

Solutionarea litigiilor de catre SAL-FIN

Orice consumator de servicii financiare non-bancare (inclusiv asigurari) are dreptul de a apela la solutionarea alternativa a litigiilor. In acest sens, in cadrul Autoritatii de Supraveghere Financiara (ASF) s-a creat Entitatea de Solutionare Alternativa a Litigiilor in domeniul financiar nonbancar, denumita in continuare SAL-FIN.

SAL-FIN are ca obiect principal de activitate solutionarea, prin proceduri SAL, a litigiilor dintre consumatori si entitatile autorizate, denumite in continuare comerciant/profesionist.

SAL-FIN este singura entitate de solutionare alternativa a litigiilor in domeniile in care ASF are competenta, care organizeaza si administreaza proceduri SAL prin care se propune sau se impune, dupa caz, o solutie partilor.

Pentru solutionarea unui litigiu cu un comerciant prin aplicarea procedurii SAL, consumatorul trebuie sa isi exprime aceasta optiune in mod voluntar si sa se adreseze SAL-FIN in scris, direct la sediul SAL-FIN, prin posta sau prin mijloace electronice de comunicare.

Consumatorii pot supune litigiul procedurilor SAL administrate de SAL-FIN daca fac dovada ca in prealabil au incercat sa solutioneze litigiul direct cu comerciantul in cauza.

Categoriile de litigii ce pot fi respinse de la examinarea de catre SAL-FIN:

- consumatorul nu a incercat sa contacteze comerciantul in cauza pentru a discuta reclamatia sa si nu a cautat, ca un prim pas, sa rezolve diferendul direct cu comerciantul;
- litigiul este promovat cu rea-credinta sau este ofensator;
- litigiul este sau a fost analizat anterior de catre o alta entitate de SAL sau de catre o instanta judecatoreasca;
- consumatorul nu a prezentat reclamația catre SAL-FIN in termen de un an de la data la care acesta, dupa caz, a prezentat reclamația comerciantului sau de la data savarsirii faptei care a dat nastere litigiului ori, in cazul faptelor continue, de la data incetarii acestora;
- instrumentarea unui astfel de litigiu ar afecta in mod grav functionarea eficienta a SAL-FIN;
- litigiul nu priveste un comerciant aflat in supravegherea A.S.F.

Procedura de solutionare a litigiilor de catre SAL-FIN este gratuita pentru consumator. Cheltuielile pentru efectuarea de expertize, traduceri de documente si alte probe suplimentare necesare in solutionarea litigiului sunt in sarcina partii care le solicita. Pentru mai multe informatii sau pentru a accesa platforma SAL-FIN, puteti accesa urmatorul link: <http://www.salfin.ro/>