

## Care sunt pașii?

- 1 Consumatorul este nemulțumit de relația contractuală cu comerciantul și îi adresează o plângere;
- 2 Consumatorul nu este satisfăcut de răspunsul primit sau comerciantul 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 de ambele părți. 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 (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 comerciantul;
- 6 Conciliatorul este desemnat aleatoriu dintre persoanele înscrise pe Lista Conciliatorilor;
- 7 Părțile acceptă conciliatorul sau se desemnează aleatoriu alt conciliator;
- 8 Conciliatorul primește dosarul și se declanșează procedura de soluționare. Dacă este nevoie, poate solicita informații suplimentare;
- 9 Conciliatorul propune sau impune o soluție, în funcție de procedura aleasă de părți.



Centrul de soluționare alternativă  
a litigiilor în domeniul bancar



Spune-ne cum  
putem să ajutăm:

Str. Sevastopol nr. 24, C.P. 10992  
sector 1, București, România  
Tel: (+40) 21 796.51.30 / (+40) 21 796.51.31  
Fax: (+40) 21 796.51.36  
E-mail: office@csalb.ro  
www.csalb.ro



## Ai un litigiu financiar-bancar?

Dacă te-ai adresat comerciantului 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)

**CSALB**  
Centrul de soluționare alternativă  
a litigiilor în domeniul bancar

www.csalb.ro

## Cine suntem?

CSALB este o entitate:

- ☑ independentă – separată de comerciantul față de care ai o plângere;
- ☑ apolitică;
- ☑ non profit;
- ☑ de interes public.

Misiunea noastră este de a organiza soluționarea litigiilor dintre consumatorii și comercianții din domeniul bancar în mod corect, 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, nu reprezintă autoritatea care i-a numit 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 furnizorul de servicii financiar-bancare, consumatorul poate apela la sprijinul CSALB.

Experții noștri CSALB ascultă expunerea consumatorului, află opinia comerciantului și analizează situația.

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

Dacă nu considerăm că acțiunea comerciantului a fost corectă sau prejudiciabilă, 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.