



ENTITATEA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

ÎN DOMENIUL FINANCIAR NON-BANCAR

AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ

ROMÂNIA



---

## **Raport privind activitatea desfasurata de entitatea SAL-Fin si de Colegiul de Coordonare a acesteia in anul 2019**



## I. Introducere

Entitatea de soluționare alternativă a litigiilor din domeniul financiar nonbancar – 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.

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 (PPS), respectiv de impunere a unei soluții (PIS), 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.

## II. 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 2019, 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;
- Dumitra GROZA – membru – reprezentant A.N.P.C. până în luna august 2019, respectiv Catalina CIOBANESCU – membru până în prezent;
- Alin-Eugen IACOB – membru – reprezentant asociației de consumatori, Președinte Asociația Utilizatorilor Români de Servicii Financiare (AURSF);
- Dorel DUȚĂ – membru – reprezentant asociației piețe financiare nonbancare, Președinte UNSICAR

Activitatea tehnico-operatională a SAL-Fin a fost asigurată de un Secretariatul tehnic, cu personal din cadrul Direcției Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară – Serviciul Relații cu Publicul.

### III. 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 2019 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 65.000 de accesări, în creștere cu cca. 60% fata de anul 2018;
- informare publică prin intermediul comunicatelor de presă, preluate de presa de profil;
- schimburi de corespondență electronică cu peste 2.000 de contacte (în creștere cu cca. 33%): 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:
  - 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;
- Date de contact;
- Informații diverse, utile pentru consumatori și comercianți.
- Date și informații prevăzute în legislația de specialitate (termene de soluționare etc)

#### IV. 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 2019, în Registrul conciliatorilor era înregistrat un număr de **22 de conciliatori**, pentru care s-au încheiat contracte de mandat. Dintre aceștia, un număr de **19 de conciliatori activează pe segmentul de asigurare-reasigurare și 3 pe segmentul pieței de capital.**

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 2019, de onorarii brute plătite în cuantum de **416.213 lei.**

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

În anul 2019, au fost depuse spre analiză **521 de cereri, în creștere cu 225% fata de anul 2018, când a fost înregistrat un număr de 232 de cereri.** Din cele 521 de cereri, a fost trimis spre soluționare către conciliatori un număr de **397 cereri, după cum urmează:**

- pentru un număr de **359 de cereri**, consumatorii au ales procedura de impunere a unei soluții (PIS), din care:
  - 342 consumatori au optat pentru soluționare online;
  - 17 consumatori au optat pentru soluționare în prezența părților.
- pentru un număr de **38 de cereri**, consumatorii au ales procedura de propunere a unei soluții (PPS), din care:
  - 32 consumatori au optat pentru soluționare online ;
  - 6 consumatori au optat pentru soluționare în prezența părților.

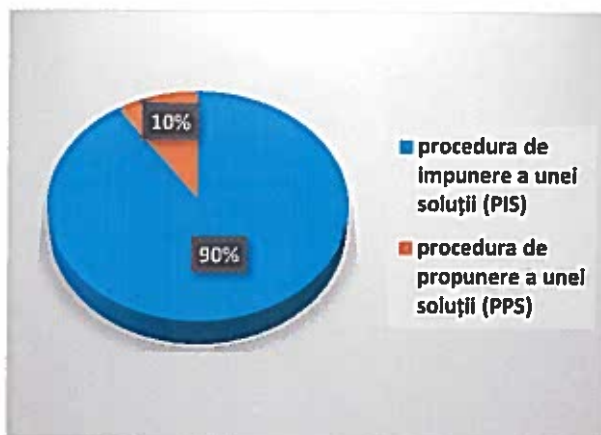
**Diferența de 124 cereri înregistrate în anul 2019 se afla în următoarele stadii:**

- **111 cereri** nu au fost transmise conciliatorilor după faza de analiză, acestea fiind respinse pentru neîndeplinirea criteriilor de admitere a cazurilor în conciliere. Structura motivatiei respingerii cererilor este urmatoarea:

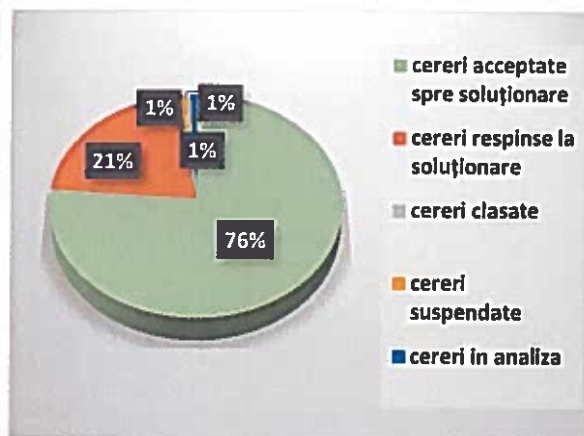
Motiv respingere	Număr
Litigii între comercianți și persoane juridice	17
Nedepunere documente necesare analizei	45
Cesiuni de creanță a drepturilor	33
Lipsă competență (obiectul concilierii nu se încadrează în prevederile Regulamentului)	16

- În cazul a **3 cereri** consumatorul s-a retras din procedura de conciliere, cazurile fiind clasate conform regulamentului; în două (2) dintre aceste cazuri solicitările consumatorului și-au găsit rezolvarea prin simpla notificare către comerciant a litigiului de către SAL-Fin.
- **6 cereri** se afla în faza de analiză, în vederea verificării îndeplinirii criteriilor de admitere a cazurilor în conciliere.
- În cazul a **4 cereri** s-a procedat la suspendarea concilierii, rezultat a lipsei unui conciliator în domeniul pensiilor private/ a comunicării către parchet a unor aspecte sesizate în derularea procedurii de conciliere/ a desfășurării unei anchete penale.

Grafic structură proceduri



Grafic structură cereri depuse



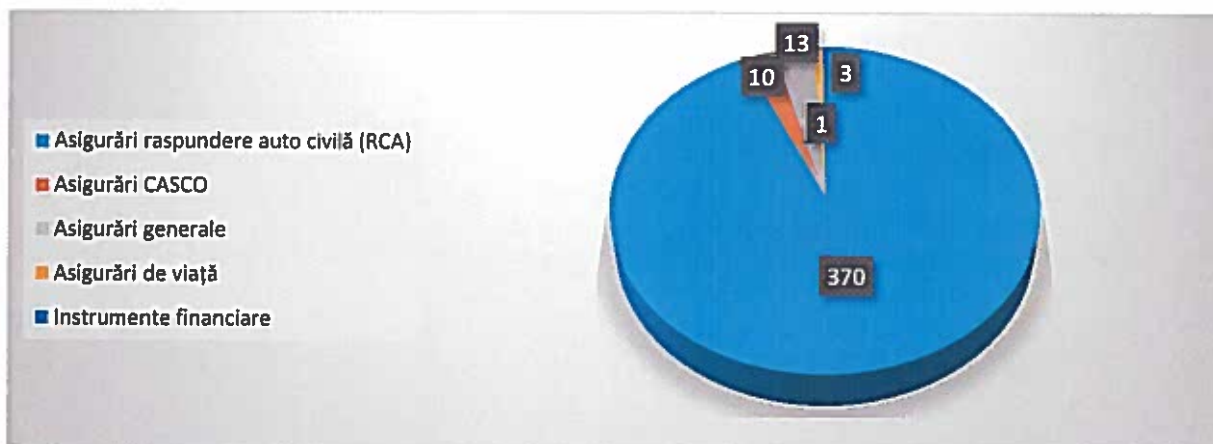


În principal, cererile consumatorilor au vizat neînțelegeri cu comercianții din domeniul asigurărilor, însă a existat și o cerere care a vizat piața de capital.

*Structură cereri admise după obiect*

Structura cererilor după obiectul acestora	Numar de cereri admise	%
Asigurări raspundere auto civilă (RCA)	370	93,2%
Asigurări CASCO	10	2,5%
Asigurări generale	13	3,3%
Asigurări de viață	3	0,8%
Instrumente financiare	1	0,3%

*Grafic structură cereri admise după obiect*



În cursul anului 2019 au fost soluționate 315 litigii prin procedurile SAL, în creștere cu peste 80% față de anul 2018, când s-a înregistrat un număr de 175 litigii soluționate .

*Structură litigii soluționate în anul 2019*

Structura litigiilor soluționate după obiectul cererilor	Număr de litigii soluționate	%
Asigurări răspundere auto civilă (RCA)	297	94,3%
Asigurări CASCO	7	2,2%



ENTITATEA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

ÎN DOMENIUL FINANCIAR NON-BANCAR

AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ

ROMÂNIA

Asigurări generale	7	2,2%
Asigurări de viață	3	1,0%
Instrumente financiare	1	0,3%

**In total, in perioada 2017-2019, la nivelul SAL-Fin s-au soluționat 648 litigii.**

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

Durata medie de soluționare a unui litigiu se încadrează în prevederile Regulamentului 4/2016. Astfel, pentru cererile înregistrate în anul 2019, s-a înregistrat o durată medie de 30 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).

Durata de soluționare a litigiilor a scăzut în cazul procedurii prin propunerea unei soluții (PPS) față de anul anterior (cu cca. 25%), ca urmare a modificărilor de regulament intervenite, dar în cazul procedurii de soluționare prin impunerea soluției (PIS) a rămas aproximativ la același nivel cu cel înregistrat în anul 2018.

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 -9 zile față de maximumul de 21 de zile prevăzut de Regulamentul 4, cu modificările și completările ulterioare) 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 prevederilor Regulamentului 4, cu modificările și completările ulterioare).

## **3. 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, în anul 2019 au fost doar 3 (trei) consumatori care au renunțat la soluționare prin intermediul SAL-Fin înainte de intrarea propriu zisă în procedura de conciliere, fapt datorat rezolvării litigiului cu acel comerciant, cazurile fiind clasate.

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

În cursul anului 2019, pe rolul instanțelor judecătorești s-au regăsit 3 hotărâri contestate de către consumatori și 40 hotărâri contestate de către comercianți. În aceste condiții, proporția respectării rezultatelor procedurilor SAL este de cca. 87%. Până la data de 31.12.2019, instanțele judecătorești nu au dat câștig de cauză niciunui contestatar, acolo unde s-au pronunțat, iar celelalte contestații se afla în diverse stadii procesuale.

Structura litigiilor (care vizează numai zona asigurărilor), după tipul produsului ce a generat derularea procedurii SAL, se prezintă astfel:

Tip asigurare	Numar litigii
Asigurare generala	1
RCA	40
CASCO	1
Asigurare de viata	1
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>

Se poate constata faptul că litigiile izvorâte din executarea polițelor RCA detin o pondere de 93% în total, iar un număr de 25 de litigii (cca. 58% din total) sunt inițiate de un singur asigurator (care a făcut, în trecut, o practică în a ataca orice hotărâre în instanță, ori de a adopta o atitudine rigidă față de aceste proceduri alternative).

Din acest motiv, Colegiul de Coordonare a demarat în cursul anului 2019 o serie de întâlniri și discuții cu reprezentanți ai comercianților, inclusiv cu comerciantul-contestatar, în vederea

constientizării acestora cu privire la beneficiile soluționării diferentelor cu consumatorii în afara instanțelor de 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.

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

Si în anul 2019, ca de altfel și în anii anteriori, cele mai frecvente litigii au fost generate de următoarele aspecte:

- 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;
- 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 plata despăgubirilor/ diferentelor de plată la dezbăgubiri în baza contractelor RCA

Analiza litigiilor conciliate de SAL-Fin arată că, în continuare, comunicarea directă dintre comerciant și consumator este mai mult decât deficitară, consumatorul suspectând de multe ori un abuz din partea personalului asigurătorilor. Dacă ar exista o mai bună comunicare între comerciant și consumator, multe dintre litigiile care ajung la SAL-Fin ar putea fi evitate.

În multe cazuri, consumatorii își exprimă nemulțumirea cu privire la modul în care sunt tratați de către reprezentanții comercianților. Aceștia explică situația prin gradul mare de încărcare al

anumitor departamente din cadrul societăților de asigurare, în condițiile înregistrării unui număr mare de daune.

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.

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

În urma unei corespondențe intense, Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri, în calitate de autoritate competentă, a confirmat îndeplinirea de către Entitatea de Soluționare alternativă a litigiilor în domeniul financiar-nebancar (SAL-FIN) a prevederilor Ordonanței de Guvern nr. 38/2015 și a Directivei 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor (SAL).

În același timp, Ministerul a menționat că Entitatea de Soluționare alternativă a litigiilor în domeniul financiar-nebancar (SAL-FIN) urmează să fie inclusă în lista entităților SAL și notificată Comisiei Europene.

De asemenea, pentru soluționarea litigiilor transfrontaliere au fost derulate demersuri pentru înscrierea SAL-FIN în Rețeaua de soluționare a litigiilor financiare – FIN-NET.

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.

## 7. 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 cca. 87%.

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 a crescut în 2019 la un nivel de aproximativ 83% (în creștere cu 10% față de anul anterior).

*Tabel 1 eficacitate soluționare alternativă a litigiilor în anul 2019*

Structura litigiilor soluționate după rezultatul acestora în anul 2019	Numar de litigii soluționate	%
Hotărâri/ încheieri emise în favoarea consumatorilor	261	83
Hotărâri/ încheieri prin care s-au menținut condițiile inițiale	54	17

Sumele suplimentare acordate consumatorilor de conciliatorii SAL Fin, în urma procedurilor de conciliere, au crescut de peste 6 ori față de sumele inițiale primite.



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

*Tabel 2 eficacitate soluționare alternativă a litigiilor în anul 2019*

Valori aferente an 2019	-lei-
Sume inițiale primite de consumatori (în general, rezultate în urma unor despăgubiri)	258.573
Sume solicitate de consumatori, în cadrul ședințelor de soluționare alternativă a litigiilor	1.612.853
Sume finale primite de consumatori, în urma emiterii hotărârilor, încheierilor de către conciliatori	1.707.486

În anul 2019, sumele suplimentare obținute de consumatori în urma soluționării alternative a litigiilor la nivelul SAL Fin au reprezentat aproximativ **1,45 milioane lei**.

De la începutul activității și până la finele anului 2019 sumele suplimentare obținute de consumatori în urma soluționării alternative a litigiilor la nivelul SAL Fin au reprezentat aproximativ **2,83 milioane lei**, așa cum rezulta din tabelul de mai jos:

*Tabel 3 eficacitate soluționare alternativă a litigiilor de la începutul activității și până la finele anului 2019*

Valori aferente	-lei-
Sume inițiale primite de consumatori (în general, rezultate în urma unor despăgubiri)	1.300.979
Sume solicitate de consumatori, în cadrul ședințelor de soluționare alternativă a litigiilor	5.403.704
Sume finale primite de consumatori, în urma emiterii hotărârilor, încheierilor de către conciliatori	4.129.019

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

- consumatorii au devenit din ce în ce mai încrezatori în a apela la procedurile alternative de soluționare a litigiilor, dovada fiind creșterile înregistrate atât în privința numărului de cereri

depuse, cât și la nivelul numărului de 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 și opiniei publice, în general, avantajele pe care le oferă soluționarea neînțelegerilor cu comercianții, prin metode mult mai rapide și fără costuri; în acest sens, în cursul anului 2020, Colegiul de Coordonare al SAL Fin intenționează să organizeze întâlniri și alte tipuri de evenimente cu asociațiile de consumatori, pentru a le prezenta rezultatele pozitive ale funcționării SAL Fin

- consumatorii apelează într-o proporție covârșitoare la procedura cu soluție impusă, motivați de recepționarea unei soluții cu caracter de hotărâre (executorie după 15 zile de la pronunțare), precum și de termenul foarte scurt de soluționare raportat la timpul necesar desfășurării unui proces în instanță;
- 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. De asemenea, organizarea unui flux intern dedicat pentru tratarea și soluționarea cu prioritate a solicitărilor de conciliere primite prin intermediul SAL-Fin ar putea conduce la o eficientizare a acestei activități la nivelul comercianților;
- unii comercianți și-au făcut o regulă din contestarea în instanță a hotărârilor pronunțate de conciliatori. Schimbarea acestui comportament, vizibilă deja în anumite cazuri, ar fi, de asemenea, de natură să conducă la creșterea gradului de încredere în procedurile SAL.

#### **V. Activitatea de reglementare și coordonare**

Colegiul de Coordonare al SAL-Fin s-a reunit, în cursul anului 2019, într-un număr de 12 ședințe ordinare, în care au fost exercitate prerogativele acestuia, așa cum sunt precizate în Regulamentul nr. 4/2016, cu modificările ulterioare, în vederea asigurării bunei desfășurări a activității entității.

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, în cursul anului 2018, 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 de reprezentanții 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 OUG 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 termenelor pe fiecare etapă a derulării procedurii.

În aceste condiții, noul proiect de regulament a intrat în dezbatere publică în primul trimestru al anului 2019, iar, în data de 19.03.2019, Consiliul ASF a aprobat Regulamentul privind modificarea și completarea Regulamentului nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-Fin), acesta fiind publicat în Monitorul Oficial al României, partea I, nr. 277/11.04.2019.

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, astfel:



- publicarea pe site-ul [www.salfin.ro](http://www.salfin.ro) a unui îndrumar privind modalitatea de executare a hotărârilor emise de către conciliatorii SAL-Fin, în cazul în care hotărârile nu sunt atacate la instanța competentă în termenul de 15 zile de la comunicare și nepuse în plată de către comercianți;
- modificarea formularelor utilizate în relația cu SAL-Fin, urmare a consultărilor și sugestiilor emise de toate părțile implicate în procesul de soluționare a litigiilor prin intermediul SAL-Fin, precum și în vederea clarificării/ creșterii gradului de transparentizare a derularii soluționării alternative a litigiilor;
- modificarea algoritmului de desemnare conciliatori/supraconciliator, după caz, din Registrul conciliatorilor conform Regulamentului 4/2016 în Procedura pentru soluționarea alternativă a litigiilor prin propunerea unei soluții/ prin impunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN, ca urmare a necesității asigurării, pe de o parte, a unui grad crescut de transparentizare, dar și a asigurării rotirii permanente a conciliatorilor în derularea proceselor de soluționare alternativă a litigiilor;
- urmărirea modului de implementare și aplicare a noilor prevederi ale Regulamentului nr. 4/2016 și a procedurilor aferente; clarificarea unor aspecte care țin de buna desfășurare a procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor;
- emiterea propunerii de buget al SAL-Fin pentru anul 2020, în stransa corelare cu evoluția actuală și de perspectivă a numărului de cereri de soluționare a litigiilor;
- analiza și stabilirea de măsuri cu privire la activitatea desfășurată de fiecare conciliator (ex: termene de răspuns, încadrarea în termenele stabilite de proceduri pentru finalizarea litigiilor, calitatea redactării Hotărârilor/ încheierilor etc);
- analiza punctelor de vedere, sesizărilor, recomandărilor sau solicitărilor emise de terțe parti și aprobarea măsurilor care se impuneau, în limita prerogativelor stabilite prin Regulamentul nr. 4;

- organizarea și participarea la întâlnirea Corpului conciliatorilor din data de 11.06.2019, conform prevederilor Regulamentului nr. 4;
- participarea la diverse seminarii, conferințe, naționale și internaționale, cum ar fi Conferința Internațională AURSF - Better Finance din aprilie 2019 (București), prezentarea activității SAL Fin în cadrul sesiunii Insurance Reinsurance Stakeholder Group (IRSG) din cadrul EIOPA – iunie 2019 (Frankfurt);
- asigurarea corespondenței cu autoritatea competentă (Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri); asigurarea prezenței la întâlnirile organizate de acest for;
- desemnarea conciliatorilor/ supraconciliatorilor, 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 acestuia. În acest context, trebuie precizat și faptul că formarea oferită persoanelor fizice responsabile de SAL este realizată în colaborare și prin intermediul ISF (Institutul de Studii Financiare), al cărui membru fondator este ASF, 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, ISF 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 ASF nr. 4/2016.

- analiza stadiului procesual al litigiilor în care este implicat SAL-Fin și adoptarea de eventuale măsuri;
- întâlniri și discuții cu reprezentanți ai comercianților;
- sesizarea organelor de cercetare penală în cazurile identificate ca reprezentând posibile situații de fraudă, conflict de interese etc.

#### VI. Obiective pentru anul 2020



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 cca. 87%.

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

În conformitate cu Obiectivele strategice ale A.S.F. pentru anul 2020, 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, cu rezultate vizibile, cuantificabile și benefice tuturor părților implicate.

În acest context, Colegiul de coordonare își propune continuarea demersurilor pentru asigurarea cadrului necesar derulării activității entității în bune condiții, conform prerogativelor acordate. Monitorizarea permanentă a modificărilor cadrului legislativ, atât la nivel național, cât și european, precum și transpunerea acestora în reglementările interne, rămâne un obiectiv important al Colegiului de coordonare.



ENTITATEA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

ÎN DOMENIUL FINANCIAR NON-BANCAR

AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ

ROMÂNIA

De asemenea, printre activitățile viitoare se vor numara și mai multe întâlniri și alte tipuri de evenimente derulate împreună cu asociațiile de consumatori, precum și organizarea, respectiv participarea la evenimente care să popularizeze beneficiile pe care funcționarea SAL-Fin le aduce consumatorilor.

Pentru a-l face mai ușor de urmărit și de utilizat de consumatori, SAL-Fin își propune și refacerea site-ului propriu.

După mai mult de trei ani de funcționare, SAL-Fin a devenit deja o entitate funcțională care este extrem de utilă pieței de profil și care vine să restabilească, prin intermediul unui mecanism extrajudiciar, echilibrul relației consumatori/ piața financiară non-bancară.