

Raportul de activitate al Serviciului Analiză și Suport Tehnic SAL-FIN pentru anul 2021





I. Introducere

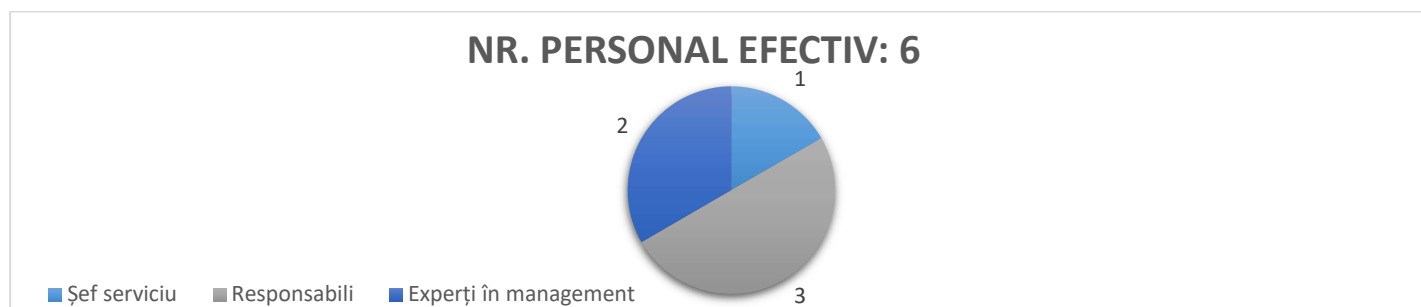
Entitatea de soluționare alternativă a litigiilor din domeniul financiar non-bancar – SAL-FIN a fost înființată de către A.S.F. în baza Directivei europene nr. 11/2013, transpusă în legislația națională prin Ordonanța Guvernului nr. 38/2015, ce reglementează soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți și propune crearea unor mecanisme alternative sistemului judiciar. Astfel, SAL-Fin și-a început activitatea încă din data de 19 mai 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 mai 2016, cu modificările și completările ulterioare, ce a suferit modificări prin Regulamentul A.S.F. nr. 9/2017, Regulamentul A.S.F. nr. 3/2019 și Regulamentul A.S.F. nr. 8/2021. Începând cu luna septembrie a anului 2020, în cadrul Autorității de Supraveghere Financiară, în vederea asigurării suportului organizațional și funcțional a bunei desfășurări a activităților SAL-FIN, a fost înființat **Serviciul Analiză și Suport Tehnic SAL-Fin (S.A.S.T.S.)**.

I.2. Relațiile funcționale ale S.A.S.T.S sunt: de subordonare directă față de Consiliul A.S.F și de colaborare cu celelalte structuri organizatorice din cadrul A.S.F.

I.3. Structura de personal

Potrivit *Statului de funcții la nivelul A.S.F.*, în cadrul **Serviciul Analiza și Suport Tehnic SAL-Fin (S.A.S.T.S)** pentru anul 2021, a fost prevăzut un număr de **6 posturi**, respectiv un post de Șef serviciu și 5 posturi de execuție. Începând cu luna noiembrie 2021 a fost suplimentat Statul de funcții cu un post de execuție. Activitatea S.A.S.T.S s-a desfășurat cu un număr efectiv de 5 persoane, respectiv un post de Șef serviciu și 4 posturi de execuție, iar începând cu luna noiembrie 2021, activitatea se desfășoară cu un număr efectiv de 6 persoane, respectiv un post de Șef serviciu și 5 posturi de execuție.



II . OBIECTIVE ȘI ACTIVITĂȚI ALE S.A.S.T.S. ÎN ANUL 2021



1. În calitatea sa de serviciu suport, S.A.S.T.S și-a adus aportul la realizarea obiectivelor de ansamblu, atât ale Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor din domeniul financiar non-bancar (SAL-FIN), cât și ale Autorității de Supraveghere Financiară, prin efortul subsumat al fiecărui membru al echipei.

OBIECTIVELE GENERALE ȘI SPECIFICE ALE S.A.S.T.S ÎN ANUL 2021

Obiective generale ale structurii organizatorice	Obiective specifice ale structurii organizatorice	Operațiuni pentru atingerea obiectivului	Stadiu îndeplinire
A.Promovarea stabilității activității de asigurare și a apărare a drepturilor asiguraților;	I. Asigură asistență de specialitate consumatorilor, în vederea depunerii unei cereri de soluționare a litigiului;	Creșterea încrederii consumatorilor prin prisma asigurării transparenței, accesibilității și echității ce rezidă în claritatea transmiterii informațiilor, precum și a suportului oferit de către SAL-Fin.	Obiectiv cu caracter permanent. În raport cu documentele întocmite în anul 2021, acest obiectiv a fost îndeplinit.
	II. Comunică părților aflate în litigiu toate informațiile privind procedura SAL aleasă, precum și informațiile ce privesc înscrisurile ce trebuie depuse, termenele procedurale și categoriile de litigii ce pot fi respinse de la examinare de către SAL-FIN;	Asigurarea verificării următoarelor procese, astfel încât drepturile consumatorilor să fie protejate: înregistrarea cererilor de conciliere în baza de date, actualizarea permanentă a bazei de date în funcție de stadiul de soluționare, elaborarea și transmiterea răspunsurilor către consumatori.	Obiectiv cu caracter permanent. În raport cu documentele întocmite în anul 2021, acest obiectiv a fost îndeplinit.
	III. Analizează și verifică condițiile de eligibilitate a persoanelor care vor fi înscrise în Registrul conciliatorilor.		Obiectiv cu caracter permanent. În perioada de referință nu a fost deschisă nicio sesiune de înscriere în Registrul conciliatorilor.
	IV. Redactează opinii juridice de specialitate, după caz,	Instrumentarea într-o manieră proactivă a sesizărilor și a	Obiectiv cu caracter permanent.

	formularea răspunsurilor referitoare la contestațiile formulate de către consumatori împotriva răspunsurilor emise și comunicate inițial conform legii, asigurând totodată reprezentarea intereselor SAL-FIN în fața instanțelor judecătorești și a celorlalte instituții și autorități publice, conform mandatului primit.	cauzelor ce formează obiectul dosarelor administrate, prin studierea legislației, jurisprudenței și a literaturii de specialitate, astfel încât să se realizeze reprezentarea eficientă a SAL-FIN în fața instanțelor de judecată și a celorlalte instituții și autorități publice.	În raport cu documentele întocmite în anul 2021, acest obiectiv a fost îndeplinit prin respectarea termenelor de judecată prevăzute de instanțe în dosarele instrumentate, și prin actualizarea evidențelor electronice special constituite în acest sens de către persoanele cu atribuții juridice.
B. Asigurarea cadrului normativ în conformitate cu normele europene și aplicarea celor mai bune practici, pentru funcționarea eficientă a entităților și piețelor supravegheate de A.S.F.;	V. Asigură colaborarea cu alte entități SAL, prin schimb de informații cu privire la litigiile soluționate, urmărind evoluția soluționării acestora și efectuează schimburi regulate de bune practici în ceea ce privește soluționarea litigiilor transfrontaliere și a celor naționale;		Obiectiv cu caracter permanent.
	VI. Elaborează note de informare către Colegiul de coordonare în legătură cu aspectele constatate în activitatea de analizare a litigiilor, inclusiv în urma constatării unor deficiențe/nereguli, precum și în legătură cu oportunitatea modificării legislației aplicabile, precum și rapoarte ce urmează a fi însușite de către Colegiul de coordonare;	Elaborarea analizelor/notelor/actelor individuale/adreselor, în termenele procedurale și transmiterea acestora ulterior obținerii tuturor aprobărilor necesare (Colegiului de coordonare/ Consiliu A.S.F.).	Obiectiv cu caracter permanent. În cursul anului 2021, au fost întocmite și prezentate Colegiului de coordonare, și ulterior CASF/CEX, 6 note privind propunerea de aprobare a modificării și completării Regulamentului nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-Fin), cu modificări și completări ulterioare cât și note de analiză cu privire la situațiile

		constatate în cadrul activităților SAL-FIN cu privire la săvârșirea unor potențiale fapte de natură penală de către de domnul Nicolae Cristian POPESCU în calitate de administrator al societății S.C. ALL SERVICES MIRACRIS S.R.L. și de domnul Vasile-Lucian VARVAROI, ce s-au finalizat prin transmiterea sesizărilor către organele de cercetare penală.
	VII. Asigură suport Colegiului de coordonare în conformitate cu atribuțiile prevăzute în Regulamentul Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar non-bancar (SAL-FIN), cu modificările și completările ulterioare;	Obiectiv cu caracter permanent. În raport cu documentele întocmite în perioada de referință au fost elaborate 3 note de informare și 3 note de aprobare ce au vizat atât modificarea legislației aplicabile, sesizarea unor potențiale fapte de natura penală, abateri succesive în nerespectarea termenelor legale și procedurale de a răspunde solicitărilor SAL-Fin de către S.C. Euroins România Asigurare Reasigurare S.A. cât și numirea membrilor Colegiului de Coordonare al SAL-Fin pentru un nou mandat de 5 ani. Totodată, S.A.S.T.S a asigurat buna funcționare a celor 13 ședințe ale Colegiului de coordonare ce s-au

			desfășurat în perioada de referință.
	VIII. Asigură emiterea de puncte de vedere la solicitările consumatorilor, comercianților sau conciliatorilor, în limitele competențelor acordate, instrumentând petițiile aferente entității SAL-Fin;	Realizarea unor analize fundamentate care să răspundă exigențelor problematicei ce formează obiectul analizei și remiterea răspunsului în termenul legal.	Obiectiv cu caracter permanent. În raport cu documentele întocmite în anul 2021, acest obiectiv a fost îndeplinit.

2. În cadrul Serviciului Analiză și Suport Tehnic SAL-Fin (S.A.S.T.S.) sunt desfășurate **două activități principale**, respectiv:

a) activitatea specifică de acordare a asistenței de specialitate consumatorilor cu privire la depunerea cererilor de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul financiar non-bancar, analizarea/verificarea conformității acestora, cât și gestionarea ulterioară a cererilor (înregistrarea, instrumentarea, soluționarea cererilor în termen, remiterea răspunsurilor către consumatori, etc.).

b) activitatea specifică domeniului contencios (litigii), vizând reprezentarea intereselor Entității SAL-FIN în fața instanțelor judecătorești, arbitrale sau în procedura medierii, aferente domeniului civil, penal, etc.;

În continuare, arătăm că, în anul 2021, la nivelul S.A.S.T.S. au fost administrate sau, după caz, elaborate/soluționate, următoarele categorii de lucrări:

- A. Cereri analizate și instrumentate:** 2022 cereri;
- B. Dosare de instanță:** 253 dosare;
- C. Note Consiliul A.S.F.:** 5 note;
- D. Note supuse analizei Comitetului Executiv al A.S.F.:** 1 notă;
- E. Alte lucrări aferente activității serviciului:** 555

În derularea activității curente a entității, asigurarea corespondenței cu comercianții/ consumatorii, respectiv furnizarea de adrese de confirmare/ infirmare a contestării unor Hotărâri emise în cadrul procedurilor de soluționare alternativă, necontestate în termenul de 15 zile, rămase executorii și nepuse în aplicare de continuare, arătăm că, în anul 2021, la nivelul S.A.S.T.S., s-au emis peste 100 de adrese de confirmare/ infirmare a declanșării procedurilor juridice cu privire la contestarea Hotărârilor emise.

III. Organizarea SAL-Fin

Coordonarea activității SAL-FIN este asigurată de Colegiul de Coordonare, format din 5 membri, din care doi reprezentanți sunt nominalizați din partea A.S.F., un reprezentant din partea A.N.P.C. și doi reprezentanți sunt desemnați din partea asociațiilor piețelor non-bancare și asociațiilor de consumatori.



Membrii Colegiului sunt numiți prin Decizie de către Consiliu A.S.F. pe o perioadă de 5 ani, cu posibilitatea reînnoirii mandatului o singură dată.

Astfel, structura Colegiului de coordonare în anul 2021, a fost următoarea:

- **domnul Claudiu Emanuil STANESCU** - membru coordonator al Colegiului de Coordonare al SAL-Fin, nominalizat din partea A.S.F., numit prin Decizia Consiliului A.S.F. nr. 987/26.04.2016, al cărui mandat a fost reînnoit prin Decizia Consiliului A.S.F. nr. 565/27.04.2021;
- **domnul Gheorghe Ovidiu PETRU** - membru al Colegiului de Coordonare al SAL-Fin, nominalizat din partea A.S.F., numit prin Decizia Consiliului A.S.F. nr. 1400/25.11.2020, pe durata rămasă a mandatului început la data de 26.04.2016, al cărui mandat a fost reînnoit prin Decizia Consiliului A.S.F. nr. 565/27.04.2021;
- **domnul Laurentiu Marius PARASCHIV** - membru al Colegiului de Coordonare al SAL-Fin, nominalizat din partea A.N.P.C., numit prin Decizia Consiliului A.S.F. nr. 1141/28.09.2020, pe durata rămasă a mandatului început la data de 26.04.2016, mandatul încetând în data de 26.04.2021;
- **domnul Codruț Dragoș Zbăgan** - membru al Colegiului de Coordonare al SAL-Fin, nominalizat din partea A.N.P.C., numit prin Decizia Consiliului A.S.F. nr. 565/27.04.2021;
- **domnul Alin Eugen IACOB** - membru al Colegiului de Coordonare al SAL-Fin, reprezentant al asociațiilor de consumatori, numit prin Decizia Consiliului A.S.F. nr. 987/26.04.2016, al cărui mandat a fost reînnoit prin Decizia Consiliului A.S.F. nr. 565/27.04.2021;
- **domnul Dorel DUȚĂ** – membru al Colegiului de Coordonare al SAL-Fin, reprezentant al asociațiilor pieței financiare non-bancare, numit prin Decizia Consiliului A.S.F. nr. 429/28.03.2017, pe durata rămasă a mandatului început la data de 26.04.2016, al cărui mandat a fost reînnoit prin Decizia Consiliului A.S.F. nr. 565/27.04.2021.

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.

În perioada de referință, în Registrul conciliatorilor erau înregistrați un număr de **21 de conciliatori**, pentru care au fost încheiate contracte de mandat. Dintre aceștia, un număr de **18 de conciliatori activează pe segmentul de asigurare-reasigurare și 3 conciliatori pe segmentul pieței de capital.**

IV. Activitatea de reglementare și coordonare

În vederea asigurării bunei desfășurări a activității entității, Colegiul de Coordonare al SAL-Fin s-a reunit în anul 2021, într-un număr de 14 ședințe, din care 12 ședințe ordinare și o ședință extraordinară, în care au fost exercitate prerogativele acestuia, astfel cum sunt precizate în Regulamentul nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare,

Condițiile impuse de criza sanitară, aflată în derulare încă din luna februarie a anului 2020, au generat schimbări atât în ceea ce privește gestionarea relației cu conciliatorii, cât și în ceea ce privește modul de organizare a ședințelor Colegiului de coordonare. Astfel, s-au stabilit reguli clare privind interacțiunea personalului cu conciliatorii în contextul predării-primirii dosarelor de conciliere, iar ședințele, întâlnirile s-au desfășurat în general on-line, prin intermediul platformelor special dedicate.

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, din care redăm cu titlu de exemplu, următoarele:

- i. Analiza permanentă a activității entității a condus la identificarea unor aspecte necesar a fi reglementate, motiv pentru care **Colegiul de coordonare**, în anul 2021, **a aprobat propunerea de modificare a Regulamentului A.S.F. nr. 4/2016** pentru introducerea în consultare publică și publicarea ulterioară a formei consolidate a acestuia în Monitorul Oficial al României, în vederea flexibilizării proceselor și a consolidării independenței funcționale a conciliatorilor, asigurării transparenței și a imparțialității în realizarea actului de conciliere, precum și necesitatea reducerii unor termene în vederea eficientizării desfășurării procedurii de soluționare alternativă a litigiilor.
- ii. urmărirea modului de implementare și aplicare a prevederilor Regulamentului A.S.F. nr. 4/2016 și a procedurilor aferente, a condus la constatarea unei stări de fapt la nivelul Entității SAL-Fin, din care a rezultat *suspiciunea rezonabilă* în ceea ce privește incidența prevederilor art. 326 din Codul penal. **În acest sens, precizăm că în perioada de referință, au fost transmise două sesizări către organele de cercetare penală competente;**

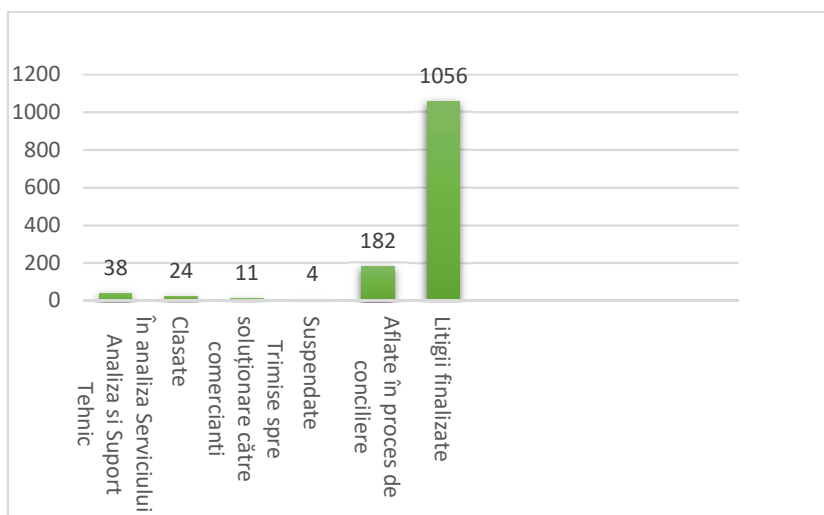
- iii. analiza și stabilirea de măsuri cu privire la activitatea desfășurată de fiecare conciliator (ex: termene de răspuns, încadrarea în termenele stabilite de proceduri pentru finalizarea litigiilor, calitatea redactării Hotărârilor/ încheierilor, etc), analiză ce s-a concretizat **prin emiterea a patru adrese de atenționare**.
- iv. analiza punctelor de vedere, sesizărilor, recomandărilor sau solicitărilor emise de terțe părți și aprobarea măsurilor care se impuneau, în limita prerogativelor stabilite prin Regulamentul referit, dintre care precizăm:
 - o analiza sesizărilor emise de către diverși consumatori cu privire la modul în care au fost derulate unele proceduri de conciliere și comunicarea de răspunsuri către petenți, în limitele de competență furnizate prin Regulamentul A.S.F. nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare;
- v. aprobarea Raportului anual de activitate al entității și emiterea propunerii de buget al SAL-Fin pentru anul 2021, în strânsă corelare cu evoluția actuală și de perspectivă a numărului de cereri de soluționare a litigiilor;
- vi. prezentarea Raportului de activitate al entității pentru semestrul I al anului 2021;
- vii. **aprobarea noilor modele de formulare de acces în procedurile de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul financiar non-bancar și a hotărârilor/ încheierilor pronunțate în soluționarea dosarelor**, după caz;
- viii. asigurarea corespondenței cu autoritatea competentă (Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri);
- ix. asigurarea corespondenței cu direcțiile de specialitate din cadrul autorității, în vederea soluționării unor aspecte rezultate din hotărârile încheiate/ sesizările transmise de conciliatori;
- x. elaborarea Procedurii operaționale de lucru a Serviciului Analiză și Suport Tehnic SAL-Fin (Entitatea de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul financiar non-bancar).

V. Derulare activitate SAL-FIN

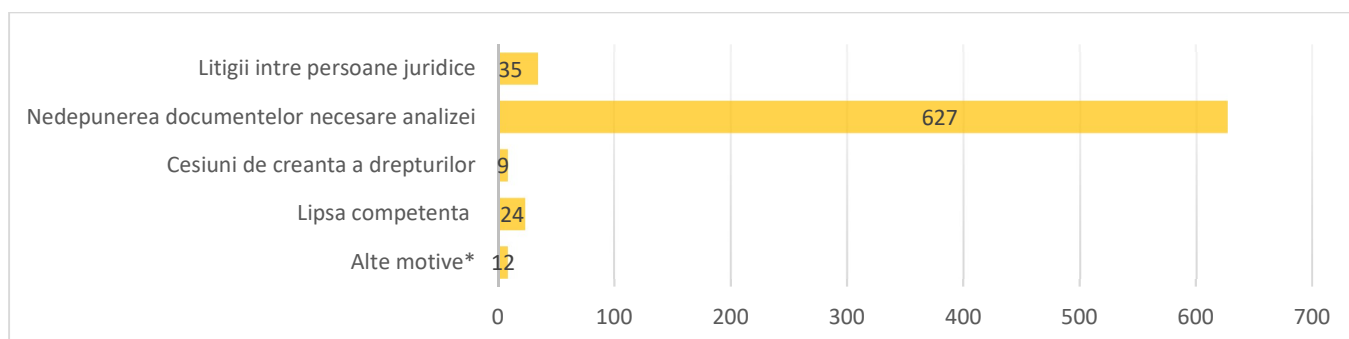
1. Numărul de litigii și domeniile la care se referă

În perioada de referință, au fost înregistrate un număr total de **2.022** de cereri de conciliere, **nivel dublu comparativ cu anul 2020 când au fost înregistrate un număr de 1.168** cereri. Din numărul total de cereri înregistrate, **38 de cereri se află în analiza** Serviciului Analiză și Suport Tehnic, **707 cereri au fost respinse**, iar restul de **1.277 de cereri au fost acceptate, fiind îndeplinite condițiile legale de eligibilitate**, din care :

- **24 cereri** au fost clasate;
- **11 cereri** au fost trimise spre soluționare către comercianți;
- **4 cereri** au fost suspendate;
- **182 cereri** se află în procedura de conciliere;
- **1.056 de cereri** au fost finalizate.



Precizăm că pentru un număr de 707 cereri, nu au fost îndeplinite condițiile de eligibilitate, motiv pentru care acestea au fost respinse. Astfel, structura motivelor respingerii cererilor este următoarea:



**Din categoria "Alte motive" fac parte solicitările analizate de o instanță de judecată (3 cereri), litigiile pentru care consumatorul nu a prezentat reclamația către SAL-Fin în termen de un an de la data la care acesta, după caz, a prezentat reclamația comerciantului sau de la data săvârșirii faptei care a dat naștere litigiului (4 cereri) și consumatorul și-a retras cererea (4 cereri), anulare proces verbal de contravenție de către instanță (1 cerere).*

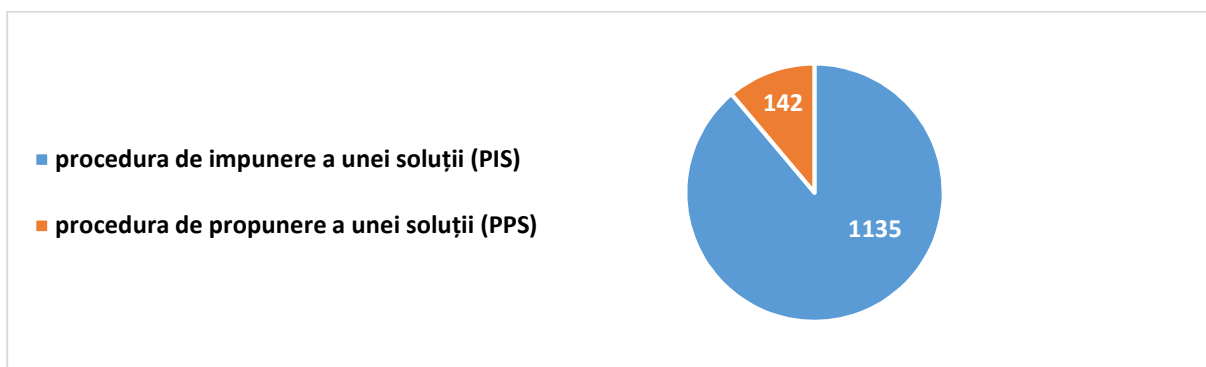
1. Modul de desfășurare al litigiilor

Pentru un număr de **1.135 de cereri (88,9%)**, consumatorii au ales procedura de impunere a unei soluții (PIS), din care:

- 1.133 consumatori au optat pentru soluționare online (99,8%);
- 2 consumatori au optat pentru soluționare în prezența părților (0,2%).

Pentru un număr de **142 de cereri (11,1%)**, consumatorii au ales procedura de propunere a unei soluții (PPS), din care:

- 137 consumatori au optat pentru soluționare online (96,5%);
- 5 consumatori au optat pentru soluționare în prezența părților (3,5%).



Cu titlu de mențiune, precizăm că, în perioada de referință majoritatea cererilor de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul financiar non-bancar au fost deduse procedurii de conciliere în varianta online, având în vedere contextul pandemic COVID-19, aspect ce a accelerat tendința către digitalizare.

Cererile consumatorilor preluate în analiză în cursul anului 2021, au vizat, într-o pondere semnificativă, domeniul asigurări-reasigurări, însă au existat și trei solicitări ce au vizat sectorul pensiilor private.

Redăm în cele ce urmează, structura cererilor admise în funcție de sectorul vizat:

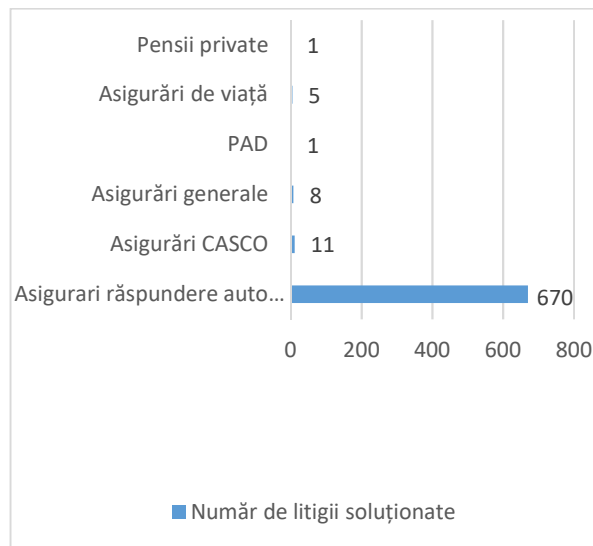
Structura cererilor după obiectul cererilor	Număr de cereri admise	Procent in total
Asigurări răspundere auto civilă (RCA)	1.209	94,7%
Asigurări CASCO	26	2,0%
Asigurări generale	27	2,1%
Asigurări de viață	4	0,3%
PAD	8	0,7%
Pensii Private	3	0,2%
Total	1.277	100,0%

În cursul anului 2021 au fost **soluționate 1.056 litigii** prin procedurile SAL, **în creștere cu cca. 56% față de anul 2020**, când s-a înregistrat un număr de **678 litigii** soluționate.

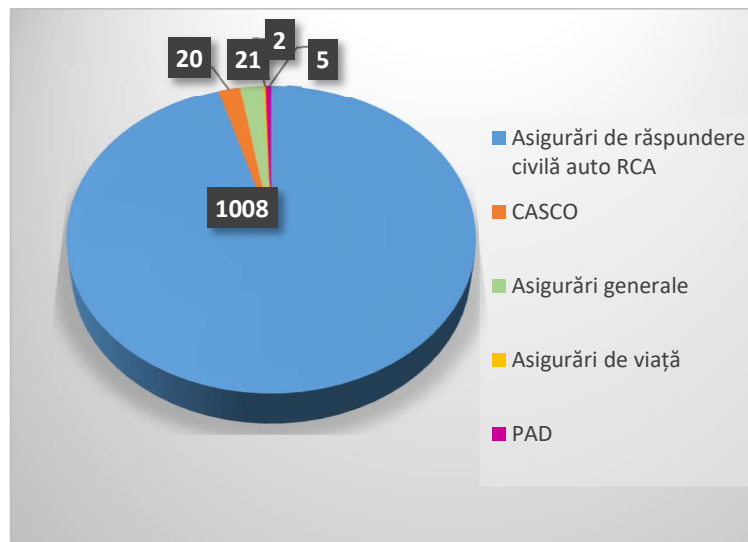
Structura litigiilor soluționate în anului 2021, după obiectul cererilor, se prezintă astfel:

Structura litigiilor soluționate în raport cu obiectul cererilor	Număr de litigii soluționate	Procent in total
Asigurări răspundere auto civilă (RCA)	1.008	95,4%
Asigurări CASCO	20	1,9%
Asigurări generale	21	2,0%
Asigurări de viață	2	0,2%
PAD	5	0,5%
Total	1.056	100,0%

Distribuție cereri în raport de sectorul vizat



Distribuție litigii soluționate în raport de sectorul vizat



Ca urmare a hotărârilor/ încheierilor emise, atât individual, cât și în comisii de conciliere de câte 3 conciliatori în procedura PIS, conciliatorii au beneficiat, în anul 2021, de **onorarii brute plătite în cuantum de 1.261.920 lei**, în conformitate cu prevederile contractelor de mandat încheiate.

3. Durata medie de soluționare a litigiilor

În concordanță cu prevederile Regulamentului A.S.F. nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare, pentru cererile înregistrate în anul 2021, s-a înregistrat **o durată medie de cca. 39 de zile pentru procedura de soluționare a litigiilor prin propunerea unei soluții și de cca. 60 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). Precizăm faptul că, rezultatul procedurii SAL prin propunerea unei soluții trebuia comunicat părților într-un termen de 60 zile conform Regulamentului A.S.F. nr. 4/2016 în vigoare până la data de 19.04.2021, iar conform Regulamentului A.S.F. nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare, acesta trebuie comunicat părților în termen de 30 zile.

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 A.S.F. nr. 4/2016, 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 A.S.F. nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare).

4. Procentul de proceduri SAL suspendate și cauza suspendării 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 au existat trei proceduri suspendate ce au vizat sectorul pensiilor private.** Rațiunea care a determinat suspendarea litigiilor a fost reprezentată de lipsa unui conciliator cu expertiză în acest domeniu în cadrul Registrului conciliatorilor constituit în conformitate cu prevederile Regulamentului A.S.F. nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare, deși atât Serviciului Analiza și Suport Tehnic SAL-Fin, cât și Colegiul de coordonare SAL-FIN au depus și vor depune toate diligențele în vederea identificării și acreditării a cel puțin unui conciliator cu expertiza necesară pentru a acoperi și acest sector de activitate.

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

În anul 2021, pe rolul instanțelor judecătorești au fost contestate un număr total de 52 de hotărâri, din care **49 hotărâri au fost contestate de către comercianți (9 societăți de asigurare), iar 3 hotărâri au fost contestate de către consumatori. În aceste condiții, arătăm că proporția respectării rezultatelor procedurilor SAL este de cca. 96%.**

Precizăm că până la data de 31.12.2021, 49 dosare se află pe rolul instanțelor de judecată în diferite stadii procesuale, în 2 dosare a fost pronunțată o hotărâre definitivă, iar un dosar a fost suspendat ca urmare a începerii urmăririi penale.

Hotărârile contestate al căror obiect a vizat executarea polițelor RCA, dețin o pondere de 94% în total (respectiv 49 de litigii), iar un număr de 15 de litigii (cca. 28,84% din total) sunt inițiate de un singur asigurator (**Societatea de Asigurare Reasigurare City Insurance S.A.**), iar următorul asigurator deține o pondere de 25% în total, în speță 13 litigii (**Asirom Vienna Insurance Group S.A.**).

Totodată, precizăm că în ceea ce privește etapa aferentă analizei dosarelor, nu au existat contestații sau sesizări referitoare la admiterea sau respingerea acestora de la soluționare.

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

Cele mai frecvente litigii supuse soluționării alternative în anul 2021 au fost generate de următoarele aspecte:

- **depășirea termenului legal de plată a despăgubirilor aferente dosarelor de daună deschise în baza contractelor RCA; solicitarea de penalități cuvenite consumatorilor pentru întârzierile în plata despăgubirilor/ diferențelor de plată la despăgubiri în baza contractelor RCA.**

- 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; stabilirea valorii de piață de către asigurători, în cazul daunelor totale, fără a se ține seama de toate dotările vehiculelor în cauză;
- lipsa de comunicare transparentă a calculelor pe care asigurătorii le fac în stabilirea cuantumului daunelor; justificarea insuficientă a soluțiilor adoptate de către asigurători;
- solicitarea sumelor considerate cuvenite de către consumatori pentru închirierea de autoturisme sau lipsa de folosință în baza contractelor RCA.

VI. 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 2021 au fost derulate diverse activități, după cum urmează:

- considerând că activarea pe platformele sociale reprezintă o oportunitate de a crește vizibilitatea entității prin comunicarea constantă și transparentă a evoluției activității și a aspectelor relevante a acesteia, s-a lansat **pagina oficială de Facebook a SAL-FIN**, aceasta putând fi accesată folosind următorul link: <https://www.facebook.com/SAL-FIN-107691301114852>;
- Totodată, în perioada de referință a fost lansat și un nou website al Entității, mult mai interactiv și mai ușor de accesat de către consumatori, ce permite completarea și transmiterea cererilor în format electronic;
- administrarea site-ului entității (www.salfin.ro), a înregistrat în anul 2021, aproximativ 133.389 de accesări, fiind raportat un număr de peste 23.896 de vizitatori unici;
- asigurarea informării publice prin intermediul comunicatelor de presă, preluate de presa de profil;
- înregistrarea lunară a aproximativ 2000 de schimburi de corespondență electronică cu diverse contacte (comercianți, consumatori, conciliatori/ persoane interesate să devină conciliatori);
- asigurarea promovării indirecte prin intermediul call center-ului A.S.F.

Din perspectiva site-ului 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;
- Date de contact;
- Informații diverse, utile pentru consumatori și comercianți.
- Date și informații prevăzute în legislația de specialitate (termene de soluționare etc.)

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



Începând cu luna septembrie a anului 2020, și în prezent, Entitatea SAL-FIN este membră a **Platformei europene de soluționare online a litigiilor (SOL)**, instrument digital creat de Comisia Europeană pentru a facilita soluționarea independentă, imparțială, transparentă, eficientă, rapidă și echitabilă, pe cale extrajudiciară, a litigiilor care privesc obligațiile contractuale rezultate din contractele de vânzare sau de prestare de servicii online dintre un consumator care își are reședința în Uniune și un comerciant stabilit în Uniune în conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) nr. 524/2013 al

Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (UE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Regulamentul privind SOL în materie de consum).

Astfel, toate entitățile de soluționare a litigiilor care figurează pe acest site oferă proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor, ulterior probării standardelor clare de calitate în materie.

La momentul actual, pe aceasta platforma se afla notificate și recunoscute de către Comisia Europeană cca. 400 de entități cu atribuții în soluționarea alternativă a litigiilor.

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

VIII. 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. 96%.**



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, aspect probat de ritmul de creștere anual, atât al cererilor primite, cât și al litigiilor soluționate.

Procentul hotărârilor pronunțate în favoarea consumatorilor în anul 2021 s-a menținut la un nivel relativ constant față de anul anterior, de cca. 83%.

Structura litigiilor soluționate după rezultatul acestora în anul 2021	Număr de litigii soluționate	%
Hotărâri/ încheieri emise în favoarea consumatorilor	833	83
Hotărâri/ încheieri prin care s-au menținut condițiile inițiale	171	17
Sume finale primite de consumatori, în urma emiterii hotărârilor, încheierilor de către conciliatori	7.020.000 lei	

În aceste condiții, Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Financiar Non-bancar (SAL-Fin) reprezintă o soluție reală pentru consumatori de a-și rezolva diferendele pe care le au cu societățile de asigurare. Sumele pe care păgubiții le primesc, în urma concilierilor intermediare de SAL-FIN sunt sensibil mai mari față de cele oferite inițial de către asigurători.

IX. PROPUNERI PRIVIND ÎMBUNĂTĂȚIREA ACTIVITĂȚII VIITOARE A S.A.S.T.S

Având în vedere expertiza acumulată până în prezent și cazuistica prezentată mai sus, coroborat cu trendul crescător al consumatorilor ce au devenit din ce în ce mai încrezători în a apela la procedurile alternative de soluționare a litigiilor, ținând cont atât de numărul de cereri înregistrate, cât și de nivelul numărului de cazuri soluționate, pentru menținerea unui cadru organizatoric integrat, funcțional și eficient, necesar protejării intereselor legitime ale consumatorului, considerăm oportune următoarele demersuri:

- Având în vedere că în prezent se află în analiză mai multe soluții legislative adoptate de diferite țări europene cu privire la modalitățile de plată a pensiilor private, în perspectiva elaborării unui proiect de lege privind plata pensiilor private în România, a devenit necesară deschiderea unei sesiuni de selecție de noi conciliatori pe piața pensiilor private;
- Deși Colegiul de Coordonare al SAL-Fin și-a propus să continue organizarea de întâlniri și alte tipuri de evenimente cu asociațiile de consumatori pentru a le prezenta rezultatele pozitive ale funcționării SAL-Fin, acest aspect a fost limitat de apariția pandemiei cu noul corona virus;
- Identificarea de soluții concrete care să stopeze toate încercările de tergiversare practicate de comercianți în derularea procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor, a întârzierilor nejustificate în punerea la dispoziție a documentelor necesare raportat la prevederile procedurale aplicabile. Astfel, deși comercianții au organizat fluxuri interne dedicate pentru tratarea și soluționarea cu prioritate a solicitărilor de conciliere primite prin intermediul SAL-FIN, acestea nu au condus la o eficientizare a acestei activități la nivelul comercianților (fiind invocate justificări legate de volumele mari de documente ce necesită a fi puse la dispoziție, respectiv fluctuația personalului implicat).

Totodată, în vederea eficientizării activității **Serviciul Analiză și Suport Tehnic SAL-Fin**, urmează să fie luate și următoarele măsuri:

- Efectuarea de analize ale spețelor și ale situațiilor complexe din perspectiva aplicării legislației în vigoare, în vederea identificării unor soluții de uniformizare a practicilor existente;
- crearea unui spațiu virtual (în cadrul partiției SAL-FIN) care să conțină puncte de vedere referitoare la aplicarea legislației incidente, hotărârile contestate cu raportare la soluțiile pronunțate de instanțele judecătorești, la care să aibă acces salariații Serviciul Analiză și Suport Tehnic SAL-Fin;
- Efectuarea de workshop-uri organizate online cu tematică relevantă în care salariații S.A.S.T.S să prezinte conciliatorilor optica instanțelor de judecată cu privire la hotărârile contestate, în vederea îmbunătățirii permanente atât a formatului cât și a motivării acestora.
- identificarea și urmarea unor noi cursuri de formare profesională, respectiv training-uri cu practici aplicate celor 3 sectoare de activitate susținute de profesioniști în domeniu.

Nu în ultimul rând, înțelegem să precizăm că, ulterior intrării în vigoare a noilor modificări ale Regulamentului A.S.F. nr.4/2016, (20.04.2021), **se poate observa o creștere constantă a accesării procedurilor SAL de către consumatori, în nume personal**, aspect ce accentuează beneficiul acordat acestora prin asigurarea accesului la căi simple, eficiente, rapide și necostisitoare în cazul diferendelor acestora cu comercianți.

Totodată, menționăm că într-o proporție covârșitoare consumatorii apelează la procedura cu soluție impusă, motivați de recepționarea unei hotărâri, ce devine executorie după 15 zile de la comunicare, în lipsa contestării acesteia, precum și de termenul foarte scurt de soluționare raportat la timpul necesar desfășurării unui proces în instanță.



Ținta S.A.S.T.S pentru anul 2021 a fost de a crește calitativ, în continuare, activitatea desfășurată, iar responsabilitățile și calitatea lucrărilor fiecărui salariat să se ridice la standardele pe care le presupune poziția ocupată în cadrul serviciului.