**Formulário de contacto da FIN-NET para reclamações transnacionais**

**Use o formulário se:**

* vive num país do Espaço Económico Europeu (países da UE mais a Islândia, o Liechtenstein e a Noruega)
* quiser apresentar uma reclamação contra um prestador de serviços financeiros de outro país do Espaço Económico Europeu
* tiver apresentado a reclamação ao prestador de serviços mas não tiver ficado satisfeito com a resposta e
* quiser saber que entidade de resolução extrajudicial de litígios poderá resolver o litígio

**Como usar o formulário:** preencha e envie o formulário abaixo por correio eletrónico ou postal para a entidade de resolução de litígios competente

* do seu próprio país ou
* do país do prestador dos serviços financeiros

O [sítio 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_pt) contém uma lista de entidades de resolução de litígios de cada país, bem como das matérias de que se ocupam. Recomenda-se a anexação de uma cópia dos principais documentos, nomeadamente de qualquer eventual resposta por escrito do prestador à sua reclamação.

**Línguas:** consulte a [lista de membros da rede 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_pt) para se informar sobre as línguas com que trabalham as várias entidades de resolução de litígios. Preencha o formulário numa dessas línguas. Por exemplo, se decidir enviar o formulário para um membro da rede FIN-NET que trabalhe quer em francês quer em inglês, preencha a versão francesa ou inglesa do formulário de contacto. [Formulário (em todas as línguas disponíveis)](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_pt)

**O que se segue:** o membro da FIN-NET comunicar-lhe-á se pode ou não resolver o problema, podendo indicar-lhe outro membro da rede. A entidade de resolução de litígios que analisa a sua reclamação pode pedir-lhe que faculte outras informações ou que preencha o seu próprio formulário de reclamação para poder apreciar o caso de forma adequada.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Formulário de contacto da FIN-NET para reclamações relativas a serviços financeiros transnacionais**  [*Outras versões linguísticas*](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_pt) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Informações sobre o interessado** | |
| País de residência |  |
| Apelido |  |
| Nome próprio |  |
| Nacionalidade |  |
| Endereço completo |  |
| Telefone (horas úteis) |  |
| Endereço eletrónico |  |
| **Informações sobre o prestador de serviços financeiros** | |
| Nome completo |  |
| Tipo de atividade (banco, companhia de seguros, etc.) |  |
| Endereço completo do serviço a que se dirigiu |  |
| Telefone, fax e endereço eletrónico do serviço (facultativo) |  |
| País de estabelecimento do prestador |  |
| **Informações sobre a reclamação** | |
| Resumo sucinto do objeto da reclamação |  |
| Data dos factos na origem do litígio |  |
| Referência do contrato, por exemplo, número da apólice de seguro (se possível, juntar cópia do contrato) |  |
| Data em que apresentou a reclamação ao prestador de serviços (se possível, juntar cópia da mensagem que lhe enviou) |  |
| Data da última resposta do prestador de serviços (se possível, juntar cópia da resposta) |  |
| Deu início a qualquer outro procedimento (judicial, arbitral, etc.) relativamente aos mesmos factos? |  |