盛頓特區政府能如何提供協助？

如我們並未發現相關公司違反任何華盛頓特區法律或規例，或會建議替代方案以助你解決問題。如你的問題落於我們的權力範圍外，替代方案或包括助你聯絡另一政府機構。

華盛頓特區政府能否在法庭代表我？

不能夠。我們無法擔任你的法律代表，亦不能於法庭內外介入訴訟。由於我們無法在法律訴訟中代表你或為你提供法律建議，故你或需要諮詢律師。如你的問題涉及銀主盤或面對銀主盤危機，我們或轉介你至[預防銀主盤計劃](#)，當中或包括法律服務。

華盛頓特區政府能否就我被拒的醫療保險索賠作出調查？

我們可以調查保險公司有否真誠理由駁回你的醫療索賠，或有否違反你的協議或任何華盛頓特區法律或規例。然而，我們不能就你的醫療情況提供任何建議或作出任何判斷。

華盛頓特區政府能否斷定金融機構是否說真話？

不能夠。我們無法解決與你問題相關之事實爭議，或就你與金融機構之間的糾紛斷定哪方所述的才是事實。

機動車輛局（DMV）能否暫擱罰款，直至華盛頓特區政府就我的問題完成調查？

不能夠。調查期間，我們並不能要求機動車輛局暫擱你的罰款。

華盛頓特區政府能否向我推薦金融機構？

不能夠。我們不能提供任何建議或協助你決定與哪間金融機構開展業務。

華盛頓特區政府能否分享金融機構所提供的機密文件？

抱歉，我們無法分享金融機構聲稱機密的文件。我們會遵守任何法院頒令的文件要求。

我有一個數年前的問題尚未解決。你能否提供幫助？

看情況而定。法律僅要求金融機構就某些紀錄保留七年，故若你的問題超過七年，我們可能無法提供協助。

如我不滿調查結果，能怎樣做？

如你不滿意調查結果，可要求我們的高級管理層審查調查結果。經理將審查調查員檔案、你的疑慮，並與你討論調查發現。如你希望取得經理審查，請於星期一至星期五上午 8:15 至下午 4:45 聯絡消費者服務團隊，電話：(202) 727-8000。或，你亦可發送電郵至 disbcomplaints@dc.gov 聯絡我們。

此頁最後更新日期為 2021 年 2 月。