**FIN-Nets formulär för klagomål som berör flera länder**

**När ska jag använda formuläret?** Använd formuläret om du

* bor i ett EU-land, Island, Liechtenstein eller Norge
* vill klaga på ett företag som tillhandahåller finansiella tjänster i ett av dessa länder (utom ditt hemland)
* redan har klagat direkt till företaget, men fortfarande inte är nöjd
* vill veta vilket alternativt tvistlösningsorgan som kan hjälpa dig

**Hur ska jag använda formuläret?** Fyll i de begärda upplysningarna nedan och mejla eller posta formuläret till relevant tvistlösningsorgan i

* ditt eget land eller
* företagets land

På [FIN-Nets webbplats](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_sv) finns en lista med tvistlösningsorgan i varje land med information om vilka finansiella produkter som omfattas. Det underlättar om du bifogar dokumentation, särskilt företagets eventuella svar på ditt klagomål.

**Vilket språk ska jag använda?** I listan över [FIN-Nets medlemmar](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_sv) ser du vilka språk du kan använda hos de olika tvistlösningsorganen. Välj ett av dessa språk när du fyller i formuläret. Om du till exempel skickar det till en FIN-Net-medlem som arbetar på franska och engelska ska du fylla i den franska eller engelska versionen av formuläret. [Formuläret på alla tillgängliga språk](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_sv)

**Vad händer sedan?** Tvistlösningsorganet kommer att meddela om de kan lösa ditt problem eller hänvisa till någon annan medlem av nätverket. Det tvistlösningsorgan som slutligen handlägger ditt klagomål kan be dig att lämna ytterligare information eller att först fylla i deras eget klagomålsformulär för att underlätta bedömningen av ärendet.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FIN-Nets formulär för klagomål som berör flera länder**  [*Här hittar du formuläret på andra språk*](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_sv) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Information om dig** | |
| Land där du är bosatt |  |
| Efternamn |  |
| Förnamn |  |
| Nationalitet |  |
| Adress |  |
| Telefon (dagtid) |  |
| E-postadress |  |
| **Information om företaget som tillhandahåller finansiella tjänster** | |
| Fullständigt namn |  |
| Typ av företag (t.ex. bank eller försäkringsbolag) |  |
| Adress till det kontor du haft kontakt med |  |
| Telefon, fax och e-postadress till det kontoret (frivilligt) |  |
| Landet där kontoret finns |  |
| **Information om ditt klagomål** | |
| Kort sammanfattning av klagomålet |  |
| Datum för de omständigheter som föranledde tvisten |  |
| Referens till avtalet, t.ex. nummer på försäkringsavtalet (bifoga om möjligt en kopia av avtalet) |  |
| Datum då du klagade hos företaget (bifoga om möjligt en kopia av ditt meddelande till företaget) |  |
| Datum för företagets senaste svar (bifoga om möjligt en kopia av svaret) |  |
| Har du inlett något annat förfarande (domstol, skiljenämnd etc.) i samma ärende? |  |