



**AUTORITATEA  
DE SUPRAVEGHERE  
FINANCIARĂ**

# SAL-Fin

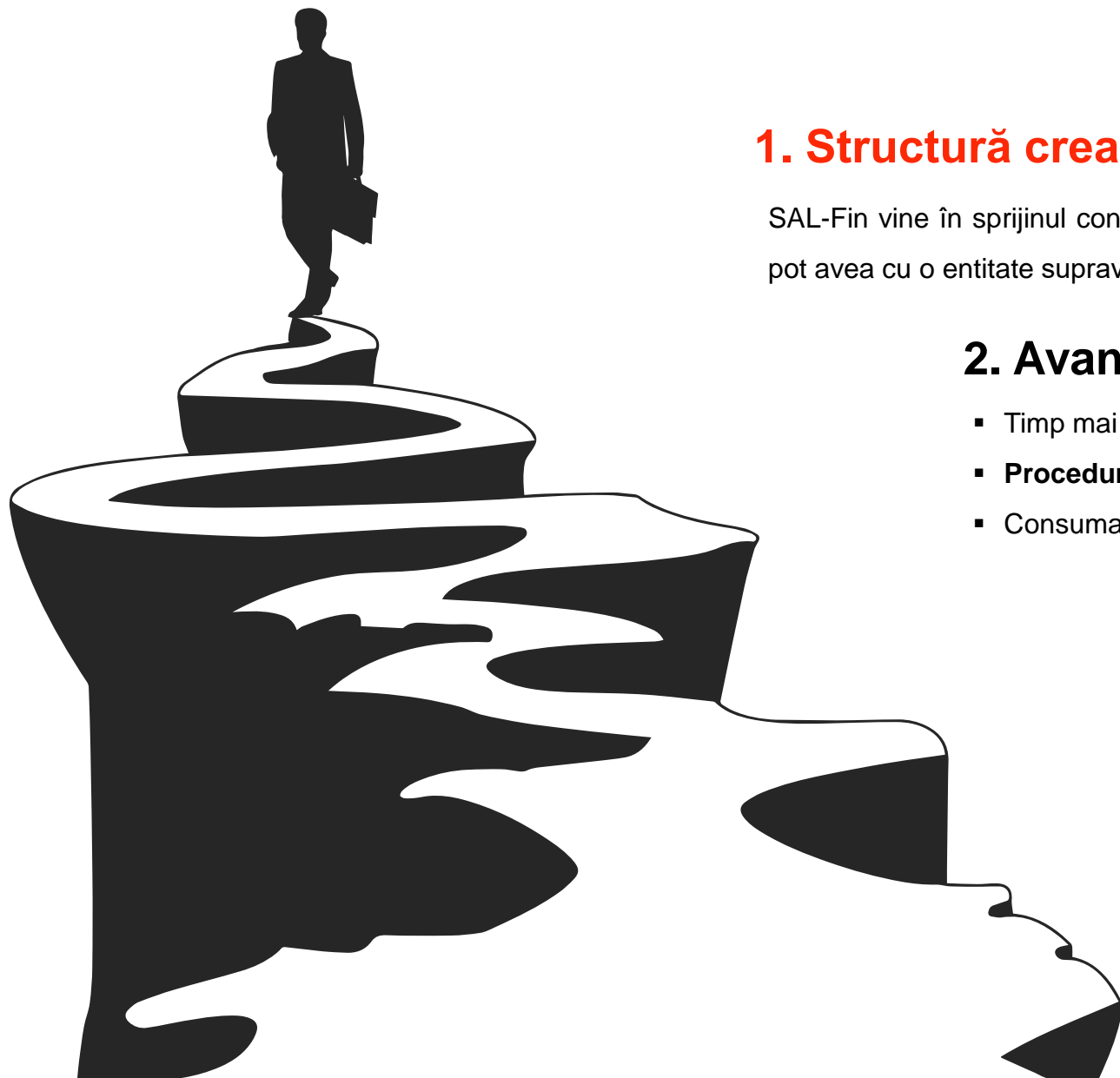
O alternativă la soluționarea litigiilor dintre un consumator și o entitate reglementată de A.S.F.

**Gabriel - Ioan AVRĂMESCU**

Prim-vicepreședinte

Autoritatea de Supraveghere Financiară

# SAL-Fin, mecanism de protecție a consumatorilor!



## 1. Structură creată în cadrul A.S.F. în anul 2016

SAL-Fin vine în sprijinul consumatorilor pentru soluționarea potențialelor litigii pe care aceștia le pot avea cu o entitate supravegheată de A.S.F.

## 2. Avantaje pentru consumatori

- Timp mai scurt de soluționare comparativ cu instanțele de judecată.
- **Procedura SAL este gratuită pentru consumatori.**
- Consumatorul alege procedura de soluționare (impunere/propunere).

## 3. Suport tehnic acordat consumatorilor

- Consumatorii sunt îndrumați cu privire la realizarea dosarului.
- Conciliatorul care analizează disputa pe care consumatorul o are cu un comerciant este o persoană independentă.



# Când ne adresăm SAL-Fin?

Protecția  
consumatorilor este  
un obiectiv important  
al A.S.F.



01

**Ne adresăm SAL-Fin dacă avem calitatea de consumator de produse și servicii financiare non-bancare.**

Consumatorul este persoana fizică sau grupul de persoane fizice constituite în asociații, conform Ordonanței nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor.

02

**Comerciantul sau profesionistul cu care consumatorul este în litigiu este o entitate supravegheată de A.S.F.**

03

**Consumatorii se pot adresa SAL-Fin doar dacă fac dovada că au încercat să soluționeze litigiul direct cu entitatea reclamată.**

04

**Litigiul poate fi național sau transfrontalier**

Comerciant care derulează activitate în România și un consumator rezident U.E.

# Mecanisme de funcționare

- ▶ Consumatorul poate alege dintre două tipuri de proceduri de soluționare alternativă a litigiilor: **propunerea** unei soluții sau **impunerea** unei soluții.

Ambele soluții nu exclud o procedură judiciară separată!



# Mecanisme de funcționare

Consumatorii au posibilitatea de a se retrage din procedura de soluționare dacă sunt nemulțumiți!

**Propunere**



**Impunere**

Caracter obligatoriu al soluției, părțile nu se pot retrage din procedură.

# Date statistice

**2019**

Cereri de  
soluționare  
primite  
521

**2020**

Cereri de  
soluționare  
primite  
1168

**2021**

Cereri de  
soluționare  
primite  
2022

**2022**

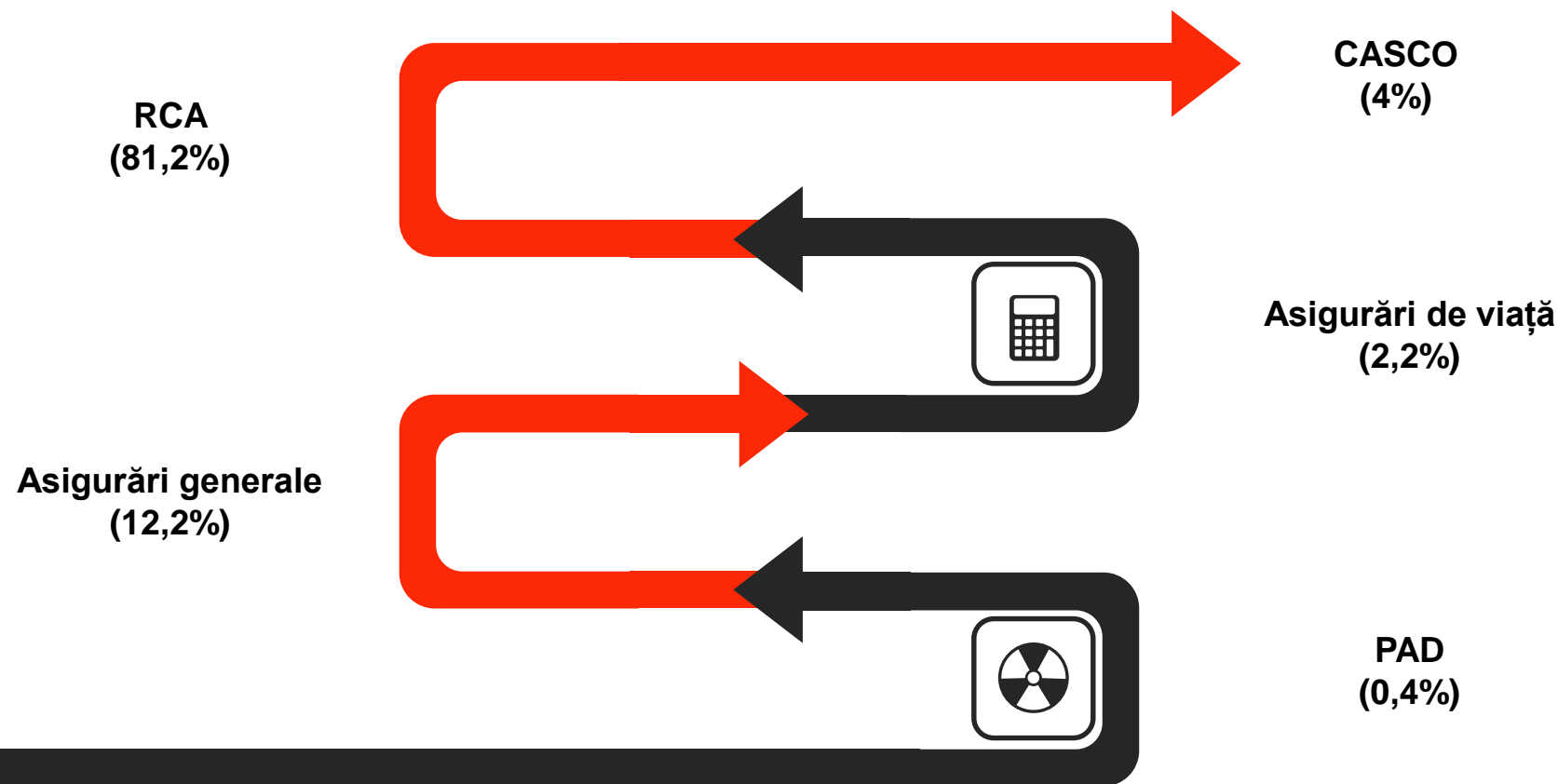
Cereri de  
soluționare  
primite  
1214

**2023**

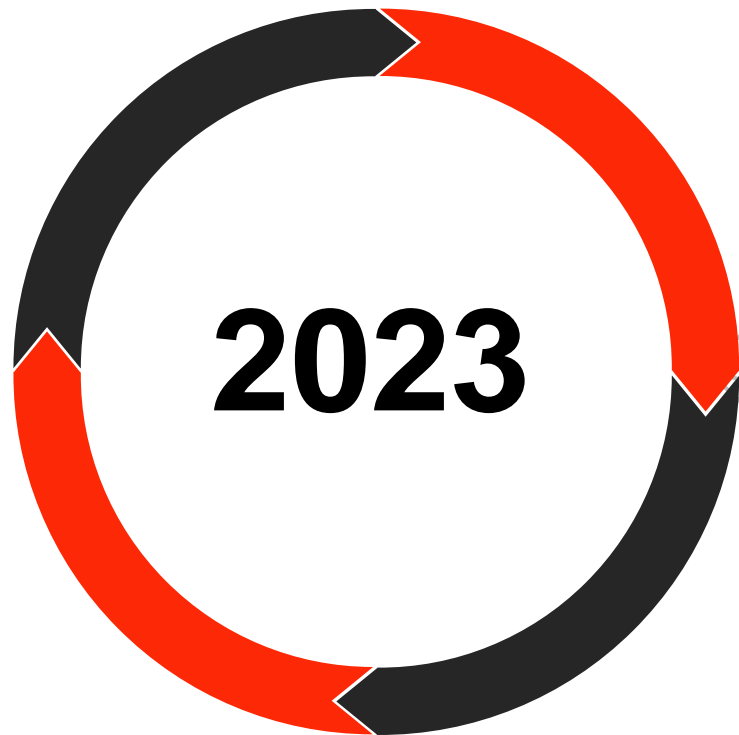
Cereri de  
soluționare  
primite  
923

# Cele mai reclamate spețe (obiectul litigiului)

## - 2023 -



# Principalele probleme care duc la litigii între consumatori și comercianți



Depășirea termenului legal de plată a despăgubirilor aferente dosarelor de daună deschise în baza contractelor RCA; solicitarea de penalități convenite consumatorilor pentru întârzierile în plata despăgubirilor/diferențelor de plată la despăgubiri în baza contractelor RCA.

Diferența mare dintre sumele propuse de către asigurători în dosarele de daună și calculele pe care consumatorii le primesc în urma evaluărilor sau constatărilor din unitățile de service (în cazul RCA).

Lipsa de comunicare transparentă a calculelor pe care asiguratorii le fac în stabilirea cuantumului daunelor.

Solicitarea sumelor considerate convenite de către consumatori pentru închirierea de autoturisme sau lipsa de folosință în baza contractelor RCA.



# Durata medie de soluționare a litigiilor - 2023 -



În anul 2023 s-a înregistrat o durată medie de:

- aprox. 30 zile - procedura de soluționare prin propunerea unei soluții;
- aprox. 51 zile - procedura de soluționare prin impunerea unei soluții.

**Soluționarea unui litigiu** – perioada cuprinsă între primirea și acceptarea dosarului și data emiterii hotărârii sau încheierii.

*Precizare: Acest termen nu include perioada în care dosarul se află în analiza Secretariatului Tehnic (3-5 zile) și nici perioada în care dosarul se află în analiza conciliatorului și a comerciantului în cauză (5-15 zile).*



## Proporția respectării procedurilor SAL - 2023

**În anul 2023 pe rolul instanțelor** au fost contestate 29 de hotărâri, 27 fiind contestate de comercianți și 2 de consumatori!

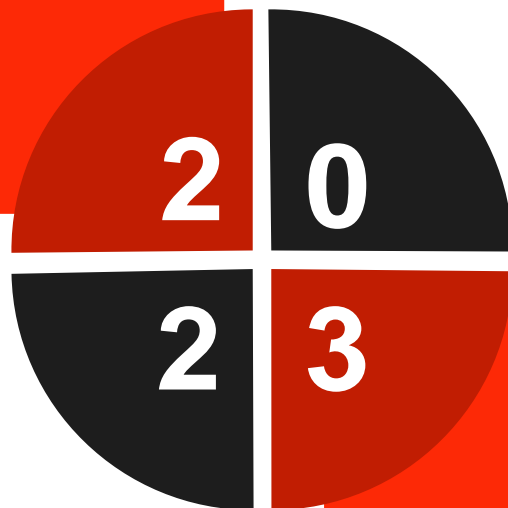


Proporția respectării rezultatelor procedurilor SAL este de cca. 93%.

# Eficacitatea soluțiilor SAL-Fin

Soluții adoptate și acceptate de părți

93%



Cea mai mare sumă obținută  
în plus față de oferta inițială

373.450 lei



# Cine sunt conciliatorii?

Simplu

Rapid

Gratuit

- ❑ Conciliatorii sunt persoane fizice care au experiență în domeniul soluționării alternative a litigiilor (SAL), fiind independenți și imparțiali față de părțile din litigiu.
- ❑ Concilierea se bazează pe cooperarea părților și utilizarea, de către conciliator, a unor metode și tehnici specifice, bazate pe comunicare și negociere.
- ❑ Conciliatorii soluționează litigiul în afara sistemului judiciar!



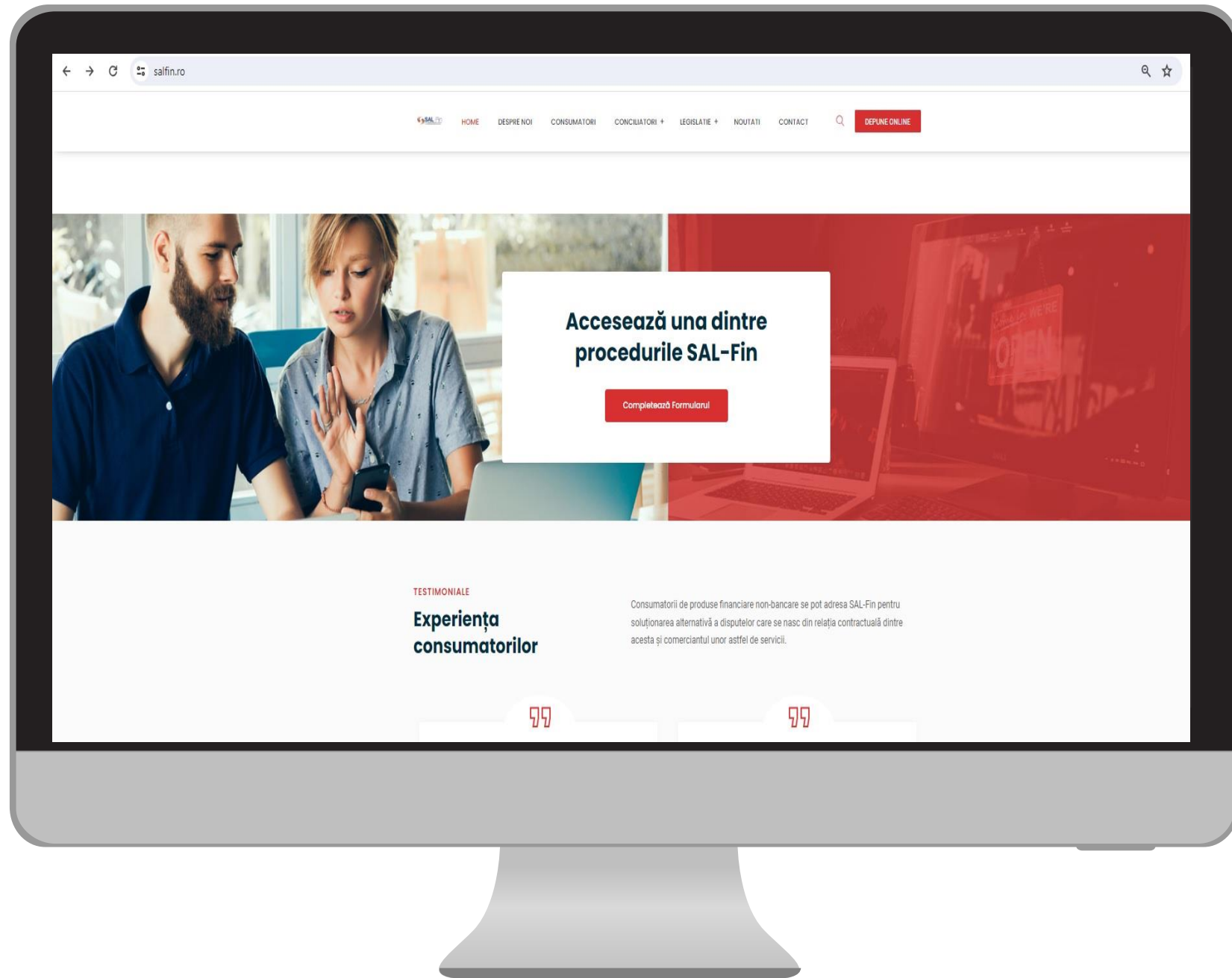


**Cum accesăm  
SAL-Fin?**



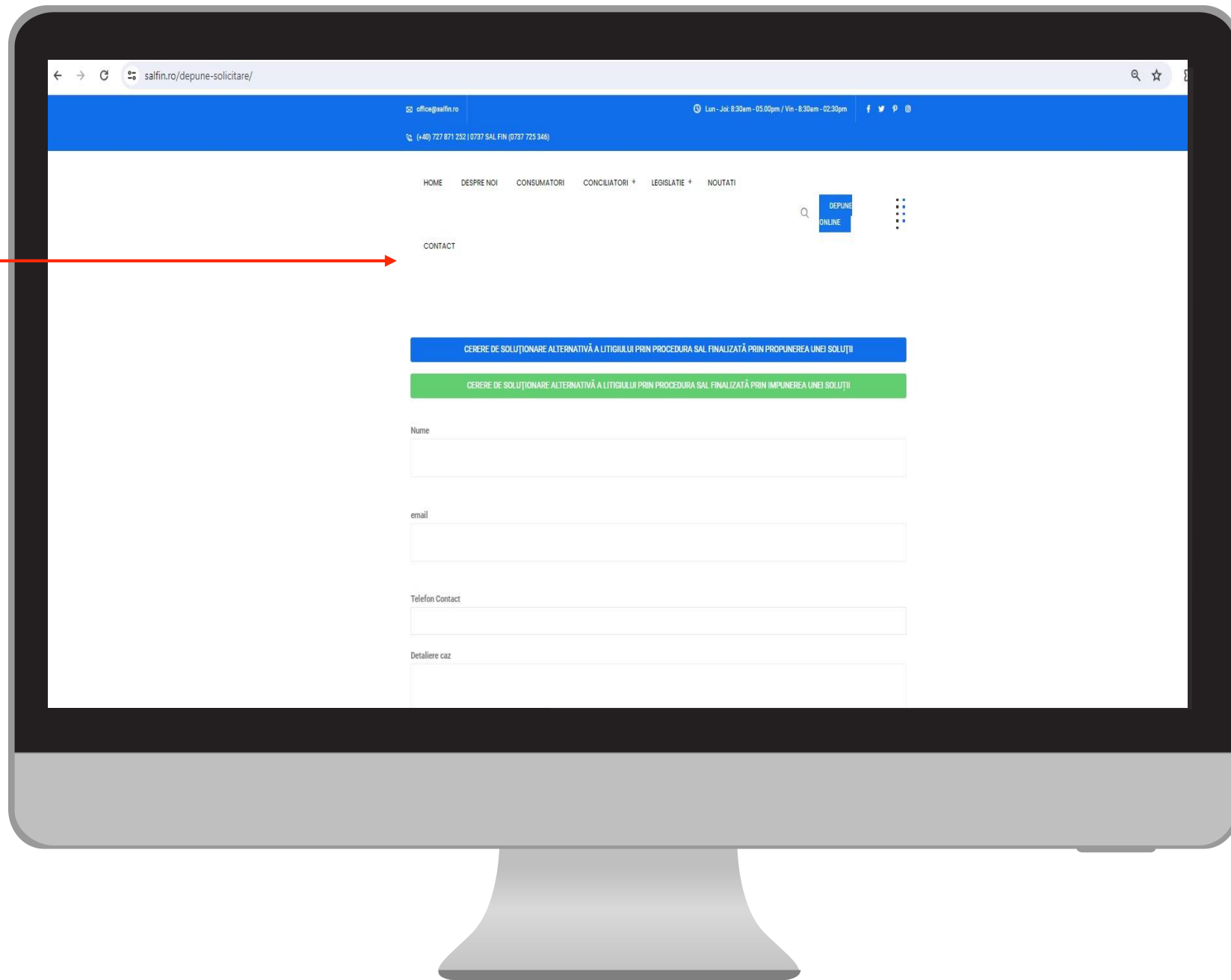
# ONLINE

**www.salfin.ro**  
**și**  
**office@salfin.ro**



# ONLINE

Pot fi completate foarte simplu cererile de soluționare, atât prin procedura de impunere, cât și prin cea de propunere!



**SAU**



## Pe suport hârtie sau durabil

prin depunerea documentelor la Registratura A.S.F. – București, Splaiul Independenței nr. 15, sector 5

# Mai mult decât atât!

Consumatorii pot accesa secretariatul tehnic pentru suport în vederea completării cererilor de soluționare!

## Cum?



Formular și  
chat pe site-ul  
salfin.ro



A screenshot of the SAL-Fin website's contact form and chat widget. The form is titled 'AI O NELĂMURIRE? Întreabă specialiștii Sal-Fin' and includes input fields for 'Nume', 'E-Mail', and 'Telefon'. Below these is a large text area for 'Mesajul dumneavoastră' and a red 'Trimite' button. To the right, there is a chat widget titled 'Discută cu SAL-FIN' with a blue 'Inițiază o conversație' button and a 'Ofert de Messenger' icon.





**AUTORITATEA  
DE SUPRAVEGHERE  
FINANCIARĂ**

# Vă mulțumesc!



[www.asfromania.ro](http://www.asfromania.ro)

[www.salfin.ro](http://www.salfin.ro)

[www.edutime.ro](http://www.edutime.ro)