



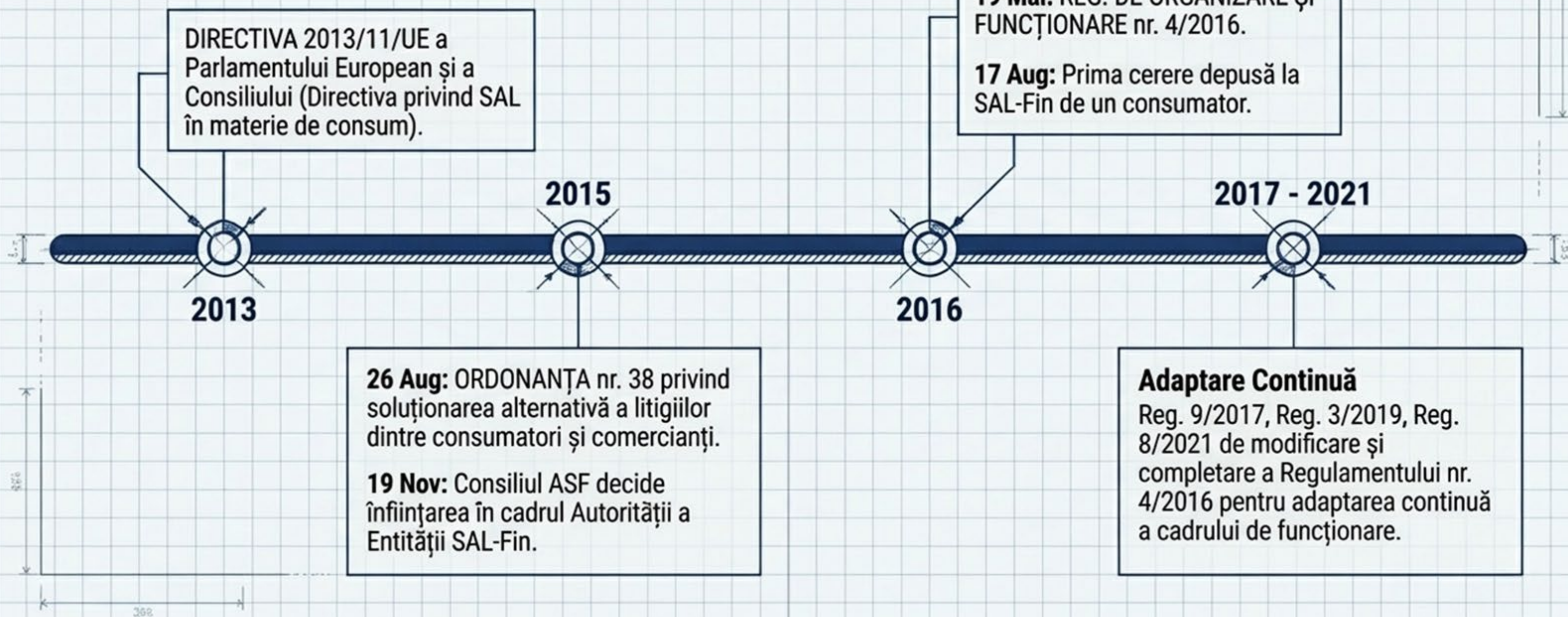
Soluționarea alternativă a litigiilor în domeniul financiar nebancaar

Între teorie și practică: Arhitectura, Eficiența și Provocările SAL-Fin

Fundamentul Instituțional: Mandat și Independență



Evoluția Normativă: Construcția Cadrului Legal



Mecanismele de Soluționare: Impunere vs. Propunere

Consumatorul alege procedura

Procedura de Impunere Soluție

Caracteristică: Decizia finală are caracter obligatoriu pentru comerciant dacă este acceptată de consumator.

aleasă de cca. 86% dintre consumatori



90 de zile

Durată legală maximă

53 de zile

Timp mediu real de răspuns

Procedura de Propunere Soluție

Caracteristică: Soluția este o recomandare, necesitând acceptul ambelor părți pentru a produce efecte.

aleasă de cca. 14% dintre consumatori



30 de zile

Durată legală maximă

30 de zile

Timp mediu real de răspuns

Infrastructura de Suport

Digitalizare: Portalul salfin.ro permite (din 2021) completarea/înregistrarea online a documentelor și alocarea automată.

Profesionalizare: SAL-Fin oferă formare continuă prin intermediul Institutului de Studii Financiare (ISF).

Arhitectura Funcțională SAL-Fin (Date: 2025)

5

Colegiul de coordonare

Numiți prin decizia
Consiliului ASF.

Componentă:

2 reprezentanți ASF,
1 reprezentant ANPC,
1 reprezentant al asociațiilor
de protecție a consumatorului,
1 reprezentant al pieței
financiare non-bancare.

19

Corpul conciliatorilor

Distribuția expertizei:
13 activi pe segmentul
asigurare-
reasigurare,
3 pe segmentul
pieței de capital,
3 pe segmentul
pensilor private.

5

Secretariatul tehnic

Compartimentul de
Analiză și Suport
Tehnic (structură
creată în cadrul ASF).

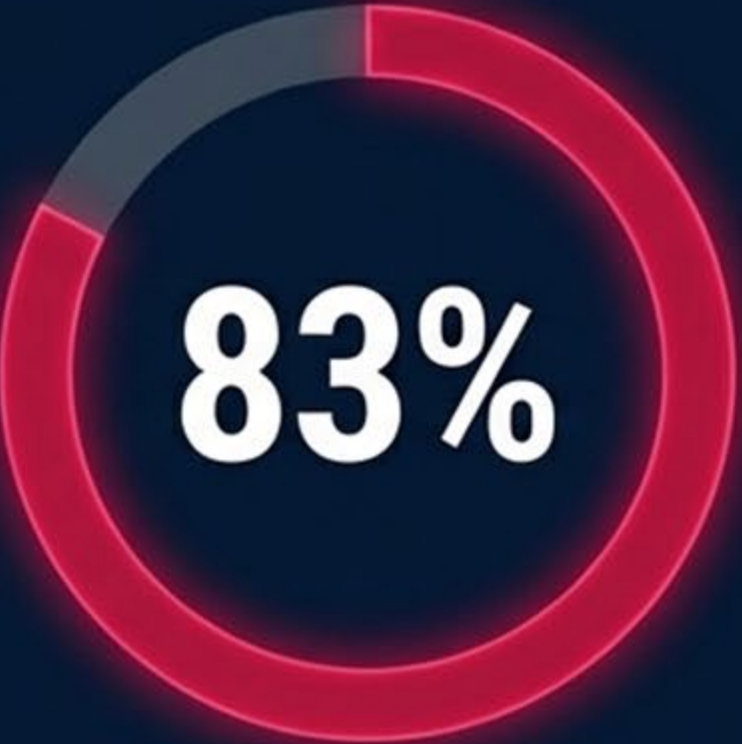
Formată din
5 angajați dedicați.

| Tablou de Bord: Performanță și Eficiență



4.093

Număr total de litigii
soluționate (cumulat până
la finele anului 2025).



83%

Procentajul mediu al litigiilor
care au ca subiect RCA-ul
(cu un maxim istoric de cca.
95% în anul 2021).



89%

Gradul mediu de acceptare a
soluțiilor conciliatorilor
(cu un maxim înregistrat în
anul 2023 de cca. 93%).

*Notă metodologică: Calculat ca raport între numărul de litigii soluționate și numărul celor contestate în instanță.

Grila Diagnostică: Probleme semnificative generatoare de litigii



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...



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...



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.



Stabilirea culpei comune sau reținerea în mod eronat a vinovăției în producerea evenimentelor asigurate, aspecte care generează controverse semnificative și contestări frecvente...

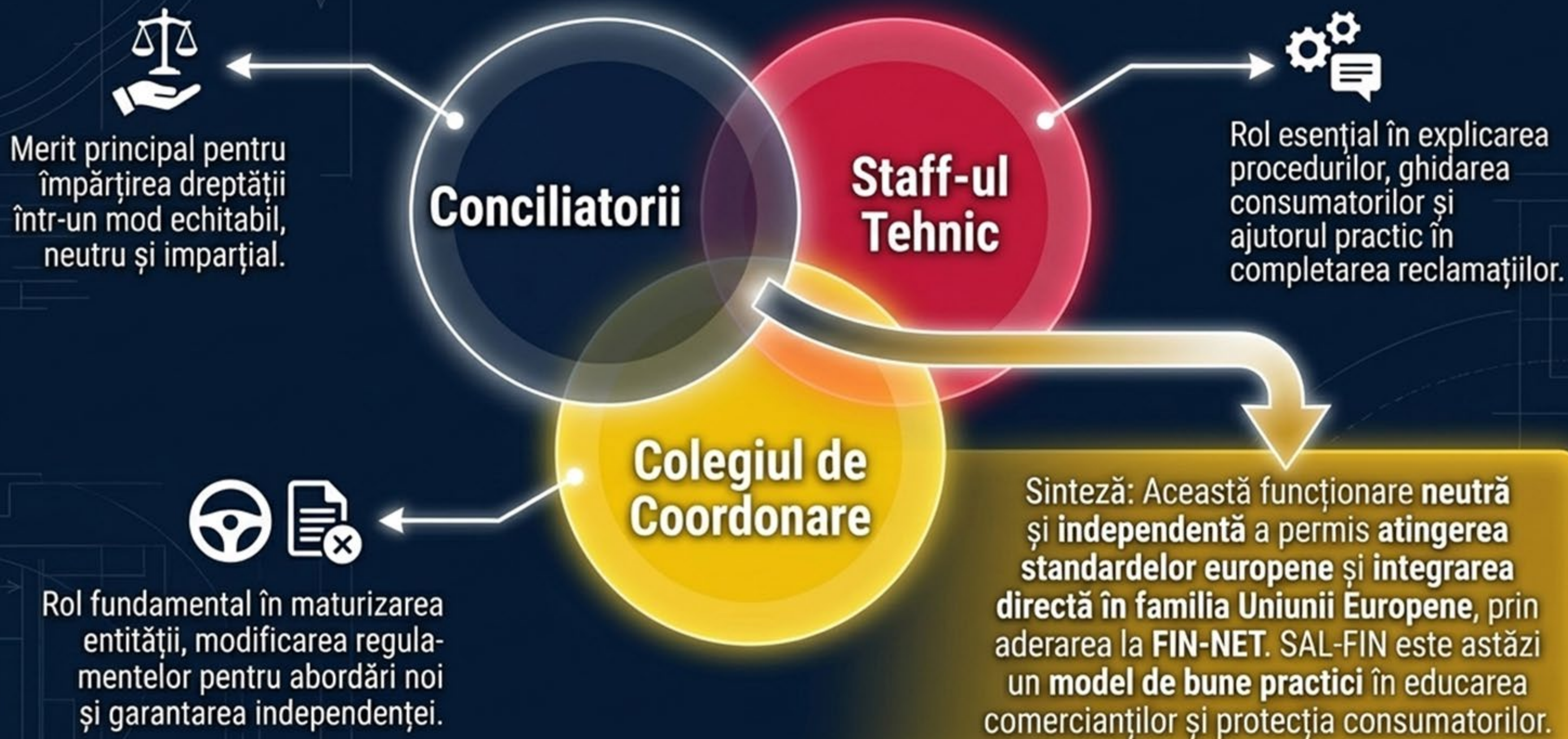


Respingerea integrală sau parțială a cererilor de despăgubire formulate de consumatori, în lipsa unui nivel suficient de claritate sau fundamentare percepută ca fiind adecvată.



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.

| Ecosistemul Încrederii: Un model de succes integrat european



“

Pentru ASF, **protecția consumatorilor** este centrul de **greutate al supravegherii**. O piață solidă nu se măsoară doar prin volume sau indicatori economici, ci și prin **încrederea celor** pe care îi servește. De aceea, **obiectivul** nostru este ca **fiecare contract** să devină nu doar o **promisiune financiară**, ci un **angajament de încredere între oameni, companii și instituții**, adică fundamentul unei societăți stabile și **responsabile**.

– Alexandru PETRESCU, Președinte ASF

”