**FIN-NET-ov obrazac za kontakt za prekogranične pritužbe**

**Kada upotrijebiti ovaj obrazac:** upotrijebite ovaj obrazac u sljedećim slučajevima:

* živite u jednoj od zemalja Ekonomskog gospodarskog prostora (sve članice EU-a te Island, Lihtenštajn i Norveška)
* imate pritužbu protiv pružatelja financijskih usluga u drugoj zemlji Europskog gospodarskog prostora
* već ste uputili pritužbu pružatelju usluga ali još uvijek niste zadovoljni i
* želite saznati koje bi tijelo za izvansudsko rješavanje sporova moglo riješiti vaš spor

**Kako upotrijebiti ovaj obrazac:** upišite podatke koje su zatraženi u nastavku i pošaljite ih e-poštom ili poštom mjerodavnom tijelu za rješavanje sporova u:

* svojoj zemlji ili
* zemlji pružatelja financijskih usluga

Popis tijela za rješavanje sporova u svakoj zemlji i proizvoda koje pokrivaju možete pronaći na [web-mjestu FIN-NET-a](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_hr). Poželjno je da priložite primjerke ključnih dokumenata, a posebice svih pismenih odgovora koje vam je pružatelj usluga poslao na vašu pritužbu.

**Koji jezik upotrijebiti:** provjerite [popis članova FIN-NET-a](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_hr) da biste saznali kojim se jezicima koriste pojedina tijela za rješavanje sporova. Odaberite jedan od tih jezika za ispunjavanje obrasca. Na primjer, ako odlučite poslati obrazac jednom od članova FIN-NET-a koji se koristi francuskim i engleskim jezikom, ispunite francusku ili englesku inačicu obrasca za kontakt. [Obrazac možete pronaći ovdje na svim dostupnim jezicima](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_hr).

**Što slijedi nakon toga:** predstavnici člana FIN-NET-a kojem ste se obratili javit će vam jesu li u mogućnosti riješiti vaš problem ili će vas uputiti na drugog člana mreže. Predstavnici tijela za rješavanje sporova koji prouče vašu pritužbu možda će od vas zatražiti dodatne podatke ili da prvo ispunite njihov obrazac za pritužbe kako bi mogli pravilno procijeniti vaš predmet.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FIN-NET-ov obrazac za kontakt za prekogranične pritužbe u području financijskih usluga**  [*Inačice na drugim jezicima dostupne su ovdje*](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_hr) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Vaši podaci** | |
| Zemlja u kojoj živite |  |
| Vaše prezime |  |
| Vaše ime (ili imena) |  |
| Vaše državljanstvo |  |
| Vaša puna adresa |  |
| Broj telefona na kojem ste dostupni tijekom dana |  |
| Vaša adresa e-pošte |  |
| **Podaci o pružatelju financijskih usluga** | |
| Puni naziv pružatelja usluga |  |
| Vrsta organizacije (npr. banka ili osiguravatelj) |  |
| Puna adresa ureda s kojim ste komunicirali |  |
| Broj telefona i telefaksa te adresa e-pošte tog ureda (nije obavezno) |  |
| Zemlja u kojoj se ured nalazi |  |
| **Podaci o vašoj pritužbi** | |
| Kratko objašnjenje vaše pritužbe |  |
| Datum i okolnosti koje su dovele do spora |  |
| Referentni broj ugovora, npr. broj police osiguranja (ako je moguće, priložite primjerak ugovora) |  |
| Datum kada se pritužbu uputili pružatelju usluga (ako je moguće, priložite primjerak vaše poruke pružatelju usluga) |  |
| Datum zadnjeg odgovora pružatelja usluga (ako je moguće, priložite primjerak odgovora) |  |
| Jeste li pokrenuli bilo koji drugi postupak (na sudu, pri odboru za arbitražu) u vezi s istim činjenicama? |  |