**Формуляр за контакти с FIN-NET във връзка с трансгранични жалби**

**Кога да използвате този формуляр:** Използвайте този формуляр за контакти, ако:

* живеете в страна от Европейското икономическо пространство (всички страни от ЕС + Исландия, Лихтенщайн и Норвегия)
* искате да се оплачете от доставчик на финансови услуги в друга страна от Европейското икономическо пространство
* сте се оплакали на доставчика, но все още не сте удовлетворени и
* искате да разберете кой орган за извънсъдебно разрешаване на спорове може да разреши спора

**Как да използвате настоящия формуляр:** Моля, попълнете исканата информация по-долу и изпратете формуляра по електронна или обикновена поща на съответния орган за разрешаване на спорове във

* вашата страна или в
* страната на доставчика на финансови услуги

На [уебсайта FIN-NET](http://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/members-fin-net-country_bg) е достъпен списък на органите за разрешаване на спорове във всяка страна, както и на областите, в които те работят. Би било от полза да прикрепите копие от важни документи, по-специално писмени отговори на доставчика на вашата жалба.

**Кой език да използвате:** Вижте [списъка на членовете на FIN-NET](http://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/members-fin-net-country_bg), за да разберете на кои езици работят различните органи за разрешаване на спорове. Изберете един от езиците, за да попълните формуляра. Например, ако решите да изпратите формуляра на член на FIN-NET, който работи с френски и английски, попълнете неговата френска или английска версия. [Тук можете да намерите формуляра на всички достъпни езици.](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_bg)

**Какви са следващите стъпки:** Членовете на FIN-NET ще ви информират дали могат да решат проблема ви. Те могат да ви препратят към друг член на мрежата. Органът за разрешаване на спорове, който реално разглежда вашата жалба, може да поиска да предоставите допълнителна информация или първо да попълните формуляра за жалби, за да може да прецени случая задълбочено.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Формуляр за контакти с FIN-NET за трансгранични жалби във връзка с финансови услуги**  [*Тук са достъпни други езикови версии*](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_bg) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Информация за вас** | |
| Страната, в която живеете |  |
| фамилно име |  |
| собствено име |  |
| националност |  |
| пълен адрес |  |
| Телефонен номер, на който можете да бъдете открит |  |
| Вашият електронен адрес |  |
| **Информация за доставчика на финансови услуги** | |
| Пълно наименование |  |
| Вид на дружеството (например банка, застраховател) |  |
| Пълен адрес на офиса, с който сте били в контакт |  |
| Телефонен номер, номер на факс и електронен адрес на този офис (не е задължително) |  |
| Държава, в която се намира офисът |  |
| **Информация за вашата жалба** | |
| Кратко резюме на причините за вашата жалба |  |
| Дата на събитията, довели до спора |  |
| Данни за договора, например номер на застрахователната полица (ако е възможно, моля, прикачете копие от договора) |  |
| Дата, на която сте подали оплакване до доставчика (ако е възможно, моля, прикачете копие от вашето съобщение до доставчика) |  |
| Дата на последния отговор на доставчика (ако е възможно, моля, прикачете копие от отговора) |  |
| Започнали ли сте друга процедура (в съд, арбитражен съд) във връзка със същите факти? |  |