



ENTITATEA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

ÎN DOMENIUL FINANCIAR NON-BANCAR

AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ

ROMÂNIA

2017 | SAL-Fin



# Raport

privind activitatea SAL-Fin în anul 2017



ENTITATEA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

ÎN DOMENIUL FINANCIAR NON-BANCAR

AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ

ROMÂNIA

## Introducere

---

Entitatea de soluționare alternativă a litigiilor din domeniul financiar nonbancar – SAL-Fin a fost înființată de către ASF în baza Directivei europene nr. 11/2013, transpusă în legislația națională prin Ordonanța Guvernului nr 38/2015 care reglementează soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți și propune crearea unor mecanisme alternative sistemului judiciar.

SAL-Fin și-a început activitatea în data de 19.05.2016 și își desfășoară activitatea în baza Regulamentului ASF nr. 4 din 27 aprilie 2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor (SAL-Fin) în domeniul financiar non-bancar care a fost publicat în Monitorul Oficial nr. 383 din 19.05.2016.

SAL-Fin este singura entitate de soluționare alternativă a litigiilor în domeniile în care ASF are competență prin intermediul careia s-a reglementat posibilitatea de rezolvare extrajudiciară a unui litigiu apărut în relația contractuală dintre un consumator și un comerciant care refuză sau amână nejustificat rezolvarea unei probleme pe cale amiabilă. În astfel de situație intervenția SAL-Fin conduce la rezolvarea litigiului într-un timp mai scurt, prin intermediul a doua proceduri, una de propunere a unei soluții și cea de a doua de impunere a unei soluții, ambele gratuite și derulate în funcție de alegerea consumatorului.

Activitatea de soluționare a litigiilor în cadrul SAL-Fin se desfășoară prin intermediul conciliatorilor, persoane care aplică proceduri de soluționare alternativă a litigiilor independente, imparțiale, transparente și echitabile.

Este foarte important de subliniat faptul că implicarea în procedurile SAL-Fin nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri într-o procedură judiciară.

Pentru a clarifica și pentru a evita situațiile în care conciliatorii SAL-Fin care lucrează în industria non financiară, în special în cadrul societăților de asigurări, s-ar fi putut afla în conflict de interese, care le-ar fi afectat imparțialitatea, în anul 2017 Colegiul de Coordonare a inițiat modificarea Regulamentului A.S.F. nr 4/2016, iar în urma dezbaterilor, a propus spre aprobare Regulamentul



ENTITATEA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

ÎN DOMENIUL FINANCIAR NON-BANCAR

AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ

ROMÂNIA

A.S.F. nr. 9/2017 care a fost transmis Consiliul A.S.F. și a fost adoptat în data de 29 septembrie 2017, iar ulterior a fost publicat în Monitorul Oficial al României.

## Organizarea SAL-Fin

---

Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor (SAL-Fin) funcționează în cadrul Autorității de Supraveghere Financiară, independent de activitatea de supraveghere și control.

Coordonarea activității SAL –Fin este asigurată de Colegiul de Coordonare, format din 5 membri, numiți prin decizie a Consiliului A.S.F, astfel: doi reprezentanți ai ASF, un reprezentant al ANPC, un reprezentant al asociațiilor de protecție a consumatorului și unul al pieței financiare non-bancare.

În cursul anului 2017, membrii Colegiului de Coordonare au fost următorii:

- Claudiu Emanuil STĂNESCU – membru coordonator – reprezentant Autoritatea de Supraveghere Financiară;
- Oana CAZAN – membru – reprezentant Autoritatea de Supraveghere Financiară;
- Paul ANGHEL – membru – reprezentant A.N.P.C. până în luna iulie 2017, respectiv Laura RĂDUȚ – membru până în luna decembrie 2017;
- Alin-Eugen IACOB – membru – reprezentant asociații de consumatori, Președinte Asociația Utilizatorilor Români de Servicii Financiare (AURSF);
- Dorel Duță – membru – reprezentant asociații piețe financiare nonbancare, Președinte UNSICAR

Activitatea tehnico-operatională este asigurată de Secretariatul tehnic al SAL-Fin, ce are alocat un număr de 2 angajați, din cadrul Direcției Relații Publice, Petiții și Educație Financiară – Serviciul Relații cu Publicul.

## Activități de promovare a SAL-Fin

---

În vederea promovării activităților derulate de SAL-Fin, precum și a beneficiilor pe care aceste activități le pot aduce consumatorilor, în anul 2017 au fost derulate diverse activități, după cum urmează:

- administrarea paginii de internet – [salfin.ro](http://salfin.ro), care are, în prezent, un număr de **peste 20.000** de accesări;
- informare publică prin intermediul comunicatelor de presă, preluate de presa de profil;
- schimburi de corespondență electronică cu **peste 1.000 de contacte**: comercianți, consumatori, conciliatori/ persoane interesate să devină conciliatori;
- distribuirea de materiale promoționale despre SAL-Fin;
- promovarea prin standurile speciale din cadrul ANPC;
- promovare la evenimentele de educație financiară organizate de I.S.F.;
- promovare indirectă, prin intermediul call center ASF.
- promovare/ susținere prezentări la evenimentele organizate de către Asociația de Arbitraj Instituționalizat

Toate aceste activități s-au realizat cu cheltuieli reduse. În aceste condiții, în cursul anului 2017, cheltuielile de marketing și promovare s-au cifrat la cca. 10.000 lei, mare parte dintre operațiuni realizându-se prin forțe și mijloace proprii.

Din perspectiva site-ului [salfin.ro](http://salfin.ro), trebuie precizat faptul că acesta prezintă informații referitoare la:

- Regulile de procedură privind:
  - Procedura SAL finalizată cu propunerea unei soluții;
  - Procedura SAL finalizată cu impunerea unei soluții;
- Colegiul de Coordonare;
- Registrul Conciliatorilor;
- Ghidul SAL-Fin;
- Dicționar de termeni;



ENTITATEA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

ÎN DOMENIUL FINANCIAR NON-BANCAR

AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ

ROMÂNIA

- Date de contact;
- Informații diverse, utile pentru consumatori și comercianți.

În luna decembrie 2017 a fost introdusă pe site o nouă rubrică, respectiv **testimoniale ale consumatorilor care au parcurs procedurile de conciliere** (un număr de 14 aprecieri ale activității SAL Fin).

### Derulare activitate SAL-Fin

---

La nivelul SAL –Fin este instituit Registrul Conciliatorilor care este public și poate fi consultat pe pagina de internet a entității. Înscriserea conciliatorilor în Registrul conciliatorilor se face cu specificarea activității profesionale desfășurate de fiecare conciliator și a domeniului de competențe în care poate soluționa litigiile. Ca urmare a publicării Regulamentului nr. 9.2017 pentru modificarea Regulamentului Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN) din 22.09.2017, publicat în Monitorul Oficial al României nr. 773 din 29 septembrie 2017, **au fost radiați din Registrul conciliatorilor un număr de 14 conciliatori, angajați ai comercianților**. De asemenea, au mai fost efectuate **trei radieri ale unor conciliatori, la cererea acestora**.

La finele anului 2017, în Registrul conciliatorilor erau înregistrați un număr de **25 de conciliatori**, pentru care s-au încheiat contracte de mandat. Dintre aceștia, un număr de **23 de conciliatori activează pe segmentul de asigurare-reasigurare și 2 pe segmentul pieței de capital**.

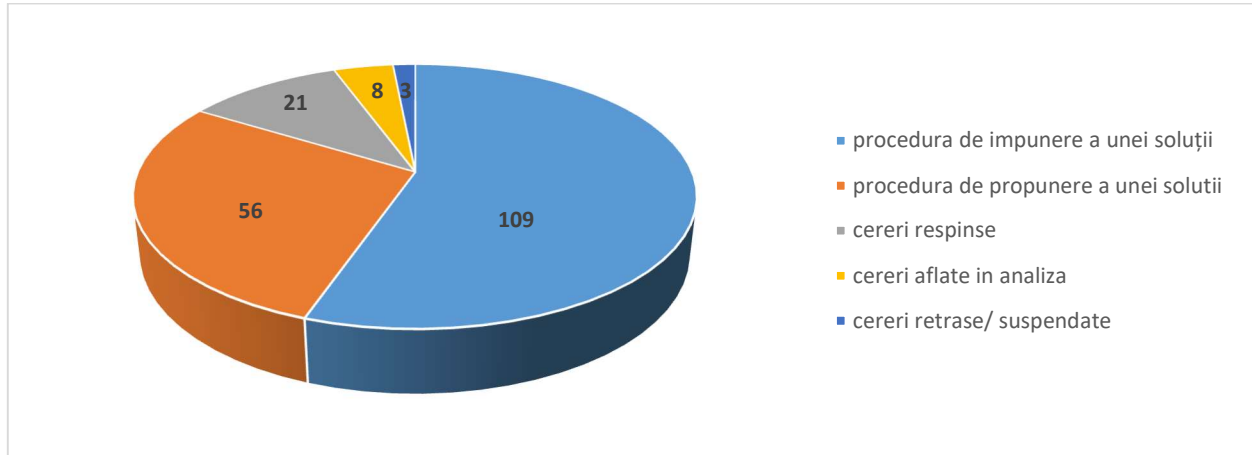
Au fost trimise solicitări către conciliatorii înscriși, dar și către I.S.F. și s-au publicat anunțuri pe site-ul salfin.ro, pentru înscrierea unui număr suficient de conciliatori pentru concilierea cazurilor aferente piețelor de capital și pensiilor administrate privat, astfel încât să se poată asigura soluționarea cererilor venite pe aceste domenii de activitate.

În cursul anului 2017, **conciliatorii au beneficiat**, în baza contractelor de mandat încheiate și hotărârilor/ încheierilor emise, atât individual, cât și în comisii de conciliere de 3 conciliatori, de **onorarii platite în cuantum de 95.760 lei**, pentru care s-a reținut și plătit impozit de 16.416 lei.

## I. Numărul de litigii și domeniile la care se referă

De la înființare și până la sfârșitul anului 2017, au fost admise spre analiză un număr de **233 de cereri**. Numai în anul 2017 au fost admise **un număr de 197** cereri, astfel:

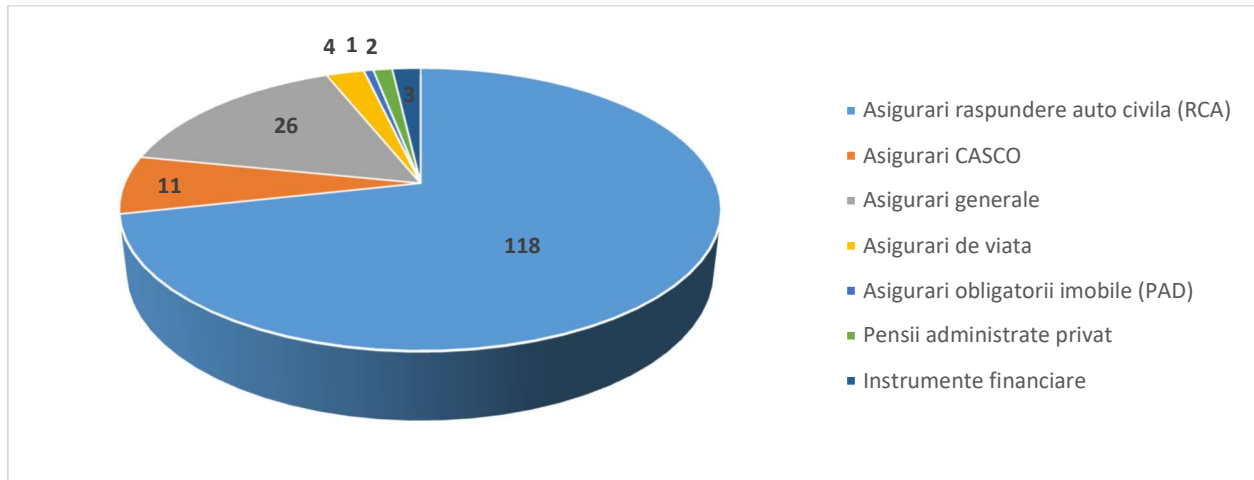
- pentru un număr de **109 cereri**, consumatorii au ales procedura de impunere a unei soluții (**PIS**), din care:
  - 88 consumatori au optat pentru soluționare online
  - 21 consumatori au optat pentru soluționare în prezența părților;
- pentru un număr de **56 cereri**, consumatorii au ales procedura de propunere a unei soluții (**PPS**), din care:
  - 47 consumatori au optat pentru soluționare online
  - 9 consumatori au optat pentru soluționare în prezența părților;
- **21 cereri** nu au fost transmise conciliatorilor după faza de analiză, acestea fiind respinse pentru neîndeplinirea criteriilor de admitere a cazurilor în conciliere.
- În **două** cazuri, consumatorii s-au retras din procedura de conciliere înainte de începerea acesteia.
- **8 cereri** se afla în faza de analiză, în vederea verificării îndeplinirii criteriilor de admitere a cazurilor în conciliere.
- Într-**un caz**, s-a procedat la suspendarea concilierii.



În principal, **cererile consumatorilor au vizat neînțelegeri cu comercianții din domeniul asigurărilor**, însă au existat și două cereri care au vizat pensile private.

*Tabel structura cereri admise*

Structura cererilor dupa obiectul acestora	Numar de cereri admise	%
Asigurari raspundere auto civila (RCA)	118	71.5
Asigurari CASCO	11	6.7
Asigurari generale	26	15.8
Asigurari de viata	4	2.4
Asigurari obligatorii imobile (PAD)	1	0.6
Pensii administrate privat	2	1.2
Instrumente financiare	3	1.8
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	

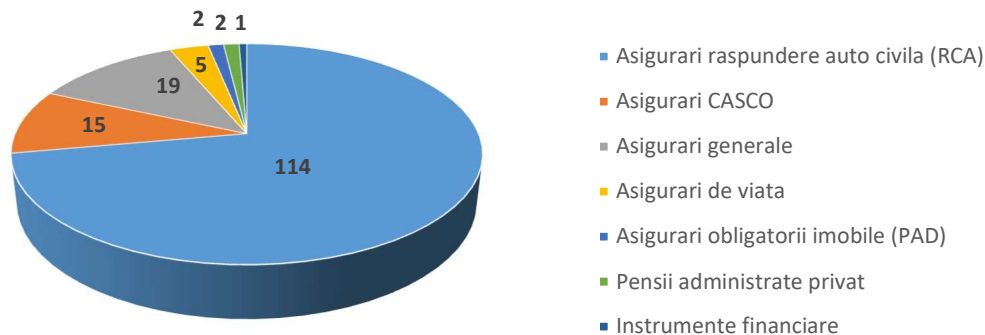


De la inceputul activitatii si pana la 31.12.2017 a fost solutionat prin solutionare alternativa a litigiilor un numar de **158 litigii**.

*Tabel structura litigii solutionate*

<b>Structura litigiilor solutionate dupa obiectul cererilor</b>	<b>Numar de litigii solutionate</b>	<b>%</b>
Asigurari raspundere auto civila (RCA)	114	72.2
Asigurari CASCO	15	9.5
Asigurari generale	19	12.0
Asigurari de viata	5	3.2
Asigurari obligatorii imobile (PAD)	2	1.3
Pensii administrate privat	2	1.3
Instrumente financiare	1	0.6
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	





## II. Durata medie de soluționare a litigiilor

Durata medie de soluționare a unui litigiu se încadrează în prevederile Regulamentului 4/2016. Pentru cererile înregistrate în intervalul cuprins între 1 ianuarie 2017 și 31 decembrie 2017 s-a înregistrat **o durată medie de 37 de zile pentru toate procedurile de soluționare a litigiilor** (fiind excluse din calcul cererile respinse și cererile nesoluționate până la data de referință).

**Durata de soluționare a scăzut semnificativ în 2017 față de anul anterior, respectiv cu aproximativ 25%.**

Reducerea semnificativă a numărului de zile de soluționare a unui litigiu s-a datorat clarificării unor aspecte de ordin procedural, aspecte dezbătute în cadrul ședințelor Colegiului de Coordonare al SAL-FIN, ținând cont și de punctele de vedere emise de către Direcția Juridică din cadrul ASF, dar și pe fondul acumulării de expertiză de către conciliatori.

Menționăm că soluționarea unui litigiu se referă strict la perioada cuprinsă între primirea și acceptarea dosarului de către conciliatorul desemnat și data emiterii hotărârii sau încheierii, după caz. Termenul nu include perioada de analiză a cererilor în cadrul Secretariatului Tehnic (în medie, **3 zile** față de maximumul de 21 de zile prevăzut de Regulamentul 4) și nici perioada cuprinsă între transmiterea cererii și a documentelor spre analiză comerciantului și conciliatorului (această perioadă fiind cuprinsă între 5 și 15 zile conform Regulamentului).

### III. Procentul de proceduri SAL întrerupte și cauza întreruperii lor

Ținând cont de faptul că o cerere a unui consumator poate fi considerată admisă pentru soluționare printr-o procedură SAL numai după analizarea acesteia de către Secretariatul Tehnic, **în perioada de referință nu au existat proceduri întrerupte**. Niciun consumator sau comerciant nu a solicitat întreruperea procedurilor în timpul concilierii propriu-zise.

În perioada de timp scursă de la înregistrarea cererii și până la preluarea acesteia spre conciliere de către conciliator sau comisia de conciliere, doi consumatori au înțeles să renunțe la soluționare prin intermediul SAL-Fin.

### IV. Proporția respectării rezultatelor procedurilor SAL, în cazul în care aceasta este cunoscută

Pe rolul instanțelor judecătorești s-au regăsit un număr de **două hotărâri contestate de către consumatori și opt hotărâri contestate de către comerciant**. Până la finele anului 2017 nu s-a soluționat definitiv niciuna dintre cererile de chemare în judecată.

În ceea ce privește analiza dosarelor în cadrul Secretariatului Tehnic al SAL-Fin, nu au existat contestații sau sesizări privind admiterea sau respingerea acestora de la soluționare.

### V. Probleme semnificative care apar frecvent și duc la litigii între consumatori și comercianți

Cele mai frecvente litigii apar ca urmare a următoarelor situații:

- **diferența mare dintre sumele propuse de către asigurători în dosarele de daună și calculele pe care consumatorii le primesc în urma evaluărilor sau constatărilor din unitățile de service (în cazul RCA) sau**
- **în cazul celorlalte asigurări, diferența mare între sumele propuse de asigurători și sumele maximale prevăzute în contractele de asigurare.**
- **lipsa de comunicare transparentă a calculelor pe care asigurătorii le fac în stabilirea cuantumului daunelor,**
- **comunicarea deficitară a comercianților cu consumatorii.**



ENTITATEA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

ÎN DOMENIUL FINANCIAR NON-BANCAR

AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ

ROMÂNIA

De multe ori, concilierea directă dintre comerciant și consumator nu are loc, consumatorul suspectând de multe ori un abuz din partea persoanelor angajate de către asigurător. O posibilă rezolvare a acestor litigii s-ar putea produce înainte de apelarea la SAL-Fin, dacă ar exista o mai bună comunicare între comerciant și consumator.

În multe cazuri, consumatorii își exprimă indignarea cu privire la modul în care sunt tratați de către reprezentanții comercianților, motivul principal invocat de aceștia din urmă pentru aceasta situație fiind gradul mare de încărcare al anumitor departamente din cadrul societăților de asigurare.

Considerăm că este posibilă o îmbunătățire semnificativă a situației dacă asigurătorii ar înțelege să evalueze în mod transparent daunele, să comunice clar și pe înțelesul consumatorilor, dar mai ales să aloce personal calificat într-un număr suficient de mare pentru a putea trata fiecare cerere primită cu maxim de interes și disponibilitate. Pregătirea specifică a personalului din departamentul de daune este esențială pentru medierea conflictelor și pentru rezolvarea litigiilor, care de multe ori au la bază atitudini și supoziții subiective ale persoanelor implicate.

## **VI. Evaluarea eficacității cooperărilor în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, după caz**

Pentru soluționarea litigiilor transfrontaliere au fost derulate o serie de demersuri pentru înscrierea SAL-Fin în Rețeaua de soluționare a litigiilor financiare – FIN-NET. La solicitarea Ministerului Economiei, în calitate de autoritate competentă care îndeplinește funcțiile prevăzute la art. 18 și 31 din OG 38/2015, precum și ca punct unic de contact cu Comisia Europeană. au fost retrimise informațiile necesare pentru publicarea listei SAL-urilor din România, listă care va fi comunicată ulterior FIN-NET. De asemenea, s-au primit solicitări de informații prin intermediul call-center-ului de la persoane care au suferit daune în străinătate, acestea au fost informate cu privire la activitatea SAL-Fin și îndrumate spre autoritățile în drept pentru a rezolva aceste solicitări.

## VII. Evaluarea eficacității procedurii SAL oferite de către entitate și a modalităților posibile de îmbunătățire a performanțelor sale

Procedurile derulate în perioada de referință, indiferent de modalitatea de soluționare, au fost contestate de către părțile implicate într-o foarte mică măsură, **soluțiile adoptate fiind acceptate de părți în proporție de peste 97%**.

Acest fapt demonstrează eficacitatea maximă a acestei modalități de soluționare a litigiilor din domeniul financiar non-bancar. Deși concluzia poate fi considerată ca prematură în raport cu numărul de cereri înregistrate și perioada aflată în analiză, totuși este important de urmărit interesul în creștere arătat de consumatori, acesta pornind mai ales de la nevoia exprimată de a găsi o modalitate mai rapidă, gratuită și mai transparentă de soluționare a cererilor lor.

*Tabel 1 eficacitate solutionare alternativa a litigiilor*

<b>Structura litigiilor solutionate dupa rezultatul acestora</b>	<b>Numar de litigii solutionate</b>	<b>%</b>
Hotarari, incheieri emise in favoarea consumatorilor	123	78
Hotarari, incheieri prin care s-au mentinut conditiile initiale	35	22

De asemenea, eficacitatea acestor proceduri se poate observa și ca urmare a analizei sumelor rezultate în urma derulării procedurilor de conciliere.

*Tabel 2 eficacitate solutionare alternativa a litigiilor*

<b>Valori aferente</b>	<b>-lei-</b>
Sume initiale primite de consumatori (in general, rezultate in urma unor despagubiri)	568.491
Sume solicitate de consumatori, in cadrul sedintelor de solutionare alternativa a litigiilor	1.472.361
Sume finale primite de consumatori, in urma emiterii hotararilor, incheierilor de catre conciliatori	1.293.379

Concluzionând, se poate afirma că **sumele suplimentare** obținute de consumatori în urma concilierii au reprezentat aproximativ **725.000 lei, respectiv cu cca. 228% mai mult fata de sumele obtinute initial.**

Dintre **modalitățile de îmbunătățire a performanțelor SAL-Fin** putem enumera:

- identificarea unei strategii de comunicare la nivelul mass-media (cu un accent deosebit pe rețelele sociale și mai ales pe comunitățile virtuale existente în mediul online);
- crearea unor parteneriate cu entități de profil cu scopul de a disemina rezultatele activităților SAL-Fin și pentru formarea culturii educaționale propice dezvoltării metodelor de soluționare alternativă a litigiilor;
- introducerea SAL-Fin în programul de educație financiară derulat la nivelul A.S.F;
- organizarea de cursuri de formare la care să participe persoane din cadrul departamentelor ASF care au relație directă cu consumatorii și comercianții pentru o informare corectă și completă asupra procedurilor SAL-Fin;
- crearea unui program de formare continuă la care să participe conciliatorii din cadrul SAL-Fin, pentru îmbunătățirea procedurilor de soluționarea alternativă și pentru implementarea unor metode de lucru unitare.

Având în vedere expertiza acumulată până în prezent și cazuistica prezentată mai sus, facem următoarele **aprecieri**:

- consumatorii încep să devină din ce în ce mai încrezatori în a apela la procedurile alternative de soluționare a litigiilor. Pentru creșterea gradului de încredere în activitatea SAL Fin, apreciem însă ca fiind extrem de util sprijinul susținut al asociațiilor de consumatori, pentru a explica membrilor lor avantajele pe care le oferă soluționarea neînțelegerilor cu comercianții, prin metode mult mai rapide și fără costuri;
- comercianții dovedesc flexibilitate pentru procedura cu soluție propusă, unii dintre ei acceptând însă cu mai multă reticență procedura cu soluție impusă. Având în vedere că soluțiile pronunțate de conciliatori au fost contestate de părți într-un procent redus, apreciem că atitudinea acelor comercianți mai reticenți s-ar putea modifica pe parcursul anului 2018.

## Activitatea de reglementare

---

Colegiul de Coordonare al SAL-Fin s-a reunit, în cursul anului 2017, într-un număr de 12 ședințe ordinare și 2 ședințe extraordinare, în care au fost exercitate prerogativele acestuia, așa cum sunt precizate în Regulamentul nr. 4/2016, în vederea asigurării bunei desfășurări a activității entității. În plus, au fost organizate mai multe ședințe informale pentru redactarea propunerilor de modificare ale Regulamentului 4/2016.

Derularea propriu-zisă a activității a condus la identificarea unor aspecte ce nu au fost reglementate sau au fost insuficient reglementate, motiv pentru care Colegiul de coordonare a decis demararea procesului de revizuire a Regulamentului nr. 4/2016. În acest demers, membrii Colegiului au continuat discuțiile începute în anul 2016 cu instituția omoloagă din zona bancară (CSALB), în vederea identificării și aplicării de bune practici în acest domeniu.

Astfel, s-au identificat diverse aspecte comune ale activității desfășurate, constatându-se că, din punct de vedere procedural, CSALB a separat ca și competențe de aprobare Regulamentul de organizare de procedurile de lucru (soluționare alternativă prin propunere de soluții). Acest aspect poate conduce la o mai mare flexibilitate în asigurarea răspunsului la cererile/ spețele apărute în derularea activității.

De asemenea, a reieșit și necesitatea separării/ definirii corespunzătoare a responsabilităților structurilor SAL-Fin, ca urmare a tratării globale a acestora în cadrul actualului regulament, precum și necesitatea identificării, în continuare, a altor aspecte ce nu au fost cuprinse în Regulamentul 4/2016 și care necesită clarificări.

În urma sesizărilor venite din partea reprezentanților unităților reparatoare cu privire la posibilele situații incompatibilitate și/sau conflict de interese, a fost finalizat și propus spre adoptare Regulamentul nr. 9 pentru modificarea Regulamentului Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar. Principalele modificări au vizat art. 12 și art. 13 din Regulamentul nr. 4/2016, instituindu-se interdicția de a fi asociat sau acționar, salariat sau prestator al unei

activități în baza unui contract de mandat/colaborare în cadrul societăților de asigurare și/sau reasigurare, al societăților de administrare a fondurilor de pensii private, intermediarilor de operațiuni cu instrumente financiare, societăților de servicii de investiții financiare, organismelor de plasament colectiv, societăților de administrare a investițiilor. De asemenea, toți conciliatorii trebuie să dețină competențe în domeniul soluționării litigiilor, care să fie certificate de Institutul de Studii Financiare.

Pentru asigurarea derulării în bune condiții a activității SAL-Fin, Colegiul de Coordonare a adoptat o serie de decizii, dintre care menționăm:

- propunerea de modificare a Regulamentului nr. 4/2016, concretizată prin aprobarea Regulamentului nr. 9/2017;
- radierea din Registrul Conciliatorilor a conciliatorilor care nu s-au conformat prevederilor Regulamentului nr. 9/2017
- aprobarea procedurilor/ formularisticii folosite în procesul de soluționare a litigiilor, prin crearea unui set de modele de lucru/ formulare, necesare în activitatea de conciliere, care să permită acestora o mai rapidă comunicare cu părțile angrenate în litigiu;
- identificarea posibilelor nereguli/ nerespectări ale legislației aplicabile, precum și acționarea cu promptitudine în vederea preîntâmpinării acestora;
- aprobarea Registrului Conciliatorilor;
- publicarea pe siteul [www.salfin.ro](http://www.salfin.ro) a noutăților privind SAL-Fin;
- clarificarea unor aspecte care țin de buna desfășurare a procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor;
- desemnare conciliatori/ supraconciliator, după caz, din Registrul conciliatorilor conform Regulamentului 4/2016 în Procedura pentru soluționarea alternativă a litigiilor prin propunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN și în Procedura pentru soluționarea alternativă a litigiilor prin impunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN.

De asemenea, au fost încheiate o serie de parteneriate cu entități din domeniul soluționării alternative a litigiilor, dar și al protecției consumatorilor, parteneriate în care s-au prezentat și

promovat activitățile SAL-Fin, fiind realizate în parteneriat și seminarii privind soluționarea alternativă a litigiilor, respectiv:

- Asociația de Arbitraj Instituționalizat (A.A.I.);
- Asociația Consiliului De Arbitraj și Soluționare Alternativă A Litigiilor (C.A.S.A.L.);
- Consiliul de Mediere (CM);
- Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB).

Trebuie precizat faptul că, în derularea corespunzătoare a activității, **Colegiul de coordonare a inițiat și derulat o întâlnire cu Plenul conciliatorilor, în cadrul căreia s-a realizat o prezentare generală a activității SAL-Fin pentru anul 2017, precum și dezbaterile unor probleme și identificarea soluțiilor comune pentru îmbunătățirea organizării SAL-Fin.** De asemenea, întâlnirea a prilejuit un schimb de experiență între conciliatori, în vederea implementării unor bune practici în activitatea desfășurată.

### Obiective pentru anul 2018

---

În conformitate cu obiectivele strategice ale ASF pe anul 2018, se va avea în vedere creșterea gradului de încredere a SAL-Fin în rândul consumatorilor, ca alternativă la soluționarea litigiilor pe piețele reglementate ale ASF, prin asigurarea unor fluxuri operaționale eficiente care să asigure un număr cât mai mare de concilieri finalizate, realizate în timp și la un nivel calitativ ridicat.

În acest context, Colegiul de Coordonare își propune și finalizarea demersurilor inițiate în anul 2017 cu privire la modificarea Regulamentului nr. 4/2016, precum și asigurarea cadrului necesar derulării activității entității în bune condiții, conform prerogativelor acordate.

De asemenea, activitățile viitoare vor viza crearea unor parteneriate cu entități de profil cu scopul de a disemina rezultatele activităților SAL-Fin și pentru formarea culturii educaționale propice dezvoltării metodelor de soluționare alternativă a litigiilor, precum și crearea unor programe de formare continuă la care să participe persoane din cadrul departamentelor ASF care au relație directă cu consumatorii și comercianții pentru o informare corectă și completă asupra procedurilor





ENTITATEA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

ÎN DOMENIUL FINANCIAR NON-BANCAR

AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ

ROMÂNIA

SAL-Fin, dar și pentru conciliatorii din cadrul SAL-Fin în vederea îmbunătățirii procedurilor de soluționare alternative, precum și pentru implementarea unor metode de lucru unitare.

Ritmul ridicat de depunere a cererilor de conciliere în anul 2017, respectiv o triplare a numărului acestora față de aceeași perioadă a anului 2016, ne fac să credem că SAL-Fin este deja o entitate funcțională care este utilă atât pieței de profil, cât și consumatorilor.

**Claudiu Emanuil STĂNESCU**

**Membru coordonator al Colegiului SAL Fin**