**Banco – não funcionamento**

**Objetivo:** solicitar reparação de danos em virtude da ausência ou mau funcionamento do *site* da instituição financeira.

**Importante**: Entregue a solicitação pessoalmente e leve cópia para a empresa protocolar. Se enviar pelo correio, faça com Aviso de Recebimento – AR. Guarde uma cópia da solicitação com o comprovante de recebimento pela empresa.

**Atenção!** **Guarde sempre o original dos documentos, pois eles são a prova de seu direito.**

**Sobre a carta**: As partes em negrito, indicadas abaixo, devem ser alteradas pelo associado. Assim, inclua a data de envio da correspondência, as informações sobre a empresa, os fatos que ocorreram, os valores correspondentes, etc. O que estiver em letra normal deve ser mantido na carta.

***(Local e data)***

A***(nome do fornecedor)***

A/C ***(endereçar ao Gerente da Agência, ao SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor - ou à diretoria da empresa)***

Prezados senhores,

Eu, (***nome completo, RG, CPF)***, venho à presença de V. Sas. para expor e solicitar o que segue:

***(indicar, de forma clara e sintética, o problema ocorrido)***

O fato relatado indica a responsabilidade de V.Sas. pela falha no serviço oferecido, nos termos do artigos 6º, VI, 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor.

Diante do exposto, solicito a imediata reparação dos danos experimentados, com a ***(indicar o que deseja que seja reparado. P.ex., a devolução do dinheiro sacado de conta corrente por terceiros, o cancelamento da contratação de empréstimo por terceiros****).*

Dessa forma, fica expressa a iniciativa de tentar resolver esta situação de maneira amigável. Todavia, se a presente reclamação não obtiver resposta, no prazo de 05 (cinco) dias, contados do seu recebimento, não restará outro caminho a não ser adotar as medidas administrativas e judiciais cabíveis.

Certo de seu pronto atendimento em resposta ao meu direito como consumidor, antecipadamente agradeço.

Atenciosamente,

***(Assinatura)***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***(Nome. Se você for associado do IDEC e desejar identificar-se como tal, acrescente ao lado do nome: “associado do IDEC nº...”.***

***Acrescente também seu endereço e outros meios para que o fornecedor entre facilmente em contato com você, tais como telefone, fax e e-mail).***