

SAL-Fin

Soluționarea Alternativa a Litigiilor in domeniul financiar nonbancar (SAL-Fin)

Incepand cu data de 19 iulie 2016, consumatorii de produse financiare non-bancare care se afla in litigii cu comerciantii de produse financiare non-bancare se pot adresa gratuit noii entitati de soluționare alternativă a disputelor care se nasc din relația contractuală dintre acesta și comerciantul unor astfel de servicii - SAL-Fin.

In cazul in care pentru solutiunea litigiului sunt solicitate expertize, traduceri de documente sau alte probe suplimentare, cheltuielile vor fi suportate de către partea care le solicită.

Accesarea procedurilor SAL-Fin poate fi realizată atât prin intermediul paginii de internet www.salfin.ro, cât și utilizând metodele clasice, pe suport hârtie sau pe alt suport durabil.

Consumatorii se pot adresa Secretariatului tehnic al SAL-Fin, care asigură informarea părților și acordă suport consumatorilor pentru completarea cererilor de soluționare a litigiilor.

Consumatorii pot alege între două tipuri de proceduri de soluționare alternativă a litigiilor:

- propunerea unei soluții;
- impunerea unei soluții.

Consumatorii pot accesa procedurile SAL-Fin doar dacă fac dovada că, în prealabil, au încercat să soluționeze litigiul direct cu comerciantul în cauză. Prin această condiție, se asigură existența bunei intenții în rezolvarea amiabilă a disputei dintre cele două părți.

Solicitarea de soluționare a litigiului se respinge de către Secretariatul tehnic în cazul în care consumatorul nu a prezentat 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.

În cazul în care litigiul nu este de competența SAL-Fin, consumatorul se poate adresa unei alte entități SAL.

Formularele utilizate de consumator în relația cu SAL-Fin, precum și informații detaliate cu privire la această procedură de soluționare alternativă a litigiilor, pot fi descarcate de pe site-ul www.salfin.ro, respectiv <http://www.salfin.ro/solutionare-litigii/>.