

Peste 80% dintre solicitările primite de SAL-Fin au fost soluționate în favoarea consumatorilor

Peste 80% dintre solicitările primite de SAL-Fin, entitatea de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul financiar non-bancar din cadrul Autorității de Supraveghere Financiară (ASF), au fost soluționate în favoarea consumatorilor, informează un comunicat al instituției remis, luni, AGERPRES.

SAL-Fin și-a prezentat bilanțul activității pentru anul 2019, document care releva faptul că peste 80% dintre litigiile soluționate au fost în favoarea consumatorilor. Astfel, au fost primite 521 de cereri de soluționare alternativă, ceea ce reprezintă mai mult decât o dublare a numărului de cereri comparativ cu anul precedent. Dintre acestea, au fost finalizate 315 litigii, în creștere cu 80% față de anul anterior, când au fost înregistrate 175 de litigii soluționate.

Analiza statistică a acestor date indică faptul că, pentru 90% dintre cererile transmise spre soluționare, consumatorii au ales procedura de impunere a unei soluții și că, pentru 95% din concilierii, au optat pentru soluționare online.

Cele mai frecvente litigii soluționate în 2019 au aparut ca urmare a diferențelor mari dintre sumele propuse de asigurați în dosarele de daună și calculele pe care consumatorii le primesc în urma evaluărilor sau constatărilor din unitățile de servicii, a diferențelor mari între sumele propuse de asigurați și sumele maxime prevăzute în contractele de asigurare, dar și a neplății unor sume datorate pentru închirierea de autoturisme sau lipsa de folosință a acestora, inclusiv penalități convenite consumatorilor pentru întârzierile la plata unor despăgubiri.

Reprezentanții ASF au subliniat că, în acest context, din cazurile soluționate anul trecut, 83% (în creștere cu 10% față de anul 2018) au reprezentat hotărâri/încheieri emise în favoarea consumatorilor.

În urma soluționării alternative a litigiilor, consumatorii au primit în 2019 o sumă totală finală (în general, rezultată în urma unor reevaluări a despăgubirilor acordate) de aproximativ 1,7 milioane de lei, ceea ce înseamnă de circa 6 ori mai mult față de sumele primite inițial.

În cursul anului trecut, Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri, în calitate de autoritate competentă, a confirmat formal că SAL-Fin îndeplinește condițiile prevăzute de Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 și de Directiva 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor, ce guvernează activitatea entităților de tip SAL, urmând să notifice în acest sens Comisia Europeană.

"Obținerea acestei recunoașteri și, implicit, înscrierea SAL-Fin în rețeaua FIN-NET reprezintă un nou pas în consacrarea rolului acestei entități, a utilității ei în sprijinul consumatorilor pieței financiare non-bancare. Dacă din punct de vedere cantitativ rezultatele obținute în anul 2019 au depășit valorile cumulate înregistrate în primii trei ani de activitate, acum avem și o confirmare asupra aspectelor calitative ce definesc activitatea SAL-Fin", a declarat Claudiu Stănescu, membru coordonator al Colegiului de Coordonare SAL-Fin.

SAL-Fin (Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Financiar Non-bancar) a fost înființată în cadrul ASF în baza Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, ce transpune la nivel național Directiva 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE.

ASF este autoritatea națională înființată în anul 2013 prin OUG 93/2012 aprobată prin Legea 113/2013, pentru reglementarea și supravegherea pietelor asigurărilor, a pensiilor private, precum și a pieței de capital. ASF

contribuie la consolidarea cadrului integrat de functionare a celor trei sectoare, care însumeaza peste 10 milioane de participanti.