**Modulo FIN-NET per i reclami transfrontalieri**

**Quando utilizzare il presente modulo -** Utilizza questo modulo se:

* vivi in un paese dello Spazio economico europeo (tutti i paesi dell’UE più Islanda, Liechtenstein e Norvegia)
* vuoi sporgere un reclamo contro un fornitore di servizi finanziari di un altro paese dello Spazio economico europeo
* hai reclamato presso il fornitore, ma sei ancora insoddisfatto e
* vuoi sapere quale organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie potrebbe essere in grado di risolvere la controversia

**Come utilizzare il presente modulo -** Completa le informazioni richieste di seguito e invia il modulo per e-mail o per posta ordinaria al pertinente organismo di risoluzione delle controversie:

* nel tuo paese o
* nel paese del fornitore di servizi finanziari

Un elenco degli organismi di risoluzione delle controversie presenti in ogni paese, insieme alle loro competenze, è consultabile sul [sito 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_it). Si consiglia di allegare una copia dei documenti essenziali, in particolare qualsiasi risposta scritta del fornitore in seguito al tuo reclamo.

**Quale lingua usare -** Consulta l’[elenco dei membri di 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_it) per sapere quali lingue sono in grado di gestire i diversi organismi di risoluzione. Compila il modulo in una di queste lingue. Ad esempio, se decidi di inviare il modulo a un membro FIN-NET in grado di gestire francese e inglese, compila la versione in francese o in inglese del modulo di contatto. [Puoi trovare qui il modulo in tutte le lingue disponibili.](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_it)

**Cosa avviene in seguito -** Il membro FIN-NET ti farà sapere se è in grado di risolvere il problema, oppure ti indicherà un altro membro della rete cui rivolgerti. L’organismo di risoluzione delle controversie che prende in esame il tuo reclamo potrebbe chiederti di fornire ulteriori informazioni o di compilare prima il suo modulo di reclamo, in modo da poter valutare adeguatamente il tuo caso.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Modulo FIN-NET per i reclami transfrontalieri riguardanti servizi finanziari**  [*Altre versioni linguistiche sono disponibili qui*](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_it) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Informazioni sul ricorrente** | |
| Paese in cui vivi |  |
| Cognome |  |
| Nome |  |
| Cittadinanza |  |
| Indirizzo completo |  |
| Numero di telefono durante il giorno |  |
| Indirizzo e-mail |  |
| **Informazioni sul fornitore di servizi finanziari** | |
| Nome per esteso |  |
| Tipo di attività (ad esempio, banca, assicuratore) |  |
| Indirizzo completo dell'ufficio con cui sei entrato in contatto |  |
| Numero di telefono, numero di fax e indirizzo di posta elettronica del suddetto ufficio (facoltativo) |  |
| Paese in cui si trova l’ufficio |  |
| **Informazioni sul reclamo** | |
| Breve sintesi dell’oggetto del reclamo |  |
| Data dei fatti che hanno generato la controversia |  |
| Riferimenti del contratto, ad esempio il numero di polizza assicurativa (se possibile, allegare una copia del contratto) |  |
| Data di presentazione del reclamo al fornitore (se possibile, allegare una copia del messaggio inviato al fornitore) |  |
| Data dell’ultima risposta del fornitore (se possibile, allegare una copia della risposta) |  |
| Hai avviato altre procedure (tribunale, collegio arbitrale...) riguardo agli stessi fatti? |  |