**FIN-NET kapcsolatfelvételi űrlap több tagállamot érintő panaszok bejelentéséhez**

**Az űrlap rendeltetése:** Kérjük, akkor töltse ki az űrlapot, ha:

* az Európai Gazdasági Térségbe (EGT) tartozó országok valamelyikében él (az EGT-országok az uniós országokat, valamint Izlandot, Liechtensteint és Norvégiát foglalják magukban),
* egy másik EGT-országban működő pénzügyi szolgáltatóval szemben szeretne panaszt tenni,
* a kérdéses szolgáltatónál már reklamált, de nem elégedett azzal, ahogy az ügyét kezelték, és
* tájékozódni kíván arról, melyik alternatív vitarendezési testület segíthet Önnek a jogvita peren kívüli rendezésében

**Az űrlap használata:** Kérjük, hogy a szükséges információkat megadva töltse ki a lenti űrlapot, és azt e-mailben vagy postai úton küldje el:

* vagy a saját országában működő megfelelő vitarendezési testületnek,
* vagy a pénzügyi szolgáltató országában működő megfelelő vitarendezési testületnek

Az egyes országokban működő vitarendezési testületek listája megtalálható a [FIN-NET hálózat honlapján](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_hu), ahol arról is tájékozódni lehet, pontosan mi tartozik az adott testületek hatáskörébe. Az ügy rendezését megkönnyíti, ha az űrlaphoz csatolja a tárgyhoz tartozó legfontosabb dokumentumok másolatát, különös tekintettel a reklamációt követően a kérdéses szolgáltatótól esetlegesen kapott írásbeli válaszlevélre.

**Nyelvválasztás:** A [FIN-NET hálózat tagtestületeinek listáján](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_hu) a megfelelő országra kattintva utánanézhet annak, milyen nyelveken lehet az ott működő különböző vitarendezési testületekhez panaszt benyújtani. Az űrlapot e nyelvek valamelyikén töltse ki. Így például ha olyan testülethez kíván fordulni a panaszával, melynek munkatársai franciául és angolul is tudnak, akkor vagy az angol, vagy a francia nyelvű kapcsolatfelvételi űrlapot válassza. [Az űrlapot erről az oldalról lehet letölteni az elérhető nyelveken.](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_hu)

**A folyamat további lépései:** Az a FIN-NET-tagtestület, amelyhez panaszát intézi, tájékoztatni fogja arról, hogy meg tudja-e oldani a kérdéses problémát, szükség esetén pedig továbbutalja az ügyet egy másik tagtestülethez. Elképzelhető, hogy a panaszt kivizsgáló testület munkatársai további információkat kérnek be Öntől, vagy megkérik, hogy töltse ki a testület saját panaszbejelentő űrlapját, megkönnyítve a számukra, hogy megfelelően mérlegelni tudják az ügyet.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FIN-NET kapcsolatfelvételi űrlap pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos, több tagállamot érintő panaszok bejelentéséhez**  [*A többi nyelvi változat itt érhető el*](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_hu) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Az Ön adatai** | |
| Lakóhely szerinti ország |  |
| Vezetéknév |  |
| Utónév |  |
| Állampolgárság |  |
| Teljes cím |  |
| Telefonszám napközben |  |
| E-mail-cím |  |
| **A pénzügyi szolgáltató adatai** | |
| Teljes név |  |
| A cég típusa (pl. bank, biztosítótársaság) |  |
| A cég azon fiókjának a teljes címe, amellyel Ön kapcsolatban állt |  |
| A kérdéses fiók telefonszáma, faxszáma és e-mail-címe (fakultatív) |  |
| Az az ország, ahol a kérdéses fiók működik |  |
| **A benyújtani kívánt panasszal kapcsolatos információk** | |
| A panasz rövid összefoglalása |  |
| A jogvita alapjául szolgáló történések időpontja |  |
| A szerződés hivatkozási adatai, pl. a biztosítási kötvény száma (kérjük, hogy lehetőség szerint csatolja a szerződés másolatát) |  |
| Annak a napnak a dátuma, amikor panaszt tett a szolgáltatónál (kérjük, hogy lehetőség szerint csatolja a szolgáltatónak írt üzenet másolatát) |  |
| A szolgáltatótól utoljára kapott válaszüzenet dátuma (kérjük, hogy lehetőség szerint csatolja a válasz másolatát) |  |
| Kezdeményezett-e bármilyen más (bírósági, választottbírósági stb.) eljárást ugyanebben az ügyben? |  |