



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 2025

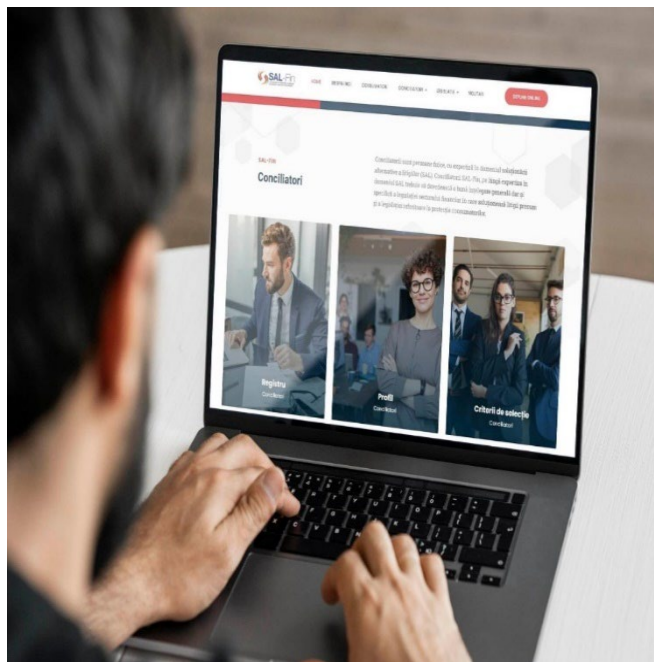


Conținut

Introducere	3
Organizarea SAL-FIN	4
Activități de promovare a SAL-FIN	5
Derulare activitate SAL-FIN	7
<i>Numărul de litigii primite și tipurile de reclamații la care se referă</i>	<i>7</i>
<i>Modul de desfășurare al litigiilor</i>	<i>8</i>
<i>Durata medie de soluționare a litigiilor primite</i>	<i>11</i>
<i>Procentul de proceduri SAL întrerupte și cauza întreruperii lor</i>	<i>11</i>
<i>Proporția respectării rezultatelor procedurilor SAL, în cazul în care aceasta este cunoscută</i>	<i>12</i>
<i>Probleme semnificative care apar frecvent și duc la litigii între consumatori și comercianți</i>	<i>13</i>
<i>Evaluarea eficacității cooperării lor în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, după caz</i>	<i>14</i>
<i>Evaluarea eficacității procedurii SAL oferite de către entitate și a modalităților posibile de îmbunătățire a performanțelor sale</i>	<i>16</i>
Activitatea de reglementare și coordonare	17
Concluzii	19

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, 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 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 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);



- o doamna **Elena Mirela VASILE** - membru al Colegiului de Coordonare al SAL-FIN, nominalizat din partea A.N.P.C., numit prin Decizia Consiliului A.S.F. nr. 841/23.08.2023 (primul mandat);
- o **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);
- o **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).

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 de **20 de** conciliatori. Dintre aceștia, un număr de **16 de conciliatori activează pe segmentul de asigurare-reasigurare, 3 conciliatori pe segmentul pieței de capital și 3 conciliatori pe segmentul pensii private.**

Totodată, pe parcursul aceleiași perioade, au fost radiați din Registrul Conciliatorilor doi conciliatori.

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 2025 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 2025 un număr de cca. **75.170 de accesări**, fiind raportat un număr de peste **12.500 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 1.800 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, ale 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, conferințe etc.
- Acordarea de interviuri, preluate de presa de profil (ex. Financialintelligence.ro, Hotnews.ro, News.ro)

De asemenea, s-au inițiat și alte demersuri de promovare a Entității SAL-FIN în mediul online, astfel:

- **TikTok** – configurarea un videoclip de prezentare a activității Entității, care a fost postat pe contul TikTok al A.S.F.;
- **Recenzii Google** - oferă informații utile și contribuie la creșterea vizibilității Entității în mediul online. Recenziile se afișează lângă profilul SAL-FIN pe Maps și în căutarea Google.

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 2025 a fost înregistrat un număr de **995** de cereri de conciliere, în creștere cu cca. 31% față de anul anterior, când a fost înregistrat un număr de **761 de cereri**.

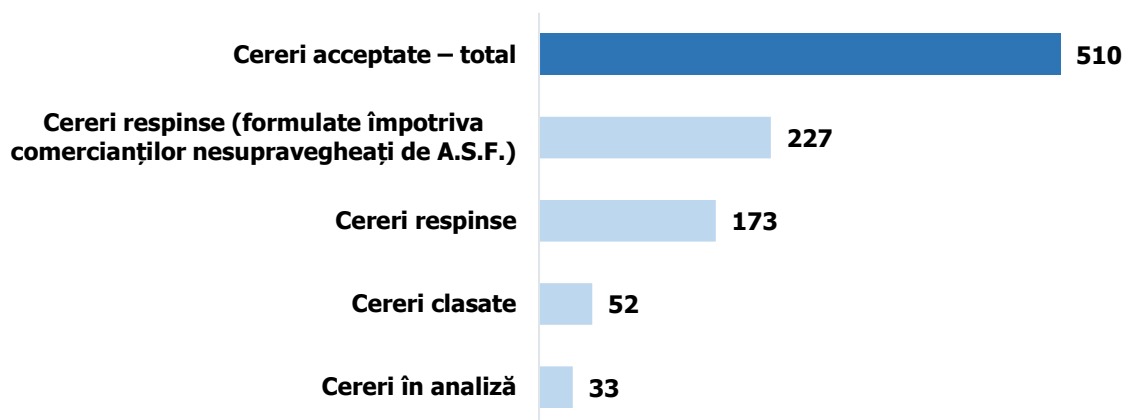
Din numărul total de cereri înregistrate în anul 2025, **52 de cereri au fost clasate, 33 de cereri se aflau în analiza** Compartimentului Analiză și Suport Tehnic, **400 de cereri au fost respinse**, iar restul de **510 cereri au fost acceptate, fiind îndeplinite condițiile legale de eligibilitate**, aflate în următoarele situații:

- **64 de cereri** se aflau în procedura de conciliere;
- **6 cereri** au fost comunicate părților;
- **396 de cereri** au fost finalizate.

Un număr de **400 de cereri** înregistrate în anul 2025 nu au îndeplinit condițiile de eligibilitate, motiv pentru care acestea au fost respinse. Dintre acestea, 227 de cereri

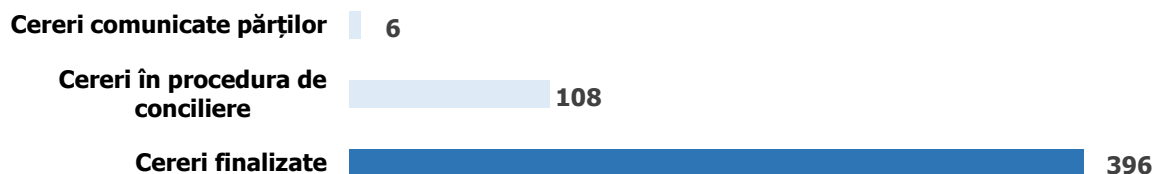
(57%) au fost formulate împotriva comercianților nesupravegheați de A.S.F., restul fiind respinse pentru documentație incompletă (122) sau din alte motive¹.

Total cereri înregistrate: 995



La 173 aş spune Cereri respinse (documentație incompletă sau din alte motive)

Total cereri acceptate: 510



2. Modul de desfășurare al litigiilor

Din totalul celor **510 de cereri acceptate**, consumatorii au ales procedura de impunere a unei soluții (**PIS**) pentru un număr de **413 de cereri (81%)**, din care cca. **92%** din proceduri s-au desfășurat online.

¹ Din categoria "alte motive" fac parte solicitările emise de persoane juridice și cele analizate de alte entități SAL, respectiv 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 său de la data săvârșirii faptei care a dat naștere litigiului.

Pentru un număr de **97 de cereri (19%)**, consumatorii au ales procedura de propunere a unei soluții (**PPS**), din care cca. **93%** din proceduri s-au desfășurat online.

Distribuția cererilor acceptate, în funcție de tipul procedurii (PIS/PPS)

413

97

■ PIS ■ PPS

Cererile consumatorilor acceptate în cursul anului 2025, au vizat, într-o pondere dominantă, piața de asigurări. Din cele **510 cereri admise**, a fost înregistrată și soluționată **o cerere privind piața de capital**, respectiv o cerere privind societatea BT Asset Management SAI, precum și **o cerere privind piața pensiilor private**, Pilon II, respectiv societatea Metropolitan Life.

În aceste condiții, **structura cererilor admise** pe piața asigurărilor, respectiv **508 cereri**, în funcție de societatea de asigurări sau intermediarul principal parte în litigiu, se prezintă astfel:

Distribuția cererilor admise pe societăți de asigurări și intermediari principali	Total cereri admise	% în total
Allianz -Țiriac Asigurări SA	142	28
Groupama Asigurări SA	94	18,5
Grawe România Asigurare SA	92	18
Asigurarea Românească - Asirom Vienna Insurance Group	51	10
Omniasig Vienna Insurance Group SA	48	9,4
Generali România Asigurare Reasigurare SA	33	6,5
Uniqa Asigurări SA	12	2,4
Pool-ul de Asigurare Împotriva Dezastrelor Naturale (PAID)	9	1,8
NN Asigurări de Viață SA	9	1,8
Eurolife FFH Asigurări Generale SA	4	0,8
Allianz Unit Asigurări De Viață	3	0,6
EAZY INSURANCE	3	0,6
BCR Asigurări de Viață SA	2	0,4
Signal Iduna Asigurări De Viață SA	2	0,4



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

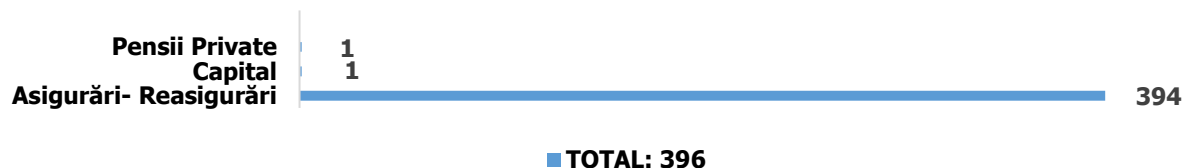
EXIM ASIG	1	0,2
Garanta Asigurări SA	1	0,2
OVB ALLFINANZ BROKER	1	0,2
RAIFFEISEN BROKER DE ASIGURARE	1	0,2

Structura cererilor admise pe piața asigurărilor, **în raport cu obiectul litigiului**, se prezintă astfel:

Perioada de raportare	2025	
Structura cererilor în raport cu obiectul litigiului	Număr de cereri admise	% în total
Asigurări răspundere auto civilă (RCA)	355	69,9
Asigurări de locuință	63	12,4
Asigurări CASCO	31	6,1
Asigurări de viață (AV)	16	5
Asigurări de sănătate	11	2,2
PAD	9	1,8
Asigurări medicale	3	0,6
Asigurări generale	2	0,4

În perioada de referință au fost soluționate **396 de litigii prin procedurile SAL**, majoritatea vizând piața asigurărilor-reasigurărilor (394 de cazuri), restul fiind aferente pieței de capital și pieței pensiilor private (câte un caz). Dintre acestea, în 313 litigii consumatorii au ales procedura de impunere a unei soluții, iar în 83 de cazuri procedura de propunere a unei soluții.

Distribuția cererilor soluționate în funcție de piața vizată



Ca urmare a Hotărârilor/încheierilor emise, conciliatorii au beneficiat, în anul 2025, de **onorarii brute plătite în cuantum de 478.850 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 2025 s-a înregistrat **o durată medie de cca. 30 de zile pentru procedura de soluționare a litigiilor prin propunerea unei soluții și de cca. 53 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. Raportat la durata medie din anul 2024, se constată o scădere cu 2 zile în anul 2025 a **duratei medii pentru procedura de soluționare a litigiilor prin impunerea unei soluții (de la 55 de zile la 53 de zile, în limita prevederilor legale de 90 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 -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

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.

consumator sau comerciant nu a solicitat întreruperea procedurilor în timpul concilierii propriu-zise.

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

În cursul anului 2025, pe rolul instanțelor judecătorești au fost înregistrate, **în total, 40 de litigii în care Entitatea SAL-Fin a avut calitatea de parte.** Dintre acestea, 31 de litigii au fost promovate de către comercianți împotriva hotărârilor pronunțate de conciliatorii SAL-Fin (respectiv de către 5 societăți de asigurare), iar 9 litigii au fost inițiate de către consumatori. În aceste condiții, se constată că **gradul de respectare a hotărârilor emise de conciliatorii din cadrul SAL-Fin se situează la un nivel de aproximativ 90%.**

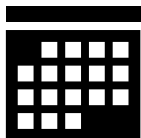
Totodată, în perioada de referință, din totalul dosarelor înregistrate pe rolul instanțelor judecătorești, litigiile se află în diferite etape ale procedurii judiciare, corespunzătoare stadiului de soluționare a fiecărei cauze. Hotărârile contestate având ca obiect executarea polițelor RCA dețin o pondere de aproximativ 90% din total, respectiv 36 de litigii.

De asemenea, se evidențiază faptul că un număr de 21 de litigii, reprezentând aproximativ 53% din total, au fost inițiate de către un singur asigurător, respectiv **Allianz-Tiriac Asigurări S.A.**, în timp ce următorul asigurător ca pondere, respectiv **Generali România Asigurare Reasigurare S.A.**, a înregistrat 5 litigii, reprezentând aproximativ 12,5% din total,

În ceea ce privește etapa de analiză a dosarelor, se menționează că, pe parcursul perioadei de referință, nu au fost înregistrate contestații sau sesizări privind admiterea ori respingerea cererilor în vederea soluționării.

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

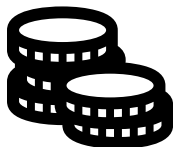
Analiza cazuisticii aferente anului 2025 evidențiază faptul că litigiile supuse mecanismelor de soluționare alternativă au fost generate, în mod preponderent, de o serie de disfuncționalități structurale și operaționale manifestate în cadrul raporturilor juridice dintre consumatori și operatorii economici din domeniul asigurărilor, acestea având un caracter repetitiv și un impact semnificativ asupra drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor. Principalele problematice identificate se circumscriu următoarelor aspecte:



nerespectarea termenelor legale și contractuale privind plata despăgubirilor aferente dosarelor de daună deschise în temeiul contractelor RCA, inclusiv formularea de solicitări având ca obiect acordarea penalităților datorate pentru întârzierile în efectuarea plăților sau în achitarea diferențelor de despăgubire stabilite conform cadrului normativ aplicabil



discrepanțe semnificative între sumele propuse și limitele maxime prevăzute în contractele de asigurare, incluzând practica stabilirii valorii de piață în situația daunelor totale fără luarea în considerare a tuturor dotărilor și caracteristicilor tehnice ale vehiculelor avariate



stabilirea unor sume reduse cu titlu de despăgubiri pentru daune morale și vătămări corporale, apreciate de consumatori ca fiind necorespunzătoare în raport cu gravitatea prejudiciilor suferite



respingerea integrală sau parțială a cererilor de despăgubire formulate de consumatori, în lipsa unui nivel suficient de claritate sau fundamentare percepută ca fiind adecvată



formularea de către consumatori a pretențiilor bănești aferente închirierii de autovehicule sau compensării lipsei de folosință, în baza contractelor RCA, în contextul unor interpretări divergente ale obligațiilor contractuale **stabilirea culpei comune sau reținerea în mod eronat a vinovăției în producerea evenimentelor asigurate,** aspecte care generează controverse semnificative și contestări frecvente din partea consumatorilor.



Aceste problematice recurente reflectă necesitatea consolidării practicilor de evaluare, a transparenței decizionale și a alinierii continue la exigențele cadrului normativ aplicabil, în vederea reducerii incidenței litigiilor și a creșterii gradului de încredere a consumatorilor în mecanismele extrajudiciare de soluționare a disputelor.

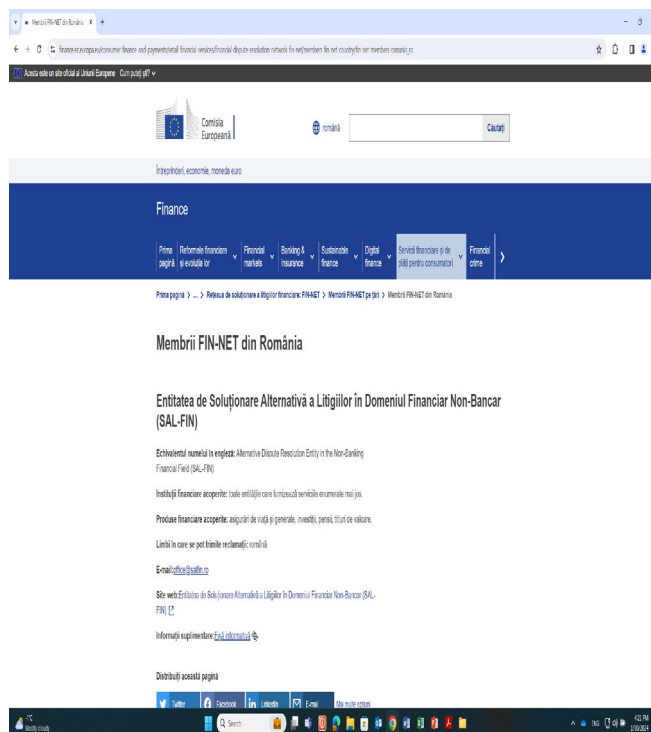
7. Evaluarea eficacității cooperărilor în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, după caz

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, eficace, 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**), **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 este conectat în mod direct cu celelalte entități similare de la nivelul Uniunii Europene, ceea ce a permis un schimb de experiență extrem de util pentru activitatea 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

În perioada de referință, procedurile derulate au înregistrat un nivel ridicat de acceptare din partea părților implicate, soluțiile adoptate fiind acceptate în proporție de aproximativ 90%, ceea ce corespunde unui procent redus de contestare. Acest rezultat evidențiază eficiența procedurilor de soluționare a litigiilor din domeniul financiar non-bancar.



Eficiența mecanismelor aplicate este susținută și de interesul în creștere manifestat de consumatori pentru utilizarea acestora, interes determinat în principal de existența unor proceduri rapide, transparente și cu caracter gratuit.

Această tendință se reflectă în evoluția anuală ascendentă atât a numărului de cereri înregistrate, cât și a litigiilor soluționate.

Astfel, în anumite cazuri, sumele obținute de consumatori peste oferta inițială a asiguratorilor au atins valori semnificative. Cu titlu de exemplu, indicăm cea mai mare sumă obținută de un consumator, peste oferta inițială a asiguratorului, în urma apelării la procedurile de conciliere oferite de SAL-Fin, respectiv **669.900 lei**, aceasta reprezentând despăgubirea aferentă unui caz de vătămare corporală.



Totodată, și în alte dosare instrumentate de SAL-Fin au fost obținute sume semnificative, dintre care exemplificăm despăgubirile acordate sub forma indemnizației de asigurare pentru invaliditate permanentă totală, în cuantum de **346.737 lei**, precum și despăgubirile pentru daune morale aferente suferinței fizice și psihice, în cuantum de **384.800 lei**.

În acest cadru, SAL-Fin s-a conturat ca un instrument funcțional și relevant pentru protejarea intereselor consumatorilor, facilitând soluționarea eficientă a diferendelor dintre aceștia și entitățile autorizate și supravegheate de Autoritatea de Supraveghere Financiară.

De asemenea, analiza rezultatelor obținute în urma procedurilor de conciliere intermediare de SAL-Fin relevă faptul că, în mod constant, consumatorii beneficiază de soluții financiare mai favorabile, materializate prin acordarea unor sume considerabil superioare celor avansate inițial de către asigurători.

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. 90%⁴**.

În total, în anul 2025, consumatorii au primit în plus față de ofertele inițiale ale asigurătorilor, suma de cca. **1,2 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 2025, într-un număr de 15 ședințe ordinare și extraordinare, în care au fost exercitate prerogativele acestuia, așa

⁴ Procent calculat ca pondere între numărul de litigii finalizate contestate în instanță și numărul total de litigii soluționate.

cum sunt precizate în Regulamentul 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 și a procedurilor aferente; clarificarea unor aspecte care țin de buna desfășurare a procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor;
- aprobarea suspendării, respectiv revocării și radierii din Registrul Conciliatorilor a doi conciliatori.
- 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 de adrese de atenționare a conciliatorilor în cauză;
- analiza structurii cererilor respinse și adoptarea de măsuri cu privire la diminuarea numărului acestora;
- 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;
- 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.);



- analiza evoluției sesizărilor primite din perspectiva comercianților chemați ca parte în litigiile deduse concilierii prin intermediul SAL-FIN;
- aprobarea Raportului anual de activitate al entității SAL-FIN pe anul 2024;
- emiterea propunerii de buget al SAL-FIN pentru anul 2026, 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);
- analiza trimestrială a evoluției plăților aferente onorariilor conciliatorilor.

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.

Domnul Claudiu Emanuil STĂNESCU a participat la Fin Net Plenary Meeting, organizată în data de 12.11.2025 la Bruxelles.

Concluzii

În 2026 se **împlinesc 10 ani de activitate SAL-FIN**, ale cărui rezultate pot fi sintetizate astfel:

- **8.000 – număr total de cereri de soluționare primite;**
- **4.100 – număr total litigii soluționate;**
- **21 mil. lei – sume suplimentare primite de consumatori față de ofertele inițiale ale comercianților.**

Meritul pentru rezultatele evidenciate mai sus revine, în principal, conciliatorilor SAL-FIN, cei care, de-a lungul timpului, au făcut mari eforturi pentru a împărți dreptatea într-un

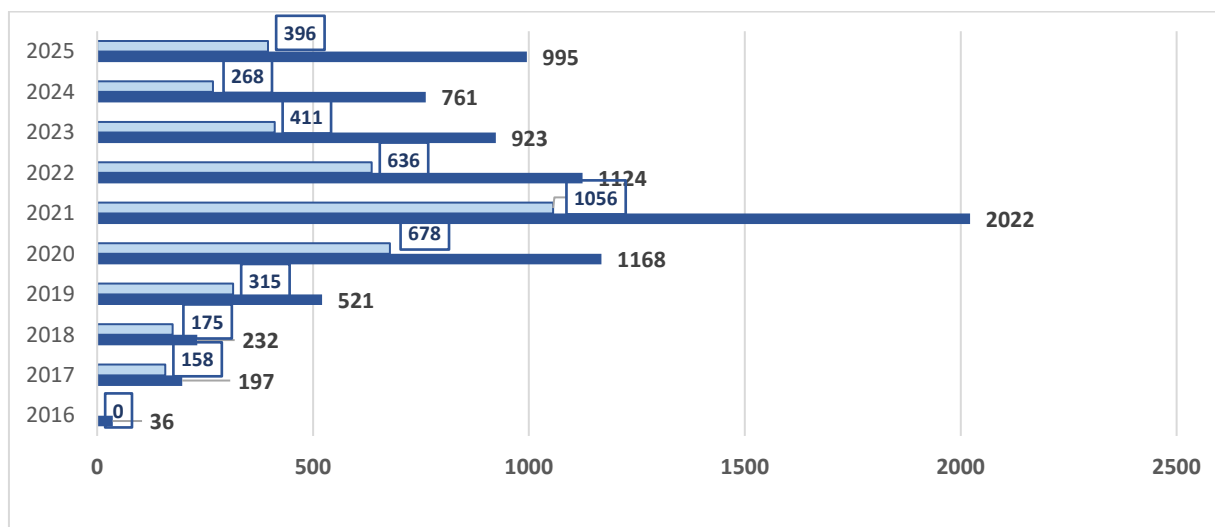
mod cât mai echitabil, pentru a fi neutri și imparțiali, pentru a le oferi consumatorilor posibilitatea de a își rezolva litigiile cu asigurătorii.

În același timp, trebuie evidențiat și rolul membrilor staff-ului tehnic al SAL-FIN, care au dat mereu o mână de ajutor consumatorilor, cărora le-au explicat procedurile și i-au ghidat în completarea reclamațiilor, dar și conciliatorilor.

În final, un rol important în dezvoltarea și în maturizarea entității l-au avut și membrii Colegiului de Coordonare. Regulamentul de organizare și funcționare a fost modificat de mai multe ori, cunoscând îmbunătățiri pe măsura identificării chestiunilor care necesitau abordări noi, chiar schimbări fundamentale de paradigmă, pentru a garanta funcționarea neutră și imparțială a SAL-FIN. De asemenea, tot acestia au meritul de a fi pus bazele unei entități care îndeplinește toate cerințele de independență și imparțialitate, care au permis integrarea în familia Uniunii Europene, prin aderarea la FIN-NET.

Astfel, SAL-FIN a devenit un model de succes în **implementarea conceptelor europene și a bunelor practici, atât în procesul de educare a comercianților, cât și pentru protecția consumatorilor.**

Evoluția anuală a numărului de cereri primite și a litigiilor soluționate



**2021 – anul intrării în faliment a Societății de Asigurare-Reasigurare City Insurance*



Având în vedere trendurile înregistrate, **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..

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.

Claudiu Emanuil STĂNESCU

Membru coordonator al Colegiului de Coordonare SAL-FIN