

Informare participanți

În situația în care doriți să efectuați o sesizare/reclamație către BCR Pensii SAFPP S.A., aceasta se poate transmite:

- prin fax, la numărul 021.232.40.35;
- prin e-mail, la adresa pensiibcr@bcr.ro;
- prin posta, la adresa sediului social din București, Sector 3, Calea Victoriei, nr. 15, etaj 3, Podium, aripa sud . sud est.

Suplimentar procedurilor interne de soluționare a sesizărilor/reclamațiilor, vă comunicăm ca:

Începând din 19 iulie 2016, participanții la fondurile de pensii private pot apela, gratuit, la un nou mecanism de rezolvare a litigiilor înainte de a apela la o instanță de judecată, și anume la soluționarea alternativă a litigiilor (SAL), având dreptul de a se adresa în acest sens Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nebanca (SAL-FIN).

Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor (SAL-FIN)

În cadrul Autorității de Supraveghere Financiară a fost înființată Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nebanca (SAL-FIN), constituită în baza Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți (OG nr. 38/2015), și care oferă soluționarea unui litigiu în domeniul financiar nebanca printr-o procedură SAL și funcționează exclusiv în cadrul A.S.F.

SAL-FIN este organizată și funcționează potrivit prevederilor Regulamentului ASF nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nebanca (SAL-FIN) și procedurilor specifice subsecvente.

SAL-FIN este singura entitate de soluționare alternativă a litigiilor în domeniile în care ASF are competența, care organizează și administrează proceduri SAL și are rolul de a reduce numărul litigiilor care merg în tribunal. Misiunea SAL-Fin este de a organiza soluționarea extrajudiciară a litigiilor financiare non-bancare în materie de consum, interne și transfrontaliere, prin colaborarea cu experți în domeniul financiar nebanca (conciliatori), în mod echilibrat, într-un termen rezonabil și fără costuri pentru consumatori, în funcție de procedura aleasă de părți și pot propune sau impune o variantă de soluționare a litigiului.

Entitățile de SAL sunt entități extrajudiciare. Acestea implică o parte neutră (de exemplu, un conciliator, mediator, avocatul poporului, camera de recurs etc.) care propune o soluție sau convoacă cele două părți pentru a contribui la găsirea unei soluții.

SAL se ocupă mai ales de cazuri individuale, dar poate examina și mai multe cazuri individuale împreună în cazul în care acestea sunt similare. Soluționarea alternativă a litigiilor nu acoperă rezolvarea reclamațiilor clienților direct de către comerciant (de exemplu, prin departamentul sau intern de reclamații din partea consumatorilor) sau înțelegerile amiabile directe între consumator și comerciant.

Conținutul prezentei adrese constituie o informație confidențială și este proprietatea exclusivă a BCR PENSII, SOCIETATE DE ADMINISTRARE A FONDURILOR DE PENSII PRIVATE S.A. Conținutul prezentei adrese se adresează numai persoanelor fizice sau juridice menționate ca destinatară, precum și altor persoane autorizate să-l primească. În cazul în care nu sunteți destinatarul menționat, vă aducem la cunoștință că dezvaluirea, copierea, distribuția sau inițierea unor acțiuni pe baza prezentei informații sunt strict interzise și atrag răspunderea civilă și/sau penală după caz. Dacă ați primit această adresă dintr-o eroare, vă rugăm să ne anunțați imediat, prin orice mijloc de comunicare. În plus, prezenta adresă și oricare din toate documentele atașate nu se vor califica sub nicio formă drept ofertă de a contracta, nu vor avea efecte obligatorii asupra părților implicate și nu va atrage în mod corespunzător răspunderea acestora, în absența unui contract scris, semnat în mod valabil și asumat de către părți, personal sau prin reprezentanți, afară de cazul în care părțile intenționează să și declare în mod expres faptul că atribuie orice altă semnificație conținutului adresei și/sau a documentației atașate.

Ce înseamnă S.A.L. pentru consumatori?

Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) se referă la sprijinirea consumatorilor în soluționarea litigiilor cu comercianții atunci când se confruntă cu o problemă legată de un produs sau serviciu pe care l-au achiziționat.

Pentru soluționarea unui litigiu prin aplicarea **procedurii SAL**, consumatorul trebuie să își exprime această opțiune în mod voluntar și **sa se adreseze SAL-FIN** în scris, direct la sediul SAL-FIN, prin poșta sau prin mijloace electronice de comunicare.

Condiții de accesare de către consumator a procedurilor SAL:

- 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 este sau nu a fost analizat anterior de către o altă entitate SAL sau de către o instanță judecătorească;
- consumatorul 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;
- instrumentarea unui astfel de litigiu nu ar afecta în mod grav funcționarea eficientă a SAL-FIN;

Soluționarea alternativă a litigiilor (Procedura SAL) este gratuită pentru consumator, cu excepția cazului în care sunt solicitate expertize, traduceri de documente sau alte probe suplimentare, caz în care cheltuielile vor fi suportate de către partea care le solicită.

Contact SAL-FIN

Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Financiar Non-Bancar (SAL-Fin) - www.salfin.ro
Adresa: Str. Stelutei nr. 2, sector 1, București, etaj 2
Adresa de corespondență: Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, cod poștal 050092, București
Telefoane: 0800.825.627
Fax registratura: 021.659.60.51 și 021.659.64.36
E-mail: office@salfin.ro

Conținutul prezentei adrese constituie o informație confidențială și este proprietatea exclusivă a BCR PENSII, SOCIETATE DE ADMINISTRARE A FONDURILOR DE PENSII PRIVATE S.A. Conținutul prezentei adrese se adresează numai persoanei fizice sau juridice menționate ca destinatară, precum și altor persoane autorizate să-l primească. În cazul în care nu sunteți destinatarul menționat, vă aducem la cunoștință că dezvaluirea, copierea, distribuirea sau inițierea unor acțiuni pe baza prezentei informații sunt strict interzise și atrag răspunderea civilă și/sau penală după caz. Dacă ați primit această adresă dintr-o eroare, vă rugăm să ne anunțați imediat, prin orice mijloc de comunicare. În plus, prezenta adresă și oricare din toate documentele atașate nu se vor califica sub nicio formă drept ofertă de a contracta, nu vor avea efecte obligatorii asupra părților implicate și nu va atrage în mod corespunzător răspunderea acestora, în absența unui contract scris, semnat în mod valabil și asumat de către părți, personal sau prin reprezentanți, afară de cazul în care părțile intenționează să și declare în mod expres faptul că atribuie orice altă semnificație conținutului adresei și/sau a documentației atașate.