**Kontaktný formulár siete FIN-NET pre cezhraničné sťažnosti**

**Kedy použiť tento formulár:** Tento kontaktný formulár použite, ak:

* žijete v jednej z krajín Európskeho hospodárskeho priestoru (všetky krajiny EÚ, Island, Lichtenštajnsko a Nórsko),
* chcete podať sťažnosť na poskytovateľa finančných služieb v inej krajine Európskeho hospodárskeho priestoru,
* ste na poskytovateľa v minulosti podali sťažnosť, ale stále nie ste spokojní, alebo
* chcete zistiť, ktorý orgán mimosúdneho riešenia sporov by mohol rozhodnúť vo vašom spore

**Ako použiť tento formulár:** Vyplňte požadované informácie a formulár pošlite poštou alebo e-mailom príslušnému orgánu riešenia sporov:

* buď vo svojej krajine, alebo
* v krajine poskytovateľa finančných služieb

Zoznam orgánov riešenia sporov a toho, čo pokrývajú, nájdete na [webovom sídle siete 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_sk). Bude nápomocné, ak k formuláru pripojíte kópie dôležitých dokumentov, najmä odpoveď poskytovateľa na vašu sťažnosť.

**Aký jazyk použiť:** V [zozname členov siete 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_sk) nájdete informácie o tom, aké jazyky dokážu jednotlivé orgány riešenia sporov spracovať. Formulár vyplňte v jednom z uvedených jazykov. Ak napríklad chcete poslať formulár členovi siete FIN-NET, ktorý dokáže spracovať francúzštinu a angličtinu, vyplňte francúzsku alebo anglickú verziu kontaktného formulára. [Formulár vo všetkých dostupných jazykoch](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_sk)

**Ďalšie kroky:** Člen siete FIN-NET vám oznámi, či je schopný problém vyriešiť, alebo vás odkáže na ďalšieho člena. Orgán riešenia sporov, ktorý sa bude zaoberať vašou sťažnosťou, vás môže požiadať o poskytnutie ďalších informácií alebo o vyplnenie ich vlastného formulára, aby mohol vašu vec riadne posúdiť.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Kontaktný formulár siete FIN-NET pre cezhraničné sťažnosti v oblasti finančných služieb**  [*Verzie v ostatných jazykoch*](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_sk) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Informácie o vás** | |
| Krajina pobytu |  |
| Priezvisko |  |
| Meno |  |
| Štátna príslušnosť |  |
| Úplná adresa |  |
| Telefónne číslo |  |
| E-mailová adresa |  |
| **Informácie o poskytovateľovi finančných služieb** | |
| Celý názov |  |
| Druh poskytovaných služieb (napr. banka, poisťovateľ) |  |
| Úplná adresa dotknutej pobočky |  |
| Telefónne číslo, fax a e-mail dotknutej pobočky (nepovinné) |  |
| Krajina pobočky |  |
| **Informácie o vašej sťažnosti** | |
| Stručné zhrnutie sťažnosti |  |
| Dátum udalosti, ktorou sa spor začal |  |
| Odkaz na zmluvu, napr. číslo poistky (ak je to možné, pripojte kópiu zmluvy) |  |
| Dátum vašej sťažnosti poskytovateľovi (ak je to možné, pripojte kópiu správy poskytovateľovi) |  |
| Dátum poskytovateľovej poslednej odpovede (ak je to možné, pripojte kópiu odpovede) |  |
| Podali ste v súvislosti s touto vecou ďalšiu sťažnosť na inom mieste (napr. súd, rozhodcovský súd)? |  |