**Tinklo FIN-NET tarpvalstybinių skundų forma**

**Kada naudotis šia forma?** Pildykite šią formą, jei:

* gyvenate vienoje iš Europos ekonominės erdvės šalių (kurioje nors iš ES valstybių narių, Islandijoje, Lichtenšteine, Norvegijoje);
* norite pateikti skundą prieš finansinių paslaugų teikėją, esantį kitoje Europos ekonominės erdvės šalyje;
* pasiskundėte paslaugų teikėjui, tačiau jo atsakymas jūsų netenkina;
* norite sužinoti, kuri neteisminio ginčų sprendimo įstaiga galėtų išspręsti ginčą

**Kaip naudotis šia forma?** Įrašykite prašomą informaciją ir išsiųskite formą elektroniniu arba paprastu paštu tinkamai ginčų sprendimo įstaigai, esančiai:

* jūsų šalyje arba
* finansinių paslaugų teikėjo šalyje

[Tinklo FIN-NET svetainėje](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_lt) pateikiamas visų šalių ginčų sprendimo įstaigų sąrašas ir nurodoma, kokiais klausimais galima į jas kreiptis. Patartina pridėti svarbiausių dokumentų kopijas, visų pirma paslaugų teikėjo rašytinius atsakymus į jūsų skundą.

**Kokią kalbą vartoti?** [Tinklo FIN-NET narių sąraše](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_lv) nurodoma, kokiomis kalbomis galima kreiptis į įvairias ginčų sprendimo įstaigas. Užpildykite formą viena iš tų kalbų. Pavyzdžiui, jei nuspręstumėte siųsti formą tinklo FIN-NET nariui, galinčiam atsakyti prancūzų ir anglų kalbomis, užpildykite formą, parengtą prancūzų arba anglų kalba. [Forma įvairiomis kalbomis.](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_lv)

**Kas toliau?** Tinklo FIN-NET narys praneš, ar gali išspręsti jūsų problemą. Jis gali jus informuoti, į kurį kitą tinklo narį turėtumėte kreiptis. Jūsų skundą nagrinėjanti ginčų sprendimo įstaiga gali jūsų paprašyti pateikti papildomos informacijos arba užpildyti jos pačios parengtą skundo formą, kad galėtų bylą tinkamai įvertinti.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Tinklo FIN-NET skundų dėl tarpvalstybinių finansinių paslaugų forma**  [*Forma kitomis kalbomis*](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_lv) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Informacija apie jus** | |
| Gyvenamoji šalis |  |
| Pavardė |  |
| Vardas (-ai) |  |
| Pilietybė |  |
| Visas adresas |  |
| Telefono numeris (darbo valandomis) |  |
| E. pašto adresas |  |
| **Informacija apie finansinių paslaugų teikėją** | |
| Visas pavadinimas |  |
| Veiklos rūšis (pvz., bankas, draudikas) |  |
| Padalinio, kuris tvarkė jūsų reikalus, visas adresas |  |
| To padalinio telefono numeris, faksas ir e. pašto adresas (neprivaloma) |  |
| Šalis, kurioje padalinys įsteigtas |  |
| **Informacija apie jūsų skundą** | |
| Trumpas paaiškinimas, kuo skundžiamasi |  |
| Įvykių, dėl kurių kilo ginčas, data |  |
| Informacija apie sutartį, pavyzdžiui, draudimo liudijimo numeris (jei įmanoma, pridėkite sutarties kopiją) |  |
| Jūsų skundo paslaugų teikėjui data (jei įmanoma, pridėkite savo laiško paslaugų teikėjui kopiją) |  |
| Paslaugų teikėjo naujausio atsakymo data (jei įmanoma, pridėkite atsakymo kopiją) |  |
| Ar dėl to paties klausimo pradėjote kokią nors kitą procedūrą (pavyzdžiui, kreipėtės į teismą, arbitražo komisiją)? |  |