





nr. nostru de înregistrare:

formular de reclamație

Vă rugăm să folosiți acest formular pentru a ne prezenta reclamația dumneavoastră – pentru a stabili dacă vă putem ajuta.

Dacă aveți nelămuriri – sau întâmpinați dificultăți în completarea acestui formular – contactați-ne la **0800 023 4567**.

 Vă rugăm să ne anunțați dacă aveți cerințe practice cu care vă putem ajuta – spre exemplu, informații în alt format (*de ex.* litere mari, Braille *etc.*) sau într-o altă limbă.

 Puteți descărca acest formular de pe site-ul nostru (www.financial-ombudsman.org.uk) pentru a-l completa manual. Sau îl puteți completa on-line – apoi să-l tipăriți și să ni-l retrimiteți prin poștă.

întâi de toate, vă rugăm să ne oferiți detalii despre dumneavoastră ... și toate persoanele care depun reclamația împreună cu dumneavoastră

prenume

nume

ocupație (dacă sunteți pensionar, ocupația anterioară)

data nașterii

adresa unde să vă scriem (inclusiv codul poștal)

telefon de contact în timpul zilei

telefon domiciliu

	Titlu		Titlu
		mobil	
		e-mail	

dacă altcineva face reclamația în numele dumneavoastră (*de ex.* un avocat sau rudă) vă rugăm să ne furnizați detaliile acestora

numele acestora

adresa la care să le scriem (inclusiv codul poștal)

telefonul de contact în timpul zilei

e-mail-ul acestora

	relația cu dumneavoastră
	fax
	ref

dacă faceți reclamația în numele unei firme, al unei instituții filantropice sau al unui consorțiu, vă rugăm să completați următoarele detalii

denumirea oficială completă numărul de angajați*

dacă este vorba despre un parteneriat, numărul de parteneri* cifra de afaceri anuală, venitul anual sau valoarea de inventar netă (la momentul primei reclamații)* £

* Este posibil să vă solicităm dovezi în acest sens. Vă rugăm să ne telefonați – sau să consultați site-ul nostru – pentru informații referitoare la tipurile de firme, instituții filantropice și consorții care pot utiliza serviciile noastre.

detalii referitoare la firma considerată responsabilă pentru reclamația dumneavoastră

denumirea

adresa (inclusiv codul poștal)

numărul de telefon

detalii referitoare la consilierul sau firma care *inițial* a vândut produsul sau serviciul care face obiectul reclamației dumneavoastră (dacă este diferit de denumirea de mai sus)

denumirea

adresa (inclusiv codul poștal)

numărul de telefon

tipul de produs sau serviciu pe care îl reclamați

denumirea și tipul de produs sau

orice număr de referință (de ex. contul dumneavoastră și numărul de identificare al băncii; numărul contractului de închiriere sau al împrumutului; numărul poliței sau al cererii)

vă rugăm să ne spuneți care este obiectul reclamației

Dacă reclamația dumneavoastră vizează vânzarea unei **polițe de asigurare a creditului** (PPI), va trebui să completați, de asemenea, un chestionar separat.

- Este posibil să fi făcut deja acest lucru – dacă ați adresat reclamația direct către firma considerată responsabilă.
- În caz contrar, [puteți descărca chestionarul pentru consumatori de pe site-ul nostru](#) – sau să ne solicitați o copie sunând la **0800 023 4567**

reclamația dumneavoastră poate fi supusă limitelor temporale prin urmare, avem nevoie de aceste date

- Când a avut loc consilierea, serviciul sau tranzacția pe care o reclamați?
- Când ați făcut prima reclamație la firma pe care o considerați responsabilă?

zi lună an

--	--	--

--	--	--

Firma dispune de **opt săptămâni** de la această dată pentru a vă transmite răspunsul scris final – **înainte** ca noi să putem investiga reclamația.

doar câteva întrebări

- Firma pe care o reclamați v-a transmis răspunsul scris final? DA NU
Vă rugăm să anexați o copie a **ultimei scrisori** pe care firma v-a trimis-o.
- A existat vreo acțiune în instanță referitoare la reclamația dumneavoastră (sau plătuiți acest lucru)? *DA NU
* Dacă DA, vă rugăm să anexați copii ale documentației relevante.
- Cum doriți să vă soluționeze firma problema?

accesibilitate și cerințe practice

Aveți cerințe practice cu care v-am putea ajuta – prin oferirea de facilități, cum ar fi utilizarea scrisului mare, Braille sau a unei limbi diferite? *DA NU
* Dacă DA, vă rugăm să ne informați cum vă putem ajuta.

În cele din urmă, vă rugăm să citiți și să semnați această declarație

- “
- Aș dori ca Serviciul de mediere financiară să analizeze reclamația mea. Confirm în deplină cunoștință de cauză corectitudinea și exactitatea tuturor informațiilor furnizate.
 - Înțeleg că, în general, soluționați reclamațiile prin telefon, corespondență și e-mail.
 - Înțeleg că veți avea nevoie de o serie de date personale, că este posibil să transmiteți informațiile furnizate de mine - inclusiv informații confidențiale sau cu caracter personal - companiei implicate și altor organizații relevante și că este posibil să le solicitați acestora informații relevante pentru cazul meu.
 - Înțeleg că aveți obligația de a publica deciziile finale ale mediatorului pe site-ul dvs. - cu eliminarea datelor consumatorilor - dar că majoritatea cazurilor se soluționează înainte de a ajunge la mediator.
 - Înțeleg că pentru a vă ajuta să furnizați cele mai bune servicii posibile, dvs. (sau un terț de încredere) mi-ați putea solicita informații legate de experiența mea. Și, deși uneori publicați exemple anonime ale cazurilor investigate, veți respecta întotdeauna confidențialitatea informațiilor mele.
- ”

semnătura

data

semnătura

data

- Trebuie să semnați, chiar dacă altcineva face reclamația în numele dumneavoastră. Acest lucru indică faptul că le-ați acordat acestora permisiunea de a face reclamația în numele dumneavoastră.
- În cazul reclamațiilor privind conturile sau polițele deținute **în comun**, trebuie să semneze fiecare persoană.
- Dacă semnați în numele unei firme, vă rugăm să menționați funcția dumneavoastră.

Adresa poștală

Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
Londra
E14 9SR

vă rugăm să bifați ✓ pentru a indica faptul că ați ...

- anexat o copie a ultimei scrisori primite din partea firmei.
- anexat copii ale altor informații relevante.
- inclus tot ceea ce doriți să ne faceți cunoscut despre reclamația dumneavoastră.

0800 023 4567 sau **0300 123 9 123**

apelurile sunt înregistrate în scop de instruire
și monitorizare

fax 020 7964 1001 dx 141280 Isle of Dogs

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk
www.financial-ombudsman.org.uk

- Vom utiliza detaliile furnizate de dumneavoastră prin intermediul acestui formular pentru a stabili dacă vă putem ajuta în soluționarea reclamației.
- Este posibil să avem nevoie de mai multe informații despre dumneavoastră. Există reguli și restricții care se pot aplica.
- Dacă nu vă putem ajuta, vă vom oferi oportunitatea de a pune întrebări privind toate nelămuririle sau dezacordurile existente.