



INTESA SANPAOLO BANK

Romania

INFORMAȚII PENTRU CONSUMATORI PRIVIND SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

Banca Comercială INTESA SANPAOLO ROMANIA S.A. - Sediul social: Municipiul București, Str. Nicolae Caramfil, nr. 85A (Art Business Center), et. 4, Sector 1, Cod poștal 014142 - Telefon: 004 021 405 36 00, Fax: 004 021 405 36 06, Website: www.intesasanolobank.ro - E-mail: headoffice@intesasanolobank.ro - Capital social 886.639.410 Lei - Număr de ordine în Registrul Comerțului de pe lângă Tribunalul București J40/2449/2015, Cod Unic de Înregistrare RO 8145422 - Număr de înregistrare în Registrul Instituțiilor de Credit RB-PJR-02-032/18.02.1999 - Operator de date cu caracter personal 2581 - Membră a Fondului de Garantare a Depozitelor în Sistemul Bancar Sistemul Bancar

Intesa Sanpaolo Bank Romania, bancă
aparținând grupului

INTESA  **SANPAOLO**

Banca Comercială Intesa Sanpaolo România S.A. (Intesa Sanpaolo Bank) face parte din categoria comercianților care aparțin de Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor din Domeniul Bancar (CSALB) din România.

Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor din 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.

Misiunea CSALB

- CSALB are misiunea de a organiza, administra și monitoriza soluționarea, prin proceduri SAL, a litigiilor naționale și transfrontaliere dintre consumatorii rezidenți în Uniunea Europeană și comercianții a căror activitate este reglementată, autorizată și supravegheată/monitorizată de Banca Națională a României, precum și sucursalele comercianților ce desfășoară activități pe teritoriul României în domeniul bancar.

Procedurile SAL

- Procedurile SAL au caracter extrajudiciar (se desfășoară în afara instanței de judecată) și constau în intervenția unui conciliator (o parte neutră) care acționează în România și care, în funcție de procedura aleasă de consumator, poate propune sau impune o soluție părților.
- Procedurile de soluționare alternativă organizate de CSALB sunt voluntare, independente, imparțiale, transparente, eficiente, rapide și echitabile, în scopul asigurării unui nivel înalt de protecție a consumatorilor și a bunei funcționări a pieței.

În cazul în care un litigiu între Bancă și consumator nu a putut fi soluționat în urma unei reclamații prezentate direct acesteia, consumatorul are posibilitatea de a se adresa CSALB.

Alte informații importante sunt prezentate în documentul de mai jos, intitulat Informare CSALB.

Ai nevoie de soluționarea alternativă a unui litigiu cu Banca?

Pentru mai multe detalii puteți consulta site-ul:

<http://www.csalb.ro>

Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor din Domeniul Bancar (CSALB)

Sediul CSALB - București, Str. Sevastopol 24, et 2,
sector 1, cod postal 10992, România.

Telefon (021) 9414.

Informare 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 sesoluționează 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.

Cum putem ajuta?

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

Expertii 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