

Comunicat de presă referitor la situația litigiilor înregistrate de SAL-Fin



București, 19 mai 2017 – SAL-Fin (Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Financiar Nonbancar) a înregistrat până în prezent 112 solicitări de soluționare a unor litigii apărute între consumatori și entitățile de pe piața financiară non-bancară.

Din totalul litigiilor, 66 de cereri au fost soluționate, suma obținută prin conciliere în favoarea consumatorilor fiind de peste 500.000 de lei. Conform statisticilor SAL-Fin, 25 de cereri se află în stadiul de conciliere, dintre care 11 sunt transmise la comerciant/conciliator, pentru 2 cereri s-au înregistrat renunțări, iar 19 au fost respinse.

Cea mai mare parte a litigiilor înregistrate de SAL-Fin, respectiv 68,75% din total, sunt aferente pieței RCA. De asemenea, 11,60% din litigii sunt în domeniul asigurărilor generale, 11,60% se referă la asigurările facultative CASCO, 2,67% la asigurările obligatorii de locuințe, 2,67% la pensiile Pilonul II și III, 1,78% la asigurările de viață, iar 0,93% din litigii la piața de capital.

Cele mai frecvente litigii apar ca urmare a diferenței mari 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 sau, în cazul celorlalte asigurări, prin raportare la sumele maxime prevăzute în contractele de asigurare. De asemenea, un număr mare de litigii au la bază lipsa de comunicare transparentă a calculelor pe care asigurătorii le fac în stabilirea cuantumului daunelor, dar și ca urmare a lipsei de comunicare cu consumatorii.

Cele două proceduri de soluționare alternativă a litigiilor sunt:

- Procedura de soluționare prin propunerea unei soluții – soluționarea unui litigiu sub supravegherea și îndrumarea unui conciliator din cadrul SAL-Fin, ce survine ca urmare a propunerilor făcute de acesta, a sugestiilor și concesiilor la care părțile se înțeleg în vederea soluționării litigiului în cadrul SAL-Fin. Un număr de 24 de litigii au fost soluționate cu acest tip de procedură.
- Procedura soluționării alternative a litigiilor prin impunerea unei soluții în cadrul SAL-Fin ia sfârșit prin pronunțarea unei hotărâri de impunere. Hotărârile care nu sunt atacate în termen de 15 zile calendaristice de la data comunicării constituie de drept titlu executoriu. Un număr de 42 de litigii au fost soluționate cu acest tip de procedură.

SAL-Fin a devenit operațională începând cu data de 19 iulie 2016 și are ca scop soluționarea litigiilor ce pot apărea între consumatori și entitățile supravegheate și controlate de către ASF. Disputa este mediată de către unul dintre conciliatorii independenți și imparțiali înscrși în Corpul Conciliatorilor. Acesta este constituit din persoane fizice, cu pregătire și experiență profesională atât în domeniul piețelor financiare non-bancare, cât și al soluționării litigiilor pe căi alternative.

SAL-Fin reprezintă un instrument necesar în demersurile de întărire a stabilității pieței financiare, de creștere a gradului de protecție a drepturilor consumatorilor, completând astfel mecanismele de care aceștia dispun în rezolvarea litigiilor pe care le au cu entitățile reglementate de ASF.

Mai multe informații despre SAL-Fin și despre procedurile de soluționare găsiți pe www.salfin.ro sau la Tel Verde 0800 825 627.

Despre ASF

ASF este autoritatea națională, înființată în anul 2013 prin OUG 93/2012 aprobată prin Legea 113/2013, pentru reglementarea și supravegherea piețelor asigurărilor, a pensiilor private, precum și a pieței de capital. ASF contribuie la consolidarea cadrului integrat de funcționare a celor trei sectoare, care însumează peste 10 milioane de participanți.

Mai multe informații puteți găsi pe www.asfromania.ro.