



Centrul de soluționare alternativă  
a litigiilor în domeniul bancar

## **CSALB simplifică pașii de depunere a cererilor, prin lansarea unei aplicații online**

Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB), instituție care pune la dispoziția românilor infrastructura necesară soluționării amiabile a neînțelegerilor cu bănci și IFN-uri, **lansează o aplicație online prin care consumatorii pot transmite solicitările de conciliere sau arbitraj**. Astfel, procedurile devin mai simple, iar durata procesului de conciliere va fi redusă semnificativ.

*„Prin lansarea aplicației, CSALB vine încă o dată în sprijinul consumatorilor, oferind cele mai rapide metode de comunicare, cu scopul de a diminua timpii de așteptare. Aplicația este ușor de folosit, atât de către utilizatorii experimentați cât și de persoanele mai puțin obișnuite cu tehnologia și este benefică atât pentru comercianți cât și pentru conciliatori. Prin noua aplicație, un utilizator poate avea la îndemână, rapid, toate documentele asociate sesizării pe care a formulat-o și de care ar putea avea nevoie. Ne așteptăm ca această facilitare să încurajeze consumatorii să apeleze la CSALB și, în același timp, să permită o viteză mai mare de procesare a cazurilor primite”,* a declarat Alexandru Păunescu, membru al Colegiului de Coordonare CSALB.

Aplicația CSALB permite încărcarea directă a documentelor inclusiv de pe telefon, prin scanarea acestora. Astfel, consumatorii au posibilitatea să uploadeze documentele în aplicație, iar acestea vor putea fi văzute direct de bancă și conciliator (de cei cărora le sunt adresate), fără a mai fi necesară trimiterea separată a documentelor.

### **Cu noua aplicație, consumatorii salvează aproape o zi pentru întocmirea dosarului**

Pentru a folosi această linie de comunicare directă, consumatorii de servicii financiare pot accesa aplicația de pe site-ul [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro). Consumatorul va completa solicitarea de pe site (pe care o găsește în Formulare cereri / accesează cerere / creează solicitare). După completarea solicitării, consumatorul va primi un mail prin care îi este transmisă invitația de a accesa aplicația. **Documentele introduse în formularul de înregistrare se încarcă în aplicație, iar timpul de procesare a acestora este de aproximativ o oră. Pe email, în procedura clasică, procesarea documentelor dura aproximativ o zi.** Aplicația a fost configurată de compania Kapsch, conform principiilor Regulamentului General privind Protecția Datelor Personale (GDPR).



Centrul de soluționare alternativă  
a litigiilor în domeniul bancar

**Avantajele aplicației:** Ușurează procese, securizează documente (fiecare parte își vede doar propriile documente – cu excepția CSALB care are rol de administrator al întregii proceduri), scurtează timpul de rezolvare a cazului și centralizează istoricul de corespondență, fiind astfel foarte ușor de accesat.

**Despre CSALB:**

**Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB)** este o entitate juridică autonomă, neguvernamentală, apolitică, fără scop lucrativ, de interes public, cu personalitate juridică, înființată în baza Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, ce transpune la nivel național Directiva 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE.