



Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

Str. Sevastopol nr.24, Sector 1, cod poștal 10992, București
www.csalb.ro, office@csalb.ro 021.7965131, 021.9414
www.facebook.com/csalb.ro

În urma întrebărilor repetate venite de la consumatori, referitoare la posibilitatea de a fi reprezentați în procedurile SAL gestionate prin intermediul Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB), facem următoarele precizări:

- ✓ Doar consumatorii sunt cei care pot sesiza CSALB și pot trimite o cerere de soluționare alternativă a unui litigiu cu un comerciant (bancă comercială, IFN, casă de amanet, casă de ajutor reciproc etc. – orice entitate a cărei activitate este reglementată, autorizată și supravegheată/monitorizată de Banca Națională a României).
- ✓ Consumatorii pot apela singuri la serviciile gratuite ale CSALB sau **pot fi reprezentați de avocați. De asemenea, pot fi reprezentați de asociațiile de protecție a consumatorilor** sau de către alte **terțe persoane** (în ultimul caz fiind necesară și o împuternicire notarială).
- ✓ Consumatorii sunt cei care optează pentru una dintre cele două proceduri administrate de CSALB, proceduri finalizate cu **propunerea** sau cu **impunerea** unei soluții. Însă, este necesar ca și comercianții să-și dea acordul de intrare într-una dintre aceste proceduri.

Vă reamintim că **CSALB** este o entitate independentă, apolitică, non profit, de interes public, înființată prin Ordonanța Guvernului nr. 38/2015. Scopul CSALB este de a administra infrastructura necesară soluționării alternative a litigiilor dintre consumatori și instituțiile financiar-bancare în mod echilibrat, rezonabil, rapid și în afara instanței, prin colaborare cu experți în domeniul financiar-bancar (Conciliatori) care, în funcție de procedura aleasă de părți, pot propune sau impune o soluție de rezolvare a litigiului.

Conciliatorii sunt persoane cu pregătire juridică sau economică în domeniul financiar-bancar, cu experiență în exercitarea unei activități juridice sau economice de cel puțin 10 ani. Lista conciliatorilor care colaborează cu CSALB poate fi consultată pe site-web www.csalb.ro.