



## Solutionarea alternativa a litigiilor

Pentru solutionarea unui litigiu va puteti adresa Entitatii de Solutionare Alternativa a Litigiilor ; - denumita in continuare SAL-FIN. Aceasta functioneaza exclusiv in cadrul A.S.F si are misiunea de a organiza si solutiona, prin proceduri SAL, litigiile dintre consumatori.

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

Pentru solutionarea unui litigiu cu un profesionist/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 accesa procedurile de solutionare alternativa a litigiilor doar daca fac dovada ca, in prealabil, au incercat sa solutioneze litigiul direct cu Asiguratorul in cauza.

Procedurile administrate si organizate de catre SAL-FIN nu aduc atingere:

- a. prevederilor Legii [192/2006](#) privind medierea si organizarea profesiei de mediator, cu modificarile si completarile ulterioare
- b. prevederilor O.G [27/2002](#) privind reglementarea activitatii de solutionare a petitiilor, aprobata cu modificari si completari prin Legea [nr. 233/2002](#);
- c. dreptului persoanei de a se adresa instantelor judecatoresti competente, precum si informarii consumatorilor cu privire la caile de atac extrajudiciare continute in alte acte normative ce transpun acte juridice ale Uniunii Europene.

Consumatorul poate apela la oricare dintre aceste cai de solutionare a aspectelor reclamate, fara a se exclude una pe cealalta, cu exceptia cazurilor expres prevazute de O.G nr. 38/2015.

Procedurile de solutionare alternativa a litigiilor sunt gratuite, iar cheltuielile pentru efectuarea de expertize, traduceri de documente si alte probe suplimentare necesare solutionarii litigiului sunt in sarcina partii care le solicita.

Informatii complete despre modul de solutionare alternativa a litigiilor pot fi obtinute la adresa de internet: [www.salfin.ro](http://www.salfin.ro).