

Aproape trei sferturi dintre solicitarile primite de SAL-Fin au fost solutionate în favoarea consumatorilor

Aproape trei sferturi dintre solicitarile primite de SAL-Fin, entitatea de solutionare alternativa a litigiilor în domeniul financiar non-bancar din cadrul Autoritatii de Supraveghere Financiara (ASF), au fost solutionate în favoarea consumatorilor, se arata într-un comunicat al institutiei.

SAL-Fin si-a prezentat bilantul activitatii pentru anul 2018. Astfel, au fost primite 232 de cereri de solutionare alternativa, ceea ce reprezinta o crestere cu aproximativ 20% comparativ cu anul 2017. Anul trecut au fost finalizate în total 175 de dosare, dintre care 140 sunt aferente cererilor depuse în 2018.

Analiza statistica a acestor date indica faptul ca, pentru 75% dintre cererile transmise spre solutionare, consumatorii au ales procedura de impunere a unei solutii, iar pentru 90% dintre concilierii au optat pentru solutionare online.

"Constientizarea facilitatilor oferite de solutionarea extrajudiciara a disputelor financiare non-bancare a condus la cresterea numarului de cereri înregistrate si de solutii emise, aspect ce reprezinta un pas important în implementarea strategiei ASF de consolidare a protectiei consumatorilor", a declarat presedintele Autoritatii, Leonardo Badea.

Cele mai frecvente litigii solutionate în 2018 au aparut ca urmare a diferentelor mari dintre sumele propuse de asiguratorii în dosarele de dauna si calculele pe care consumatorii le primesc în urma evaluarilor sau constatarilor din unitatile de service, a diferentelor mari între sumele propuse de asiguratorii si sumele maximale prevazute în contractele de asigurare, dar si a neplatii unor sume datorate pentru închirierea de autoturisme sau lipsa de folosinta a acestora, inclusiv penalitati cuvenite consumatorilor pentru întârzierile la plata unor despagubiri.

Reprezentantii ASF au subliniat ca, din cazurile solutionate anul trecut, 73% au reprezentat hotarâri/încheieri emise în favoarea consumatorilor, restul reprezentând cazuri de mentinere a situatiilor initiale.

În urma solutionarii alternative a litigiilor, consumatorii au primit în 2018 o suma totala finala (în general, rezultata în urma unor reevaluari a despagubirilor acordate) de 1.128.154 lei, cu 654.000 lei mai mult decât suma primita initial, respectiv de circa 2,4 ori.

"Datele statistice la finalul anului 2018 arata ca, pentru multi dintre consumatorii care s-au simtit prejudiciati în relatia cu entitatile supravegheate si reglementate de ASF, concilierea reprezinta solutia potrivita. Rezultatele solutionarii alternative a litigiilor pot genera exemple de buna practica ce pot sta la baza oricaror operatiuni comerciale realizate de jucatorii de pe piata financiara non-bancara din România", a precizat Claudiu Stanescu, membru coordonator al Consiliului de Coordonare SAL-Fin.

Pe lângă gratuitatea operatiunii de solutionare alternativa, un alt aspect ce vine sa sustina avantajele acestei metode îl reprezinta durata medie de solutionare a unui litigiu. Pentru cererile înregistrate în anul 2018 s-a înregistrat o durata medie de 40 de zile pentru procedura de solutionare a litigiilor prin propunerea unei solutii si o durata medie de 58 de zile pentru procedura de solutionare a litigiilor prin impunerea unei solutii.

SAL-Fin organizeaza solutionarea extrajudiciara a disputelor financiare non-bancare, interne sau transfrontaliere, în materie de consum, cu ajutorul conciliatorilor cu pregatire profesionala si competente certificate în domeniile pietei financiare non-bancare. Conciliatorii propun sau impun o varianta de solutionare a litigiilor în mod echilibrat, impartial, independent si gratuit pentru consumatori.

La finele anului 2018, în Registrul conciliatorilor SAL-Fin era înregistrat un număr de 23 de conciliatori.

SAL-Fin (Entitatea de Solutionare Alternativa a Litigiilor în Domeniul Financiar Non-bancar) a fost înfiintata în cadrul ASF în baza Ordonantei Guvernului nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, ce transpune la nivel national Directiva 2013/11/UE privind solutionarea alternativa a litigiilor în materie de consum si de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 si a Directivei 2009/22/CE.

ASF este autoritatea nationala înfiintata în anul 2013 prin OUG 93/2012 aprobata prin Legea 113/2013, pentru reglementarea si supravegherea pietelor asigurarilor, a pensiilor private, precum si a pietei de capital. ASF contribuie la consolidarea cadrului integrat de functionare a celor trei sectoare, care însumeaza peste 10 milioane de participanti.