



Raport privind activitatea desfășurată de entitatea SAL-FIN și de Colegiul de Coordonare al acesteia în anul 2020



I. 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 și Regulamentul A.S.F. nr. 3/2019.

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.

II. 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.

În cursul anului 2020, membrii Colegiului de Coordonare au fost următorii:

- Claudiu Emanuil STĂNESCU – membru coordonator – reprezentant Autoritatea de Supraveghere Financiară;
- Oana Ileana CAZAN – membru – reprezentant Autoritatea de Supraveghere Financiară până în luna noiembrie 2020, respectiv Ovidiu Gheorghe PETRU - membru până în prezent;
- Cătălina CIOBĂNESCU – membru – reprezentant A.N.P.C. până în luna august 2020, respectiv Laurentiu Marius PARASCHIV – membru până în prezent;
- Alin-Eugen IACOB – membru – reprezentant asociații de consumatori, Președinte Asociația Utilizatorilor Români de Servicii Financiare (AURSF);
- Dorel DUȚĂ – membru – reprezentant asociații piețe financiare nonbancare, Președinte UNSICAR

Activitatea tehnico-operatională a SAL-Fin a fost asigurată de către o structura organizată în cadrul Direcției Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară. În urma analizei efectuate cu privire la identificarea unor măsuri de eficientizare a activității entității, precum și ca urmare a creșterii semnificative a volumului de activitate, începând cu luna octombrie 2020, în cadrul Autorității de Supraveghere Financiară, s-a înființat Serviciul Analiza și Suport Tehnic SAL-Fin, aflat în coordonarea Consiliului A.S.F..

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.

La finele anului 2020, în Registrul conciliatorilor era înregistrat un număr de **21 de conciliatori**, pentru care s-au încheiat contracte de mandat. Dintre aceștia, un număr de **18 de conciliatori activează pe segmentul de asigurare-reasigurare și 3 pe segmentul pieței de capital.**

III. 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 2020 au fost derulate diverse activități, după cum urmează:

- considerând că activarea pe platformele sociale reprezintă o oportunitate de a crește vizibilitatea entității prin comunicarea constantă și transparentă a evoluției activității și a aspectelor relevante a acesteia, s-a lansat **pagina oficială de Facebook a SAL-Fin**, aceasta putând fi accesată folosind următorul link: <https://www.facebook.com/SAL-FIN-107691301114852>;
- administrarea site-ului entității (www.salfin.ro), care a înregistrat pe perioada anului 2020 aproximativ **150.000 de accesări**, fiind raportat un număr de peste **24.000 de vizitatori unici**;

- asigurarea informării publice prin intermediul comunicatelor de presă, preluate de presă de profil;
- înregistrarea lunară a aproximativ 500 de schimburi de corespondență electronică cu diverse contacte (comercianți, consumatori, conciliatori/ persoane interesate să devină conciliatori);
- asigurarea promovării indirecte prin intermediul call center-ului A.S.F..

Din perspectiva site-ului salfin.ro, trebuie precizat faptul că acesta prezintă informații referitoare la:

- Regulile de procedură privind:
 - Procedura SAL finalizată cu propunerea unei soluții;
 - Procedura SAL finalizată cu impunerea unei soluții;
- Colegiul de Coordonare;
- Registrul Conciliatorilor;
- Ghidul SAL-Fin;
- Dicționar de termeni;
- Date de contact;
- Informații diverse, utile pentru consumatori și comercianți.
- Date și informații prevăzute în legislația de specialitate (termene de soluționare etc.)

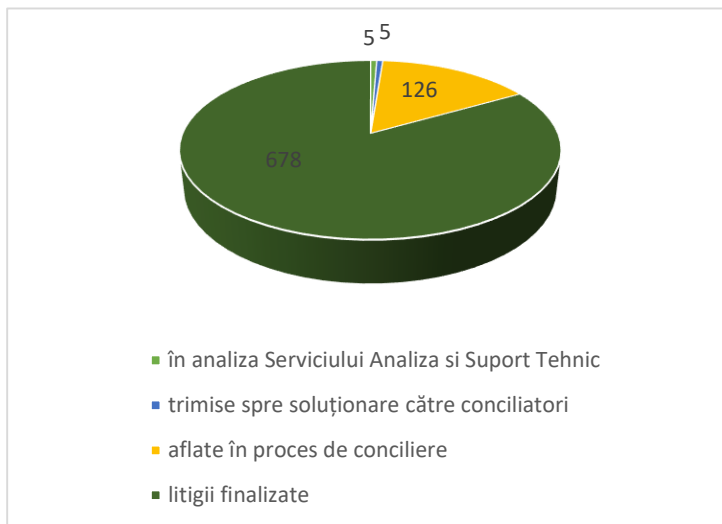
IV. Derulare activitate SAL-Fin

1. Numărul de litigii și domeniile la care se referă

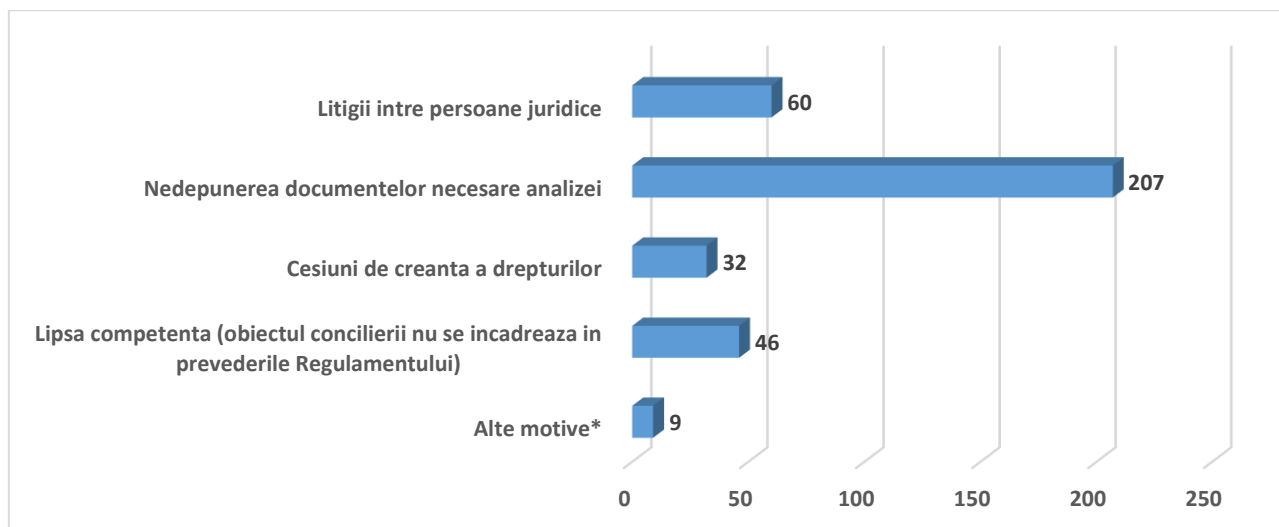
În anul 2020, au fost depuse spre analiză **1.168 cereri**, nivel mai mult decât dublu față de anul **2019, când a fost înregistrat un număr de 521 de cereri**. Din cele 1.168 de cereri, a fost trimis spre soluționare către conciliatori **un număr de 814 cereri, după cum urmează:**

- în analiza Serviciului Analiză și Suport Tehnic: 5 solicitări
- trimise spre soluționare către conciliatori: 5 solicitări
- aflate în proces de conciliere: 126 de solicitări
- finalizate: 678 de solicitări

Un număr de 354 cereri nu au fost transmise conciliatorilor după faza de analiză, acestea fiind respinse pentru



neîndeplinirea criteriilor de admitere a cazurilor în conciliere. Structura motivelor respingerii cererilor este următoarea:



**Din categoria "Alte motive" fac parte solicitările analizate de o instanță de judecată (3 cereri), litigiile pentru care consumatorul nu a prezentat reclamația către SAL-Fin în termen de un an de la data la care acesta, după caz, a prezentat reclamația comerciantului sau de la data săvârșirii faptei care a dat naștere litigiului (5 cereri) și 1 cerere pentru care consumatorul și-a găsit rezolvarea prin simpla notificare către comerciant a litigiului de către SAL-Fin.*

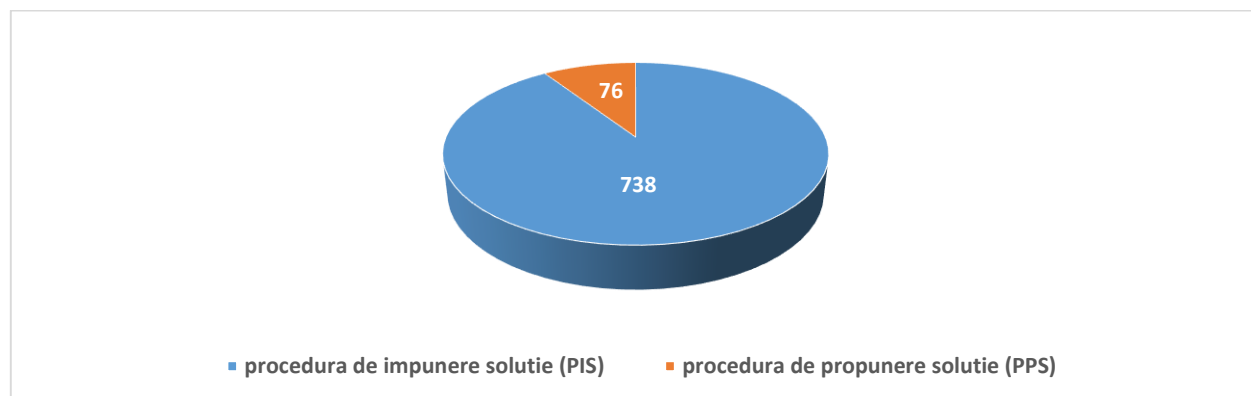
2. Modul de desfășurare al litigiilor

Pentru un număr de **738 de cereri (91%)**, consumatorii au ales procedura de impunere a unei soluții (**PIS**), din care:

- 731 consumatori au optat pentru soluționare online (99%);
- 7 consumatori au optat pentru soluționare în prezența părților (1%).

Pentru un număr de **76 de cereri (9%)**, consumatorii au ales procedura de propunere a unei soluții (**PPS**), din care:

- 74 consumatori au optat pentru soluționare online (97%);
- 2 consumatori au optat pentru soluționare în prezența părților (3%).



Cererile consumatorilor preluate în analiză în cursul anului 2020 au vizat, exclusiv, neînțelegeri cu comercianții din domeniul asigurări-reasigurări, structura cererilor admise după obiect fiind redată mai jos.

Structura cererilor după obiectul cererilor	Număr de cereri admise	%
Asigurări răspundere auto civilă (RCA)	761	93,5
Asigurări CASCO	22	2,7
Asigurări generale	29	3,6
Asigurări de viață	1	0,1
PAD	1	0,1

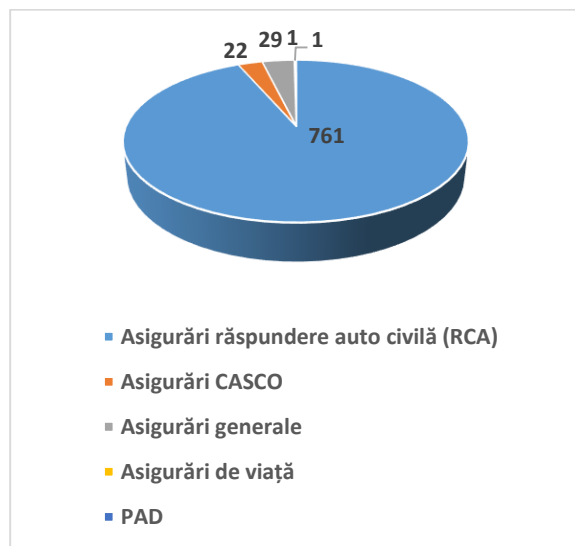
În cursul anului 2020 au fost soluționate **678 litigii** prin procedurile SAL, **în creștere cu cca. 215% față de anul 2019**, când s-a înregistrat un număr de **315 litigii** soluționate.

Structura litigiilor soluționate în anul 2020, după obiectul cererilor, se prezintă astfel:

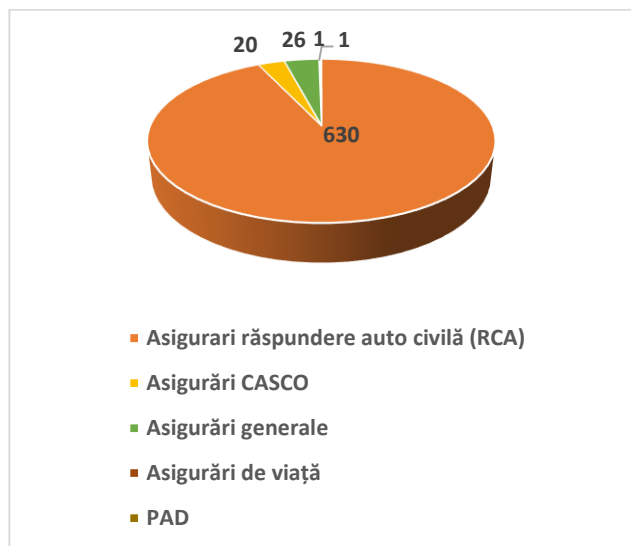
Structura litigiilor soluționate după obiectul cererilor	Număr de litigii soluționate	%
Asigurări răspundere auto civilă (RCA)	630	92,9%
Asigurări CASCO	20	2,9%
Asigurări generale	26	3,8%
Asigurări de viață	1	0,1%
PAD	1	0,1%

În total, în perioada 2016-2020, la nivelul SAL-Fin s-au soluționat 1.326 litigii.

Distribuție cereri după obiect



Distribuție litigii soluționate după obiect



În baza contractelor de mandat încheiate și a hotărârilor/ încheierilor emise, atât individual, cât și în comisii de conciliere de câte 3 conciliatori în procedura PIS, conciliatorii au beneficiat, în anul 2020, de **onorarii brute plătite în cuantum de 616.880 lei**.

3. Durata medie de soluționare a litigiilor

Durata medie de soluționare a unui litigiu se încadrează în prevederile Regulamentului 4/2016. Astfel, pentru cererile înregistrate în anul 2020, s-a înregistrat **o durată medie de 30 de zile pentru procedura de soluționare a litigiilor prin propunerea unei soluții și o durată medie de 58 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).

Menționăm că soluționarea unui litigiu se referă strict la perioada cuprinsă între primirea și acceptarea dosarului de către conciliatorul desemnat și data emiterii hotărârii sau încheierii, după caz. Termenul nu include perioada de analiză a cererilor în cadrul Secretariatului Tehnic (în medie, 3-9 zile față de maximumul de 21 de zile prevăzut de Regulamentul 4, cu modificările și completările ulterioare) și nici perioada cuprinsă între transmiterea cererii și a documentelor spre analiză comerciantului și conciliatorului (această perioadă fiind cuprinsă între 5 și 15 zile conform prevederilor Regulamentului 4, cu modificările și completările ulterioare).

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.

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

În cursul anului 2020, pe rolul instanțelor judecătorești s-au regăsit **94 hotărâri contestate de către comercianți** (8 societăți de asigurare). **În aceste condiții, proporția respectării rezultatelor procedurilor SAL este de cca. 86%. Până la data de 31.12.2020, instanțele judecătorești nu au dat câștig de cauză niciunui contestatar, acolo unde s-au pronunțat, iar celelalte contestații se afla în diverse stadii procesuale.**

Hotărârile contestate izvorâte din executarea polițelor RCA dețin o pondere de 96% în total, un număr de 56 de litigii (cca. 60% din total) sunt inițiate de un singur asigurator (EUROINS Romania Asigurare Reasigurare S.A), iar următorul asigurator deține o pondere de 22% în total (City Insurance S.A.).

În ceea ce privește analiza dosarelor în cadrul Serviciului Analiza și Suport Tehnic SAL-Fin, nu au existat contestații sau sesizări privind 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 2020 au fost generate de următoarele aspecte:

- **depășirea termenului legal de plată a despăgubirilor aferente dosarelor de daună deschise în baza contractelor RCA; solicitarea de penalități cuvenite consumatorilor pentru întârzierile în plata despăgubirilor/ diferențelor de plată la despăgubiri în baza contractelor RCA.**
- **diferența mare dintre sumele propuse de către asigurători în dosarele de daună și calculele pe care consumatorii le primesc în urma evaluărilor sau constatărilor din unitățile de service (în cazul RCA) sau, în cazul celorlalte asigurări, diferența mare între sumele propuse de asigurători și sumele maxime prevăzute în contractele de asigurare; stabilirea valorii de piață de către asigurători, în cazul daunelor totale, fără a se ține seama de toate dotările vehiculelor în cauză;**
- **lipsa de comunicare transparentă a calculelor pe care asigurătorii le fac în stabilirea cuantumului daunelor; justificarea insuficientă a soluțiilor adoptate de către asigurători;**
- **solicitarea sumelor considerate cuvenite de către consumatori pentru închirierea de autoturisme sau lipsa de folosință în baza contractelor RCA.**

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



În urma unei corespondențe intense, Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri, în calitate de autoritate competentă, a confirmat îndeplinirea de către Entitatea de Soluționare alternativă a litigiilor în domeniul financiar-nebancar (SAL-FIN) a prevederilor Ordonanței de Guvern nr. 38/2015 și a Directivei 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor (SAL).

Începând cu data de 08.09.2020, **SAL-FIN a devenit membră a Platformei europene de soluționare online a litigiilor (SOL)**, ca urmare a notificării entității noastre Comisiei Europene, în temeiul articolului 20 din Directiva privind SAL în materie de consum (Directiva 2013/11/UE), de către autoritatea competentă din România.

Platforma europeană de soluționare online a litigiilor (SOL) este pusă la dispoziție de Comisia Europeană pentru a crește siguranța și corectitudinea cumpărăturilor, oferind acces la instrumente de calitate pentru soluționarea litigiilor. Toate entitățile de soluționare a litigiilor care figurează pe acest site oferă proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor și au demonstrat că respectă standarde clare de calitate în materie de corectitudine, eficiență și accesibilitate. La momentul actual, pe aceasta platforma se afla notificate și recunoscute de către Comisia Europeană cca. 400 de entități cu atribuții în soluționarea alternativă a litigiilor.

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

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 contestate de către părțile implicate într-o mică măsură, **soluțiile adoptate fiind acceptate de părți în proporție de cca. 86%.**

Acest fapt demonstrează eficacitatea acestei modalități de soluționare a litigiilor din domeniul financiar non-bancar.

În același timp, trebuie subliniat interesul în creștere arătat de consumatori, acesta pornind, mai ales, de la nevoia exprimată de a găsi o modalitate mai rapidă, mai transparentă și gratuită de soluționare a cererilor lor. Dovada, în acest sens, este reprezentată de ritmul de creștere anual, atât al cererilor primite, cât și al litigiilor soluționate.

Procentul hotărârilor pronunțate în favoarea consumatorilor a crescut în 2020 la un nivel de aproximativ 84% (în creștere cu 1% față de anul anterior).

Tabel 1 eficacitate soluționare alternativă a litigiilor în anul 2020

Structura litigiilor soluționate după rezultatul acestora în anul 2020	Numar de litigii soluționate	%
Hotărâri/ încheieri emise în favoarea consumatorilor	570	84
Hotărâri/ încheieri prin care s-au menținut condițiile inițiale	108	16
Sume suplimentare primite de consumatori, în urma emiterii hotărârilor, încheierilor de către conciliatori	3.168.245 lei	

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

Spre exemplu, un păgubit RCA a depus o cerere de despăgubire pentru suma de 112.313 lei, iar asigurătorul a oferit suma de 8.444 lei. Consumatorul, nemulțumit de suma primită, a apelat la SAL-Fin, iar în urma concilierii, compania de asigurare a fost obligată la plata unei diferențe, în valoare de 103.868 lei, plus penalități de întârziere de 0,2% pe zi. Într-un alt caz, societatea de asigurare a făcut o ofertă de despăgubire în valoare de 67.205 lei, iar în urma intervenției conciliatorilor SAL-Fin a fost stabilită drept despăgubire suma de 94.755 lei.

De asemenea, pentru peste 50% din cererile adresate SAL-Fin și finalizate în mod favorabil consumatorilor în decursul anului 2020, valoarea despăgubirii obținute în urma concilierii a crescut cu 0,2% pe zi de întârziere, reprezentând penalități de întârziere conform prevederilor art. 21 alin. (5) din Legea nr. 132/2017.

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

- consumatorii au devenit din ce în ce mai încrezători în a apela la procedurile alternative de soluționare a litigiilor, dovada fiind creșterile înregistrate atât în privința numărului de cereri depuse, cât și la nivelul numărului de cazuri soluționate. Pentru creșterea gradului de încredere în activitatea SAL-Fin, este extrem de util sprijinul acordat de asociațiile de consumatori care pot explica membrilor lor avantajele pe care le oferă soluționarea neînțelegerilor cu comercianții prin metode mult mai rapide și fără costuri; deși Colegiul de Coordonare al SAL-Fin și-a propus să continue organizarea de întâlniri și alte tipuri de evenimente cu asociațiile de consumatori pentru a le prezenta rezultatele pozitive ale funcționării SAL-Fin, acest aspect a fost limitat de apariția pandemiei cu noul coronavirus;

- 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;
- unii dintre comercianți apelează la diverse formule birocratice în încercarea de tergiversare a derulării procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor sau la întârzieri nejustificate în punerea la dispoziție a documentelor necesare raportat la prevederile procedurale aplicabile. Deși în cadrul comercianților s-au organizat fluxuri interne dedicate pentru tratarea și soluționarea cu prioritate a solicitărilor de conciliere primite prin intermediul SAL-Fin, aceasta nu a condus la o eficientizare a acestei activități la nivelul comercianților (fiind invocate justificări legate de volumele mari de documente ce necesită a fi puse la dispoziție, respectiv fluctuația personalului implicat).

V. Activitatea de reglementare și coordonare

Colegiul de Coordonare al SAL-Fin s-a reunit, în cursul anului 2020, într-un număr de 12 ședințe ordinare, 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.

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

Pentru asigurarea derulării în bune condiții a activității SAL-Fin, membrii Colegiului de Coordonare au inițiat, analizat, respectiv adoptat o serie de decizii, după caz, astfel:

- 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;
- 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), precum și analiza gradului de încărcare al conciliatorilor înscrși în Registrul Conciliatorilor, în scopul desprinderii unor concluzii privind îmbunătățirea modului de repartizare a dosarelor, în vederea eficientizării activității de ansamblu a entității.
- emiterea propunerii de radiere a unui conciliator din Registrul conciliatorilor în urma desfășurării defectuoase a activității de conciliere;
- analiza punctelor de vedere, sesizărilor, recomandărilor sau solicitărilor emise de terțe părți și aprobarea măsurilor care se impuneau, în limita prerogativelor stabilite prin Regulamentul nr. 4, dintre care precizăm:
 - suspendarea analizei solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor prin intermediul SAL-Fin a unor noi litigii din partea unui reprezentant al consumatorilor pentru care, din 60 de solicitări, pentru un număr de 23 litigii s-au identificat contracte de cesiune de creanță a drepturilor consumatorilor, aspect specificat în Formularul de cerere SAL-Fin (F1);
 - suspendarea analizei solicitărilor de soluționare alternativă a litigiilor prin intermediul SAL-Fin a unor noi litigii din partea unui reprezentant al consumatorilor, în contextul sesizării Parchetului privind unele suspiciuni de fraudă;
 - analiza sesizărilor emise de către diverși consumatori cu privire la modul în care au fost derulate unele proceduri de conciliere/ solicitarea de puncte de vedere către conciliatorii implicate și comunicarea de răspunsuri către petenți, în limitele de competență furnizate prin Regulamentul nr. 4/2016;

- emiterea propunerii de buget al SAL-Fin pentru anul 2021, în strânsă corelare cu evoluția actuala și de perspectivă a numărului de cereri de soluționare a litigiilor;
- convocarea Corpului conciliatorilor în vederea analizării punctuale a unui caz de soluționare alternativă a litigiilor în care au existat critici emise cu privire la conciliatorii implicați în procedură, în vederea identificării de măsuri privind îmbunătățirea calității concilierilor, precum și a modului de raportare al conciliatorului/ comisiei de conciliere la reprezentanții comercianților.
- asigurarea corespondenței cu autoritatea competentă (Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri); asigurarea prezenței la întâlnirile organizate de acest for;
- asigurarea corespondenței cu direcțiile de specialitate din cadrul autorității, în vederea soluționării unor aspecte rezultate din hotărârile încheiate/ sesizările transmise de conciliatori;
- aprobarea propunerii tematicii pentru pregătirea continuă a conciliatorilor SAL-Fin emisă de către I.S.F. prin reprezentanții acestuia;
- analiza stadiului procesual al litigiilor în care este implicat SAL-Fin și adoptarea de eventuale măsuri;
- analiza evoluției sesizărilor primite și a litigiilor soluționate din perspectiva comercianților chemați ca parte în litigiile deduse concilierii prin intermediul SAL-FIN;
- asigurarea corespondenței cu comercianții/ consumatorii în situațiile în care s-au înregistrat devieri în aplicarea prevederilor Regulamentului nr. 4, în vederea corijării acestora;
- sesizarea organelor de cercetare penală în cazurile identificate ca reprezentând posibile situații de fraudă, conflict de interese etc.

Analiza permanentă a activității entității a condus la identificarea unor aspecte necesar a fi reglementate, motiv pentru care Colegiul de coordonare a decis, în cursul anului 2020, demararea procesului de revizuire a Regulamentului nr. 4/2016, în vederea flexibilizării proceselor și a consolidării independenței funcționale a conciliatorilor, asigurării transparenței și a imparțialității

în realizarea actului de conciliere, precum și necesitatea reducerii unor termene în vederea eficientizării desfășurării procedurii de soluționare alternativă a litigiilor.

Concentrarea masivă a cererilor de conciliere pe anumiți conciliatori (conform solicitărilor venite din partea consumatorilor), îngreunează activitatea de conciliere realizată de aceștia în afara activității profesionale principale, măbind astfel durata de soluționare a litigiilor (aspect sesizat chiar de către conciliatori).

În aceste condiții, Colegiul de coordonare a definitivat, la finele anului 2020, propunerile de îmbunătățire ale Regulamentului nr. 4/2016, urmând ca, în primul trimestru al anului 2021, să fie înaintate spre aprobare și consultare publică.

VI. Obiective pentru anul 2021



În conformitate cu Obiectivele strategice ale A.S.F. pentru anul 2021, se are în vedere creșterea permanentă a gradului de penetrare, respectiv a gradului de accesibilitate al SAL-Fin în rândul consumatorilor ca alternativă la soluționarea litigiilor pe piețele reglementate ale A.S.F.

În acest sens, lansarea în primul trimestru al

anului 2021 a noului site al entității va permite tuturor consumatorilor să profite din plin de tehnologie, beneficiind, astfel, de soluții de consiliere simple și rapide în vederea soluționării litigiilor. Asigurarea unor fluxuri operaționale eficiente vor conduce la asigurarea unui număr cât mai mare de concilieri finalizate, realizate în timp și la un nivel calitativ ridicat, cu rezultate vizibile, cuantificabile și benefice tuturor părților implicate.

De asemenea, Colegiul de coordonare își propune continuarea demersurilor pentru asigurarea cadrului necesar derulării activității entității în bune condiții, 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, alături de finalizarea demersurilor pentru înscrierea SAL-Fin în rețeaua de soluționare a litigiilor financiare – FIN-NET.

Asigurarea popularizării activității și rezultatelor SAL-fin reprezintă un obiectiv important al entității, iar activarea pe platformele sociale, respectiv dezvoltarea conturilor din social-media, reprezintă o oportunitate de a crește vizibilitatea SAL-FIN prin comunicare constantă și transparentă.

Dupa aproape cinci ani de activitate, SAL-Fin este deja o entitate extrem de utilă pieței de profil, rezultatele înregistrate demonstrând eficacitatea acestei modalități de soluționare a litigiilor din domeniul financiar non-bancar.

Claudiu Emanuil STĂNESCU

Membru coordonator al Colegiului SAL-Fin