

NOTE

List of extra-judicial complaints and redress procedures for the out-of-court settlement of consumer disputes concerning the provision of investment and ancillary services provided by investment firms - Article 75 of Directive 2014/65/EU of the European Parliament and of the Council of 15 May 2014 on markets in financial instruments and amending Directive 2002/92/EC and Directive 2011/61/EU (recast)

Country	Extra-judicial mechanism	Website	Details
Austria	Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft / Joint Conciliation Board of the Austrian Banking Industry	http://www.bankenschlichtung.at/	<p>Dr. Sonja Bydlinski Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft</p> <p>Wiedner Hauptstraße 63 1045 Wien Österreich</p> <p>Tel: +43 1 505 4298</p> <p>Email: office@bankenschlichtung.at</p>

Austria	Wirtschaftskammer Österreich Ombudsstelle der Finanzdienstleister	Ombudsstelle für Kunden der Finanzdienstleistung sbranche - WKO.at	Gerhard Windegger, MAS Ombudsmann des Fachverbands Finanzdienstleister Wiedner Hauptstraße 63 1045 Wien Tel: 05 90 900 5550 Email: fdl.ombudsstelle@wko.at wko.at/finanzdienstleister
Belgium	Ombudsfin	http://www.ombudsfin.be/	Françoise Sweerts, Ombudsman Ombudsfin VZW North Gate II, Koning Albert II-laan 8 box 2 1000 Brussel Belgium Tel: +32 2 545 77 70 Fax: +32 2 545 77 79 Email: ombudsman@ombudsfin.be
Bulgaria	Consumer Protection Commission	https://kzp.bg/	1 Vrabcha Street, floor 3, 4 and 5, Sofia, Bulgaria Tel : +359 2 933 0565 Fax : +359 2 9884218 Email: info@kzp.bg

Cyprus	Financial Ombudsman of the Republic of Cyprus	http://www.financialombudsman.gov.cy/	Mr. Pavlos Ioannou Financial Ombudsman Kypranoros 15,1061 Nicosia P O Box 26722, 1647 Nicosia Tel: + 357 22 848 900 Telefax: + 357 (22 660 584) (22 660 118) Email: director@financialombudsman.gov.cy
Croatia	Croatian Ministry of Economy and Sustainable Development (list of entities providing extra-judicial mechanism services)	https://www.szp.hr/sve-potrosacke-teme-na-jednom-mjestu/imate-problem-kome-se-obratiti/38	Radnička cesta 80 10000, Zagreb prava.potrosaca@mingor.hr
Czech Republic	Kancelář finančního arbitra České republiky / Office of the Financial Arbitrator of the Czech Republic	www.financniarbitr.cz https://www.finarbitr.cz/en/	Mgr. Monika Nedělková finanční arbitř / Financial Arbitrator Mgr. Lukáš Vacek, MPA zástupce finančního arbitra / Deputy Financial Arbitrator Kancelář finančního arbitra / Office of the Financial Arbitrator Legerova 69/1581 110 00 Praha 1 Tel.: +420 257 042 070 Email: arbitr@finarbitr.cz

Denmark	Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber /Complaint Board of Danish Securities and Brokering Companies	https://fanke.dk/anke-naevnet-for-fondsmaeglerselskaber/	Sekretariatet for de finansielle ankenævn Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber Amaliegade 8 B, 2. DK-1256 København K Tel: +45 35 43 63 33 Email: sek@fanke.dk
Denmark	Pengeinstitutankenævnet /Danish Complaint Board of Banking Services	https://fanke.dk/pengeinstitutankenaevnet/	Sekretariatet for de finansielle ankenævn Pengeinstitutankenaevnet Amaliegade 8 B, 2. DK-1256 Copenhagen K Tel: +45 35 43 63 33 Email: sek@fanke.dk
Estonia	Tarbijakaebuste Komisjon/Consumer Complaints Committee	www.tarbijakaitseamet.ee/en	Mr. Veiko Kopamees, komisjon@komisjon.ee Tel: +372 620 1920. Secretariat of the Consumer Disputes Committee,
Finland	Sijoituslautakunta/ Finnish Investment Complaint Board c/o Finnish Financial Ombudsman Bureau	https://www.fine.fi/	Sijoituslautakunta Porkkalankatu 1, FI-00180 Helsinki Tel: +358 9 6850120 Email: info@fine.fi

France	Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) / AMF Ombudsman	http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation.html	Marielle Cohen-Branche (AMF Ombudsman) Le Médiateur - Service de la Médiation, Autorité des marchés financiers 17, place de la Bourse 75082 PARIS CEDEX 02 Tel: +33 1 534 564 64 (Tue, Thu 2-4 pm) Email: m.cohen-branche@amf-france.org
Germany	Schlichtungsstelle bei der BaFin/ Arbitration Board of the Federal Financial Supervisory Authority - BaFin	https://www.bafin.de/EN/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/StreitschlichtungBaFin/StreitschlichtungBaFin_node_en.html	Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht Referat ZRC 3 Graurheindorfer Straße 108 DE-53117 Bonn Germany Tel: +49 228 4108-0 Email: schlichtungsstelle@bafin.de
Germany	Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank/ Dispute resolution entity of the Deutsche Bundesbank	https://www.bundesbank.de/de/service/schlichtungsstelle	Deutsche Bundesbank Schlichtungsstelle Postfach 10 06 02 60006 Frankfurt am Main Wilhelm-Epstein-Straße 14 DE-60431 Frankfurt am Main Tel: +49 69 9566-3232 Online-message-form

Germany	Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen - und Giroverband (DSGV) / Dispute resolution entity of the German Savings Banks Association	www.dsgv.de	Deutscher Sparkassen - und Giroverbände.V. Schlichtungsstelle Charlottenstrasse 47 10117 Berlin Deutschland Tel: +49 30 20225 1510 Email: schlichtung@dsgv.de
Germany	Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR / Customer complaints office of the National Association of German Cooperative Banks	www.bvr.de	Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V. - BVR Schellingstraße 4 DE-10785 Berlin Tel: +49 30 20 21-1639 Email: kundenbeschwerdestelle@bvr.de
Germany	Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e.V (VÖB) - Ombudsleute der Öffentlichen Banken / The customer complaint system of the Association of German Public Banks	www.voeb.de	Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e.V (VÖB) Postfach 11 02 72 DE-10832 Berlin Tel : +49 30 8192295 Email: ombudsmann@voeb-kbs.de
Germany	Ombudsstelle für Investmentfonds beim Bundesverband Investment und Asset Management e.V. / Independent ombudsman for investment funds of the German Investment Funds Association	www.ombudsstelle-investmentfonds.de	Büro der Ombudsstelle des BVI - Bundesverband Investment und Asset Management e.V. Unter den Linden 42 D-10117 Berlin Tel:+49 30 6 44 90 46 - 0 Email: info@ombudsstelle-investmentfonds.de

Germany	Ombudsmann der privaten Banken beim Bundesverband deutscher Banken e.V. (BdB) / The Ombudsman Scheme of the Association of German Banks	www.bankenombudsmann.de	Ombudsmann der privaten Banken Geschäftsstelle beim Bundesverband deutscher Banken e. V. (BdB) Postfach 04 03 07 DE-10062 Berlin Tel: +49 30 1663-3166 Email: schlichtung@bdb.de
Germany	Schlichtungsstelle Bausparen beim Verband der Privaten Bausparkassen e.V. / The arbitration office of the Association of Private Bausparkassen	www.schlichtungsstelle-bausparen.de	Verband der Privaten Bausparkassen e. V. Schlichtungsstelle Bausparen Postfach 30 30 79 DE-10730 Berlin Tel: +49 30 590 091 500 / +49 30 59 00 91 550 Email: info@schlichtungsstelle-bausparen.de
Germany	Versicherungsombudsmann / Ombudsman scheme for insurance companies	www.versicherungsombudsmann.de	Versicherungsombudsmann e.V. Postfach 08 06 32 DE-10006 Berlin Tel: (Germany) +49 800 3696000 / (Other countries) +49 30 206058 99 Online-message-form
Germany	Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung / Ombudsman scheme for private health and long-term care insurance	www.pkv-ombudsmann.de	OMBUDSMANN Private Kranken- und Pflegeversicherung Postfach 06 02 22 DE-10052 Berlin Tel: +49 0800 2550 444 Online-message-form

Germany	Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V. / Ombudsman scheme for disputes concerning material assets and closed-end funds	https://ombudsstelle.com/	Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V. Postfach 61 02 69 DE-10924 Berlin Tel: +49 30 257 616 90 Email: info@ombudsstelle.com
Germany	Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V. / The General Conciliation Body of the German government	www.verbraucher-schlichter.de	Universalschlichtungsstelle des Bundes Zentrum für Schlichtung e.V. Straßburger Straße 8 DE-77694 Kehl am Rhein Tel: +49 7851 795 794-0 Email: mail@universalschlichtungsstelle.de
Greece	Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής - Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (EXM-ΕΕΕΔ) - Hellenic Financial Ombudsman Non-profit Alternative Dispute Resolution Organisation (HFO-ADRO) Former Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.) - Hellenic Ombudsman for Banking – Investment Services (H.O.B.I.S.) [Dionysia Zeginoglou - Head Case Solving Department]	http://www.hobis.gr/	Paraskevi Agalidou, Qualified Arbitrator, Hellenic Financial Ombudsman, 1, Massalias Str., GR-106 80 Athens, Greece Tel: (+30) 10 4 40 and 210 3376700 E-mail: info@hobis.gr
Greece	Συνήγορος του Καταναλωτή - Hellenic Consumers' Ombudsman	http://www.synigoros.katanaloti.gr/	Eleftherios Zagoritis,

			<p>Hellenic Consumers' Ombudsman, 144 Alexandras Avenue, 11471, Athens, Greece</p> <p>Tel: (+30) 210 6460862, (+30) 210 6460814, (+30) 210 6460612, (+30) 210 6460734, and (+30) 210 6460458</p> <p>Email: grammateia@synigoroskatanaloti.gr</p>
Hungary	Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) / Financial Arbitration Board (FAB)	<p>https://www.mnb.hu/bekeltetes http://www.penzugyi-bekeltetotestulet.hu</p>	<p>Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) Address of customer service: 1013 Budapest, Krisztina krt. 6 Postal address: H-1525 Budapest, Pf.: 172 Tel: +36-80-203-776 Email: ugyfelszolgalat@mnb.hu</p>
Iceland	Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki/The Complaints Committee on Transactions with Financial Firms	<p>https://nefndir.is/english/ (official website of the Committee on Transaction with Financial Firms)</p> <p>https://en.fme.is/supervision/consumer-affairs/the-complaints-committee-on-transactions-with-financial-firms/ (information on the Committee on the</p>	<p>Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki – Guðrúnartúni 1, 105 Reykjavík.</p> <p>Tel: +354 578 6500</p> <p>E-mail: fjarmal@nefndir.is</p>

		Central Bank of Iceland's website)	
Ireland	The Financial Services and Pensions Ombudsman (FSPO)	www.fspo.ie	MaryRose McGovern Acting Financial Services and Pensions Ombudsman 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2 Tel: +353 1 567 7000 Email: Info@fspo.ie
Italy	Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)/Securities and Financial Ombudsman	https://www.acf.consob.it/	Dott. Gianpaolo Eduardo Barbuzzi, President of the ACF ACF Technical Secretariat Office Via G.B. Martini, 3 – 00198 Rome info.acf@consob.it acf@pec.consob.it Tel: +39 06 8477850
Latvia	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs/Consumer Rights Protection Centre	http://www.ptac.gov.lv/en/	Consumer Rights Protection Centre Brivibas street 55, Riga, Latvia, LV-1010 Email: ptac@ptac.gov.lv

Liechtenstein	Die Schlichtungsstelle/ The Conciliation Board	www.schlichtungsstelle.li	Liechtensteinische Schlichtungsstelle Dr. Peter Wolff, Landstrasse 60, PO Box 343, LI-9490 Vaduz Tel : +423 220 20 00 Email: info@schlichtungsstelle.li
Lithuania	Bank of Lithuania /Lietuvos Bankas	https://www.lb.lt/consumer_protection	Financial Services Dispute Resolution Division For correspondence: Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, Lithuania Phone: +370 5 251 2763 Email: gincai@lb.lt , info@lb.lt
Luxembourg	Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)	Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)	Commission de Surveillance du Secteur Financier Département Juridique - Service JUR - CC 283, route d'Arlon L-1150 Luxembourg Email: reclamation@cssf.lu
Malta	Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji / Office of the Arbiter for Financial Services	www.arbitruffinanzjarji.org.mt / www.financialarbiter.org.mt	Postal Address: Office of the Arbiter for Financial Services First Floor St Calcedonius Square Floriana FRN 1530 Malta Freephone (local calls): 80072366 Tel: (+356) 21249245

			Email: complaint.info@financialarbiter.org.mt
Netherlands	Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)/Financial Services Complaints Institute [Ombudsman and Tribunal]	https://www.kifid.nl/	Mr. R.K.J.M Pans chairman of the Disputes Committee of Kifid Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) Mail address: Postbus 93257 2509 AG Den Haag KvK nummer: 27289675 Tel: +31 70 333 8999 Email: consumenten@kifid.nl
Norway	Finansklagenemnda (FinKN) /Norwegian Financial Services Complaints Board	www.finkn.no	Finansklagenemnda Postboks 53, Skøyen NO- 0212 Oslo Tel: +47 23 13 19 60 Email: hew@finkn.no post@finkn.no
Norway	Forbrukerrådet	www.forbrukerradet.no	Forbrukerrådet Postboks 463 Sentrum 0150 NO- 0150 Oslo Tel: +47 23400500

Portugal	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (Conflict Mediation Service depends directly on the intervention of the Management Board)	www.cmvm.pt	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários Rua Laura Alves, n.º4 – Apartado 14258 1064-003 Lisboa Tel: +351 213 177 000 Email: cmvm@cmvm.pt
Portugal	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa / Lisbon Arbitration Centre for Consumer Conflicts	http://www.centroarbitragemlisboa.pt/ACC/sections/inicio	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa Rua dos Douradores, 106, 2º e 3º, PT-1100-207 Lisboa Tel: +351 2 188 070 36 Email: director@centroarbitragemlisboa.pt
Poland	Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego/Arbitration Court at the Polish Financial Supervision Authority	http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/	Komisja Nadzoru Finansowego Plac Powstańców Warszawy 1 skr. poczt. 419 00-950 Warszawa 1 Tel: +48 22 262-50-00 Email: knf@knf.gov.pl
Poland	Rzecznik Finansowy/Financial Ombudsman	www.rf.gov.pl	Biuro Rzecznika Finansowego Al. Jerozolimskie 8702-001 Warszawa Tel +48 22 333-73-26 Email: porady@rf.gov.pl

Poland	Bankowy Arbitraz Konsumencki/Banking Ombudsman	https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter - bankowy/dzialalnosc	Bankowy Arbitraż Konsumenckiul. Kruczkowskiego 8, PL-00-380 Warsaw Tel: +4822 486 8431 Email: arbiter@zbp.pl
Romania	Entity for alternative dispute resolution on the non-banking financial sector – SAL-FIN	http://www.salfin.ro	Ms. Ioana Popescu Head of Public Relations Unit SAL- FIN Technical Secretariat 15 Splaiul Independenței, Sector 5, Bucharest, Romania Email: ioana.popescu@asfromania.ro office@asfromania.ro
Slovakia	National Bank of Slovakia (NBS) handles consumer complaints concerning financial services	https://nbs.sk	Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, Slovakia Tel: +421 2 5787 1111 info@nbs.sk
Slovakia	For banks: Out-of-court settlement of disputes between clients and services' providers – Institute of alternative settlement of disputes - the Slovak Banking Association	https://www.sbaonline.sk/en/	Slovak Banking Association, Mýtna 48, Blumental Offices I, 811 07 Bratislava, Slovakia Tel: +421 2 5720 5309 institutars@sbaonline.sk

<p>Slovenia</p>	<p>For investment firms (brokerage companies): Article 328 of Market in Financial Instruments Act (Out-of-court settlement of disputes);</p> <p>For banks: Out-of-court settlement of disputes between clients and services' providers - banks at the Slovene Banking Association</p>	<p>Brokerage companies:</p> <p>Evropski center za reševanje sporov - ECDR http://www.ecdr.si/</p> <p>Ljubljana arbitration centre http://www.sloarbitration.eu/en</p> <p>Banks : ADR Združenje bank Slovenije - GIZ (zbs-giz.si) https://www.zbs-giz.si/en/adr/</p>	<p>In case dispute is not solved between a client and services provider internally, then on client's request: European Center for Dispute Resolution (non-professional clients, consumers) Tomšičeva ulica 6, SI – 1000 Ljubljana Tel: +386 (0)8 205 65 90 Fax: +386 (0)1 244 99 95 info@ecdr.si</p> <p>for non-professional clients, legal persons Ljubljana Arbitration Centre at the Chamber of Commerce and Industry of Slovenia Dimičeva ulica 13 1000 Ljubljana Slovenia T: +386 1 5898 180 F: +386 1 5898 400 E: arbitraza.lj@gzs.si</p> <p>Združenje bank Slovenije – GIZ, Ljubljana Šubičeva 2, SI – 1000 Ljubljana Phone: +386 (0)1 24 29 700 izvajalec.irps@zbs-giz.si</p>
------------------------	---	--	---

Slovenia	<p>For management companies:</p> <p>Article 71 of Investment Funds and Management Companies Act (out-of-court settlement of disputes), the arbitration between investment funds' clients and management companies is performed by the independent arbitration set at the Slovenian Investment Funds Association</p>	http://www.zdu-giz.si/en/arbitration/	<p>Slovenian Investment Fund Association (ZDU-GIZ) Čufarjeva 5 1000 Ljubljana Slovenia Tel: + 386 (0)1 430 49 18 Email: arbitraza@zdu-giz.si</p>
Spain	<p>Servicio de Reclamaciones de la CNMV - Dirección de Inversores de la CNMV / Investor Complaints Office – CNMV Investors Division</p>	http://www.cnmv.es/portal/Inversor/Indicador.aspx	<p>Jesualdo Dominguez-Alcahud Director of the Investors Assistant Office CNMV C/ Edison 4, ES-28006 Madrid Tel: +3491 5851603.</p> <p>Email: jesualdo@cnmv.es Director's Assistant: Elena Prol elena@cnmv.es</p>
Sweden	<p>Allmänna reklamationsnämnden (ARN) / National Board for Consumer Disputes</p>	http://www.arn.se/	<p>Allmänna reklamationsnämnden Kungsholmstorg 5 , P.O.Box 174, SE-101 23 Stockholm</p> <p>Tel: +46 8 508 86000</p> <p>Email address arn@arn.se</p>

Sweden	Konsumenternas Bank- och finansbyrå / The Swedish Consumers' Banking and Finance Bureau	https://www.konsumenterernas.se	Konsumenternas Bank- och finansbyrå, Box 24215, 104 51 Stockholm (Karlavägen 108) Tel: +46 200 22 58 00 https://www.konsumenternas.se/kontakta-oss
Sweden	Finansinspektionen / The Swedish Financial Supervisory Authority	http://www.fi.se	Finansinspektionen, Box 7821, 103 97 Stockholm, Sweden finansinspektionen@fi.se