

## **Anunț privind soluționarea alternativă a litigiilor prin intermediul Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN)**

Participanții Fondului de Pensii Administrat Privat Metropolitan Life au dreptul de a apela la soluționarea alternativă a eventualelor litigii cu Metropolitan Life S.A.F.P.A.P. S.A., prin intermediul Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN)

SAL-FIN este organizată și funcționează potrivit prevederilor Regulamentului A.S.F. nr. 4/2016, a O.G. nr. 38/2015, precum și a procedurilor specifice ("Proceduri SAL"), ce pot fi accesate pe site-ul [www.salfin.ro](http://www.salfin.ro).

SAL-FIN organizează și administrează proceduri SAL, finalizate cu propunerea unei soluții sau cu impunerea unei soluții. Consumatorii pot supune litigiul procedurilor SAL administrate de SAL-FIN dacă fac dovada că, în prealabil, au încercat să soluționeze litigiul direct cu comerciantul în cauză.

Participanții pot apela la aceste proceduri de soluționare alternativă a eventualelor litigii cu condiția să facă dovada că, în prealabil, au încercat să soluționeze litigiul direct cu Metropolitan Life S.A.F.P.A.P. S.A.

Pentru soluționarea unui litigiu prin aplicarea procedurilor SAL, participanții trebuie să își exprime această opțiune în mod expres și voluntar și să se adreseze SAL-FIN în scris la sediul SAL-FIN, prin poștă sau prin e-mail.

SAL-FIN poate refuza instrumentarea unui litigiu, pentru următoarele motive:

- a) consumatorul nu a încercat să contacteze comerciantul în cauză pentru a discuta reclamația sa și nu a căutat, ca un prim pas, să rezolve diferendul direct cu comerciantul;
- b) litigiul este promovat cu rea-credință sau este ofensator;
- c) litigiul este sau a fost analizat anterior de către o altă entitate de SAL sau de către o instanță judecătorească;
- d) 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 ce a dat naștere litigiului ori, în cazul faptelor continue, de la data încetării acestora;
- e) instrumentarea unui astfel de litigiu ar afecta în mod grav funcționarea eficientă a SAL-FIN;
- f) litigiul nu privește un comerciant aflat în supravegherea A.S.F.

Procedura SAL este gratuită pentru participantul care este parte în litigiu. În cazul în care pentru soluționarea litigiului sunt necesare expertize tehnice, traduceri legalizate și apostilate sau alte probe, costul acestora este suportat de partea din litigiu care le solicită.

Date contact SAL-FIN. Sediul: Municipiul Bucuresti, Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, cod poștal 050092, Romania, website: [www.salfin.ro](http://www.salfin.ro), e-mail: [office@salfin.ro](mailto:office@salfin.ro)