**Formular de contact FIN-NET pentru reclamații transfrontaliere**

**În ce cazuri se poate utiliza acest formular?** Folosiți acest formular de contact dacă:

* locuiți într-o țară din Spațiul Economic European (țările UE + Islanda, Liechtenstein și Norvegia)
* vreți să reclamați un furnizor de servicii financiare din altă țară a Spațiului Economic European
* ați trimis deja o reclamație furnizorului, dar acesta nu v-a oferit o soluție satisfăcătoare și
* vreți să aflați ce entitate de soluționare extrajudiciară a litigiilor ar putea rezolva conflictul

**Cum se utilizează formularul?** Completați câmpurile de mai jos și transmiteți formularul (prin e-mail sau poștă) unei entități relevante de soluționare a litigiilor din:

* țara dvs. SAU
* țara furnizorului de servicii financiare

Găsiți o listă cu entități de soluționare a litigiilor din fiecare țară (inclusiv cu domeniile în care activează acestea), pe [site-ul 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_ro). Anexați orice documente relevante, în special eventualul răspuns pe care furnizorul vi l-a trimis cu privire la reclamația dvs.

**Ce limbă se poate folosi?** Consultați [lista membrilor 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_ro) pentru a afla în ce limbi poate lucra entitatea de soluționare a litigiilor care vă interesează. Completați formularul într-una din limbile respective. De exemplu, dacă alegeți un membru FIN-NET care poate lucra în franceză sau română, completați versiunea franceză sau română a formularului de contact. [Formularul de contact în toate limbile disponibile](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_ro)

**Ce urmează?** Membrul FIN-NET contactat vă va comunica dacă este în măsură să vă rezolve problema sau dacă este preferabil să apelați la un alt membru al rețelei. Entitatea de soluționare a litigiilor care se va ocupa efectiv de reclamația dvs. vă poate solicita să-i furnizați mai multe informații sau să completați propriul său formular de reclamații, astfel încât să aibă toate datele cazului.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Formular de contact FIN-NET pentru reclamații transfrontaliere privind serviciile financiare**  [*Formularul în alte versiuni lingvistice*](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_ro) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Informații despre dumneavoastră** | |
| Țara în care locuiți |  |
| Prenume |  |
| Nume |  |
| Cetățenie |  |
| Adresa completă |  |
| Telefon (contacte în timpul zilei) |  |
| Adresa de e-mail |  |
| **Informații despre furnizorul de servicii financiare** | |
| Numele complet |  |
| Tipul de societate (ex. bancă, asigurator) |  |
| Adresa completă a biroului implicat |  |
| Numărul de telefon, numărul de fax, adresa de e-mail a biroului respectiv (opțional) |  |
| Țara în care se află biroul |  |
| **Informații cu privire la reclamația dvs.** | |
| Scurtă prezentare a obiectului reclamației |  |
| Data la care s-au produs faptele care au generat litigiul |  |
| Numărul de referință al contractului (ex. nr. poliței de asigurare) – dacă puteți, anexați o copie a contractului |  |
| Data la care ați trimis reclamația furnizorului – dacă puteți, anexați o copie a mesajului transmis furnizorului |  |
| Data la care ați primit ultimul răspuns din partea furnizorului – dacă puteți, anexați o copie a răspunsului |  |
| Ați demarat o altă procedură (în fața unei instanțe, comisii de arbitraj etc.) referitoare la aceleași fapte? |  |