

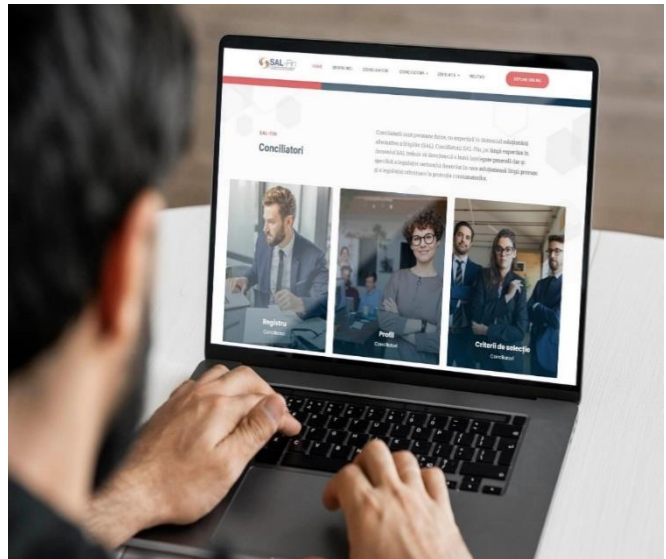


ENTITATEA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR
ÎN DOMENIUL FINANCIAR NONBANCAR
AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ
ROMÂNIA

Raportul de activitate al Entității SAL-FIN și al Colegiului de Coordonare al acesteia pentru anul 2023

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 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările și completările ulterioare, ce 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 nonbancar, publicat în Monitorul Oficial nr. 383 din 19 mai 2016, cu modificările și completările ulterioare. Regulamentul A.S.F. nr. 4 /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, independentă 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 nonbancare.

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 01.07.2023) 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 **Florin GOLOVATIC** - membru al Colegiului de Coordonare al SAL-FIN, nominalizat din partea A.S.F., numit prin Decizia Consiliului A.S.F. nr. 329/17.03.2022 (primul 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, numit prin Decizia Consiliului A.S.F. nr. 565/27.04.2021 (reînnoire mandat).

Având în vedere faptul că domnul **Codruț ZBĂGAN** și-a prezentat demisia din calitatea de membru al Colegiului de Coordonare începând cu data de 01.07.2023, a fost nominalizată, din partea A.N.P.C., doamna Elena Mirela VASILE, și a fost numită prin Decizia A.S.F. nr. 841/23.08.2023, pe durata rămasă a mandatului început la data de 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 a fost înregistrat în Registrul conciliatorilor un număr suplimentar de **3 conciliatori** și au fost revocați și radiați **2 conciliatori**, astfel că, la finele anului 2023, numărul conciliatorilor înregistrați era de **20**. Dintre aceștia, un număr de **14 de conciliatori activează pe segmentul de asigurare-reasigurare, 3 conciliatori pe segmentul pieței de capital și 3 conciliatori pe segmentul pensii private**

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 2023 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>) 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 2023 un număr de **29.407 de accesări**, fiind raportat un număr de peste **11.490 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 A.S.F., al unei asociații a pieței financiare - UNSICAR, lunar, prin newsletter (suport.unsicar.ro), și pe site-ul unei asociații de protecție a consumatorilor (www.aursf.ro).
- Participarea la diverse evenimente, conferințe¹ etc.

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;

¹ Conferința „Soluționarea alternativă a litigiilor în contextul revizuirii legislației. Lansarea noii Platforme Electronice Integrate SAL”; Conferința „Consolidarea capacității de reglementare, implementare, evaluare și derulare a activităților de soluționare alternativă a litigiilor desfășurate de entități aflate în coordonarea Ministerului Energiei și Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor”

- 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

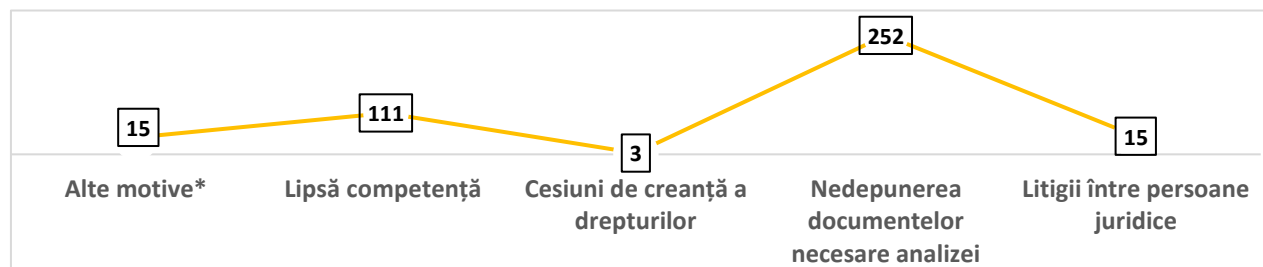
1. Numărul de litigii și domeniile la care se referă

În anul 2023 a fost înregistrat un număr de **923** cereri de conciliere, în scădere cu cca. 24% față de anul anterior, când a fost înregistrat un număr de **1.214 cereri**. Scăderea înregistrată în cursul anului 2023 a fost determinată de intrarea în faliment a societății Euroins România Asigurare Reasigurare S.A.

Din numărul total de cereri înregistrate, **15 cereri au fost suspendate, 8 cereri au fost clasate, 32 de cereri se află în analiza** Compartimentului Analiză și Suport Tehnic, **396 cereri au fost respinse**, iar restul de **472 de cereri au fost acceptate, fiind îndeplinite condițiile legale de eligibilitate**, aflate în următoarele situații:

- **61 de cereri** se află în procedura de conciliere;
- **411 de cereri** au fost finalizate.

Pentru un număr de **396 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 alte entități SAL (**10 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 (**2 cereri**), litigiile având ca parte Societatea de Asigurare-Reasigurare CITY INSURANCE, după deschiderea procedurii falimentului (**2 cereri**) și litigiile având ca parte Societatea de Asigurare-Reasigurare EUROINS, după deschiderea procedurii falimentului (**1 cerere**).

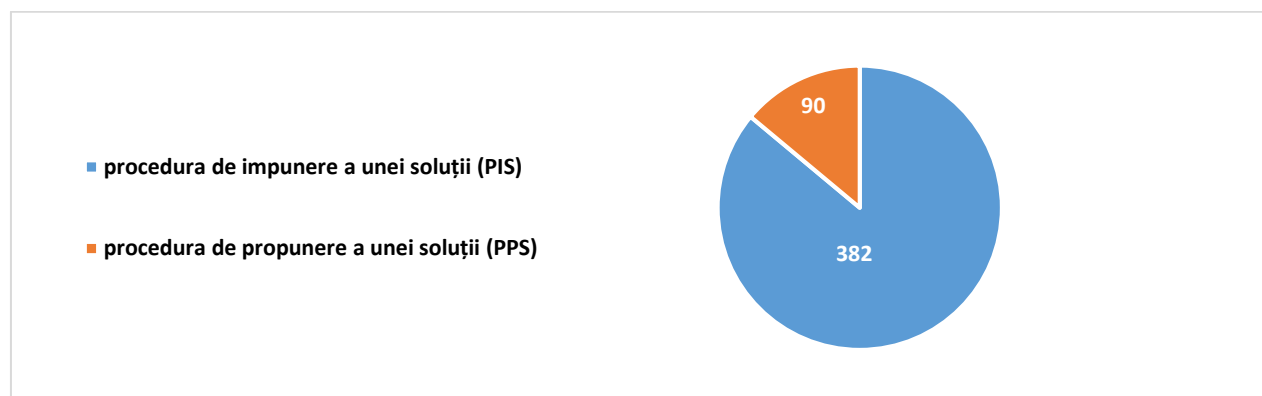
2. Modul de desfășurare a litigiilor

Din totalul celor **472 de cereri acceptate**, consumatorii au ales procedura de impunere a unei soluții (PIS) pentru un număr de **382 de cereri (81%)**, din care:

- 373 consumatori au optat pentru soluționare online (98%);
- 9 consumatori au optat pentru soluționare în prezența părților (2%).

Pentru un număr de **90 de cereri (19%)**, consumatorii au ales procedura de propunere a unei soluții (PPS), din care:

- 88 consumatori au optat pentru soluționare online (98%);
- 2 consumatori au optat pentru soluționare în prezența părților (2%).



Cererile consumatorilor, preluate în analiză în cursul anului 2023, au vizat numai 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)	379	80
Asigurări generale	62	13
Asigurări CASCO	19	4
Asigurări de viață	9	2
PAID	3	1
Total	472	100

Cererile admise spre conciliere au vizat un număr de 14 comercianți, cu următoarea **structură**:

Structura cererilor în raport de entitatea parte în litigiu	Număr de cereri admise	% în total
Groupama Asigurări SA	105	22.2
Allianz -Țiriac Asigurări SA	102	21.6



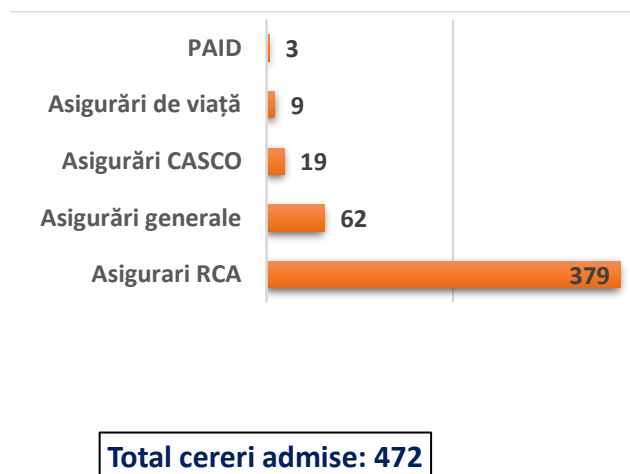
**ENTITATEA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR
ÎN DOMENIUL FINANCIAR NONBANCAR
AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ
ROMÂNIA**

Societatea de Asigurare-Reasigurare Euroins SA	99	21.0
Grawe România Asigurare SA	52	11.0
Omniasig Vienna Insurance Group SA	36	7.6
Generali România Asigurare Reasigurare SA	33	7.0
Asigurarea Românească - Asirom Vienna Insurance Group	27	5.7
Eurolife FFH Asigurari Generale SA	5	1.1
Pool-ul de Asigurare Împotriva Dezastrelor Naturale (PAID)	4	0.8
Uniqa Asigurări SA	2	0.4
BRD Asigurări de Viață SA	2	0.4
Signal Iduna Asigurări De Viață SA	2	0.4
Signal Iduna SA	2	0.4
Allianz Unit Asigurări De Viață	1	0.2
Total	472	100,0

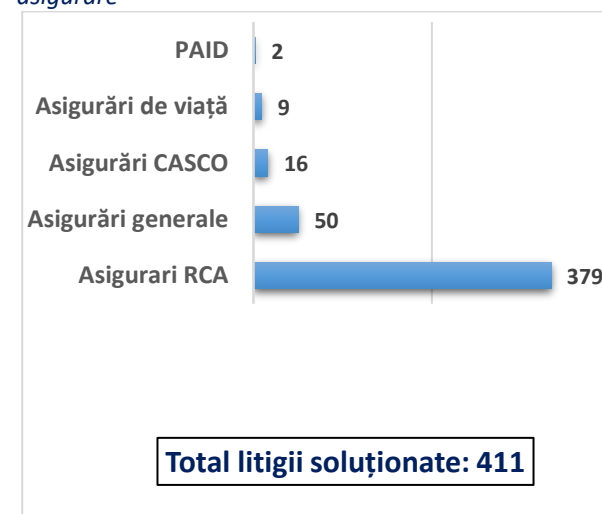
Structura litigiilor soluționate în anul 2023, după **obiectul cererilor**, se prezintă astfel:

Structura litigiilor soluționate în raport cu obiectul cererilor	Număr de litigii soluționate	% în total
Asigurări răspundere auto civilă (RCA)	334	81.3
Asigurări generale	50	12.2
Asigurări CASCO	16	3.9
Asigurări de viață	9	2.2
PAID	2	0,5
Total	411	100,0

Distribuție cereri acceptate în raport de tipul de asigurare



Distribuție litigii soluționate în raport de tipul de asigurare





În total, în perioada 2016-2023, la nivelul SAL-FIN s-au soluționat peste 3.500 de litigii.

Ca urmare a hotărârilor/încheierilor emise, conciliatorii au beneficiat, în anul 2023, de **onorarii brute plătite în cuantum de 551.220 lei**, în conformitate cu prevederile contractelor de mandat aflate în vigoare.

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 finalizate în anul 2023 s-a înregistrat **o durată medie de cca. 30 de zile pentru procedura de soluționare a litigiilor prin propunerea unei soluții și de cca. 51 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)².

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 -5³ zile față de maximum 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).

4. 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.

² Având în vedere specificitatea procedurilor SAL-FIN, rezultatele finale la soluționarea tuturor cererilor pot fi diferite.

³ Termenul curge după data în care dosarul este complet.



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

În anul 2023, pe rolul instanțelor judecătorești au fost contestate **29 de hotărâri**, din care **27 de hotărâri au fost contestate de către comercianți** (aferele unui număr de **5 societăți de asigurare**), iar **2 hotărâri au fost contestate de către consumatori**. În aceste condiții, arătăm că **proportia respectării rezultatelor procedurilor SAL este de cca. 93%**, calculat ca raport între numărul de cazuri necontestate și numărul total de cazuri soluționate în anul 2023.

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.

Hotărârile contestate al căror obiect a vizat executarea polițelor RCA dețin o pondere de **97% în total (respectiv 28 de litigii)**, iar un număr de **11 de litigii** (cca. 38% din total) sunt inițiate de un singur asigurător (**Generali România Asigurare Reasigurare S.A.**), iar următorul asigurător deține o pondere de 21% în total, în speță 6 litigii (**Allianz Țiriac Asigurări S.A.**).

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.

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

Cele mai frecvente litigii supuse soluționării alternative în anul 2023 au fost generate de următoarele aspecte (similare celor înregistrate și în anul 2022):

- 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 cuantumului 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.

7. 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).

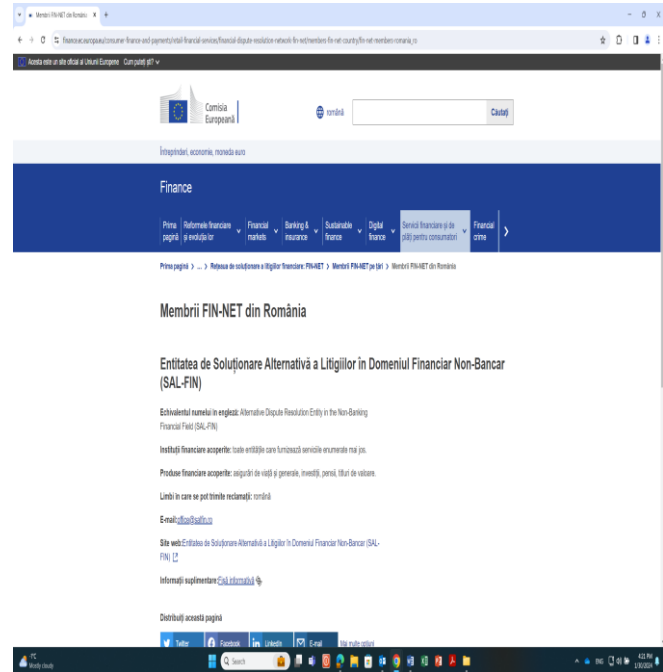
De asemenea, întrucât a îndeplinit toate condițiile impuse pentru a face parte din rețeaua europeană transfrontalieră de soluționare alternativă a litigiilor din domeniul serviciilor financiare (FIN-NET), în urma unui dialog activ, derulat de membrii ai Colegiului de Coordonare cu reprezentanții Comisiei Europene, precum și a parcurgerii procedurilor necesare, în luna iunie 2023 SAL-FIN a devenit singura entitate de soluționare alternativă a litigiilor din România acceptată de Comisia Europeană pentru a se alătura acestei rețele, ceea ce reprezintă o realizare notabilă. Astfel, SAL-FIN va fi conectat în mod direct cu celelalte entități similare de la nivelul



ENTITATEA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR
ÎN DOMENIUL FINANCIAR NONBANCAR
AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ
ROMÂNIA

Uniunii Europene, ceea ce va permite un schimb de experiență extrem de util pentru activitatea viitoare a entității.

Rețeaua FIN-NET a fost înființată de Comisia Europeană în 2001, pentru a promova cooperarea între entitățile de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul serviciilor financiare și pentru a le oferi consumatorilor proceduri ușor accesibile de soluționare alternativă a litigiilor transfrontaliere care implică servicii financiare. De asemenea, rețeaua urmărește să identifice și să popularizeze printre membrii săi cele mai bune practici în materie, prin training și schimburi de experiență.



În prezent, FIN-NET numără 61 de membri din țările Spațiului Economic European (dintre care 57 din cele 27 state membre ale Uniunii Europene), cărora li se adaugă și 6 membri afiliați din afara acestui spațiu.

8. 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. 93%**.

Precizăm că, în anul 2023, cea mai mare sumă obținută în plus față de oferta inițială a asiguratorului, de un consumator care a apelat la procedurile de conciliere oferite de SAL-FIN, a fost de **373.450 lei**, reprezentând despăgubirea aferentă vătămării corporale și contravaloarea raportului de evaluare medicală în plus față de suma propusă de societatea de asigurări.



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, un litigiu, reprezentând diferența de despăgubire și penalitățile aferente dosarului de daună deschis la un asigurator și lipsa de folosință, pentru care s-a primit suplimentar suma de **157.490 de lei**.

În aceste condiții, Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Financiar Nonbancar (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 asiguratori.

În total, în anul 2023, consumatorii au primit în plus față de ofertele inițiale ale asiguratorilor, suma de cca. 1 mil. lei, ceea ce dovedește, încă o dată, utilitatea acestei entități pentru consumatori.

Activitatea de reglementare și coordonare

Colegiul de Coordonare al SAL-FIN s-a reunit, în cursul anului 2023, într-un număr de 15 ședințe ordinare și extraordinare, în care au fost exercitate prerogativele acestuia, așa cum sunt precizate în Regulamentul A.S.F. nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare, în vederea asigurării bunei desfășurări a activității entității.

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, cu modificările și completările ulterioare, 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. 326⁴ din Codul

⁴ Art. 326. (1) Declararea necorespunzătoare a adevărului, făcută unei persoane dintre cele prevăzute în art. 175 sau unei unități în care aceasta își desfășoară activitatea în vederea producerii unei consecințe juridice, pentru sine sau pentru altul, atunci când, potrivit legii ori împrejurărilor, declarația făcută servește la producerea acelei consecințe, se pedepsește cu închisoare de la 6 luni la 2 ani sau cu amendă.

(2) Fapta prevăzută la alin. (1), săvârșită pentru a ascunde existența unui risc privind infectarea cu o boală infectocontagioasă, se pedepsește cu închisoare de la unu la 5 ani sau cu amendă.



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 alte două cazuri, în urma analizelor din cadrul ședințelor Colegiului, s-a procedat la emiterea de adrese de atenționare a conciliatorilor;
- analiza solicitării de revocare și radiere primită din partea a doi conciliatori înscrși în Registrul Conciliatorilor, analiză ce s-a concretizat prin radierea acestora din Registrul Conciliatorilor;
- urmărirea modului de implementare și aplicare a prevederilor Regulamentului A.S.F. nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare, și a procedurilor aferente; clarificarea unor aspecte care țin de buna desfășurare a procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor;
- transmiterea unei adrese către toți conciliatorii în care au fost atenționați asupra parcurgerii tuturor etapelor din cadrul procedurii de conciliere, inclusiv convocarea părților de câte ori este necesar, asigurarea că acestea cunosc toate probele administrate în cadrul procedurii, încuviințarea probelor solicitate de acestea, urmând ca partea care le solicită să suporte costul acestora, astfel încât să se asigure dreptul la apărare a tuturor părților;
- analiza situației numărului de cereri de soluționare alternativă a litigiilor, înregistrate la SAL-FIN, pentru fiecare societate de asigurări, din perspectiva noilor cote de piață atinse în urma falimentului Societății de Asigurare – Reasigurare City Insurance S.A. și Euroins România Asigurare – Reasigurare S.A.;
- transmiterea unei atenționări către o societate de asigurări cu privire la obligativitatea transmiterii tuturor documentelor solicitate în cadrul procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor, precum și a respectării termenelor aplicabile;
- derularea procedurii de selecție și recrutare de conciliatori în sectorul sistemului de pensii private, prin aprobarea de către Consiliul A.S.F. a unui număr de trei conciliatori;



- semnarea *memorandumului de înțelegere* cu FIN-NET, prin care se definesc procedurile prin care membrii cooperează pentru a soluționa pe cale extrajudiciară litigiile financiare transfrontaliere;
- 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 situației hotărârilor emise de conciliatori și contestate în instanță (stadiu, comercianți etc.);
- aprobarea Raportului anual de activitate al entității SAL-FIN pe anul 2022;
- emiterea propunerii de buget al SAL-FIN pentru anul 2024, 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 2023, 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 trei cereri de suspendare a conciliatorilor SAL-FIN, conform prevederilor Regulamentului A.S.F. nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare.



În derularea activității curente a entității, asigurarea corespondenței cu comercianții/consumatorii, respectiv furnizarea de adrese de confirmare/infirmary 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 A.S.F. nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare .

De asemenea, domnul Claudiu Emanuil STĂNESCU a participat la Fin Net Plenary Meeting, organizată în data de 16.11.2023 la Bruxelles, fiind prima de acest fel după acceptarea SAL-FIN în rețeaua FIN-NET, unde a avut oportunitatea de a face cunoscută activitatea și realizările entității SAL-FIN.

Obiective pentru anul 2024

Pentru anul 2024, 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..

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.



ENTITATEA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR
ÎN DOMENIUL FINANCIAR NONBANCAR
AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ
ROMÂNIA

De asemenea, Colegiul de coordonare va propune Consiliului A.S.F. și un plan de acțiuni pentru creșterea gradului de informare în rândul consumatorilor privind beneficiile pe care le oferă SAL-FIN, un loc important urmând să fie ocupat de organizarea mai multor evenimente de promovare a entității și a beneficiilor sale în rândul consumatorilor.

În același timp, în perioada următoare se prefigurează noi oportunități de creștere, ce necesită a fi exploatate, respectiv lansarea noii Platforme Electronice Integrate SAL, precum și apartenența, în calitate de unică entitate la nivel național, la rețeaua europeană FIN-NET, alături de alți membri din 27 de state membre ale Uniunii Europene.

Claudiu Emanuil STĂNESCU

Membru coordonator al Colegiului de Coordonare SAL-FIN