



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

Raportul de activitate al Entității SAL-FIN și al Colegiului de Coordonare al acesteia pentru anul 2022



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 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. Regulamentul A.S.F. nr. 4 din 27 aprilie 2016 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.

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.



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.

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.

Structura Colegiului de coordonare (până la 07.03.2022), a fost următoarea:

- **domnul Claudiu Emanuil STĂNESCU** - membru coordonator al Colegiului de Coordonare al SAL-FIN, nominalizat din partea A.S.F., numit prin Decizia Consiliului A.S.F. nr. 565/27.04.2021 (reînnoire mandat);
- **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. 565/27.04.2021 (reînnoire mandat);
- **domnul Codruț 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 (primul mandat);
- **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. 565/27.04.2021 (reînnoire mandat);
- **domnul Dorel DUȚĂ** - membru al Colegiului de Coordonare al SAL-FIN, reprezentant al asociațiilor pieței financiare nonbancare, Decizia Consiliului A.S.F. nr. 565/27.04.2021 (reînnoire mandat).



Având în vedere faptul că domnul **Gheorghe Ovidiu PETRU** și-a prezentat demisia din calitatea de membru al Colegiului de Coordonare începând cu data de 07 martie 2022, prin Decizia A.S.F. nr. 329/17.03.2022, a fost nominalizat din partea A.S.F. domnul **Florin GOLOVATIC**, pe durata rămasă a mandatului început la data de 27.04.2021.

Începând cu luna octombrie 2020, în cadrul Autorității de Supraveghere Financiară s-a înființat Serviciul Analiză și Suport Tehnic (S.A.S.T.) SAL-FIN, aflat în coordonarea Consiliului A.S.F., cu un număr de 6 posturi ocupate.

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 01.01. - 18.07.2022 au fost înregistrați în Registrul conciliatorilor un număr de **21 de conciliatori**. Ulterior datei de 18.07.2022, ca urmare a revocării și radierii unui număr de 2 conciliatori, numărul conciliatorilor înregistrați s-a diminuat la **19**. Dintre aceștia, un număr de **16 de conciliatori activează pe segmentul de asigurare-reasigurare și 3 conciliatori pe segmentul pieței de capital**.

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 2022 au fost derulate diverse activități, după cum urmează:

- Maximizarea vizibilității entității prin comunicarea constantă și transparentă a evoluției activității și a aspectelor relevante a acesteia, prin promovarea **paginii oficiale de Facebook a SAL-FIN** (<https://www.facebook.com/SAL-FIN-107691301114852>) cât și a **website-ului entității**, mult mai interactiv și mai ușor de accesat de către consumatori, ținând cont de existența posibilității de completare și transmitere a cererilor în format electronic;



- Administrarea site-ului entității (www.salfin.ro), care a înregistrat în anul 2022 un număr de **30.987 de accesări**, fiind raportat un număr de peste **11.830 de vizitatori unici**;
- Asigurarea informării publice prin intermediul comunicatelor de presă, preluate de presa de profil și prin postările pe rețelele de socializare;
- Înregistrarea lunară a aproximativ 2.000 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.;
- Promovarea gratuită a entității SAL-FIN pe site-ul ASF, dar și pe site-ul ANPC (www.anpc.ro), ale unei asociații a pieței financiare UNSICAR, lunar, prin newsletter (suport.unicar.ro) și pe site-ul unei asociații de protecție a consumatorilor (www.aursf.ro).

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.).



Derularea activității SAL-FIN

1. Numărul de litigii și domeniile la care se referă

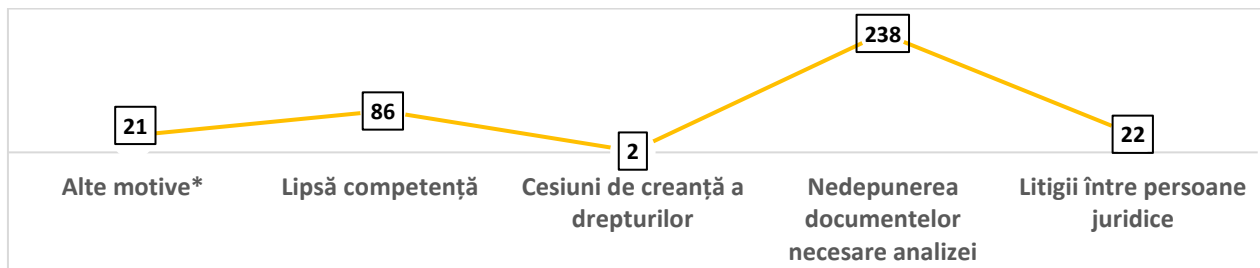
În anul 2022 a fost înregistrat un număr de **1.214** cereri de conciliere, în scădere cu cca. 40% față de anul anterior, când a fost înregistrat un număr de **2.022 cereri**. Scăderea înregistrată în cursul anului 2022 a fost determinată de intrarea în faliment a Societății de Asigurare-Reasigurare City Insurance la finele anului 2021. Precizăm, în acest context, faptul că, în cursul anului 2021, numărul de cereri de soluționare alternativă a litigiilor ce vizau comerciantul City Insurance a fost de 610 cereri.

Din numărul total de cereri înregistrate, **7 cereri au fost suspendate, 11 cereri au fost clasate, 45 de cereri se află în analiza** Serviciului Analiză și Suport Tehnic, **369 cereri au fost respinse**, iar restul de **782 de cereri au fost acceptate, fiind îndeplinite condițiile legale de eligibilitate**, aflate în următoarele situații:

- **8 cereri** au fost trimise spre soluționare către comercianți;
- **138 de cereri** se află în procedura de conciliere;
- **636 de cereri** au fost finalizate.

Pentru un număr de **7 cereri**, în cuprinsul solicitărilor consumatorilor nu s-a regăsit selectată niciuna dintre cele două proceduri de soluționare disponibile și, în plus, acestea au vizat sectorul de pensii private. În ciuda eforturilor susținute ale reprezentanților S.A.S.T.S., ale Colegiului de coordonare al SAL-FIN și ale reprezentanților de la I.S.F., precizăm că, până la momentul actual, nu s-a reușit recrutarea niciunui conciliator pe acest sector, sens în care solicitările mai sus menționate au fost suspendate până la înscrierea a cel puțin unui conciliator pe acest sector.

De asemenea, pentru un număr de **369 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 (**1 cerere**), litigiile în care solicitarea consumatorului a fost nefondată (**1 cerere**), 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**), litigiile care au fost analizate de alte entități SAL (**7 cereri**), respectiv litigiile având ca parte Societatea de Asigurare-Reasigurare CITY INSURANCE, după deschiderea procedurii falimentului (**8 cereri**).

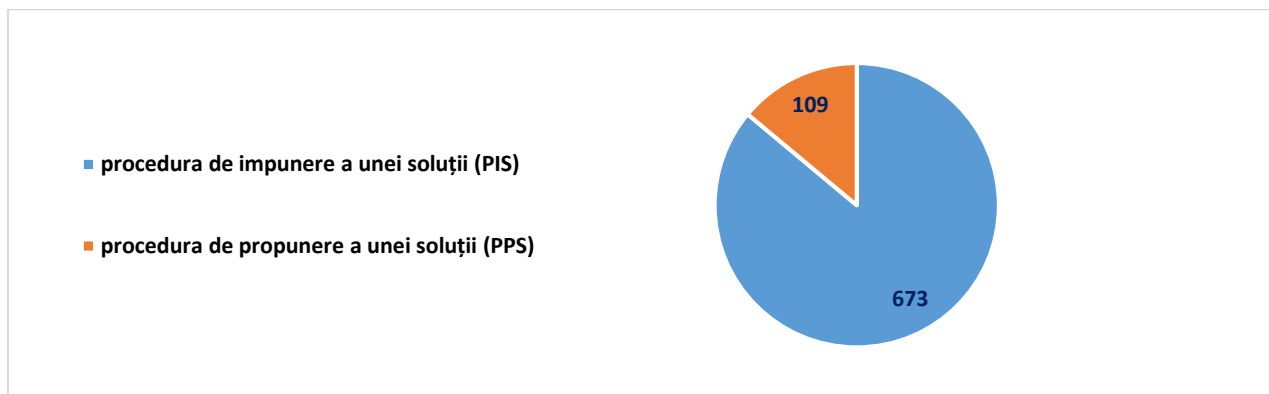
Modul de desfășurare al litigiilor

Din totalul celor **782 de cereri acceptate**, consumatorii au ales procedura de impunere a unei soluții (PIS) pentru un număr de **673 de cereri (86%)**, din care:

- 663 consumatori au optat pentru soluționare online (98,5 %);
- 10 consumatori au optat pentru soluționare în prezența părților (1,5%).

Pentru un număr de **109 de cereri (14%)**, consumatorii au ales procedura de propunere a unei soluții (PPS), din care:

- 101 consumatori au optat pentru soluționare online (92,6%);
- 8 consumatori au optat pentru soluționare în prezența părților (7,4%).





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

Cererile consumatorilor, preluate în analiză în cursul anului 2022, au vizat, într-o pondere covârșitoare, domeniul asigurărilor. În aceste condiții, **structura cererilor admise după obiect** se prezintă astfel:

Structura cererilor în raport cu obiectul litigiului	Număr de cereri admise	% în total
Asigurări răspundere auto civilă (RCA)	734	93,6
Asigurări generale	31	4,0
Asigurări CASCO	12	1,5
Asigurări de viață	3	0,4
PAID	1	0,4
Piață de capital	1	0,1
Total	782	100,0

Cererile admise spre conciliere au vizat un număr de 16 comercianți, cu următoarea **structură**:

Structura cererilor în raport de entitatea parte în litigiu	Număr de cereri admise	%
Euroins România Asigurare Reasigurare SA	475	61,0
Groupama Asigurări SA	81	10,3
Grawe România Asigurare SA	52	6,6
Allianz - Țiriac Asigurări SA	52	6,6
Omniasig Vienna Insurance Group SA	48	6,1
Asigurarea Românească - Asirom Vienna Insurance Group SA	31	4,0
Generali România Asigurare Reasigurare SA	24	3,0
Uniqa Asigurări SA	6	0,8
City Insurance SA	4	0,5
Gothaer Asigurări Reasigurări SA	2	0,3
Pool-ul de Asigurare Împotriva Dezastrelor Naturale (PAID)	2	0,3
Eurolife FFH Asigurari Generale SA	1	0,1
NN Asigurări România SA	1	0,1
Garanta Asigurări SA	1	0,1
BRD Asigurări de Viață SA	1	0,1
Tradeville	1	0,1
Total	782	100,0

Structura litigiilor soluționate în anul 2022, după **obiectul cererilor**, se prezintă astfel:

Structura litigiilor soluționate în raport cu obiectul cererilor	Număr de litigii soluționate	%
Asigurări răspundere auto civilă (RCA)	598	94,0
Asigurări generale	24	3,8



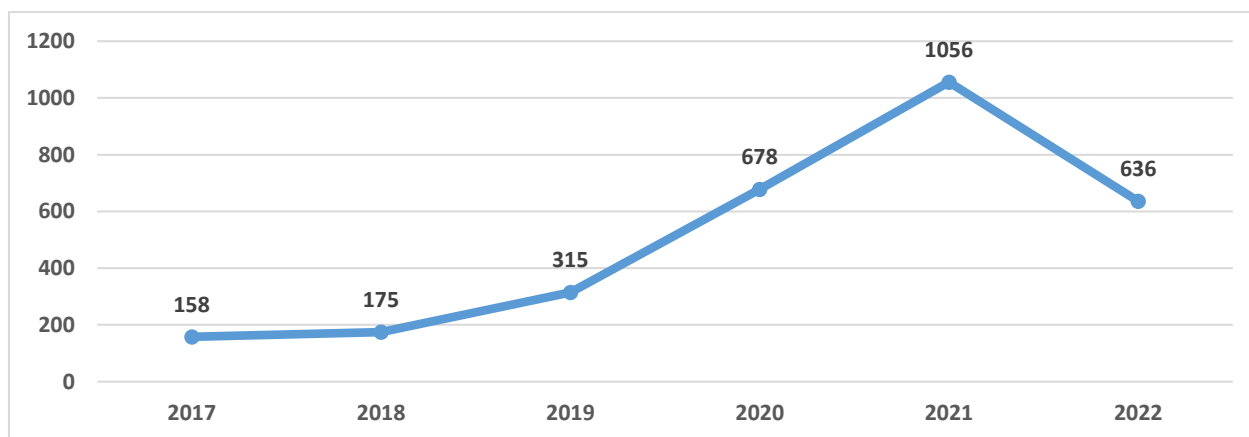
ENTITATEA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR
ÎN DOMENIUL FINANCIAR NON-BANCAR
AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ
ROMÂNIA

Asigurări CASCO	9	1,4
Asigurări de viață	2	0,3
PAID	2	0,3
Piață de capital	1	0,2
Total	636	100,0



În total, în perioada 2016-2022, la nivelul SAL-FIN s-au soluționat 3.018 litigii.

Evoluția anuală a numărului de litigii soluționate, în perioada 2017-2022, se prezintă astfel:



Ca urmare a hotărârilor/ încheierilor emise, conciliatorii au beneficiat, în anul 2022, de **onorarii brute plătite în cuantum de 781.535 lei**, în conformitate cu prevederile contractelor de mandat aflate în vigoare.

Raportat la numărul de litigii soluționate, precum și la modificările intervenite prin Regulamentul A.S.F. nr. 8/2021 cu privire la repartizarea cronologică a dosarelor către conciliatori, a condus la un **grad mediu de încărcare lunar de 4 cazuri/conciliator**.



2. Durata medie de soluționare a litigiilor

În concordanță cu prevederile Regulamentului A.S.F. nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare, pentru cererile finalizate în anul 2022 s-a înregistrat **o durată medie de cca. 24 de zile pentru procedura de soluționare a litigiilor prin propunerea unei soluții și de cca. 42 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)¹.

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 -5² 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).

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.

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

În anul 2022, pe rolul instanțelor judecătorești au fost contestate **118 hotărâri**, din care **103 hotărâri au fost contestate de către comercianți** (aferele unui număr de **7 societăți de asigurare**), iar **15 hotărâri au fost contestate de către consumatori**. **În aceste condiții, arătăm că proporția respectării rezultatelor procedurilor SAL este de cca. 82%**.

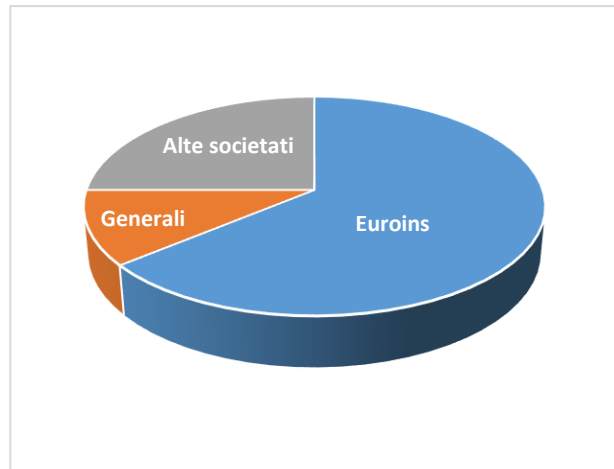
¹ Având în vedere specificitatea procedurilor SAL-FIN, rezultatele finale la soluționarea tuturor cererilor pot fi diferite.

² Termenul curge după data în care dosarul este complet.

Acest indicator a suferit o deteriorare față de nivelul înregistrat în anul 2021, atunci când proporția respectării rezultatelor procedurilor SAL a fost de cca. 96%.

Precizăm că, în perioada de referință, dosarele contestate se află pe rolul instanțelor de judecată în diferite stadii procesuale, neexistând nicio pronunțare definitivă în niciun litigiu, iar într-un dosar a fost depusă o cerere de renunțare la judecată din partea societății de asigurări, în speță Allianz-Țiriac Asigurări.

Hotărârile contestate al căror obiect a vizat executarea polițelor RCA dețin o pondere de **97% în total (respectiv 115 de litigii)**, iar un număr de **76 de litigii** (cca. 64% din total) sunt inițiate de un singur asigurător (Euroins România Asigurare-Reasigurare)³, iar următorul asigurător deține o pondere de 11% în total (Generali România Asigurare Reasigurare).



Scăderea procentului respectării rezultatelor procedurilor SAL a fost influențată de diminuarea numărului de cazuri soluționate ca urmare a falimentului City Insurance prin scăderea bazei de raportare pe fondul creșterii numărului de soluții contestate în instanță de către Euroins România Asigurare-Reasigurare.

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

³ În anul 2022, 450 de cereri de soluționare alternativă înregistrate la SAL-FIN au vizat comerciantul Euroins, dintre care 76 de soluții au fost contestate în instanță, reprezentând cca. 17% din total.



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

Cele mai frecvente litigii supuse soluționării alternative în anul 2022 au fost generate de următoarele aspecte (similare celor înregistrate și în anul 2021):

- depășirea termenului legal de plată a despăgubirilor aferente dosarelor de daună deschise în baza contractelor RCA; solicitarea de penalități convenite 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 quantumului daunelor; justificarea insuficientă a soluțiilor adoptate de către asigurători;
- solicitarea sumelor considerate convenite de către consumatori pentru închirierea de autoturisme sau lipsa de folosință în baza contractelor RCA.

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

Începând din luna septembrie a anului 2020, 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, în perioada de referință, au fost comunicate toate informațiile ce vizează activitatea SAL- FIN către Autoritatea Europeană de Asigurări și Pensii Ocupaționale (EIOPA).

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 în general respectate de către părțile implicate, **soluțiile adoptate fiind acceptate de părți în proporție de cca. 82%.**

Procentul hotărârilor pronunțate în favoarea consumatorilor în anul 2022 s-a situat la un nivel de cca. **82%** (în anul anterior, nivelul a fost de cca. 83%).



Structura litigiilor soluționate după rezultatul acestora în anul 2022	Număr de litigii soluționate	%
Hotărâri/ încheieri emise în favoarea consumatorilor	519	82
Hotărâri/ încheieri prin care s-au menținut condițiile inițiale	117	18
Total	636	100



Din dosarele de conciliere instrumentate, precizăm că cea mai mare sumă suplimentară obținută de un consumator care a apelat la procedurile de conciliere oferite de SAL-FIN a fost de 226.513 de lei, aceasta reprezentând diferența de despăgubire și penalitățile aferente dosarului de daună deschis la un asigurător. Mai mult decât atât, precizăm că și în alte dosare instrumentate de SAL-FIN s-au primit sume importante, din care redăm, cu titlu de exemplu, următoarele: 92.460 lei pentru achitarea reparațiilor unui autoturism avariat și pentru lipsa de folosință a acestuia, respectiv 85.618 lei achitați de un asigurător în baza unei polițe CASCO.

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.

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

- 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;
- ulterior intrării în vigoare a ultimelor modificări ale Regulamentului nr. 4, s-a putut constata 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 comercianții;
- unul dintre comercianți apelează la tergiversarea punerii în executare a Hotărârilor emise de către conciliatorii SAL-FIN prin contestarea în instanță a acestora, aspect ce conduce la diminuarea procentului respectării rezultatelor procedurilor SAL.



Activitatea de reglementare și coordonare

Colegiul de Coordonare al SAL-FIN s-a reunit, în cursul anului 2022, într-un număr de 18 ședințe ordinare și extraordinare, în care au fost exercitate prerogativele acestuia, așa cum sunt precizate în Regulamentul nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare, în vederea asigurării bunei desfășurări a activității entității.

Deși incheiată criza sanitară, s-au păstrat regulile privind interacțiunea personalului S.A.S.T. cu conciliatorii în contextul predării-primirii dosarelor de conciliere, respectiv cu privire la ședințele Colegiului de Coordonare, unde 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, astfel:

- urmărirea modului de implementare și aplicare a prevederilor Regulamentului A.S.F. nr. 4/2016 și a procedurilor aferente, aspect ce a condus la constatarea unor 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, a fost aprobată transmiterea a două sesizări către organele de cercetare penală competente;
- 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, inițial, prin emiterea unei adrese de atenționare, urmată de invitarea conciliatorului la discuții în cadrul ședinței Colegiului de coordonare din data de 09.06.2022; în alte trei cazuri, în urma analizelor din cadrul ședințelor Colegiului, s-a procedat la emiterea de adrese de atenționare a conciliatorilor;
- analiza solicitărilor de revocare și radiere primite din partea a doi conciliatori înscrși în Registrul Conciliatorilor, analiză ce s-a concretizat prin emiterea Deciziilor A.S.F. nr. 921-922/18.07.2022 privind revocarea și radierea acestora din Registrul Conciliatorilor;



- urmărirea modului de implementare și aplicare a prevederilor Regulamentului nr. 4/2016 și a procedurilor aferente; clarificarea unor aspecte care țin de buna desfășurare a procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor;
- urmărirea respectării de către conciliatori a cerințelor minime de parcurgere a programelor de pregătire profesională și emiterea de adrese de atenționare conciliatorilor ce nu au atins numărul de credite necesar;
- 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 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;
- analiza oportunității majorării remunerației conciliatorilor, în contextul nivelului ridicat înregistrat al inflației în anul 2022, analiză ce s-a concretizat prin emiterea Deciziei A.S.F. nr. 1572/18.11.2022 privind majorarea onorariilor;
- analiza situației hotărârilor emise de conciliatori și contestate în instanță (stadiu, comercianți etc.), a cărei perioadă de referință a vizat anii 2020-2022 (primul trimestru);
- aprobarea Raportului anual de activitate al entității SAL-FIN pe anul 2021;
- emiterea propunerii de buget al SAL-FIN pentru anul 2023, în strânsă corelare cu evoluția actuală și de perspectivă a numărului de cereri de soluționare a litigiilor;
- asigurarea corespondenței cu autoritatea competentă (Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri);
- asigurarea corespondenței cu direcțiile de specialitate din cadrul autorității, în vederea soluționării unor aspecte rezultate din Hotărârile încheiate/ sesizările transmise de conciliatori;



- analiza situației litigiilor soluționate de SAL-FIN care au fost contestate în instanță în anul 2022, în care au fost evidențiați și conciliatorii care au emis hotărârile contestate; analiza repartizării litigiilor pe conciliatori;
- analiza evoluției sesizărilor primite și a litigiilor soluționate din perspectiva comercianților chemați ca parte în litigiile deduse concilierii prin intermediul SAL-FIN;
- analiza trimestrială a evoluției plăților aferente onorariilor conciliatorilor;
- aprobarea unui număr de șapte cereri de suspendare a conciliatorilor SAL-FIN, conform prevederilor Regulamentului nr. 4.

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 comercianți, s-a făcut sub semnătura membrului coordonator al Colegiului, conform prevederilor Regulamentului nr. 4.

Obiective pentru anul 2023

Pentru anul 2023, SAL-FIN va continua demersurile de creștere a gradului de informare, respectiv a gradului de accesibilitate în rândul consumatorilor, ca alternativă la soluționarea litigiilor aferente piețelor reglementate de A.S.F.. Pe lângă comunicatele de presă, postările de pe site și de pe platformele sociale, testimonialele, SAL-FIN își propune să organizeze și evenimente de promovare a activității entității și a avantajelor pe care le oferă consumatorilor.

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 cu atât mai necesară identificarea de conciliatori pe piața pensiilor private, SAL-FIN urmând să-și intensifice eforturile de identificare și de convingere a potențialilor candidați pentru a deveni conciliatori pe această piață.



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

De asemenea, din perspectiva îmbunătățirii fluxurilor interne dedicate tratării și soluționării corespunzătoare a solicitărilor de conciliere primite prin intermediul SAL-FIN, se va continua efectuarea de workshop-uri cu tematică relevantă în care reprezentanții S.A.S.T. și cei ai Colegiului de coordonare să prezinte conciliatorilor optica instanțelor de judecată cu privire la hotărârile contestate, în vederea îmbunătățirii permanente atât a formatului, cât și a motivării acestora.

Consacrată deja ca o entitate extrem de utilă piețelor de profil, SAL-FIN reprezintă un model de succes în implementarea conceptelor europene și a bunelor practici, atât în procesul de educare a comercianților, cât și pentru protecția consumatorilor. În același timp, SAL-FIN, prin rezultatele sale, reprezintă și un barometru al transparentizării și profesionalizării piețelor de servicii financiare nebancale.

Colegiul de coordonare își propune continuarea demersurilor pentru asigurarea cadrului necesar derulării activității entității în bune condiții și pentru popularizarea activității acesteia, 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.