



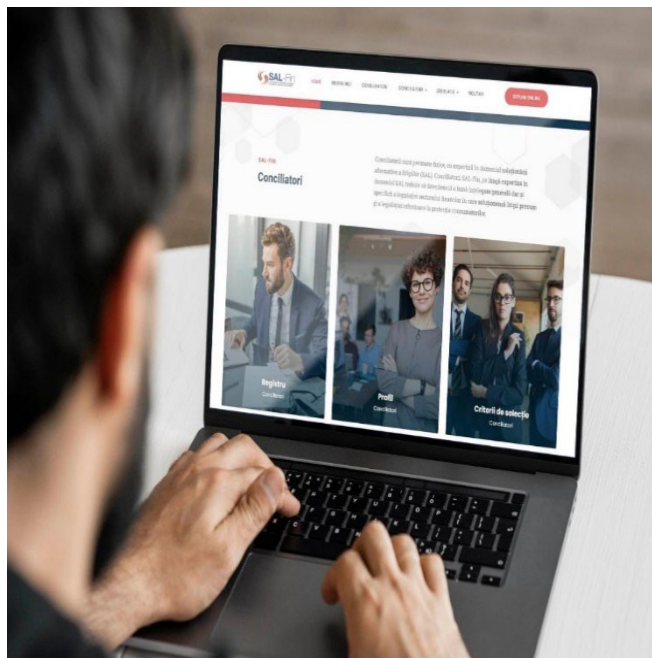
ENTITATEA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR  
ÎN DOMENIUL FINANCIAR NON-BANCAR  
AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ  
ROMÂNIA

---

# **Raportul de activitate al Entității SAL-FIN și al Colegiului de Coordonare al acesteia pentru anul 2024**

## 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.**

### **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 2024 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](http://www.salfin.ro)), care a înregistrat în anul 2024 un număr de **73.200 de accesări**, fiind raportat un număr de peste **13.000 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](mailto:suport.unsicar.ro)) și pe site-ul unei asociații de protecție a consumatorilor ([www.aursf.ro](http://www.aursf.ro)).
- Participarea la diverse evenimente, conferințe etc.

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](http://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 2024 a fost înregistrat un număr de **761** de cereri de conciliere, în scădere cu cca. 18% față de anul anterior, când a fost înregistrat un număr de **923 de cereri**. Una dintre explicațiile scăderii înregistrate în anul 2024 este și faptul că, în anul 2023, până la declararea falimentului Societății de Asigurare-Reasigurare Euroins S.A. (iunie 2023), se primiseră cca. 100 de cereri ce vizau acest comerciant.

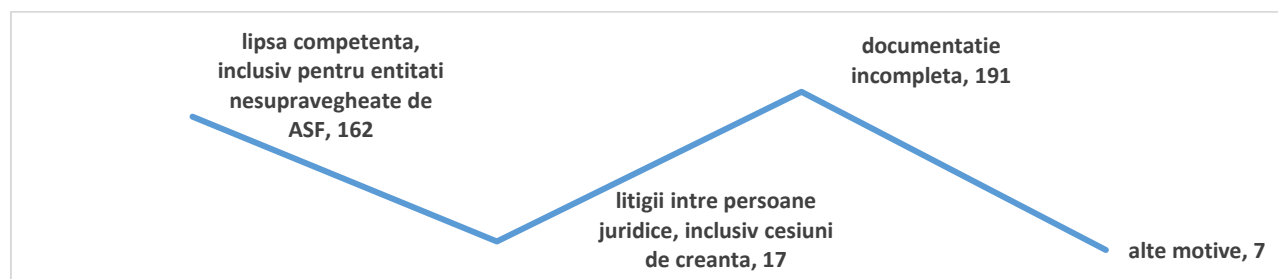
Din numărul total de cereri înregistrate în anul 2024, **21 de cereri au fost clasate, 31 de cereri se aflau în analiza** Compartimentului Analiză și Suport Tehnic, **377 de cereri au fost respinse**, iar restul de **322 de cereri au fost acceptate, fiind îndeplinite condițiile legale de eligibilitate**, aflate în următoarele situații:

- **64 de cereri** se aflau în procedura de conciliere;
- **268 de cereri** au fost finalizate.

Pentru un număr de **377 cereri** înregistrate în anul 2024 nu au fost îndeplinite condițiile de eligibilitate, motiv pentru care acestea au fost respinse. Astfel, **structura motivelor respingerii cererilor** este următoarea:

| Perioada de raportare                                                | 2024       | % în total |
|----------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| <b>Total cereri respinse, din care:</b>                              | <b>377</b> | <b>100</b> |
| lipsă competență, inclusiv pentru entități nesupravegheate de A.S.F. | 162        | 43         |
| litigii între persoane juridice, inclusiv cesiuni de creanță         | 17         | 5          |
| documentație incompletă                                              | 191        | 51         |
| alte motive                                                          | 7          | 2          |

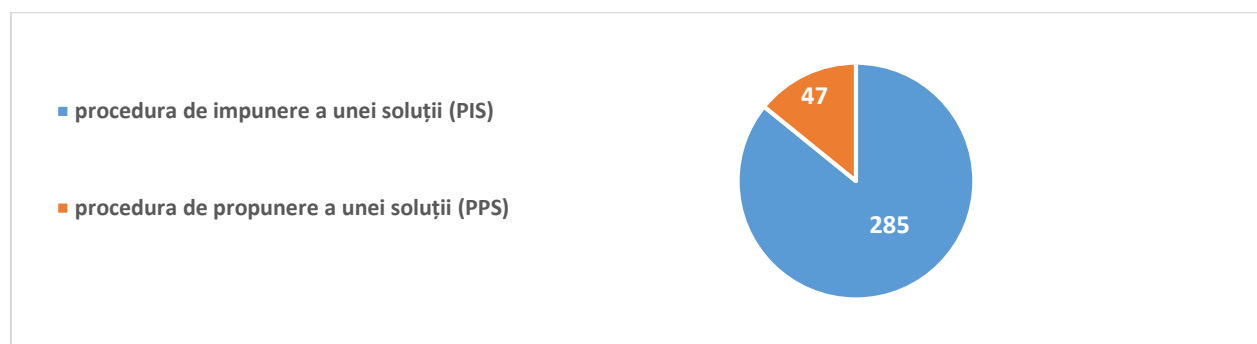
*\*Din categoria "Alte motive" fac parte solicitările analizate de alte entități SAL, respectiv litigiile pentru care consumatorul nu a prezentat reclamația către SAL-Fin în termen de un an de la data la care acesta, după caz, a prezentat reclamația comerciantului său de la data săvârșirii faptei care a dat naștere litigiului.*



## 2. Modul de desfășurare al litigiilor

Din totalul celor **332 de cereri acceptate**, consumatorii au ales procedura de impunere a unei soluții (**PIS**) pentru un număr de **285 de cereri (86%)**, din care cca. **98%** din proceduri s-au desfășurat online.

Pentru un număr de **47 de cereri (14%)**, consumatorii au ales procedura de propunere a unei soluții (**PPS**), din care cca. **99%** din proceduri s-au desfășurat online.



**Cererile consumatorilor**, preluate în analiză în cursul anului 2024, au vizat (aproape) în totalitate domeniul asigurărilor. În aceste condiții, **structura cererilor admise după obiect** se prezintă astfel:

| Perioada de raportare                                | 2024                   |            |
|------------------------------------------------------|------------------------|------------|
| Structura cererilor în raport cu obiectul litigiului | Număr de cereri admise | % în total |
| Asigurări răspundere auto civilă (RCA)               | 254                    | 77         |
| Asigurări generale (AG)                              | 45                     | 14         |
| Asigurări CASCO                                      | 13                     | 4          |
| Asigurări de viață (AV)                              | 16                     | 5          |
| PAD                                                  | 3                      | 1          |
| Pensii private                                       | 1                      | 0          |
| <b>Total</b>                                         | <b>332</b>             | <b>100</b> |

Cererile admise spre conciliere în anul 2024 au vizat un număr de **17 comercianți**, din care primii 4 dețineau cca. 76% din totalul cererilor. Deși cererile primite în anul 2023 au vizat **14 comercianți**, ponderea primilor 4 este comparabilă cu cea din anul 2024.

Structura cererilor, **după comercianți și produsul/serviciul care a generat litigiul**, se prezintă după cum urmează:

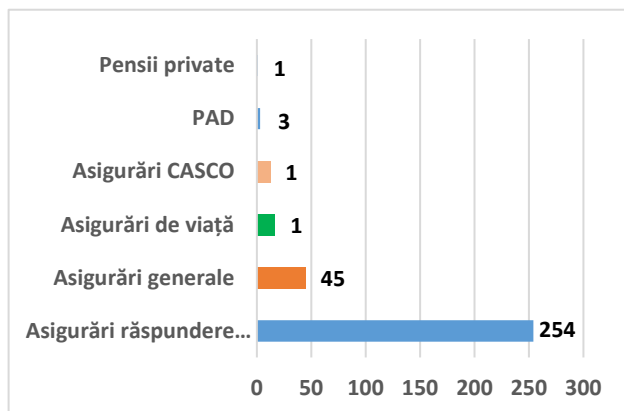
| Perioada de raportare                                                        | 2024      |            |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| Total cererilor acceptate în raport de entitatea parte în litigiu, din care: | Nr.       | % în total |
| <b>Groupama Asigurări SA, din care:</b>                                      | <b>80</b> | <b>24%</b> |
| RCA                                                                          | 60        |            |
| CASCO                                                                        | 2         |            |
| AG                                                                           | 8         |            |
| AV                                                                           | 10        |            |
| <b>Allianz - Țiriac Asigurări SA, din care:</b>                              | <b>76</b> | <b>23%</b> |
| RCA                                                                          | 66        |            |
| CASCO                                                                        | 2         |            |
| AG                                                                           | 7         |            |
| AV                                                                           | 1         |            |
| <b>Grawe România Asigurare SA, din care:</b>                                 | <b>66</b> | <b>20%</b> |
| RCA                                                                          | 63        |            |



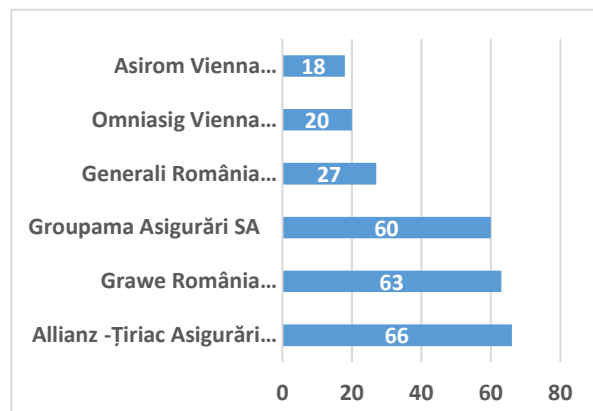
ENTITATEA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR  
ÎN DOMENIUL FINANCIAR NON-BANCAR  
AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ  
ROMÂNIA

|                                                                                |            |             |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| CASCO                                                                          | 0          |             |
| AG                                                                             | 2          |             |
| AV                                                                             | 1          |             |
| <b><i>Omniasig Vienna Insurance Group SA, din care:</i></b>                    | <b>34</b>  | <b>10%</b>  |
| RCA                                                                            | 20         |             |
| CASCO                                                                          | 5          |             |
| AG                                                                             | 5          |             |
| AV                                                                             | 4          |             |
| <b><i>Generali România Asigurare Reasigurare SA, din care:</i></b>             | <b>30</b>  | <b>9%</b>   |
| RCA                                                                            | 27         |             |
| CASCO                                                                          | 1          |             |
| AG                                                                             | 0          |             |
| AV                                                                             | 2          |             |
| <b><i>Asigurarea Românească - Asirom Vienna Insurance Group, din care:</i></b> | <b>22</b>  | <b>7%</b>   |
| RCA                                                                            | 18         |             |
| CASCO                                                                          | 2          |             |
| AV                                                                             | 1          |             |
| AG                                                                             | 1          |             |
| <b><i>Uniqa Asigurări SA, din care:</i></b>                                    | <b>10</b>  | <b>-</b>    |
| CASCO                                                                          | 1          | -           |
| AV                                                                             | 4          | -           |
| AG                                                                             | 5          | -           |
| <b>Eurolife FFH Asigurări Generale SA</b>                                      | <b>3</b>   | <b>-</b>    |
| <b>Pool-ul de Asigurare Împotriva Dezastrelor Naturale (PAID)</b>              | <b>4</b>   | <b>-</b>    |
| <b>BRD Asigurări de Viață SA</b>                                               | <b>1</b>   | <b>-</b>    |
| <b>Signal Iduna Asigurări De Viață SA</b>                                      | <b>0</b>   | <b>-</b>    |
| <b>Signal Iduna SA</b>                                                         | <b>1</b>   | <b>-</b>    |
| <b>Allianz Unit Asigurări De Viață</b>                                         | <b>1</b>   | <b>-</b>    |
| <b>BCR Asigurări de Viață</b>                                                  | <b>1</b>   | <b>-</b>    |
| <b>Garanta Asigurări S.A.</b>                                                  | <b>1</b>   | <b>-</b>    |
| <b>NN Asigurări de Viață</b>                                                   | <b>1</b>   | <b>-</b>    |
| <b>Metropolitan Life Pensii</b>                                                | <b>1</b>   | <b>-</b>    |
| <b>Total</b>                                                                   | <b>332</b> | <b>100%</b> |

*Structura cererilor admise după obiect*



*Structura cereri admise (RCA) pe comercianti*



Analizând structura cererilor, se poate constata că:

- Groupama Asigurări S.A. s-a aflat în topul cererilor primite în 2024, urmat la mică distanță de Allianz-Tiriac Asigurări S.A.; situația este inversă în cazul litigiilor ce au vizat RCA;
- Grawe România Asigurare S.A., chiar dacă se afla pe poziția a treia în total, înregistrează un număr semnificativ de litigii ce vizează RCA;
- Omniasig Vienna Insurance Group S.A., Generali România Asigurare Reasigurare S.A. și Asigurarea Românească - Asirom Vienna Insurance Group rămân relativ constante atât ca număr de litigii, cât și ca procent al acestora în totalul litigiilor.

**În total, în perioada 2016-2024, la nivelul SAL-FIN s-au soluționat cca. 3.800 de litigii.**

Ca urmare a Hotărârilor/încheierilor emise, conciliatorii au beneficiat, în anul 2024, de **onorarii brute plătite în cuantum de 327.325 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 2024 s-a înregistrat **o durată medie de cca. 30 de zile pentru procedura de soluționare a litigiilor prin**

**propunerea unei soluții și de cca. 55 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)<sup>1</sup>. Raportat la durata medie din anul 2023, se constată o creștere cu 4 zile în anul 2024 a **duratei medii pentru procedura de soluționare a litigiilor prin impunerea unei soluții (de la 51 de zile la 55 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 -5<sup>2</sup> 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.

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

<sup>2</sup> Termenul curge după data în care dosarul este complet.

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

Analizând evoluția structurii hotărârilor emise de conciliatori și contestate în instanță, au rezultat următoarele aspecte:

| 2023                                 |     |               |    | 2024                                 |     |               |       |    |    |     |
|--------------------------------------|-----|---------------|----|--------------------------------------|-----|---------------|-------|----|----|-----|
|                                      | Nr. | Tip asigurare |    |                                      | Nr. | Tip asigurare |       |    |    |     |
| Total hotărâri contestate, din care: | 29  | RCA           | AS | Total hotărâri contestate, din care: | 38  | RCA           | CASCO | AV | AG | PAD |
| Comercianți, din care:               | 27  | 26            | 1  | Comercianți, din care:               | 34  | 29            | 1     | 2  |    | 2   |
| ALLIANZ                              | 6   | 5             | 1  | ALLIANZ                              | 16  | 16            |       |    |    |     |
| GENERALI                             | 11  | 11            |    | GENERALI                             | 9   | 8             | 1     |    |    |     |
| OMNIASIG                             | 1   | 1             |    | OMNIASIG                             | 4   | 4             |       |    |    |     |
| GROUPAMA                             | 3   | 3             |    | GROUPAMA                             | 1   | 1             |       |    |    |     |
|                                      |     |               |    | PAID                                 | 2   |               |       |    |    | 2   |
| EUROINS                              | 6   | 6             |    | UNIQA ASIGURARI DE VIATA             | 1   |               |       | 1  |    |     |
|                                      |     |               |    | SIGNAL IDUNA                         | 1   |               |       | 1  |    |     |
| Consumatori                          | 2   | 2             |    | Consumatori                          | 4   | 3             |       |    | 1  |     |

Numărul hotărârilor emise de conciliatori și contestate în instanță a crescut în anul 2024 la 38, raportat la anul 2023, când s-a înregistrat un număr de 29 de astfel de situații.

În anul 2024, **hotărârile contestate ce vizau litigii generate de RCA** reprezentau o proporție de cca. **85%**, în scădere față de anul anterior, când s-a înregistrat un procent de cca. **97%**. În contrapartidă, au apărut pentru prima dată hotărâri contestate aferente litigiilor privind asigurările de tip CASCO, AV și PAD. Aceste contestații au fost aferente unui număr de **7 asigurători**. Cele mai multe contestații au aparținut **Allianz (16)**, dar raportat la numărul de litigii soluționate cu Allianz, ponderea la acest asigurător a hotărârilor contestate a fost de cca. 21%.

În perioada analizată, dosarele contestate se află pe rolul instanțelor de judecată în diferite stadii procesuale, neexistând nicio pronunțare definitivă în niciun litigiu. 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 2024 au fost generate de următoarele **aspecte** (relativ similare celor înregistrate și în anul 2023):

- **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;**
- **lipsa de comunicare transparentă a calculelor pe care asigurătorii le fac în stabilirea cuantumului daunelor/justificarea insuficientă a soluțiilor adoptate de către asigurători;**
- **neluarea în calcul a dotărilor opționale ale autovehiculelor avariate la calculele privind dimensionarea valorii despăgubirii/ stabilirea valorii de piață de către asigurători, în cazul daunelor totale, fără a se ține seama de toate dotările vehiculelor în cauză;**
- **solicitarea de penalități cuvenite consumatorilor pentru întârzierile în plata diferențelor de plată la despăgubiri în baza contractelor RCA;**
- **solicitarea sumelor considerate cuvenite de către consumatori pentru închirierea de autoturisme sau lipsa de folosință în baza contractelor RCA/acoperirea costurilor de tractare a autoturismului avariat;**
- **solicitarea stabilirii unei culpe individuale în cazul unui accident, în situația în care asiguratorul a stabilit o culpă comună;**
- **acordarea de despăgubiri morale de către asigurători în raport cu puncte traumatologice stabilite de Rapoartele de Evaluare Traumatologică/Rapoartele de evaluare medicală medicină de asigurări.**

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

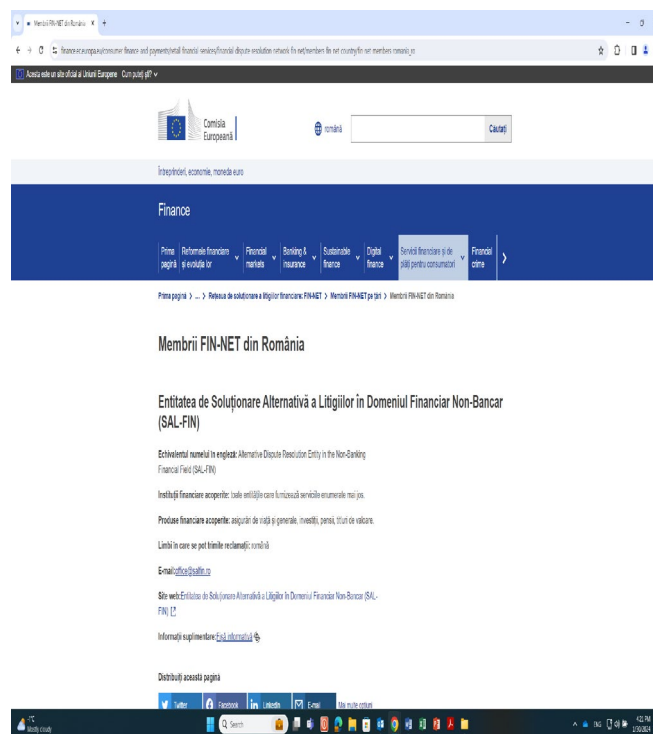
Începând din luna septembrie a anului 2020, Entitatea **SAL-FIN este membră a Platformei europene de soluționare online a litigiilor (SOL)**, instrument digital creat de Comisia Europeană pentru a facilita soluționarea independentă, imparțială, transparentă, eficace, rapidă și echitabilă, pe cale extrajudiciară, 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**), **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 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.**



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

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. 86%<sup>3</sup>.**

Precizăm că, în anul 2024, 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-

<sup>3</sup> Procent calculat ca pondere între numărul de litigii finalizate contestate în instanța și numărul total de litigii soluționate.

FIN, a fost de **332.715 lei**, rezultat al concilierii unui litigiu privind despăgubirea aferentă producerii unui incendiu a unui imobil (clădire+hală).

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 solicitare diferență despăgubiri pentru daune morale cuvenite consumatorului în cazul unui accident rutier, pentru care s-a primit suplimentar suma de **230.100 lei**. În alte două cazuri similare, sumele suplimentar plătite consumatorilor afectați au fost de **51.700 de lei**, respectiv **40.385 lei**.

De asemenea, ca urmare a soluționării unui litigiu privind schimbarea încadrării din culpă comună în culpă individuală în cazul unui accident rutier, un consumator a beneficiat de o sumă suplimentară obținută față de oferta inițială a asiguratorului, respectiv de **180.500 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.

În total, în anul 2024, consumatorii au primit în plus față de ofertele inițiale ale asiguratorilor, suma de cca. **1,7 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 2024, într-un număr de 13 ședințe ordinare și extraordinare, în care au fost exercitate prerogativele acestuia, așa cum sunt precizate în Regulamentul nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare, în vederea asigurării bunei desfășurări a activității entității.

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;
- 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;
- aprobarea modificării formularelor utilizate în relația cu petenții, ca urmare a modificărilor intervenite în structura organizatorică a Compartimentului Analiză și Suport Tehnic SAL-FIN;
- analiza informării privind observațiile statelor membre discutate în cadrul reuniunii grupului de lucru CONSOM a Consiliului dedicată dezbaterii propunerii de compromis pentru propunerea de Directivă de modificare a Directivei 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum, precum și a Directivelor (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 și (UE) 2020/1828/SAL;
- efectuarea demersurilor către Consiliul A.S.F. cu privire la majorarea cuantumului onorariului aferent instrumentării unui dosar de conciliere raportat la rata cumulată a inflației și finalizarea operațiunii prin încheierea de acte adiționale la contractele de mandat încheiate de conciliatorii SAL-FIN);
- 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 au în cunoștință toate probele administrate în cadrul procedurii, încuviințarea probelor solicitate de acestea, urmând ca partea care le solicită să suporte costul acesta, astfel încât să se asigure dreptul la apărare a tuturor părților;

- 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 2023;
- emiterea propunerii de buget al SAL-FIN pentru anul 2025, 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;
- elaborarea de proceduri privind respectarea de către SAL-FIN a Ordinului nr. 106/2024 pentru aprobarea Metodologiei de stabilire a sistemului de cooperare la nivel național și european între entitățile de soluționare alternativă a litigiilor (SAL) și autoritățile naționale și europene însărcinate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor, precum și al Ordinului nr. 107/2016 pentru aprobarea Metodologiei de monitorizare a entităților de soluționare alternativă a litigiilor (SAL).

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 12.11.2024 la Bruxelles. De asemenea, membrul coordonator a participat, în perioada 13-14 iunie 2024, la întâlnirea informal-culturală de la Timișoara organizată de UNSICAR, unde a prezentat principiile funcționării SAL-FIN, precum și beneficiile pe care le poate genera utilizarea soluționării alternative a litigiilor pentru consumatorii de produse financiar-nebancare, în general, și, în special, consumatorii de asigurări.

## Concluzii

SAL-FIN, prin rezultatele sale, reprezintă un **barometru al transparentizării și profesionalizării piețelor de servicii financiare nebancare.**

În același timp, entitatea 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.**

Analizând datele prezentate anterior, se pot **constata următoarele:**

- Deși reprezintă, în continuare, principalul motiv al litigiilor deduse concilierii, RCA-ul pierde din ponderea deținută în totalul cererilor și înregistrează și o scădere ca număr de solicitări;
- Distribuția pe comercianți a litigiilor indică dispariția concentrării acestora pe unul sau doi asiguratori, așa cum s-a întâmplat în perioada 2019-2022;
- Diversificarea litigiilor deduse concilierii prin apariția altor tipuri de asigurări, respectiv asigurări de viață sau pensii private;



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**