

# **Regulamentul de organizare a Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar și de funcționare a Colegiului de coordonare**

## **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. Negru Vodă nr.3, sector 3. 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 întreprinzătorii a căror activitate este reglementată, autorizată și supravegheată/monitorizată de Banca Națională a României, precum și sucursalele întreprinzătorilor 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.

## **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 de consumatori cu întreprinzătorii 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 întreprinzătorul 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 soluționeze litigiul direct cu întreprinzătorul în cauză.

**(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) asistă părțile, la cerere, în alegerea procedurii SAL;
- d) furnizează, la cererea părților, pe suport durabil, informațiile referitoare la procedurile SAL și la înscrisurile 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 înscrisuri 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, respectiv Ministerul Energiei, Întreprinderilor Mici și Mijlocii și Mediului de Afaceri, 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 - (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, 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 de oricare dintre întreprinzătorii 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 renunțare;
- 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 sau ales, conform prevederilor OG nr.38/2015.

**(7)** 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.

**(8)** În caz de vacanță a unui loc în Colegiul de coordonare, interventivă 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 validă întrunire.

**(4)** Hotărârile se adoptă cu votul majorității membrilor prezenți. În cazurile prevăzute la art.8 lit.b)-e), deciziile se adoptă cu votul a patru membri ai Colegiului.

**Art.7 -** Colegiul de coordonare adoptă decizii cu caracter obligatoriu.

**Art.8 -** Colegiului 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 înreprinzător, 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, care se publică pe site-ul Centrului SAL și se comunică Autorității competente.

**Art.9 - (1)** Colegiul de Coodonare este condus de un Președinte, ales dintre membrii Colegiului, pentru un an.

**(2)** Președintele reprezintă Centrul SAL în relațiile cu terții.

**(3)** Președintele poate delega putere de reprezentare Directorului, cu acordul Colegiului de coordonare și în limitele stabilite de acesta.

**Art.10** - Conducerea curentă a Centrului SAL este asigurată de un director, numit de Colegiul de coordonare. Directorul este salariat al Centrului SAL.

**Art.11 - (1)** În cursul activităților curente, directorul reprezintă Centrul SAL în relațiile cu terții și are ca atribuție esențială aducerea la îndeplinire a hotărârilor Colegiului de coordonare.

**(2)** Directorul are următoarele atribuții:

- a) transmite membrilor Colegiului de coordonare convocatorul, la cererea Președintelui sau a cel puțin trei membri din Colegiul de coordonare și pregătește ședințele Colegiului;
- b) pregătește rapoartele și alte documente ce urmează a fi aprobate de Colegiul de coordonare;
- c) încheie cu personalul Centrului SAL contractele de muncă și stabilește atribuțiile acestuia;
- d) încheie cu terții contractele necesare desfășurării activității curente a Centrului SAL, în limitele valorice stabilite de Colegiul de coordonare;
- e) sesizează Colegiului de coordonare situații care impun modificarea Listei Conciliatorilor;

- f) propune Colegiului de coordonare, dacă este cazul, modificarea Regulamentului de organizare a Centrului SAL și de funcționare a Colegiului de coordonare și a Regulamentului intern;
- g) organizează întocmirea de culegeri de soluții, pe care le supune Colegiului de coordonare, spre avizare, în vederea publicării;
- h) asigură procurarea de documentație străină, reglementări, jurisprudență și doctrină referitoare la soluționarea alternativă a litigiilor, în vederea sprijinirii formării profesionale a Conciliatorilor;
- i) organizează, la cerere, cursuri de formare profesională a persoanelor care doresc să devină conciliatori.

**Art.12** - Examinarea litigiilor supuse Centrului SAL se realizează de către conciliatori.

**Art.13** - Poate fi conciliator și înscrisă pe Lista Conciliatorilor a Centrului SAL persoana fizică ce îndeplinește următoarele condiții:

- a) are capacitate deplină de execuție;
- 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 domeniu și probează exercitarea unei activități juridice sau economice de cel puțin 10 ani;
- e) probează cunoștințe în domeniul financiar-bancar;
- f) este independentă față de părțile în litigiu, respectiv nu este remunerată direct sau indirect de către acestea, 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 creeze punctual o cauză de incompatibilitate sau conflict de interese cu părțile în litigiul 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 s-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 remunerat de una dintre părți;
- 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 întreprinzătorului;
- f) el, soțul său, rudele sau afinii săi până la gradul IV au fost experți, consilieri sau avocați remunerați de către una dintre părți

(3) 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.

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

**Art.15 – (1)** Totalitatea conciliatorilor înscriși în Lista stabilită de Centrul SAL constituie Corpul conciliatorilor.

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

(3) Autoritatea de desemnare pentru conciliatori, în cazurile prevăzute în Regulile de procedură adoptate de Colegiul de coordonare, este membrul independent ales în Colegiul de coordonare. Acesta intervine, dacă este cazul, în înlocuirea conciliatorului incompatibil, aflat în conflict de interese, care se abține, este recuzat sau a devenit indisponibil ori pentru desemnarea acestuia la cererea părților.

(4) 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 libere 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 voinței părților și se finalizează cu pronunțarea unei hotărâri, cu respectarea regulilor de procedură.

(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 împuterniciți cu soluționarea unui litigiu.

**Art.17 - (1)** În examinarea și soluționarea litigiilor, conciliatorii aplică regulile de procedură adoptate de Colegiul de coordonare pentru fiecare dintre procedurile SAL de competența Centrului SAL.

**(2)** În exercitarea atribuțiilor sale, conciliatorul este obligat să nu primească niciun fel de instrucțiuni de la oricare dintre părți sau de la reprezentanții acestora.

**Art.18 - (1)** Centrul SAL are un Secretariat de procedură compus din asistenți de conciliere sau de arbitraj, după caz, conduși de un asistent șef de procedură, și alți salariați angajați cu contract de muncă, la propunerea Colegiului de coordonare.

**(2)** Secretariatul de procedură funcționează pe baza regulamentului propus de director și aprobat de Colegiul de coordonare.

**(3)** Asistentul șef 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 pot fi refuzate a fi examinate de Centrul SAL, respectiv:

- a) litigii până la valoarea de 1.000 lei;
- b) litigii referitoare la o cauză în care s-a pronunțat deja o hotărâre judecătorească sau arbitrală definitivă;
- c) litigii promovate fără ca reclamantul consumator să fi încercat, în prealabil, soluționarea directă a reclamației cu întreprinzătorul cocontractant;
- d) litigii care au fost anterior examinate de Centrul SAL;
- e) 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 acesta a prezentat reclamația întreprinzătorului cocontractant.

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

**Art.19 - (1)** Finanțarea activității curente a Centrului SAL se realizează:

- a) prin contribuții anuale ale întreprinzătorilor din domeniul bancar menționați în 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 donații sau sponsorizări.

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



**Art.20** - Resursele financiare ale Centrului SAL sunt destinate suportării cheltuielilor legate de:

- a) activitatea de organizare și soluționare a litigiilor;
- b) indemnizațiile membrilor Colegiului de coordonare;
- c) 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** - 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.

**Art.22 – (1)** Prezentul regulament a fost aprobat în ședința Colegiului de coordonare la data de ...../...../..... și publicat pe site-ul Centrului SAL la data de ...../...../..... și intră în vigoare la data de ...../...../......

**(2)** Prezentul regulament se completează cu dispozițiile imperative ale OG nr.38/2015 și ale legislației pertinente în vigoare.

**Art.23** - Directorul Centrului SAL asigură publicarea prezentului regulament și a celor două categorii de Reguli de procedură, a Normelor privind cheltuielile și a Listei Conciliatorilor.