

Către: BRD – Groupe Société Générale

Departament Relații Clienți

[Adresa sau e-mail-ul corespunzător]

Data: ____

Subiect: **Reclamație pentru refuz/neclaritate în actualizarea datelor și tratament discriminatoriu**

Stimate Domn/Doamnă,

Subsemnatul, [Numele tău] (cetățean italian, rezident în România de peste 20 de ani), cu CI/Carte de rezidență permanentă pentru cetățeni ai UE – eliberată de autoritățile române, solicit prin prezenta să formulez o reclamație fermă împotriva modului de comportament și a deciziei angajatului dumneavoastră de la Agenția “BRD – Agenția Carrefour Feeria” (București), precum și a faptului că mi-s-a refuzat actualizarea datelor pe motiv că „nu sunt rezident” sau „am deschis contul la altă agenție/altă zonă”.

Vă aduc la cunoștință următoarele fapte:

1. Recent am schimbat domiciliul în București și dețin o **Carte de Rezidență Permanentă pentru cetățeni ai UE**, emisă legal în conformitate cu legislația aplicabilă în România.
2. Săptămâna trecută soția mea, [Numele soției], a mers la Agenția dumneavoastră indicată mai sus pentru actualizarea datelor, prezentând cardul ei de „Rezidență Temporară – membru de familie al cetățeanului UE”, și personalul dumneavoastră i-a acceptat cererea fără obiecții.
3. Ieri, am mers eu personal la aceeași agenție, pentru același tip de actualizare de date (schimbare domiciliu), prezentându-mi cartea de rezidență permanentă pentru cetățeni ai UE. Angajatul dumneavoastră, în mod surprinzător, mi-a spus: «Unde ați deschis contul? Văd că nu sunteți rezident» și, apoi, «deoarece contul îl aveți la Agenția Sincai (altă zonă), trebuie să mergeți acolo». Mi-a returnat cardul în mod neprotocolar, fără a mă ajuta la actualizare. Consider acest comportament umilitor, ofensator și contrar Principiului tratamentului egal în România.
4. Ulterior am aflat că aceeași agenție a acceptat actualizarea soției, în condițiile în care soția are domiciliul în aceeași zonă/sector și are același tip de cont bancar (în aceeași bancă) în „regiunea” dumneavoastră. Prin urmare, diferența de tratament mi se pare arbitrară și discriminatorie.

5. Consider că banca dumneavoastră exercită o formă de discriminare indirectă pe criteriul cetățeniei (eu sunt italian) sau domiciliului (am contul deschis în altă agenție) – criteriu nedovedit, nejustificat legal și contrar normelor de egalitate.

Conform cadrului legal aplicabil:

- Conform Ordonanța Guvernului nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată, orice diferență, excludere, restricție sau preferință bazată pe naționalitate, originea etnică, limbă, cetățenie sau orice alt criteriu în scopul sau efectul de a restrânge sau anula recunoașterea, exercitarea, în condiții de egalitate, a drepturilor fundamentale ale omului este interzisă.
([Publications Office of the EU](#))
- Conform Tratatul privind Funcționarea Uniunii Europene (art. 18 TFUE), „orice discriminare bazată pe naționalitate este interzisă în cadrul aplicării Tratatului”.
([Institut Jacques Delors](#))
- Conform normelor privind libertatea de mișcare și de ședere a cetățenilor UE, rezidența legală într-un stat membru conferă drepturi de tratament egal și fără discriminare. ([EUR-Lex](#))

Prin urmare:

- Nu este justificat legal ca banca să refuze sau să creeze bariere motivate de faptul că un client nu este cetățean român.
- Nu este justificat ca banca să impună drept condiție pentru actualizarea datelor faptul că contul a fost deschis într-o altă „regiune” sau agenție, dacă serviciul de actualizare este oferit în mod egal clienților.
- Refuzul meu de a fi asistat și tonul neprofesionist (întrebarea „unde ați deschis contul?”, afirmația „nu sunteți rezident”) mă fac să consider că am fost tratat discriminatoriu și cu lipsă de respect.

Solicit, în temeiul celor de mai sus, următoarele:

1. O explicație clară, scrisă, din partea BRD privind motivul pentru care mi-s-a refuzat actualizarea datelor – specificând fundamentul legal sau procedural.
2. Rectificarea imediată a tratamentului aplicat: adică să mi se permită actualizarea datelor în agenția selectată sau la o sediu competent, în mod egal cu orice alt client.

3. Formarea unei note interne la BRD prin care să se insiste asupra faptului că toți clienții – inclusiv cetățeni ai altor state membre UE cu rezidență în România – au dreptul la tratament egal fără discriminare.
4. O scuză oficială, dacă se apreciază potrivit, pentru felul în care am fost tratat de angajatul agenției.
5. În cazul în care nu se rezolvă amiabil în maximum [ex: 14 zile] de la primirea prezentei, îmi rezerv să sesizez instituțiile competente (inclusiv Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării – CNCD) și să analizez alte căi legale pentru repararea prejudiciului moral suferit.

Vă rog să tratați cu seriozitate această reclamație – ca persoană înmatriculată la BRD, care și-a îndeplinit toate obligațiile – și să evitați ca experiența de client să devină un motiv de frustrare, discriminare sau sancțiune nejustificată.

Cu stimă,

[Nume]

[Număr cont / client BRD]

[Adresă de contact]

[Telefon / e-mail]