

# Centrul de Soluționare Alternativa a Litigiilor in Domeniul Bancar (CSALB)

## 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.

Poți afla mai multe detalii din acest pliant sau ne poți suna la:

**021 9414**

(număr cu tarif normal)

## Cine suntem?

CSALB este o entitate:

- independentă – separată de instituția financiar-bancară față de care ai o plângere;
- apolitică;
- non profit;
- de interes public.

Misiunea noastră este de a organiza soluționarea litigiilor dintre consumatorii și instituțiile financiar - bancare în mod echilibrat, rezonabil, rapid și în afara instanței.

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

Activitatea CSALB este coordonată de Colegiul de Coordonare format din 5 membri desemnați - patru din ANPC, ARB, BNR și asociațiile de consumatori și un membru independent ales de către cei 4 membri desemnați. Membrii Colegiului de Coordonare nu au atribuții executive și sunt independenți în luarea deciziilor.

## Ce ne caracterizează?

- Profesionalism - conciliatorii cunosc problemele financiar-bancare și pot oferi sfaturi sau soluții adaptate litigiului și așteptărilor ambelor părți;
- Flexibilitate - soluțiile oferite pot fi acceptate sau nu de către părți;
- Eficiență și soluționare rapidă - asistăm consumatorul în parcurgerea etapelor; litigiul se soluționează în 90 de zile;
- Imparțialitate;
- Fără costuri pentru consumator;
- Sprijin și consiliere;
- Transparență - regulamentul de funcționare a CSALB, regulile de procedură, Lista Conciliatorilor și alte informații sunt publicate pe [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro).

## Cum putem ajuta?

Dacă plângerea nu a fost rezolvată direct cu instituția financiar-bancară, consumatorul poate apela la sprijinul CSALB.

Experții noștri CSALB ascultă expunerea consumatorului, află opinia instituției financiar-bancare și analizează situația.

În cazul în care considerăm că acțiunea instituției financiar-bancare a fost corectă, informăm consumatorul de ce am ajuns la această concluzie.

Dacă nu considerăm că acțiunea instituției financiar-bancare a fost corectă, putem propune sau impune comerciantului o soluție pentru a îndrepta lucrurile.

Scopul nostru este de a rezolva situația echitabil, în mai puțin de 90 de zile și fără costuri pentru consumator.

### **Ce facem?**

CSALB organizează două tipuri de proceduri de soluționare alternativă a litigiilor.

Aceste proceduri sunt facultative, voluntare și separate de procedurile din instanțele de judecată.

### **Care sunt pașii?**

1. Consumatorul este nemulțumit de relația contractuală cu instituția financiar-bancară și îi adresează o plângere.
2. Consumatorul nu este satisfăcut de răspunsul primit sau instituția financiar-bancară nu răspunde.
3. Consumatorul apelează CSALB (021 9414).
4. CSALB îi prezintă consumatorului cele 2 tipuri de proceduri de soluționare:
  - Procedura prin care conciliatorul **PROPUNE O SOLUȚIE**, pe care părțile o pot accepta sau nu. Soluția propusă poate fi acceptată în 15 zile. Dacă este acceptată, devine executorie. Părțile se pot retrage oricând din procedură.
  - Procedura prin care conciliatorul dă o **SOLUȚIE OBLIGATORIE** - o procedură asemănătoare cu cea din instanță, însă mai simplă și informală. Părțile nu se pot retrage din procedură.

**În ambele tipuri de proceduri**, conciliatorul trebuie acceptat de ambele părți și termenul de soluționare este de cel mult 90 de zile.

5. Consumatorul alege procedura, completează cererea și CSALB contactează instituția financiar-bancară.
6. Conciliatorul este desemnat aleatoriu dintre persoanele înscrise pe Lista Conciliatorilor, dar trebuie acceptat de ambele părți. Dacă părțile nu acceptă conciliatorul, se desemnează aleatoriu un alt conciliator din aceeași listă.
7. Conciliatorul analizează dosarul și solicită, după caz, informații suplimentare, documente etc.
8. Conciliatorul propune sau impune o soluție, în funcție de procedura aleasă.

### **Spune-ne cum putem să te ajutăm**

Mia multe informatii pot fi gasite pe situl CSALB, [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro).