

**PLÂNGERE INTRODUSĂ LA O ORGANIZAȚIE FINANCIARĂ
(BANCĂ, ASIGURATOR, ETC.)
PENTRU SOLUȚIONAREA DIVERGENȚELOR LEGATE DE ORGANIZAȚII FINANCIARE**

Organizația financiară vizată prin plângere	
Denumirea:	

Datele părților

Client	
Numele:	
Nr. contract / cod client:	
Domiciliul/sediul/adresa de corespondență:	
Telefon:	
Modul înștiințării (scrisoare, e-mail):	
Documente anexate (de ex., factură, contract, procură dată unui reprezentant)	

Locul soluționării plângerii (de ex.. filială, centrală, sediu, intermediator):*

--

*în cazul plângerii introduse personal

I. Plângerea și solicitarea clientului

Data introducerii plângerii la organizația financiară (în cazul plângerilor introduse personal):

[Plângerea adresată organizației financiare este oportun a fi expediată poștal, recomandat și cu confirmare de primire. Organizația vizată prin plângere are la dispoziție 30 de zile după preluarea plângerii scrise, iar în cazul plângerilor scrise legate de servicii de plată 15 zile lucrătoare pentru examinarea în fond a cauzei și transmiterea în scris către client a opiniei sale, respectiv a măsurilor luate în legătură cu plângerea, împreună cu motivarea acestora. Dacă din cauze independente de prestator, în termen de 15 zile lucrătoare nu se poate răspunde la fiecare element al plângerii legate de servicii de plată, prestatorul este obligat să transmită clientului un răspuns provizoriu conținând cauzele întârzierii răspunsului în fond, precum și termenul transmiterii răspunsului final. Totodată, termenul pentru transmiterea răspunsului final de către prestator nu poate fi mai târziu decât cea de-a 35-a zi lucrătoare de la comunicarea plângerii.]

Tipul prestației reclamante prin plângere (de ex. credit pentru locuință, asigurare RCA):

Motivele plângerii:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Serviciul nu a fost prestat | <input type="checkbox"/> Nu sunteți de acord cu modificarea taxei/cheltuielilor/dobânzii |
| <input type="checkbox"/> Nu s-a prestat serviciul corespunzător | <input type="checkbox"/> Nu sunteți de acord cu cheltuielile auxiliare |
| <input type="checkbox"/> Serviciul a fost prestat tardiv | <input type="checkbox"/> Nu sunteți de acord cu alte clauze contractuale |
| <input type="checkbox"/> Serviciul nu a fost prestat în mod corespunzător | <input type="checkbox"/> Nu sunteți de acord cu suma despăgubirii |
| <input type="checkbox"/> Prestarea serviciului a fost sistată | <input type="checkbox"/> Vi s-a refuzat acordarea despăgubirii |
| <input type="checkbox"/> Vi s-a produs un prejudiciu | <input type="checkbox"/> Vi s-a acordat o despăgubire necorespunzătoare |
| <input type="checkbox"/> Nu ați fost mulțumit de circumstanțele îndeplinirii formalităților | <input type="checkbox"/> Rezilierea contractului |
| <input type="checkbox"/> Ați fost informat greșit | <input type="checkbox"/> Aveți alte reclamații |
| <input type="checkbox"/> Ați fost informat incomplet | |

Specificarea plângerii de alt tip:

II. Descrierea detaliată a plângerii:

[Vă rugăm să menționați fiecare reclamație în mod distinct pentru ca toate reclamațiile cuprinse în plângerea Dvs. să poată fi examinate.]

Data:

Semnătura: