



AUTORITATEA
DE SUPRAVEGHERE
FINANCIARĂ

Prezentare SAL-Fin

Asociația de Arbitraj Instituțional

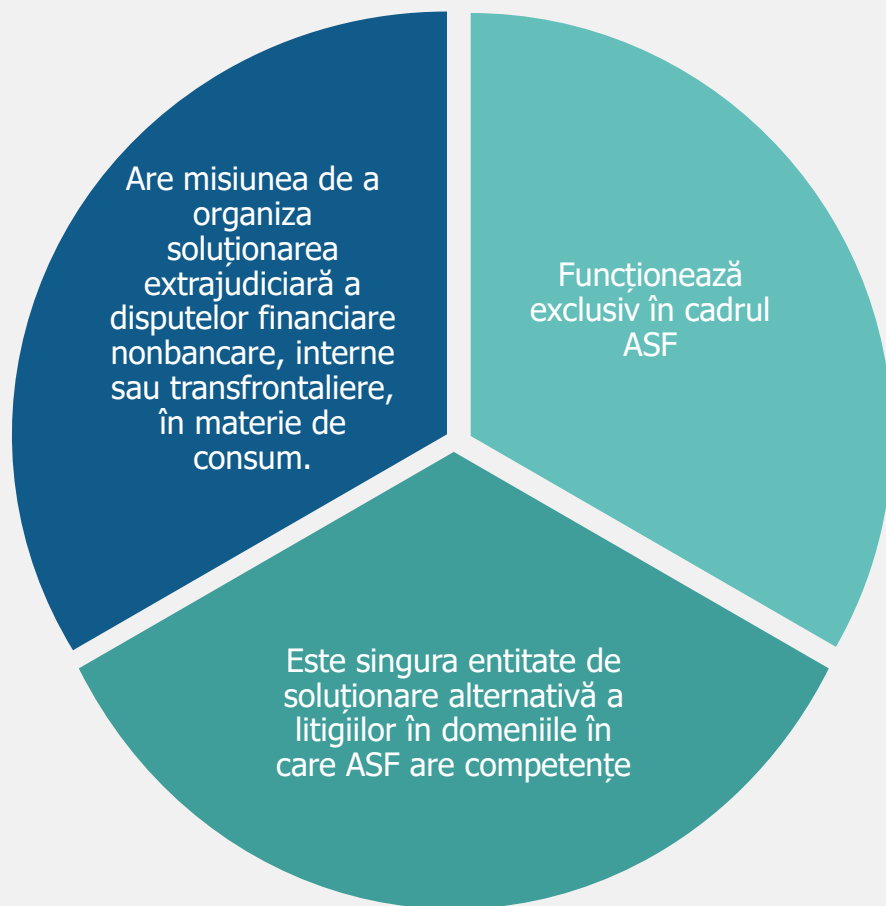
Popescu Ioana Maria

Șef Serviciu Relații cu Publicul
Direcția Relații cu Publicul, Petiții și Educație Financiară



Dispoziții Generale

Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar



Procedurile SAL-Fin nu aduc atingere:

- organizării profesiei de arbitru, mediator
- activității de soluționare a petițiilor
- dreptului consumatorului de a se adresa instanțelor judecătorești competente, precum și informării consumatorilor cu privire la căile de atac extrajudiciare

Pentru soluționarea unui litigiu cu un profesionist/comerciant prin aplicarea procedurii SAL, consumatorul trebuie să își exprime această opțiune în mod voluntar și să se adreseze SAL-Fin în scris, direct la sediul SAL-Fin, prin poștă sau prin mijloace electronice de comunicare.

Consumatorul are dreptul și poate apela la oricare dintre aceste căi de soluționare a aspectelor reclamate, fără a se exclude una pe cealaltă.

Atribuții principale:

- organizarea și administrarea procedurilor SAL privind litigiile interne sau transfrontaliere
- consumatorii pot depune un litigiu la Entitatea de soluționare alternativă a litigiilor, numai dacă în prealabil au încercat să soluționeze direct cu comerciantul

Alte atribuții:

- asistă părțile, la cerere, în alegerea procedurii SAL
- administrează site-ul de internet (SAL-FIN.ro), actualizat permanent, care permite părților accesul facil la informațiile referitoare la procedurile SAL derulate și susține rezolvarea on-line a litigiilor
- permite consumatorului prezentarea litigiului on-line, precum și în scris, pe suport hârtie sau pe alt suport durabil, după caz
- cooperează cu alte entități SAL în vederea soluționării litigiilor transfrontaliere
- transmite autorității competente informațiile privind litigiile soluționate
- transmite Consiliului A.S.F., anual sau la solicitarea acestuia, precum și autorității competente informații cu privire la activitatea derulată

Organizare



AUTORITATEA
DE SUPRAVEGHERE
FINANCIARĂ

Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar

Conducerea generală a SAL-FIN este asigurată de Colegiul de Coordonare

Colegiul de Coordonare își desfășoară activitatea în plen, care se întrunește cel puțin o dată pe lună sau ori de câte ori este necesar

Colegiul de Coordonare este format din 5 membri, dintre care doi sunt nominalizați din partea A.S.F., unul din partea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) și doi din partea asociațiilor pieței financiare nebancare și a asociațiilor de consumatori.

Colegiul de coordonare este condus de către membru coordonator desemnat dintre membrii ASF

Membrii Colegiului de Coordonare vor fi numiți prin decizie a Consiliului A.S.F., pe o perioadă de cinci ani, pe bază de contract de mandat sau contract individual de muncă, după caz, cu posibilitatea reînnoirii o singură dată.

Principalele atribuții ale Colegiului de Coordonare:

Colegiul de Coordonare elaborează și propune spre aprobare Consiliului A.S.F. :

- a) procedurile privind soluționarea alternativă a litigiilor;
- b) modificarea *Regulamentului privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor (SAL-FIN) în domeniul financiar nebancar*;
- c) înregistrarea în Registrul Conciliatorilor a conciliatorilor eligibili;
- d) fundamentarea bugetului de cheltuieli al SAL-FIN.
- e) întocmește un raport anual privind activitatea sa și a SAL-FIN, care se comunică spre informare Consiliului A.S.F. și care se publică pe site-ul SAL-FIN;
- f) solicită Institutului de Studii Financiare, ca fundație cu fondator unic A.S.F., organizarea de cursuri de formare profesională a persoanelor care doresc să devină conciliatori, examinarea și certificarea acestora, stabilirea structurii de competențe pe care aceștia trebuie să o aibă pe baza unei tematici supuse aprobării Colegiului de Coordonare;
- g) publică periodic culegeri de soluții

Membrul coordonator încheie cu conciliatorii SAL-FIN contractele de mandat și stabilește atribuțiile acestora.

Membrul coordonator poate să sesizeze situațiile care impun modificarea Registrului Conciliatorilor, precum și dacă este cazul, modificarea regulamentului de organizare și funcționare.

Cerințe conciliator

Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar

a absolvit studii superioare de lungă durată, atestate cu diplomă de licență

dispune de o bună reputație

are capacitate deplină de exercițiu

are pregătire profesională în soluționarea alternativă a litigiilor, atestată/ certificată de către un organism legal abilitat în acest sens

deține competențe profesionale în domeniul soluționării alternative a litigiilor și în domeniul în care își va desfășura activitatea de conciliere, respectiv, după caz, asigurări și/ sau pensii private și/ sau piața de capital; dovada acestor competențe profesionale se face printr-un certificat de competențe emis de Institutul de Studii Financiare, în urma examinării și/ sau evaluării candidatului

nu a fost condamnat definitiv pentru infracțiuni contra patrimoniului, infracțiuni de corupție, delapidare, infracțiuni de fals în înscrisuri, evaziune fiscală, infracțiuni prevăzute de Legea nr. 656/2002, republicată, cu modificările ulterioare, sau pentru alte infracțiuni, pentru care legea prevede o pedeapsă cu închisoarea de 3 ani sau mai mare, probată prin certificat de cazier judiciar

nu a fost sancționat în ultimii 5 ani de A.S.F cu retragerea aprobării/ avizului pentru ocuparea funcției/ poziției deținute

a depus cererea de înscriere tip împreună cu toate documentele solicitate

nu este membru în organele de conducere ale asociațiilor sau al altor forme asociative care au ca scop protecția consumatorului

nu este asociat sau acționar, nu desfășoară activitate în baza unui contract individual de muncă sau a unui contract de mandat/ de colaborare, în cadrul societăților de asigurare și/ sau de reasigurare, a societăților de administrare a fondurilor de pensii private, intermediarilor de operațiuni cu instrumente financiare, societăților de servicii de investiții financiare, organismelor de plasament colectiv, societăților de administrare a investițiilor

a fost validat, prin vot, de către Colegiul de coordonare, ca urmare a analizării documentelor ce au stat la baza cererii și susținerii interviului cu membrii Colegiului de coordonare

înregistrarea conciliatorilor în Registrul conciliatorilor se realizează de către SAL-FIN, după aprobarea acestora de către Consiliul A.S.F., la propunerea Colegiului de coordonare

Registrul conciliatorilor

Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar

Înscrierea conciliatorilor în Registrul conciliatorilor se face cu specificarea activității profesionale desfășurată de fiecare conciliator și domeniul de competențe în care poate soluționa litigiile.

Încetarea calității de conciliator și **radierea** acestuia din Registrul conciliatorilor se face în următoarele condițiile (revocarea unui conciliator și radierea din Registrul conciliatorilor se hotărăsc de către Consiliul A.S.F. la propunerea Colegiului de coordonare:

- la cererea conciliatorului;
- când conciliatorul a fost pus sub interdicție pentru incapacitate juridică;
- când conciliatorul a fost condamnat definitiv;
- când conciliatorul este indisponibil nemotivat pentru două litigii consecutive sau nu dă curs solicitării de a soluționa un litigiu, fără o informare prealabilă, motivată, transmisă către Secretariatul tehnic;
- în cazul decesului conciliatorului;
- în alte cazuri, prin decizie motivată a A.S.F. la propunerea Colegiului de coordonare.)

Registrul conciliatorilor este public, fiind disponibil și pe pagina de internet a SAL-FIN.

Conciliatorii trebuie să fie independenți față de părțile în litigiu, să nu fie remunerați direct sau indirect de către acestea și să nu se afle într-o cauză de incompatibilitate sau conflict de interese cu părțile în litigiu, în cauzele în care au fost desemnați.

Registrul conciliatorilor

Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar

Conciliatorii înscrși în Registrul conciliatorilor sunt obligați să urmeze, anual, o formă de pregătire profesională continuă agreată de Colegiul de coordonare SAL-FIN.

Conciliatorul este **incompatibil** cu soluționarea unui litigiu, indiferent de procedura aleasă, dacă:

- a pronunțat o hotărâre prin care s-a soluționat un alt litigiu dintre cele două părți;
- a fost martor, expert, arbitru, procuror, judecător, avocat, magistrat, asistent, mediator într-un litigiu purtat între cele două părți sau si-a desfășurat activitatea în ultimii 5 ani în cadrul profesionistului parte în litigiu;
- el, soțul, rudele sau afinii până la gradul II inclusiv au fost remunerați de una dintre părți, în ultimii 5 ani;
- este rudă sau afin până la gradul II inclusiv, cu consumatorul parte în litigiu;
- el, soțul, rudele sau afinii săi până la gradul II inclusiv sunt asociați sau membri în organele de conducere executivă ale profesionistului parte în litigiu;
- cunoaște sau ar fi trebuit să cunoască orice alte circumstanțe de natură a-i afecta independența și imparțialitatea.
- colegiul de coordonare SAL-FIN poate solicita conciliatorilor, informații și/ sau documente relevante pentru a se asigura de integritatea și imparțialitatea acestora în cazurile administrate.

Registrul conciliatorilor

Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar

Conciliatorii înscrși în Registrul conciliatorilor sunt obligați să informeze de îndată, cu privire la apariția oricărei stări de incompatibilitate sau conflict de interese și să mențină condițiile prevăzute la art. 12 pe toată durata înscrierii în Registrul SAL - FIN.

Conciliatorii înscrși în Registrul conciliatorilor sunt recuzați în condițiile prevăzute la alin. (7) și (9) și potrivit dispozițiilor cuprinse în procedurile SAL adoptate de Colegiul de coordonare.

Onorariile persoanelor înscrise în Registrul Conciliatorilor antrenați în soluționarea unui litigiu sunt suportate de către ASF.

Secretariat Tehnic

transmite Colegiului de Coordonare convocatorul, la cererea membrului coordonator sau a cel puțin trei membri din Colegiul de Coordonare și pregătește ședințele Colegiului;

pregătește rapoartele și alte documente ce urmează a fi aprobate de Colegiul de Coordonare

asigură asistență de specialitate consumatorilor în vederea depunerii unei cereri de soluționare a litigiului

asigură suport organizațional și funcțional bunei desfășurări a activităților SAL-FIN, inclusiv înregistrează reclamațiile referitoare la activitatea conciliatorilor din cadrul SAL- FIN

comunică părților aflate în litigiu toate informațiile privind procedura SAL aleasă, precum și privind litigiul, înscrisurile ce trebuie depuse, termenele procedurale și categoriile de litigii ce pot fi respinse de la examinarea de către SAL-FIN

consumatorul nu a încercat să contacteze comerciantul în cauză pentru a discuta reclamația sa și nu a căutat, ca un prim pas, să rezolve diferendul direct cu comerciantul;

litigiul este promovat cu rea-credință sau este ofensator;

litigiul este sau a fost analizat anterior de către o altă entitate de SAL sau de către o instanță judecătorească;

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 ori, în cazul faptelor continue, de la data încetării acestora;

instrumentarea unui astfel de litigiu ar afecta în mod grav funcționarea eficientă a SAL-FIN;

litigiul nu privește un comerciant aflat în supravegherea A.S.Ftariat Tehnic:

Soluționare prin propunere

Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar

Pasul 1- Sesizarea si Analiza

- Sesizarea Entității SAL-Fin, verificarea condițiilor privind refuzul soluționării și a excepțiilor de la procedura;
- Soluția nu are caracter obligatoriu;
- În cazul în care nu se poate analiza litigiul înaintat, în termen de 21 de zile se prezintă o explicație privind motivele neanalizării litigiului;
- Consumatorul se poate adresa unei alte entități SAL competente.

Pasul 2 - Informarea

- Se alege de către părți, de comun acord, o persoană din Registrul Conciliatorilor;
- Acesta este desemnat în 5 zile de la depunerea cererii pentru soluționare;
- Părțile sunt notificate după primirea tuturor documentelor, de către Secretariatul Tehnic;
- Părțile sunt informate cu privire la posibilitatea retragerii din procedură, acceptarea sau nu a soluției propuse, solicitarea despăgubirilor printr-o procedură judiciară, consecințele juridice ale acceptării soluției și faptul că soluția poate fi diferită în cazul sesizării unei instanțe.

Pasul 3 - Comunicarea

- Rezultatul procedurii este comunicat în 60 de zile de la desemnarea conciliatorului;
- Părțile comunică acordul sau dezacordul în termen de 15 zile;
- SAL-Fin emite în 15 zile:
 - a) Hotărâre motivată, dacă părțile acceptă soluția;
 - b) Încheiere, dacă părțile nu acceptă soluția.
- Hotărârile neatacate în 15 zile de la comunicare constituie de drept titlu executoriu.

Procedura de propunere a unei soluții:

- consumatorul se adresează printr-o cerere scrisă;
- convocare părților de către SAL-Fin, procedura se poate derula și on-line, la solicitarea consumatorului;
- data concilierii se va stabili nu mai devreme de 15 zile calendaristice de la data primirii convocării de către părți.
- părțile confirmă sau infirmă participarea în termen de 5 zile de la primirea convocării,
- la solicitarea expresă scrisă a oricăreia dintre părți se va putea stabili o altă dată, o singură dată, asupra căreia trebuie să-și dea acordul ambele părți.
- conciliatorul va îndruma părțile pentru găsirea unor soluții reciproc avantajoase / concesii echitabile, propunând soluția pentru rezolvarea litigiului în mod amiabil.
- părțile vor beneficia de îndrumarea conciliatorului pentru cel mult trei întâlniri. Dacă în trei întâlniri părțile nu se înțeleg, concilierea se va considera a fi eșuată.
- părțile aflate în conflict au dreptul să fie asistate de avocat sau de alte persoane.
- conciliatorul comunică persoanelor implicate soluția propusă pentru soluționarea litigiului în vederea exprimării de către acestea a acordului sau a dezacordului privind soluția propusă lui.

Soluționare prin impunere

Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar

Pasul 1- Sesizarea si Analiza

- Soluția are caracter obligatoriu;
- Părțile nu se pot retrage dintr-o astfel de procedură;
- Părțile nu au posibilitatea de a accepta sau nu soluția;
- Sesizarea Entității SAL-Fin și verificarea condițiilor privind refuzul soluționării și a excepțiilor de la procedura;
- În cazul în care nu se poate analiza litigiul înaintat, în termen de 21 de zile se prezintă o explicație privind motivele neanalizării litigiului;
- Consumatorul se poate adresa unei alte entități SAL competente.

Pasul 2 - Informarea

- Soluționarea litigiului aparține exclusiv Comisiei de Conciliere;
- Comisia de Conciliere este formată dintr-un conciliator unic sau trei conciliatori;
- În termen de 10 zile părțile sunt obligate să transmită toate documentele solicitate de SAL-Fin pentru soluționare ;
- Părțile sunt informate cu privire la imposibilitatea retragerii din procedură, impunerea soluției, posibilitatea de a solicita despăgubirea printr-o procedură judiciară, consecințele juridice ale acceptării soluției și faptul că soluția poate fi diferită în cazul sesizării unei instanțe.

Pasul 3 - Comunicarea

- Rezultatul procedurii este comunicat în 90 de zile de la data constituirii Comisiei de Conciliere;
- Pentru motive temeinice, Comisia de Conciliere poate prelungi termenul cu 45 zile;
- Hotărârea motivată se comunică părților în 15 zile de la adoptare și produce efecte de la data comunicării;
- Hotărârile neatacate în 15 zile de la comunicare constituie de drept titlu executoriu.

Impunerea unei soluții:

- Înainte de a alege această posibilitate de soluționare a litigiului, părțile sunt informate cu privire la:
 - a) caracterul obligatoriu al soluției;
 - b) faptul că nu au posibilitatea de a alege dacă acceptă sau nu soluția;
 - c) faptul că nu se poate retrage dintr-o asemenea procedură;
 - d) faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară separată;
 - e) faptul că soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare;
 - f) consecințele juridice ale acceptării unei astfel de soluții.
- SAL-FIN se asigură că părțile își dau acordul scris cu privire la caracterul obligatoriu al soluției, anterior demarării procedurilor.
- SAL-FIN organizează și administrează soluționarea litigiilor naționale, pe calea soluționării alternative a litigiilor prin impunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN în mod instituționalizat pe baza sesizării SAL-FIN în condițiile prezentei proceduri.

Procedura pentru soluționarea alternativă a litigiilor

Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar



AUTORITATEA
DE SUPRAVEGHERE
FINANCIARĂ

Soluționare prin propunere

Excepții:

- a) procedurile de soluționare a reclamațiilor consumatorilor derulate de comercianți prin proceduri proprii;
- b) serviciile ne-economice de interes general;
- c) litigiile între comercianți;
- d) negocierile directe între consumator și comerciant;
- e) încercările efectuate de un judecător de a soluționa un litigiu pe parcursul procedurii judiciare referitoare la respectivul litigiu;
- f) procedurile inițiate de un comerciant împotriva unui consumator;

Soluționare prin impunere

Refuzul SAL-Fin:

- a) consumatorul nu a contactat comerciantul în cauză pentru a discuta reclamația;
- b) litigiul este promovat cu rea-credință sau este ofensator;
- c) litigiul este sau a fost analizat anterior de către o altă entitate de SAL sau de către o instanță judecătorească;
- d) consumatorul nu a prezentat reclamația către SAL-FIN în termen de un an;
- e) instrumentarea unui astfel de litigiu ar afecta în mod grav funcționarea eficientă a SAL-FIN;
- f) comerciantul nu este sub supravegherea A.S.F.





VĂ MULȚUMIM PENTRU PARTICIPARE!



A.S.F.

www.asfromania.ro

www.salfin.ro

office@salfin.ro



FACEBOOK

<https://www.facebook.com/asf.romania>



Telverde:

0800 825 627