



Centrul de soluționare alternativă  
a litigiilor în domeniul bancar

București, 29 martie 2016

# Cine suntem?

**CSALB** este o entitate:

- **independentă**
- **apolitică**
- **non profit**
- **de interes public**

**Misiunea CSALB** este de a administra infrastructura necesară soluționării alternative a litigiilor (SAL) dintre consumatori și instituțiile financiar-bancare în mod echilibrat, rezonabil, rapid și în afara instanței.

**Activitatea CSALB** este coordonată de un Colegiu format din 4 membri desemnați, câte unul, de ANPC, ARB, BNR și asociațiile de consumatori și 1 membru independent, ales de către cei 4 membri desemnați. Membrii Colegiului de Coordonare nu au atribuții executive, sunt independenți în luarea deciziilor și nu sunt implicați în soluționarea litigiilor.

**Examinarea și soluționarea alternativă a litigiilor** se realizează de către persoanele înscrise pe Lista Conciliatorilor CSALB - experți în domeniu, cu bună reputație, independenți și imparțiali.

# Valorile CSALB

## Profesionalism

- conciliatorii cunosc problemele financiar-bancare și dau soluții adaptate litigiului și așteptărilor ambelor părți

## Flexibilitate

- soluțiile propuse pot fi acceptate sau nu de către părți

**Eficiență și soluționare rapidă** - litigiul se soluționează în cel mult 90 de zile

## Imparțialitate

**Fără costuri pentru consumator**

**Srijin și consiliere**

## Transparență

– regulamentul CSALB, regulile de procedură, lista conciliatorilor și alte informații sunt publicate pe [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro)

**Consumator**

**Instituție de  
credit /IFN**

**CSALB** administrează  
infrastructura necesară SAL;  
ține Lista Conciliatorilor;  
facilitează părților schimbul  
de informații și înscrieri

**Conciliator**

Propune o  
soluție

Impune o  
soluție

**Procedurile SAL sunt facultative, voluntare,  
extrajudiciare și gratuite pentru consumator.**

procedurile SAL  
organizate de CSALB  
**nu sunt proceduri de  
mediere**

# Finanțare



**funcționarea CSALB  
și  
administrarea  
infrastructurii necesare  
procedurilor SAL**

Conciliatori → onorariu fix,  
independent de rezultatul  
procedurii

# Cum poate ajuta CSALB în soluționarea alternativă a litigiului?

CSALB administrează infrastructura necesară SAL prin 2 tipuri de proceduri:

- 1) Procedura care se finalizează cu **PROPUNEREA UNEI SOLUȚII** pe care părțile o pot accepta sau nu. Părțile se pot retrage oricând din procedură. Soluția propusă are un termen de acceptanță sau de respingere de către părți de 15 zile.
- 2) Procedura care se finalizează cu pronunțarea unei **SOLUȚII OBLIGATORII**. Procedura este asemănătoare cu cea din instanță, însă mai simplă și informală. Părțile nu se pot retrage din procedură.

Conciliatorii desemnați cu soluționarea litigiului examinează documentele, ascultă expunerea consumatorului, află opinia instituției financiar-bancare, analizează situația și propun sau impun o soluție.

**!** Aceste proceduri sunt **facultative, voluntare, separate de procedurile din instanțele de judecată și gratuite pentru consumator.**

# Procedurile SAL ale CSALB

## • Propunerea unei soluții

1

- Cererea consumatorului

2

- Desemnarea aleatorie a Conciliatorului și acceptul părților

3

- Conciliatorul fixează, dacă este nevoie, un termen pentru ședința de conciliere

4

- Conciliatorul propune o soluție pe care părțile o pot accepta în 15 zile.

5

- După ce este acceptată, soluția devine obligatorie și executorie.

## • Impunerea unei soluții

1

- Compromisul poate rezulta și din introducerea cererii de către consumator și acordul scris al instituției de credit/IFN

2

- Desemnarea aleatorie a Conciliatorului și acceptul părților

3

- Banca/IFN depune întâmpinare în 10 zile;
- cererea reconvențională poate fi examinată o dată cu cererea principală numai cu acordul consumatorului

4

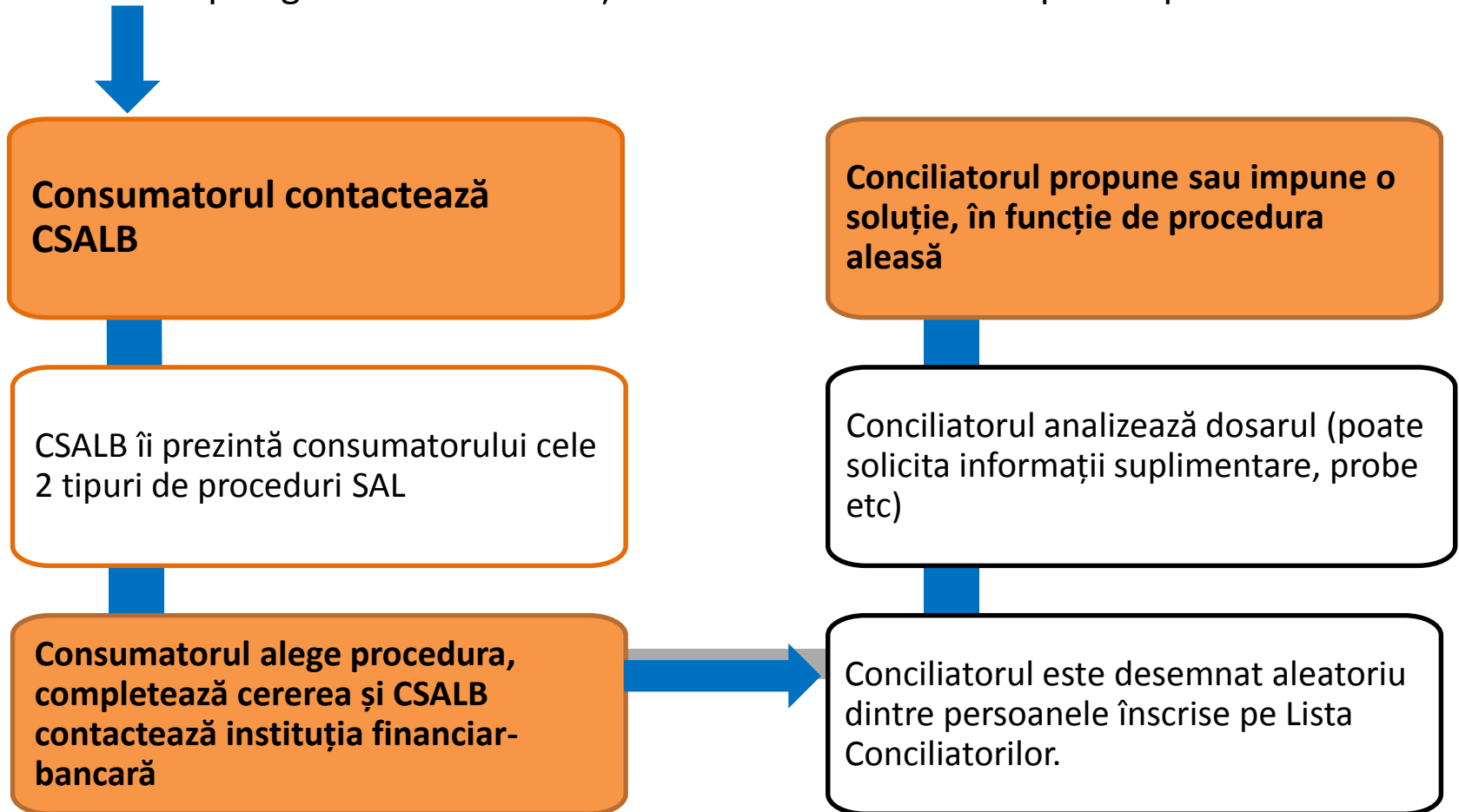
- **Pronunțarea soluției** - ținând seama, când este cazul, de uzanțe, de principiile de drept sau, la cererea părților, de echitate.

5

- Soluția este definitivă, obligatorie și executorie. Soluția poate fi atacată numai prin acțiune în anulare.

# Care sunt pașii?

Consumatorul este nemulțumit de relația contractuală cu instituția de credit/IFN, formulează o plângere către aceasta și nu este satisfăcut de răspunsul primit





# Ai un litigiu financiar-bancar?

Dacă te-ai adresat instituției financiar-bancare și nu ești mulțumit de răspunsul primit, noi, cei de la CSALB, putem să te ajutăm să-ți rezolvi conflictul **rapid, gratuit, obiectiv** și în afara instanței de judecată.

**021 9414**

(număr cu tarif normal)



Centrul de soluționare alternativă  
a litigiilor în domeniul bancar

[www.csalb.ro](http://www.csalb.ro)



Centrul de soluționare alternativă  
a litigiilor în domeniul bancar

**Spune-ne cum  
putem să te ajutăm**

Str. Sevastopol nr.24

Sector 1

București, România

e-mail: [office@csalb.ro](mailto:office@csalb.ro)

[www.csalb.ro](http://www.csalb.ro)