

## 您可以針對以下幾點提交投訴：

-  支票或定期存款帳戶
-  信用卡或預付卡
-  信用報告、信用修復服務或其他個人消費者報告
-  債務追收
-  資金轉帳、虛擬貨幣或金錢服務 ( 支票兌現服務、貨幣兌換、銀行本票/旅行支票 )
-  抵押貸款
-  發薪日貸款、產權擔保貸款或個人貸款 ( 分期償還貸款或個人信用額度 )
-  學生貸款
-  車輛貸款或租賃

## 提交投訴



網路

[consumerfinance.gov/complaint](https://consumerfinance.gov/complaint)



電話 (180 多種語言)

美東時間週一至週五早上 8 點至晚上 8 點

(855) 411-CFPB (2372)

(855) 729-CFPB (2372) TTY/TTD



郵寄

Consumer Financial Protection Bureau

P.O. Box 27170

Washington, DC 20038

consumerfinance.gov



## 您有關於金融產品或服務的問題嗎？

您可以向消費者金融保護局 ( 英文簡稱為 CFPB ) 提交投訴。

## 提出投訴之前

您試過與公司聯繫了嗎？公司通常可以根據您的特定情況，並針對他們提供的產品和服務來回答問題。

## 準備提交投訴了嗎？

一般來說，您無法針對相同的問題提交第二次投訴，因此請務必在投訴中提及以下資訊，以協助公司回應：

- 您的姓名、完整的郵寄地址、電子郵件或電話號碼，以便公司能回覆您。
- 您投訴公司的名稱及其聯繫資訊。
- 您與該公司往來的關鍵日期、金額和通訊資訊。
- 證明事實的文件，如帳戶月結單和與公司的通訊資訊。您可以透過我們的線上投訴表，以安全的方式發送大型附件。

郵寄投訴：

- 將投訴提交到 CFPB
- 說明投訴所涉及的金融產品或服務
- 清楚描述發生的事情，以及公平解決這個問題的方法

## 投訴過程



已提交投訴



送往公司



公司回應



投訴發布



消費者  
審查

請前往 [consumerfinance.gov/complaint](https://consumerfinance.gov/complaint) 以了解更多小祕訣，並觀看有關投訴過程的影片。

## 提交投訴對您是有幫助的

我們協助消費者聯繫金融公司，來了解問題、修正錯誤並獲得有關問題的直接回應。

我們會將您的投訴轉寄給該公司並努力讓您得到回覆，大多數公司都會在 15 天內回應投訴。

如果有其他政府機構能提供更好的協助，我們會將您的投訴發送給他們並讓您知道。

## 提交投訴有助於他人

您聯繫我們不僅能幫助自己。您的投訴亦有助我們找出問題並了解什麼工作該優先處理。

投訴能讓我們深入了解人們在市場上遇到的問題，並協助我們根據現行聯邦消費者金融法案，規範消費者金融產品與服務、審慎執行這些法律、教育消費者並幫助其做出明智的財務決定。