



ENTITATEA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

ÎN DOMENIUL FINANCIAR NON-BANCAR

AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ

ROMÂNIA

---

## **Raport privind activitatea desfășurată de entitatea SAL-Fin și de Colegiul de Coordonare a acesteia în anul 2018**



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 non bancar – SAL-Fin a fost înființată de către A.S.F. 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 funcționează în baza Regulamentului A.S.F. nr. 4 din 27 aprilie 2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor (SAL-Fin) în domeniul financiar non-bancar, publicat în Monitorul Oficial nr. 383 din 19.05.2016, cu modificările și completările ulterioare, operate prin Regulamentul nr. 9/2017, publicat în Monitorul Oficial nr.773 din 29 septembrie 2017

SAL-Fin este singura entitate de soluționare alternativă a litigiilor în domeniile în care A.S.F. are competență prin intermediul căreia 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. Într-o astfel de situație, intervenția SAL-Fin conduce la rezolvarea litigiului într-un timp mai scurt, prin intermediul uneia dintre cele două proceduri posibile: de propunere a unei soluții, respectiv 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.

Accesarea procedurilor SAL-Fin nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri într-o procedură judiciară.



ENTITATEA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

ÎN DOMENIUL FINANCIAR NON-BANCAR

AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ

ROMÂNIA

## 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 A.S.F., un reprezentant al A.N.P.C., un reprezentant al asociațiilor de protecție a consumatorului și unul al pieței financiare non-bancare.

În cursul anului 2018, 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;
- Emanuela-Georgiana GIOGA – membru – reprezentant A.N.P.C. până în luna iunie 2018, respectiv Dumitra GROZA – membru până în prezent;
- Alin-Eugen IACOB – membru – reprezentant asociații de consumatori, Președinte Asociația Utilizatorilor Români de Servicii Financiare (AURSF);
- Dorel DUȚĂ – membru – reprezentant asociații piețe financiare non bancare, Președinte UNSICAR

Activitatea tehnico-operatională a fost asigurată de Secretariatul tehnic al SAL-Fin, ce a avut alocat un număr de 2 angajați până la data 01.11.2018, respectiv 3 angajați după această dată, din cadrul Direcției Relații Publice, Petiții și Educație Financiară – Serviciul Relații cu Publicul – Secretariat tehnic.

## 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 2018 au fost derulate diverse activități, după cum urmează:



ENTITATEA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR  
ÎN DOMENIUL FINANCIAR NON-BANCAR  
AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ  
ROMÂNIA

- administrarea paginii de internet – [salfin.ro](http://salfin.ro) și-a dublat în anul 2018 numărul de accesări, ajungând la peste 41.000;
- informare publică prin intermediul comunicatelor de presă, preluate de presa de profil;
- schimburi de corespondență electronică cu peste 1.500 de contacte (în creștere cu 50% față de anul anterior): comercianți, consumatori, conciliatori/ persoane interesate să devină conciliatori;
- distribuirea de materiale promoționale despre SAL-Fin;
- promovare la evenimentele de educație financiară organizate de A.S.F și I.S.F.;
- promovare indirectă, prin intermediul call center A.S.F.

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

- Regulile de procedură privind:
  - o Procedura SAL finalizată cu propunerea unei soluții;
  - o Procedura SAL finalizată cu impunerea unei soluții;
- Colegiul de Coordonare;
- Registrul Conciliatorilor;
- Ghidul SAL-Fin;
- Dicționar de termeni;
- Date de contact;
- Informații diverse, utile pentru consumatori și comercianți.
- Date și informații prevăzute în legislația de specialitate (termene de soluționare etc)

În decursul anului 2018 au fost introduse pe site noi testimoniale ale consumatorilor care au parcurs procedurile de conciliere. De altfel, zona de testimoniale apare în atenția oricărui utilizator al site-ului SAL-Fin, la accesarea acestuia.

Redam mai jos două dintre aceste testimoniale:



ENTITATEA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

ÎN DOMENIUL FINANCIAR NON-BANCAR

AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ

ROMÂNIA

1. *“Bună ziua, doresc sa mulțumesc personalului SAL-FIN pentru amabilitate și pentru sfaturile potrivite și pertinente care m-au ajutat în soluționarea dosarului de dauna avut cu societatea X. I. În același timp, mulțumesc și dlui. conciliator C. C. , pentru profesionalismul și amabilitatea de care a dat dovadă. Dosarul de dauna a ajuns în atenția conciliatorului la data de 15.04.18 și a fost soluționat în data de 21.05.18. Această posibilitate legală de conciliere reușește să scurteze timpul pentru soluționarea unei spete și este absolut gratuită. Vă mulțumesc! Cu stimă S.L.”*

2. *“Va multumesc frumos pentru efortul depus, profesionalism si operativitate. M-ati scutit de alergaturi prin tribunale si multi alti nervi facuti. Mult succes in continuare in ceea ce faceti !  
Cu stima, R.-B. R.”*

### **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. Înscrierea conciliatorilor în Registrul conciliatorilor se face cu specificarea activității profesionale desfășurate de fiecare conciliator și a domeniului de competențe în care poate soluționa litigiile.

La finele anului 2018, în Registrul conciliatorilor sunt înregistrați un număr de **23 de conciliatori**, pentru care s-au încheiat contracte de mandat. Dintre aceștia, un număr de **20 de conciliatori activează pe segmentul de asigurare-reasigurare și 3 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 pensiilor administrate privat și piețelor de capital, astfel încât să se poată asigura soluționarea cererilor venite pe aceste domenii de activitate.

În cursul anului 2018, conciliatorii au semnat noi contracte de mandate de reprezentare cu ASF, prin intermediul SAL-Fin.

De asemenea, în cursul anului 2018, a avut loc radierea, la cerere, a doi conciliatori.

În baza contractelor de mandat încheiate și a hotărârilor/ încheierilor emise, atât individual, cât și în comisii de conciliere de câte 3 conciliatori în procedura PIS, conciliatorii au beneficiat, în anul 2018, de onorarii brute plătite în cuantum de 223.873 lei.

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

În anul 2018, au fost depuse spre analiză un număr de 232 de cereri, în creștere cu 18% față de anul 2017, când au fost înregistrate un număr de 197 cereri. Din cele 232 cereri, au fost trimise spre soluționare către conciliatori un număr de 180 cereri, după cum urmează;

- pentru un număr de 136 cereri, consumatorii au ales procedura de impunere a unei soluții (PIS), din care:
  - o 121 consumatori au optat pentru soluționare online;
  - o 15 consumatori au optat pentru soluționare în prezența părților.
- pentru un număr de 44 cereri, consumatorii au ales procedura de propunere a unei soluții (PPS), din care:
  - o 41 consumatori au optat pentru soluționare online ;
  - o 3 consumatori au optat pentru soluționare în prezența părților.

**La finele anului 2018, situația celor 232 de cereri se prezenta astfel:**

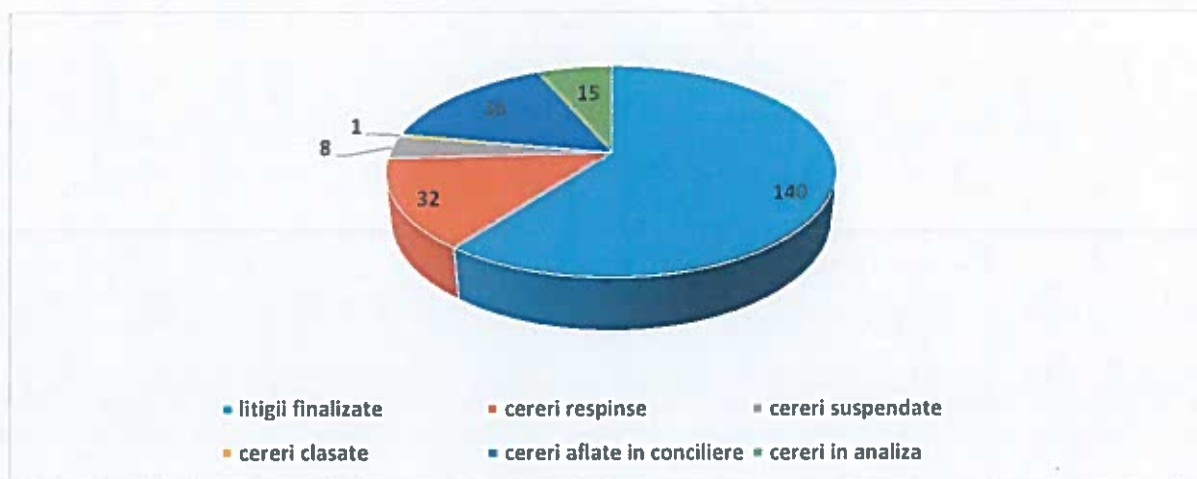
- 140 litigii finalizate în anul 2018 aferente cererilor depuse în anul 2018;
- 36 de cereri sunt intrate în procedura de conciliere;
- 32 cereri nu au fost transmise conciliatorilor după faza de analiză, acestea fiind respinse pentru neîndeplinirea criteriilor de admitere a cazurilor în conciliere. Structura motivației respingerii cererilor este următoare:

Motiv respingere	Număr
Litigii între comercianți - persoane juridice	9
Nedepunere documente necesare analizei	16
Cesiuni de creanță a drepturilor	2
Lipsă competență (obiectul concilierii nu se încadrează în prevederile Regulamentului)	5



- într-un singur caz (1), consumatorul s-a retras din procedura de conciliere, cazul fiind clasat conform prevederilor regulamentului.
- 15 cereri se află fie în faza de analiză, în vederea verificării îndeplinirii criteriilor de admitere a cazurilor în conciliere sau transmise deja comercianților.
- în cazul a 8 cereri s-a procedat la suspendarea concilierii, acestea fiind aferente pieței pensiilor private unde nu există un conciliator specializat în acest domeniu.

*Grafic structură cereri depuse*

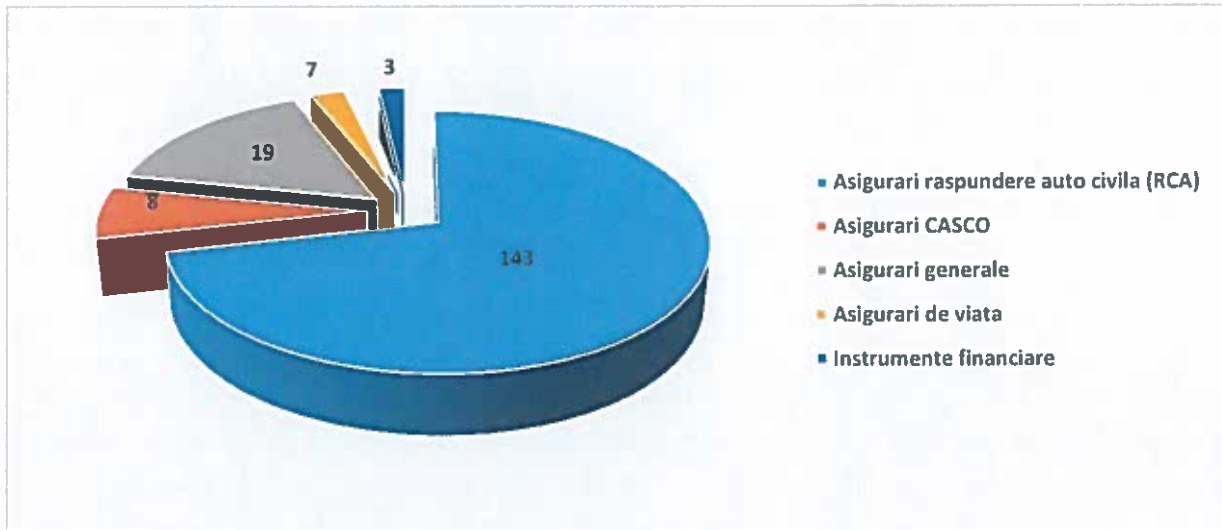


În principal, cererile consumatorilor au vizat neînțelegeri cu comercianții din domeniul asigurărilor, însă au existat și 3 cereri care au vizat piața de capital.

*Structură cereri admise după obiect*

Structura cererilor după obiectul acestora	Număr de cereri admise	%
Asigurări răspundere auto civilă (RCA)	143	79
Asigurări CASCO	8	4
Asigurări generale	19	11
Asigurări de viață	7	4
Instrumente financiare	3	2
<b>TOTAL</b>	<b>180</b>	<b>100</b>

*Grafic structură cereri admise după obiect*



În cursul anului 2018 au fost soluționate **175 litigii** prin procedurile SAL, în creștere față de anul 2017, când s-a înregistrat un număr de litigii soluționate de **158**, cu peste **11%**.

*Structură litigii soluționate în anul 2018*

Structura litigiilor soluționate după obiectul cererilor în anul 2018	Număr de litigii soluționate	% în total
Asigurări răspundere auto civilă (RCA)	131	75
Asigurări CASCO	7	4
Asigurări generale	26	15
Asigurări de viață	7	4
Instrumente financiare	4	2
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	

De la începutul activității și până la finele anului 2018 s-au soluționate un număr de **333 litigii**, a căror structură se prezintă astfel:





ENTITATEA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR  
ÎN DOMENIUL FINANCIAR NON-BANCAR  
AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ  
ROMÂNIA

*Total structură litigii soluționate*

<b>Structura litigiilor soluționate după obiectul cererilor de la începutul activității și până la finele anului 2018</b>	<b>Număr de litigii soluționate</b>	<b>% în total</b>
Asigurări răspundere auto civilă (RCA)	245	74
Asigurări CASCO	22	7
Asigurări generale	45	14
Asigurări de viață	12	4
Asigurări obligatorii imobile (PAD)	2	1
Pensii administrate privat	2	1
Instrumente financiare	5	2
<b>TOTAL</b>	<b>333</b>	<b>100</b>

## **II. Durata medie de soluționare a litigiilor**

Durata medie de soluționare a unui litigiu se încadrează în prevederile Regulamentului nr. 4/2016. Pentru cererile înregistrate în anul 2018 s-a înregistrat o durată medie de 40 de zile pentru procedura de soluționare a litigiilor prin propunerea unei soluții și o durată medie de 58 de zile pentru procedura de soluționare a litigiilor prin impunerea unei soluții (fiind excluse din calcul cererile respinse și cererile nesoluționate până la data de referință).

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 -7 zile față de maximum 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, un singur consumator a înțeles să renunțe la soluționare prin intermediul SAL-Fin, cazul fiind clasat.

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

La finele anului 2018, pe rolul instanțelor judecătorești s-a regăsit un număr de 6 hotărâri contestate de către consumatori și 28 hotărâri contestate de către comercianți. În aceste condiții, proporția respectării rezultatelor procedurilor SAL este de peste 90%. Până la data de 31.12.2018, instanțele judecătorești nu au dat câștig de cauză niciunui contestatar, iar celelalte contestații se află în diverse stadii procesuale.

Trebuie precizat faptul că există comercianți care au făcut o practică în a ataca orice hotărâre în instanță, ori de a adopta o atitudine rigidă exagerată față de aceste proceduri alternative, ale căror rezultate le pot fi de ajutor, pentru că evită impactul negativ de imagine și costurile importante pe care le presupun acțiunile în instanță. Din acest motiv, Colegiul de Coordonare și-a propus ca, la începutul anului 2019, să invite la discuții reprezentanții acelor comercianți care procedează în acest mod, urmând a sesiza direcțiile de specialitate și Consiliul A.S.F în cazul în care acest tip de comportament se va perpetua.

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 maxime prevăzute în contractele de asigurare;

- lipsa de comunicare transparentă a calculelor pe care asigurătorii le fac în stabilirea cuantumului daunelor;
- solicitarea sumelor considerate convenite de către consumatori pentru închirierea de autoturisme sau lipsa de folosință în baza contractelor RCA.
- solicitarea de penalități convenite consumatorilor pentru întârzierile în plată despăgubirilor/ diferențelor de plată la despăgubiri în baza contractelor RCA

De multe ori, comunicarea directă dintre comerciant și consumator are foarte mult de suferit, consumatorul suspectând de multe ori un abuz din partea personalului asigurătorilor. 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.

Ne menținem opinia exprimată și în Raportul anual anterior, 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 aloc 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 demersuri pentru înscrierea SAL- FIN în Rețeaua de soluționare a litigiilor financiare – FIN-NET. În acest sens, la solicitarea Ministerului



ENTITATEA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

ÎN DOMENIUL FINANCIAR NON-BANCAR

AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ

ROMÂNIA

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, A.S.F. a transmis prin adresa înregistrată la Ministerul Economiei cu numărul 270120/17.01.2018, informațiile necesare pentru publicarea listei SAL-urilor din România.

În ciuda acestui fapt, până la acest moment, nu s-a realizat înscrierea entității SAL-FIN pe platforma FIN-NET. ([https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/members-fin-net-country/fin-net-members-romania\\_en](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/members-fin-net-country/fin-net-members-romania_en)).

Precizăm, în acest context, faptul că 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 mică măsură, soluțiile adoptate fiind acceptate de părți în proporție de peste 90%.

Acest fapt demonstrează eficacitatea acestei modalități de soluționare a litigiilor din domeniul financiar non-bancar.

În același timp, trebuie subliniat interesul în creștere arătat de consumatori, acesta pornind, mai ales, de la nevoia exprimată de a găsi o modalitate mai rapidă, mai transparentă și gratuită de soluționare a cererilor lor.

Procentul hotărârilor pronunțate în favoarea consumatorilor s-a menținut la un nivel de peste 70% (în ușoară reducere față de anul anterior), iar sumele suplimentare acordate consumatorilor, în urma procedurilor de conciliere, au depășit de aproximativ 2,4 ori sumele inițiale primite.



ENTITATEA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR  
ÎN DOMENIUL FINANCIAR NON-BANCAR  
AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ  
ROMÂNIA

*Tabel 1 eficacitate soluționare alternativă a litigiilor în anul 2018*

Structura litigiilor soluționate după rezultatul acestora în anul 2018	Număr de litigii soluționate	%
Hotărâri/ încheieri emise în favoarea consumatorilor	128	73
Hotărâri/ încheieri prin care s-au menținut condițiile inițiale	47	27

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

*Tabel 2 eficacitate soluționare alternativă a litigiilor în anul 2018*

Valori aferente an 2018	-lei-
Sume inițiale primite de consumatori (în general, rezultate în urma unor despăgubiri)	473.915
Sume solicitate de consumatori, în cadrul ședințelor de soluționare alternativă a litigiilor	2.318.490
Sume finale primite de consumatori, în urma emiterii hotărârilor, încheierilor de către conciliatori	1.128.154

În anul 2018, sumele suplimentare obținute de consumatori în urma soluționării alternative a litigiilor au reprezentat aproximativ 654.000 lei.

De la începutul activității și până la finele anului 2018 sumele suplimentare obținute de consumatori în urma soluționării alternative a litigiilor au reprezentat aproximativ 1.380.000 lei, așa cum rezultă din tabelul de mai jos:

*Tabel 3 eficacitate soluționare alternativă a litigiilor de la începutul activității și până la finele anului 2018*

Valori aferente	-lei-
Sume inițiale primite de consumatori (în general, rezultate în urma unor despăgubiri)	1.042.406
Sume solicitate de consumatori, în cadrul ședințelor de soluționare alternativă a litigiilor	3.790.851





ENTITATEA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR  
ÎN DOMENIUL FINANCIAR NON-BANCAR  
AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ  
ROMÂNIA

Sume finale primite de consumatori, în urma emiterii hotărârilor, încheierilor de către conciliatori

2.421.533

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

- creșterea nivelului de comunicare în mass-media (cu un accent deosebit pe rețelele sociale și mai ales pe comunitățile virtuale existente în mediul online);
- creșterea numărului de 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 prezentării SAL-Fin în programul de educație financiară derulat la nivelul A.S.F.

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 încrezători în a apela la procedurile alternative de soluționare a litigiilor, dovada fiind creșterile înregistrate atât pe număr de cereri depuse, cât și cazuri soluționate. 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;
- majoritatea comercianților dovedesc flexibilitate pentru procedura cu soluție propusă, dar unii dintre ei accepta însă cu reticență procedura cu soluție impusă. De asemenea, unii dintre comercianți apelează la diverse formule birocratice în încercarea de tergiversare a derulării procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor. Implicarea mai susținută a comercianților în popularizarea soluționării alternative a litigiilor ar fi, de asemenea, extrem de benefică.
- unii comercianți practică, pentru toate hotărârile emise de conciliatori, contestarea în instanță a aspectelor dispuse. Schimbarea acestui comportament ar fi, de asemenea, de natură să conducă la creșterea gradului de încredere în procedurile SAL.





ENTITATEA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR  
ÎN DOMENIUL FINANCIAR NON-BANCAR  
AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ  
ROMÂNIA

## Activitatea de reglementare

Colegiul de Coordonare al SAL-Fin s-a reunit, în cursul anului 2018, într-un număr de 12 ședințe ordinare, 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 analizarea 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 vederea identificării și aplicării de bune practici în acest domeniu.

În continuarea acestor demersuri, printr-o analiză realizată de către Secretariatul tehnic, conciliatori, dar și al reprezentanților comercianților, s-au identificat noi propuneri de modificări la nivelul acestui regulament, precum și a procedurilor aferente. Dintre acestea menționăm existența unor erori materiale în textul regulamentului, introducerea și completarea unor definiții, conform prevederilor O.U.G. nr.38/2015, definirea clară a responsabilităților Colegiului de coordonare și ale Secretariatului tehnic, introducerea posibilității suspendării la cerere a unui conciliator pe o perioadă de maxim 6 luni, introducerea clauzelor necesare din perspectiva asigurării conformării la prevederile legale în vigoare în domeniul protecției persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date. În ceea ce privește anexele, respectiv Procedura de soluționare alternativă a litigiilor prin propunerea unei soluții, respectiv impunerea unei soluții, propunerile de modificare au vizat eliminarea unor prevederi redundante, introducerea unor precizări cu privire la corpul conciliatorilor și atribuțiile acestuia, introducerea unor prevederi privind curgerea termelor pe fiecare etapă a derulării procedurii.

În aceste condiții, în cadrul ședinței Colegiului de Coordonare a SAL-Fin din data de 23.11.2018, Colegiul de Coordonare a avizat forma finală a propunerilor de modificare, proiectul de regulament intrând în dezbatere publică în primul trimestrul al anului 2019.



ENTITATEA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

ÎN DOMENIUL FINANCIAR NON-BANCAR

AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ

ROMÂNIA

Pentru asigurarea derulării în bune condiții a activității SAL-Fin, membrii Colegiului de Coordonare au inițiat, analizat (respectiv adoptat o serie de decizii, după caz) următoarele:

- propunerea de modificare a Regulamentului nr. 4/2016 și a procedurilor aferente;
- publicarea pe site-ul [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;
- întâlniri cu reprezentanți ai comercianților;
- participări la diverse seminarii, conferințe;
- noul contract de mandat încheiat cu conciliatorii;
- stadiul procesual al litigiilor în care este implicat SAL-Fin;
- desemnare conciliator/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 .
- aprobarea propunerii tematicii pentru pregătirea continuă a conciliatorilor SAL-Fin emisă de către I.S.F. prin reprezentanții acesteia. În acest context, trebuie precizat și faptul că formarea oferită persoanelor fizice responsabile de SAL este realizată în colaborare și prin intermediul I.S.F. (Institutul de Studii Financiare), al cărui membru fondator este A.S.F., astfel asigurându-se organizarea periodică de cursuri de formare profesională a persoanelor care doresc să devină conciliatori, examinarea și certificarea acestora, stabilirea structurii de competențe pe care aceștia trebuie să o aibă, pe baza tematicii aprobate de Colegiul de coordonare al SAL-Fin. Mai mult, I.S.F. a implementat și Centrul de evaluare și certificare a competențelor conciliatorilor în domeniul financiar nonbancar (CESAL-Fin). Prin intermediul acestui centru se asigură evaluarea și certificarea competențelor pentru persoanele care au dobândit în contexte nonformale și/sau informale competențele necesare soluționării alternative a litigiilor în domeniul în care își vor desfășura activitatea de conciliere, respectiv, după caz, asigurări și/sau pensii private și/sau piața de capital, conform prevederilor Regulamentului nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare.



ENTITATEA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

ÎN DOMENIUL FINANCIAR NON-BANCAR

AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ

ROMÂNIA

## Obiective pentru anul 2019

În conformitate cu Obiectivele strategice ale A.S.F. pe anul 2019, se are în vedere creșterea gradului de penetrare a SAL-Fin în rândul consumatorilor ca alternativă la soluționarea litigiilor pe piețele reglementate ale A.S.F., 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 continuarea demersurilor pentru 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 A.S.F. care au relație directă cu consumatorii și comercianții pentru o informare corectă și completă asupra procedurilor 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.

Dupa mai mult de doi ani de funcționare, SAL-Fin a devenit deja o entitate funcțională care este utilă pieței de profil și cu o creștere și dezvoltare care va fi în ajutorul consumatorilor pieței financiare non-bancare.

**Claudiu Emanuel STĂNESCU**

Membru coordonator al Colegiului SAL-Fin