**Formulario de contacto de la red FIN-NET para reclamaciones transfronterizas**

**Cuándo utilizar el formulario.** Utilice el formulario si:

* vive en un país del Espacio Económico Europeo (cualquier país de la UE, Islandia, Liechtenstein o Noruega)
* tiene quejas de un proveedor de servicios financieros en otro país del Espacio Económico Europeo
* ha reclamado al proveedor pero no está satisfecho, y
* desea saber qué organismo de resolución extrajudicial de litigios puede resolver la cuestión

**Cómo utilizar el formulario.** Introduzca la información que se pide y envíelo por correo postal o electrónico al organismo competente de resolución de litigios:

* en su país, o
* en el país del proveedor de servicios financieros

Encontrará una lista de organismos de resolución de litigios en cada país, junto con los asuntos de que se ocupan, en la [web de 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_es). Le conviene adjuntar copia de los documentos esenciales, en particular de cualquier respuesta por escrito del proveedor a su reclamación.

**En qué lengua reclamar.** Consulte la [lista de miembros de 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_es), en la que figuran las lenguas en que trabajan los distintos organismos de resolución de litigios. Elija una de esas lenguas para rellenar el formulario. Por ejemplo, si decide enviar el formulario a un miembro de FIN-NET que trabaja en francés e inglés, rellene la versión francesa o la inglesa del formulario. [Aquí encontrará el formulario en todas las lenguas disponibles.](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_es)

**Qué ocurre después.** El miembro de FIN-NET le dirá si puede resolver su problema o le dirigirá a otro miembro de la red. El organismo que se ocupe de su reclamación podrá pedirle información adicional o que cumplimente primero su propio formulario de reclamación para evaluar su caso adecuadamente.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Formulario de contacto FIN-NET para reclamaciones transfronterizas sobre servicios financieros**  [*Otras versiones lingüísticas*](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_es) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Información del interesado** | |
| País de residencia |  |
| Apellidos |  |
| Nombre |  |
| Nacionalidad |  |
| Dirección completa |  |
| Teléfono durante el día |  |
| Dirección electrónica |  |
| **Información del proveedor de servicios financieros** | |
| Nombre completo |  |
| Tipo de empresa (p.e. banco o aseguradora) |  |
| Dirección completa de la oficina a la que se ha dirigido |  |
| Teléfono, fax y dirección electrónica de esa oficina (facultativo) |  |
| País en que se encuentra la oficina |  |
| **Información sobre su reclamación** | |
| Breve resumen de la reclamación |  |
| Fecha de los hechos que han dado lugar al litigio |  |
| Referencia del contrato, por ejemplo número de póliza de seguros (si es posible, adjunte una copia del contrato) |  |
| Fecha en que ha reclamado al proveedor (si es posible, adjunte una copia de su mensaje al proveedor) |  |
| Fecha de la última respuesta del proveedor (si es posible, adjunte una copia de la respuesta) |  |
| ¿Ha iniciado cualquier otro procedimiento (tribunal, instancia de arbitraje, etc.) por los mismos hechos? |  |