**Formulaire de contact FIN-NET pour les plaintes transfrontières**

**Quand utiliser ce formulaire:** vous pouvez l'employer si:

* vous vivez dans un pays de l’Espace économique européen (tous les pays de l’UE, ainsi que l’Islande, le Liechtenstein et la Norvège);
* vous avez une plainte à formuler contre un prestataire de services financiers établi dans un autre pays de l’Espace économique européen;
* vous vous êtes plaint(e) auprès du prestataire, mais n’êtes pas satisfait(e) de sa réponse;
* vous souhaitez savoir quel organisme de résolution extrajudiciaire pourrait résoudre le litige

**Comment utiliser ce formulaire:** veuillez compléter les informations demandées ci-dessous et envoyer le formulaire par courrier électronique ou postal à l’organisme de règlement des litiges compétent:

* dans votre pays, ou
* dans le pays du prestataire de services financiers

Vous trouverez sur le [site 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_fr) une liste des organismes de résolution des litiges dans chaque pays, ainsi que leurs domaines de compétences. Il est toujours utile de joindre une copie des documents importants, en particulier toute réponse écrite du prestataire à votre plainte.

**Quelle langue utiliser:** consultez la [liste des membres 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_fr) pour connaître les langues dans lesquelles les différents organismes de règlement des litiges peuvent traiter votre dossier. Choisissez une de ces langues pour remplir le formulaire. Par exemple, si vous décidez d’envoyer le formulaire à un membre de FIN-NET qui peut vous répondre en français et en anglais, complétez la version française ou anglaise du formulaire de contact. [Vous pouvez télécharger le formulaire dans toutes les langues disponibles.](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_fr)

**Étapes suivantes:** le membre de FIN-NET vous dira s’il est en mesure de résoudre votre problème ou s'il vous renvoie à un autre membre du réseau. L’organisme de résolution des litiges qui examine votre plainte peut vous demander de lui fournir des informations complémentaires ou de remplir son propre formulaire de plainte afin de pouvoir évaluer correctement votre dossier.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Formulaire de contact pour les plaintes transfrontières dans le domaine des services financiers (FIN-NET)**[*Autres versions linguistiques*](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_fr) |

|  |
| --- |
| **Informations vous concernant** |
| Pays de résidence |  |
| Nom |  |
| Prénom(s) |  |
| Nationalité |  |
| Adresse complète |  |
| Numéro de téléphone en journée |  |
| Adresse électronique |  |
| **Informations concernant le prestataire de services financiers** |
| Nom complet |  |
| Type d’activité (par exemple, banque, assurance) |  |
| Adresse complète du service avec lequel vous avez été en relation |  |
| Numéro de téléphone, numéro de fax et adresse électronique de ce service (facultatif) |  |
| Pays où est établi le service |  |
| **Informations concernant votre plainte** |
| Bref résumé de l’objet de la plainte |  |
| Date des faits à l’origine du litige |  |
| Référence du contrat, par exemple numéro de la police d’assurance (joignez si possible une copie du contrat) |  |
| Date à laquelle vous avez formulé une plainte auprès du prestataire (joignez si possible une copie de votre message au prestataire) |  |
| Date de la dernière réponse du prestataire (joignez si possible une copie de la réponse) |  |
| Avez-vous engagé une autre procédure (tribunal, commission d’arbitrage, etc.) à propos des mêmes faits? |  |