

SAL-FIN

Începând cu data de 01 august 2017, în baza Normei ASF nr. 18/2017, clienții pot apela la mecanisme alternative pentru soluționarea pe cale amiabilă a litigiilor (disputelor), astfel :



a) persoanele fizice – numite în continuare *consumatori* - pe lângă înregistrarea petițiilor la ASF, pot apela voluntar și gratuit, la mecanismul de rezolvare a litigiilor cu Asiguratorii (dar și cu alte entități reglementate și supravegheate de ASF) – numite în continuare *comercianți*.

SAL-Fin (Entitatea de soluționare alternativă a litigiilor din domeniul financiar non-bancar) funcționează exclusiv în cadrul Autorității de Supraveghere Financiară (ASF) și este constituită din conciliatori care sunt înregistrați în Registrul Conciliatorilor, postat pe site-ul www.salfin.ro.

Conciliatorul este definit ca fiind o persoană fizică ce dispune de cunoștințele și aptitudinile necesare în domeniul procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor sau al soluționării judiciare a litigiilor în materie de consum, precum și de o bună înțelegere generală și specifică a legislației sectorului financiar în care soluționează și a legislației referitoare la protecția consumatorilor, persoane ce sunt independente și imparțiale.

Consumatorul își poate alege conciliatorul înscris în lista postată pe site-ul www.salfin.ro, specifică domeniului litigiului.

SAL-Fin are în atribuții propunerea și/sau impunerea unei soluții părților aflate în litigiu. Derularea ambelor mecanisme de soluționare alternativă a litigiilor va permite consumatorului alegerea unuia dintre ele, iar rezultatul va fi o hotărare motivată în cazul în care părțile acceptă soluția sau dacă nu, o încheiere cu soluția propusă și decizia părților.

Condițiile care trebuie îndeplinite pentru a putea apela la entitatea SAL – Fin, sunt:

- *consumatorul* a încercat să contacteze comerciantul în cauză pentru a discuta reclamația sa și a căutat, ca un prim pas, să rezolve diferendul direct cu comerciantul;
- litigiul nu este promovat cu rea-credință sau nu este ofensator;
- litigiul nu a fost analizat anterior de către o altă entitate SAL sau de către o instanță judecătorească;
- *consumatorul* prezintă reclamația către SAL-Fin în termen de un an de la data la care acesta, după caz, a prezentat reclamația comerciantului sau de la data săvârșirii faptei care a dat naștere litigiului ori, în cazul faptelor continue, de la data încetării acestora;
- instrumentarea unui astfel de litigiu nu ar afecta în mod grav funcționarea eficientă a SAL-Fin;
- litigiul privește un comerciant aflat în supravegherea A.S.F.

Pentru o mai bună informare a consumatorilor privind posibilitatea apelării la soluționarea alternativă a litigiilor prin intermediul SAL-Fin, entitățile autorizate, reglementate și/sau supravegheate de către ASF au obligația afișării în sedii și pe website-urile proprii a informațiilor privind posibilitatea rezolvării litigiilor prin intermediul SAL-Fin.

Consumatorul va fi informat cu privire la dreptul pe care îl are de a apela la soluționarea alternativă a litigiilor, potrivit Regulamentului nr 4/2016 al ASF și OG nr 38/2015 precum și cu privire la condițiile necesare de accesare a procedurilor de soluționare a litigiilor.

Pentru a veni în sprijinul acestora, SAL-Fin pune la dispoziția tuturor modelul de afiș care va fi utilizat în sedii precum și în alte locații ale entităților menționate dar și pe website-urile proprii.

Pentru mai multe informații, vă rugăm să consultați site-ul www.salfin.ro.

b) persoanele juridice - pe lângă înregistrarea petițiilor la ASF, pot apela la mediere și arbitraj, ca mecanisme alternative de rezolvare a litigiilor cu Asiguratorii (dar și cu alte entități reglementate și supravegheate de ASF).

Important !

Metodele de soluționare alternative a litigiilor nu limitează dreptul părților de a se adresa instanțelor de judecată abilitate.