

Către,

**Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar**

Subsemnata (ul) (nume, prenume)

cu domiciliul în

str.

nr.                    bloc                    scara                    etaj                    apt.

judet / Sector

având CNP

adresă e-mail

telefon nr.

în calitate de consumator:

- personal
- prin Asociația  
având următoarele date de identificare  
care mă va asista/reprezenta<sup>1</sup>
- prin avocat  
conform împuternicire avocațială nr.
- prin intermediul terței persoane  
conform procurii notariale nr.

formulez prezenta

**CERERE DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIULUI**

**PRIN PROCEDURA SAL FINALIZATĂ CU PROPUNEREA UNEI SOLUȚII<sup>2</sup>,**

În contradictoriu cu comerciantul (denumire):

---

<sup>1</sup> Vă rugăm să atasati prezentei cereri împuternicirea, dacă este cazul.

<sup>2</sup> Prezenta cerere, se completează de către consumator, se va semna și va fi trimisă CSALB, via e-mail, prin poștă sau depusă la sediul CSALB, Str. Sevastopol nr. 24, etaj 2, sector 1, București.

sediu și alte date de identificare cunoscute

**Menționez faptul că:**

1. Am încercat o soluționare amiabilă cu Comerciantul:

DA<sup>3</sup>

NU

2. A trecut mai mult de 1 an de la data la care s-a depus reclamație la Comerciant:

DA

NU

3. Litigiul a mai fost examinat de Centrul SAL:

DA

NU

4. Există o hotărâre judecătorească definitivă pronunțată de o instanță judecătorească sau de o curte de arbitraj în cadrul unui litigiu între subsemnatul/subsemnata și comerciantul sus-arătat.

DA

NU

**Situația de fapt este următoarea:**

(Se va face o expunere succintă a obiectului cauzei):

---

<sup>3</sup> Dacă se bifează, vă rugăm să atasati reclamația depusă la Comerciant și răspunsul acestuia.

**Față de cele de mai sus solicit:**

**Atașez următoarele documente:<sup>4</sup>**

Prin transmiterea/semnarea prezentei cereri, cunoscând prevederile legale în vigoare, îmi asum realitatea celor scrise.

**Sunt de acord ca toate comunicările, cu excepția comunicării hotărârii, să se facă pe adresa de mail \_\_\_\_\_ fără a mai fi necesară comunicarea prin poștă cu scrisoare recomandată cu confirmare de primire.**

Potrivit Regulamentului (EU) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și la libera circulație a acestor date (GDPR), declar pe proprie răspundere că sunt de acord să îmi fie prelucrate datele.

**Conform art. 13 GDPR** privind informarea consumatorului, vă aducem la cunoștință următoarele:

---

<sup>4</sup> Se vor atașa documente referitoare la situația de fapt prezentată: contracte, extrase, corespondența legată de subiect, inclusiv dovada faptului că s-a încercat o soluționare directă cu comerciantul cocontractant.

- **Scopul și temeiul prelucrării datelor dumneavoastră:** CSALB prelucrează date cu caracter personal cu scopul de a facilita procedura de soluționare alternativă a litigiilor, cadrul legal fiind Ordonanța Guvernului nr. 38/2015;

- **Destinatarii datelor pe care ni le furnizați:** Secretariatul de procedură din cadrul CSALB, cu scopul procesării cererii și a documentelor dumneavoastră și transmiterii acestora către următorii destinatari: comerciantul sesizat și conciliatorul desemnat (operator asociat), cu scopul facilitării procedurii de soluționare a litigiului cu care ne-ați sesizat. **În calitate de operator asociat**, conciliatorul este obligat să facă informarea persoanei vizate în concordanță cu prevederile GDPR, ulterior desemnării acestuia pentru soluționarea litigiului dumneavoastră. Pentru eficientizarea întregii activități și pentru diminuarea fluxului de documente, vă informăm ca CSALB a preluat această sarcină, în mod legal (prin semnarea unui acord de colaborare), punându-vă la dispoziție toate informațiile pe care trebuie să le cunoașteți, conform reglementărilor în vigoare;

- **Durata stocării:** datele dumneavoastră vor fi prelucrate și stocate pe durata derulării procesului de soluționare, urmând ca la încheierea dosarului acestea să fie păstrate timp de doi ani de zile în scop statistic și de raportare (conform OG nr. 38/2015), iar mai apoi arhivate pe o perioadă care respectă termenele prevăzute pentru instanțele de judecată (fiind vorba despre aceeași sferă de servicii);

- În derularea activităților sale, CSALB intenționează să vă asigure posibilitatea de a vă exercita drepturile ce vă revin, conform legii, cu privire la datele personale, echivalente cu acelea definite de legislația Uniunii Europene: dreptul de a solicita accesul la date, dreptul de a rectifica sau a șterge datele personale, precum și de restricționare a prelucrării, dreptul de a vă opune prelucrării și dreptul de portabilitate a datelor;

- Vă asigurăm că reducem la minimum cantitatea de date pe care v-o solicităm, datele pe care le furnizați în acest formular fiind obligatorii și necesare facilitării procedurii de soluționare a litigiului sesizat și a comunicării eficiente cu dumneavoastră. Refuzul de a furniza aceste date ne pune în imposibilitate de a desfășura în mod corect procedurile pe care le administrăm.

- Pentru exercitarea drepturilor ce vă revin în conformitate cu legislația aplicabilă, veți transmite o cerere scrisă (format fizic sau electronic) și semnată la adresa de e-mail [secretariat@csalb.ro](mailto:secretariat@csalb.ro) sau pe adresa poștală Str. Sevastopol nr 24, sector 1, București.

**Conform art. 14 din GDPR**, vă informăm că banca va furniza către CSALB toate informațiile necesare, inclusiv date cu caracter personal, precum și documente confidențiale (contracte, anexe etc.) care există în posesia comerciantului și care au legătură cu prezenta cerere, cu scopul facilitării procedurii de soluționare a litigiului sesizat.

Pentru mai multe informații cu privire la drepturile care vă revin, precum și la Politica de Confidențialitate a CSALB, vă rugăm să accesați site-ul nostru [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro) sau să ne scrieți la adresa de e-mail [secretariat@csalb.ro](mailto:secretariat@csalb.ro)

**Declar că am luat la cunoștință de drepturile și obligațiile pe care le am în procedura SAL finalizată cu propunerea unei soluții, inclusiv cele cuprinse în anexa la prezenta cerere.**

Data

Semnătura

## **ANEXA CERERII PENTRU PROCEDURA CU SOLUȚIE PROPUȘĂ**

### **INFORMAȚII PENTRU CONSUMATORI**

Consumatorii care optează ca soluționarea litigiilor dintre ei și comercianți să fie făcută prin procedura SAL finalizată cu propunerea unei soluții au următoarele drepturi și obligații:

1. Consumatorul poate apela, fără a fi însă obligat, la consultanță independentă sau poate fi reprezentat sau asistat de o terță parte sau de reprezentanți ai asociațiilor de consumatori în orice etapă a procedurii;
2. Consumatorul are posibilitatea de a se retrage din procedura SAL finalizată cu soluție propusă în orice moment dacă nu este satisfăcut de funcționarea sau de modul de desfășurare a procedurii;
3. Consumatorul are posibilitatea de a alege dacă acceptă sau nu soluția propusă;
4. Implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;
5. Soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare;
6. Hotărârea pe care conciliatorul o pronunță ca urmare a acceptului dat Notei de soluționare de către ambele părți, devine titlu executoriu dacă nu este atacată la instanță în termen de 15 zile de la comunicare.

Vă recomandăm să analizați în detaliu procedura SAL cu soluție propusă și fluxul de lucru în cadrul acesteia prin accesarea site-ului web al CSALB, [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro), secțiunea Proceduri.