

**REGULAMENTUL DE ORGANIZARE  
A CENTRULUI DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR  
ÎN DOMENIUL BANCAR  
ȘI DE FUNCȚIONARE A COLEGIULUI DE COORDONARE**

**REPUBLICARE 1  
aprobată conform  
Hotărârii din data de 13.07.2016  
a Colegiului de Coordonare**

## Conținut

Capitolul I - Dispoziții generale .....	2
Capitolul II - Atribuții .....	2
Capitolul III - Organizare .....	4
Colegiul de coordonare .....	4
Director .....	7
Conciliator .....	8
Capitolul IV - Finanțarea Centrului SAL .....	11
Capitolul V - Dispoziții finale .....	12

## Capitolul I - Dispoziții generale

### Art. 1

- (1) Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar, denumit în continuare Centrul SAL, este o entitate juridică autonomă, neguvernamentală, apolitică, fără scop lucrativ, de interes public, cu personalitate juridică, constituită în baza *Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți*, publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 654 din 28.08.2015. Centrul SAL este organizat și funcționează potrivit prezentului regulament.
- (2) Sediul Centrului SAL este în România, Municipiul București, str. Sevastopol nr. 24, sector 1. Logo-ul Centrului SAL este CSALB.
- (3) Centrul SAL are misiunea de a organiza soluționarea, prin proceduri SAL, a litigiilor dintre consumatori, astfel cum aceștia sunt definiți prin art. 2 pct. 2 din *Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor*, republicată cu modificările și completările ulterioare, și comerțanții a căror activitate este reglementată, autorizată și supravegheată/monitorizată de Banca Națională a României, precum și sucursalele comerțanților ce desfășoară activități pe teritoriul României în domeniul bancar.

### Art. 2

- (1) Centrul SAL este singura entitate de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar și care organizează și administrează proceduri SAL prin care se propune sau impune, după caz, o soluție părților.
- (2) Procedurile administrate și organizate de Centrul SAL nu afectează procedura medierii reglementată prin *Legea nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator*, publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr.441 din 22.05.2006, cu modificările și completările ulterioare și nici prevederile *Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor*, aprobată cu modificări și completări prin *Legea nr. 233/2002*.

## Capitolul II - Atribuții

### Art. 3

- (1) Principala atribuție a Centrului SAL constă în organizarea, administrarea și

monitorizarea soluționării prin proceduri SAL a litigiilor interne sau internaționale, născute din contracte de prestare de servicii încheiate între consumatori și comercianții precizați la art. 1 alin. (3).

- (2)** Litigiile au caracter internațional atunci când consumatorul are domiciliul sau reședința obișnuită pe teritoriul unui alt stat aparținând Uniunii Europene sau Spațiului Economic European, precum și pe teritoriul Confederației Elvețiene, la momentul încheierii contractului de prestare de servicii cu comerciantul de naționalitate română, ori care desfășoară activitățile pe teritoriul României.
- (3)** Consumatorii pot supune litigiul procedurilor SAL administrate de Centrul SAL dacă fac dovada că, în prealabil, au încercat să contacteze comerciantul în cauza pentru a discuta reclamația și au cautat să soluționeze diferendul direct cu comerciantul.
- (4)** Organizarea și soluționarea alternativă a litigiilor sunt reglementate prin Regulile privind procedura SAL finalizată cu propunerea unei soluții și Regulile privind procedura SAL finalizată cu impunerea unei soluții.

#### **Art. 4**

Centrul SAL mai are următoarele atribuții:

- a)** stabilește condițiile ce trebuie îndeplinite de persoana fizică ce dorește să fie înscrisă în Lista Conciliatorilor;
- b)** aprobă înscrierea în Lista Conciliatorilor a persoanelor care îndeplinesc condițiile stabilite, după verificarea actelor depuse în acest sens și a competențelor lor individuale;
- c)** informează părțile cu privire la procedurile SAL aplicate de Centru;
- d)** furnizează, la cererea părților, pe suport durabil, informațiile referitoare la procedurile SAL și la înscrierile ce trebuie prezentate de către părți;
- e)** administrează un site internet, actualizat permanent, care permite părților accesul facil la informațiile referitoare la procedurile SAL;
- f)** permite consumatorului prezentarea reclamației online, precum și în scris, pe suport hârtie sau pe alt suport durabil, după caz;
- g)** facilitează părților schimbul de informații și înscrieri în legătură cu litigiul prin mijloace electronice sau prin poștă, după caz;
- h)** cooperează cu alte entități SAL în vederea soluționării litigiilor transfrontaliere;
- i)** colaborează cu alte entități SAL din domeniu, prin schimb de informații cu privire la litigiile soluționate, urmărind evoluția soluționării acestora și

- efectuează schimburi regulate de bune practici, în ceea ce privește soluționarea litigiilor transfrontaliere și a celor naționale;
- j)** transmite autorității competente informațiile privind litigiile soluționate, precum și orice alte informații solicitate în legătură cu soluționarea acestora;
  - k)** comunică la fiecare 2 ani autorității competente informații privind:
    - numărul de litigii primite și tipurile de reclamații la care se referă;
    - procentul de proceduri SAL întrerupte și cauza întreruperii lor;
    - durata medie de soluționare a litigiilor primite;
    - problemele apărute mai frecvent ca obiect al litigiilor;
    - o evaluare a eficacității cooperării în cadrul rețelelor entităților SAL transfrontaliere;
  - l)** publică pe site-ul propriu și, la cerere, pe suport durabil, rapoarte de activitate anuale, ce cuprind informațiile prevăzute la art. 7 alin. (2) din OG nr. 38/2015;
  - m)** oferă, la cererea conciliatorilor sau a persoanelor care doresc să accedă la această calitate, formare profesională în materia soluționării alternative a litigiilor în domeniul bancar.

### **Capitolul III - Organizare**

#### **Art. 5**

#### ***Colegiul de coordonare***

- (1)** Conducerea generală a Centrului SAL este asigurată de Colegiul de coordonare.
- (2)** Colegiul de Coordonare este format din 5 membri desemnați, câte unul, de către: Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, Asociația Română a Băncilor, Banca Națională a României și asociațiile de consumatori care îndeplinesc condițiile prevăzute în art. 32 sau în art. 33 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992, republicată, cu modificările și completările ulterioare, precum și un membru independent ales de către cei 4 membri desemnați.
- (3)** Membrii Colegiului de coordonare au un mandat de 5 ani, care poate fi reînnoit o singură dată.
- (4)** Poate fi numit membru al Colegiului de coordonare persoana fizică ce îndeplinește următoarele condiții:
  - a)** este cetățean român, cetățean al unui stat membru al Uniunii Europene ori al Spațiului Economic European sau este cetățean al Confederației Elvețiene;
  - b)** are capacitate deplină de exercițiu;

- c)** a absolvit studii superioare juridice, atestate cu diplomă de licență recunoscută;
  - d)** dispune de o bună reputație, de cunoștințe și de experiență adecvate pentru exercitarea responsabilităților încredințate;
  - e)** nu a fost condamnat definitiv pentru infracțiuni contra patrimoniului prin nesocotirea încrederii, infracțiuni de corupție, delapidare, infracțiuni de fals în înscrisuri, evaziune fiscală, infracțiuni prevăzute de Legea nr. 656/2002 pentru prevenirea și sancționarea spălării banilor, precum și pentru instituirea unor măsuri de prevenire și combatere a finanțării terorismului, republicată, cu modificările ulterioare, sau pentru alte infracțiuni săvârșite cu intenție, pentru care legea prevede o pedeapsă cu închisoarea de 3 ani sau mai mare;
  - f)** nu a fost condamnat, prin hotărâre judecătorească definitivă, pentru săvârșirea unei alte infracțiuni decât cele prevăzute la lit. e);
  - g)** este independentă față de autoritatea care a desemnat-o, respectiv și față de cei care au ales-o și față de oricare dintre comercianții precizați la art. 1 alin. (3).
- (5)** Mandatul de membru al Colegiului de coordonare încetează:
- a)** la expirarea duratei mandatului ce nu a fost reînnoit;
  - b)** prin demisie;
  - c)** prin deces;
  - d)** prin punerea sub interdicție judecătorească;
  - e)** prin imposibilitate definitivă de exercitare, determinată de o indisponibilitate mai lungă de 120 de zile consecutive;
  - f)** la data rămânerii definitive a hotărârii de condamnare pentru săvârșirea unei infracțiuni;
  - g)** prin revocare de către cei care l-au desemnat, respectiv ales, conform prevederilor OG nr. 38/2015.
- (6)** În cazul prevăzut la alin. (4) lit. f), dacă intervine condamnarea în cursul mandatului, membrul Colegiului de coordonare este revocat de către autoritatea care l-a numit, respectiv de către cei 4 membri ai Colegiului de coordonare, în cazul membrului independent ales de aceștia.
- (7)** În caz de vacanță a unui loc în Colegiul de coordonare, intervenită în cursul mandatului, membrul vizat din Colegiul de coordonare este înlocuit prin aceeași procedură de desemnare sau alegere, după caz, înlocuirea făcându-se pentru durata din mandat rămasă neîndeplinită.

#### **Art. 6**

- (1)** Colegiul de coordonare își desfășoară activitatea în plen, care se întrunește cel puțin o dată pe lună sau ori de câte ori este necesar.
- (2)** Colegiul de coordonare este convocat la inițiativa Președintelui sau a cel puțin trei dintre membri.
- (3)** Cvorumul de ședință este de cel puțin 3 membri pentru a se valida întrunirea.
- (4)** Hotărârile se adoptă cu votul majorității membrilor prezenți. În cazurile prevăzute la art. 8 lit. a), d) și f) hotărârile se adoptă cu unanimitate de voturi, iar în cazurile prevăzute la lit. b), c) și e), hotărârile se adoptă cu votul a patru membri ai Colegiului.

#### **Art. 7**

Colegiul de coordonare adoptă hotărâri cu caracter obligatoriu.

#### **Art. 8**

Colegiul de coordonare are următoarele atribuții:

- a)** adoptă Regulamentul de organizare a Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar și de funcționare a Colegiului de coordonare și modificările la acesta;
- b)** adoptă regulile de procedură privind soluționarea alternativă a litigiilor;
- c)** stabilește criteriile de acceptare sau de respingere a cererilor de examinare a litigiilor;
- d)** stabilește și modifică criteriile de selecție a membrilor Corpului conciliatorilor;
- e)** validează și aprobă înscrierea conciliatorilor pe Lista Conciliatorilor;
- f)** stabilește bugetul de venituri și cheltuieli și aprobă numărul de personal, structura organizatorică a Centrului SAL, regulamentul de organizare și funcționare și regulamentul intern;
- g)** comunică punctul său de vedere în legătură cu aspecte ce țin de relația dintre consumator și comerciant, la cererea:
  - Administrației Prezidențiale și Guvernului României;
  - comisiilor parlamentare, senatorilor și deputaților;
  - autorităților și instituțiilor administrației publice centrale și locale;
  - organizațiilor profesionale și patronale;
  - organizațiilor pentru protecția consumatorilor;
  - instanțelor judecătorești și parchetelor.
- h)** întocmește anual un raport privind activitatea sa, raport ce se adoptă în plenul Colegiului de Coordonare, care se publică pe site-ul Centrului SAL și se

comunică Autorității competente.

#### **Art. 9**

(1) Colegiul de Coordonare este condus de un Președinte, ales dintre membrii Colegiului, pentru un an.

#### **Art. 10**

(1) Conducerea curentă a Centrului SAL este asigurată de un director, numit de Colegiul de coordonare. Directorul este salariat al Centrului SAL.

(2) Directorul reprezintă Centrul SAL în relațiile cu terții.

#### **Art. 11**

##### ***Director***

(1) Directorul are următoarele atribuții:

- a. aduce la îndeplinire hotărârile Colegiului de Coordonare;
- b. asigură conducerea curentă a Centrului SAL și îndeplinește atribuțiile stabilite de către Colegiul de Coordonare, prin fișa postului de director;
- c. transmite membrilor Colegiului de coordonare convocarea pentru ședință, la cererea Președintelui sau a cel puțin trei membri din Colegiul de coordonare și pregătește ședințele Colegiului;
- d. pregătește rapoartele și alte documente ce urmează a fi aprobate de Colegiul de coordonare;
- e. încheie cu personalul Centrului SAL contractele de muncă și stabilește atribuțiile acestuia;
- f. încheie cu terții contractele necesare desfășurării activității curente a Centrului SAL, în limitele valorice stabilite de Colegiul de coordonare;
- g. sesizează Colegiului de coordonare situații care impun modificarea Listei Conciliatorilor;
- h. organizează întocmirea de culegeri de soluții, pe care le supune Colegiului de coordonare, spre avizare, în vederea publicării;
- i. asigură procurarea de documentație străină, reglementări, jurisprudență și doctrină referitoare la soluționarea alternativă a litigiilor, în vederea sprijinirii formării profesionale a Conciliatorilor;
- j. organizează, la cerere, cursuri de formare profesională a persoanelor care doresc să devină conciliatori;

- k. îndeplinește orice alte sarcini trasate de Colegiul de Coordonare pentru asigurarea corespunzătoare a managementului Centrului SAL;

## **Art. 12**

### ***Conciliator***

- (1) Examinarea litigiilor supuse Centrului SAL se realizează de către conciliatori.
- (2) Conciliatorii sunt remunerați într-un mod care nu este legat de rezultatul procedurii SAL.

## **Art. 13**

Poate fi conciliator și înscrisă pe Lista Conciliatorilor a Centrului SAL persoana fizică ce îndeplinește următoarele condiții:

- a) are capacitate deplină de exercițiu;
- b) are pregătire juridică sau economică, atestată cu diplomă de licență recunoscută;
- c) are cetățenie română sau a unui stat membru al Uniunii Europene, al Spațiului Economic European sau a Confederației elvețiene;
- d) justifică o bună reputație, are expertiză în domeniul financiar-bancar și probează exercitarea unei activități juridice (sau economice) de cel puțin 10 ani;
- e) este independentă față de părțile în litigiu, respectiv nu este remunerată, nu primește foloase direct sau indirect de la acestea și nu se află într-o poziție divergentă sau părtinitoare cu vreuna dintre ele la momentul desemnării.

## **Art. 14**

- (1) Conciliatorii validați de Colegiul de coordonare sunt înscriși în Lista Conciliatorilor și sunt obligați să informeze Centrul SAL, prin intermediul Directorului, cu privire la intervenția oricărui eveniment de natură să afecteze îndeplinirea uneia dintre condițiile menționate la art. 13, precum și să producă punctual o cauză de incompatibilitate sau conflict de interese cu părțile în litigiu în care au fost desemnați.
- (2) Este incompatibil cu soluționarea unui anumit litigiu, indiferent de procedura aleasă, conciliatorul care:
  - a) a pronunțat o hotărâre prin care a soluționat litigiul dintre cele două părți;
  - b) a fost martor, expert, arbitru, procuror, judecător, avocat, magistrat, asistent, mediator într-un litigiu purtat între cele două părți;
  - c) el, soțul său, rudele sau afinii până la gradul IV au fost remunerați de una



dintre părți, într-o perioadă anterioară de timp de trei ani;

**d)** el, soțul său, rudele sau afinii până la gradul IV sunt rude sau afini până la gradul IV cu consumatorul parte în litigiu;

**e)** el, soțul său, rudele sau afinii săi până la gradul IV sunt asociați sau membri în organele de conducere executivă a comerciantului.

**(3)** Persoanele din Lista Conciliatorilor se obliga să nu lucreze pentru comerciant, pentru o organizație profesională sau o asociație de întreprinderi din care face parte comerciantul, în baza unui contract de muncă, pentru o perioadă de 3 ani după ce mandatul lor în cadrul CSALB a ajuns la final.

**(4)** Persoana din Lista Conciliatorilor, desemnată sau numită într-un litigiu în care părțile au optat pentru procedura SAL finalizată cu o soluție impusă dobândește, în acel litigiu, calitate de arbitru.

#### **Art. 15**

**(1)** Totalitatea conciliatorilor înscriși în Lista stabilită de Centrul SAL constituie Corpul conciliatorilor.

**(2)** Corpul conciliatorilor dezbate informările Centrului SAL cu privire la activitatea desfășurată, discută problemele de drept deosebite ivite în cursul soluționării litigiilor și formulează opinii în legătură cu acestea.

**(3)** Conciliatorii sunt desemnați aleatoriu din Lista Conciliatorilor în procedura SAL cu soluție propusă.

**(4)** În procedura SAL cu soluție impusă, cu Tribunal arbitral constituit dintr-un singur arbitru, consumatorul propune arbitru și arbitru supleant din Lista Conciliatorilor, iar comerciantul îi poate accepta sau refuza, procedura reluându-se până când se întrupește acordul părților.

**(5)** În procedura SAL cu soluție impusă, cu Tribunal arbitral constituit din 3 arbitri, fiecare parte își desemnează câte un arbitru și un arbitru supleant din Lista Conciliatorilor, cei doi arbitri desemnând suprarbitrul. Oricare dintre părți are dreptul să recuze arbitru/arbitru supleant ales de cealaltă parte ori supraarbitrul.

**(6)** Conciliatorii înscriși în Lista Conciliatorilor pot fi recuzați potrivit dispozițiilor cuprinse în regulile procedurilor SAL adoptate de Colegiul de coordonare.

**(7)** Radierea unui conciliator din listă se hotărăște de către Colegiul de coordonare:

**a)** la cererea conciliatorului;

**b)** în cazul decesului conciliatorului;

- c) când conciliatorul a fost pus sub interdicție pentru incapacitate juridică;
- d) când conciliatorul a fost condamnat definitiv pentru orice infracțiune;
- e) când conciliatorul a devenit incompatibil;
- f) când conciliatorul este indisponibil pentru o durată mai mare de 120 de zile consecutive.

#### **Art. 16**

- (1) Examinarea și soluționarea litigiilor cu care a fost sesizat Centrul SAL se realizează, după caz, de către una sau mai multe persoane înscrise în Lista Conciliatorilor, conform intelegerii părților și se finalizează cu pronunțarea unei hotărâri, potrivit regulilor de procedură ale Centrului. Conciliatorii sunt desemnați pentru soluționarea cererilor prin repartizare aleatorie.
- (2) Colegiul de coordonare este obligat să se abțină ca prin organizarea și administrarea procedurilor SAL să intervină sau să influențeze în vreun mod conciliatorii investiți cu soluționarea unui litigiu, în pronunțarea de către aceștia a soluției.

#### **Art. 17**

În examinarea și soluționarea litigiilor, conciliatorii aplică regulile de procedură adoptate de Colegiul de coordonare pentru fiecare dintre procedurile SAL de competența Centrului SAL.

#### **Art. 18**

- (1) Centrul SAL are un Secretariat de procedură compus din asistenți de procedură, conduși de un asistent șef de procedură.
- (2) Secretariatul de procedură funcționează pe baza regulamentului propus de director și aprobat de Colegiul de coordonare.
- (3) Asistentul de procedură are obligația să comunice părților litigante și în mod deosebit consumatorului-parte toate informațiile privind procedura SAL aleasă, precum și privind reclamația formulată, înscrisurile ce trebuie depuse, termenele procedurale și categoriile de litigii ce sunt refuzate a fi examinate de Centrul SAL, respectiv:
  - a) litigii referitoare la o cauză în care s-a pronunțat deja o hotărâre judecătorească sau arbitrală definitivă;
  - b) litigii promovate fără ca reclamantul consumator, în prealabil, să fi încercat să

contacteze comerciantul în cauza pentru a discuta reclamația și nu a cautat, ca un prim pas, să rezolve diferendul direct cu comerciantul;

- c) litigii care au mai fost examinate de Centrul SAL;
- d) litigii promovate de consumator după împlinirea termenului de 1 an de la data producerii faptei care a născut litigiul sau de la data la care consumatorul a prezentat reclamația comerciantului cocontractant.
- e) litigiul este promovat cu rea-credință;
- f) litigii care nu intra în competența Centrului SAL, potrivit art. 21 din OG nr. 38/2015.

## **Capitolul IV - Finanțarea Centrului SAL**

### **Art. 19**

**(1)** Finanțarea activității curente a Centrului SAL se realizează:

- a) prin contribuții ale comercianților din domeniul financiar-bancar prevăzuți la art. 1 alin. (3);
- b) din venituri proprii realizate din consultațiile acordate, la cerere, persoanelor fizice sau juridice interesate, altele decât părțile în litigiu;
- c) din sumele percepute pentru formarea profesională a persoanelor interesate;
- d) din sumele percepute pentru alte prestații efectuate la cerere;
- e) din legate, sponsorizări sau donații.

**(2)** Procedura de examinare și soluționare a litigiilor de către Centrul SAL este gratuită numai pentru consumatorul parte în litigiu.

### **Art. 20**

Resursele financiare ale Centrului SAL sunt destinate suportării cheltuielilor legate de:

- a) salarizarea personalului angajat al Centrului;
- b) indemnizațiile membrilor Colegiului de coordonare;
- c) activitatea de organizare și soluționare a litigiilor;
- d) onorariile membrilor Corpului conciliatorilor antrenați în soluționarea unui litigiu, stabilite de Colegiul de coordonare și care se achită la deschiderea procedurii.

## Capitolul V - Dispoziții finale

### Art. 21

- (1) Colegiul de coordonare, directorul, asistenții de procedură, personalul salariat al Centrului SAL și conciliatorii implicați în soluționarea unui litigiu au obligația să asigure confidențialitate cu privire la respectivul litigiu.
- (2) Centrul SAL se asigură că prelucrarea datelor cu caracter personal este în conformitate cu dispozițiile Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 790 din 12.12.2001, cu modificările și completările ulterioare, precum și cu Ordinul nr. 72/2002 privind stabilirea unor măsuri și proceduri specifice care să asigure un nivel satisfăcător de protecție a drepturilor persoanelor ale căror date cu caracter personal fac obiectul prelucrărilor, emis de Avocatul Poporului, publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 449 din 26.06.2002.

### Art. 22

Prezentul regulament se completează cu dispozițiile imperative ale Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 și ale legislației pertinente/relevante în vigoare.

### Art. 23

- (1) Prezentul regulament, versiunea a doua, a fost aprobat în ședința Colegiului de coordonare la data de 13.07.2016 și intră în vigoare la data de 10.08.2016.
- (2) Prezentul regulament, cele două categorii de Reguli de procedură, Normele privind cheltuielile și Lista Conciliatorilor se publica pe site-ul [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro).