**Formularz skarg transgranicznych sieci FIN-NET**

**Kiedy korzystać z tego formularza?** Z formularza możesz skorzystać, jeżeli:

* mieszkasz w jednym z krajów Europejskiego Obszaru Gospodarczego (wszystkie kraje UE oraz Islandia, Liechtenstein i Norwegia)
* chcesz złożyć skargę przeciwko podmiotowi świadczącemu usługi finansowe w innym kraju Europejskiego Obszaru Gospodarczego
* przekazałeś(-aś) skargę bezpośrednio podmiotowi, ale nadal jesteś niezadowolony(-a) oraz
* chcesz się dowiedzieć, który organ pozasądowego rozstrzygania sporów mógłby rozstrzygnąć daną sprawę

**Jak korzystać z tego formularza?** Należy podać informacje wymagane poniżej, a następnie przesłać formularz pocztą lub e-mailem do odpowiedniego organu rozstrzygającego spory:

* w swoim kraju lub
* w kraju podmiotu świadczącego usługi finansowe

Na [stronie internetowej sieci 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_pl) można znaleźć listę organów rozstrzygających spory w każdym kraju oraz ich zakres kompetencji. Zaleca się dołączyć kopię najważniejszych dokumentów, a zwłaszcza ewentualnej odpowiedzi podmiotu na złożoną skargę.

**W jakim języku można się porozumiewać?** Na [liście członków 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_pl) można znaleźć informacje o językach akceptowanych przez poszczególne organy. Formularz należy wypełnić w jednym z tych języków. Przykładowo, jeśli zdecydujesz się wysłać formularz do członka sieci FIN-NET posługującego się językiem francuskim i angielskim, skorzystaj z francuskiej lub angielskiej wersji językowej formularza. [Tutaj można znaleźć formularz we wszystkich dostępnych wersjach językowych.](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_pl)

**Co dalej?** Członek sieci FIN-NET udzieli odpowiedzi, czy może zająć się danym problemem, lub poinformuje o tym, do którego innego członka sieci należy się zwrócić. Organ rozstrzygania sporów rozpatrujący skargę może zwrócić się o dodatkowe informacje lub o wypełnienie formularza przygotowanego przez niego, tak aby możliwa była właściwa ocena danej sprawy.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Formularz skarg transgranicznych sieci FIN-NET dotyczący usług finansowych**  [*Inne wersje językowe są dostępne tutaj*](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_pl) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Dane osobowe** | |
| Kraj zamieszkania |  |
| Nazwisko |  |
| Imię (imiona) |  |
| Obywatelstwo |  |
| Pełny adres |  |
| Numer telefonu (w ciągu dnia) |  |
| E-mail |  |
| **Dane podmiotu świadczącego usługi finansowe** | |
| Pełna nazwa |  |
| Rodzaj działalności (np. bank, zakład ubezpieczeń) |  |
| Pełny adres oddziału zajmującego się sprawą |  |
| Numer telefonu, numer faksu i adres e-mail tego oddziału (nieobowiązkowo) |  |
| Kraj siedziby tego oddziału |  |
| **Informacje na temat składanej skargi** | |
| Krótki opis przedmiotu skargi |  |
| Data wystąpienia okoliczności, które doprowadziły do sporu |  |
| Dane umowy, np. numer polisy ubezpieczeniowej (w miarę możliwości należy dołączyć kopię umowy) |  |
| Data przesłania skargi podmiotowi (w miarę możliwości należy dołączyć kopię wiadomości przesłanej podmiotowi) |  |
| Data ostatniej odpowiedzi udzielonej przez podmiot (w miarę możliwości należy dołączyć kopię odpowiedzi) |  |
| Czy wszczęta została inna procedura (np. sądowa, arbitrażowa) dotycząca tej samej sprawy? |  |