

Autoritatea de Supraveghere Financiară - ASF - Regulament nr. 4/2016 din 27 aprilie 2016

Regulamentul nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN)

În vigoare de la 19 mai 2016

**Consolidarea din data de 15 aprilie 2019 are la bază publicarea din Monitorul Oficial, Partea I nr. 383 din 19 mai 2016 și include modificările aduse prin următoarele acte: Regulament [9/2017](#); Regulament [3/2019](#); Ultimul amendament în 11 aprilie 2019.**

În conformitate cu prevederile [art. 5](#) și ale art. 6 [alin. \(2\)](#) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 93/2012 privind înființarea, organizarea și funcționarea Autorității de Supraveghere Financiară, aprobată cu modificări și completări prin Legea [nr. 113/2013](#), cu modificările și completările ulterioare,

în temeiul prevederilor [art. 15](#) și [17](#) din Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți care instituie cadrul legal astfel încât reclamațiile împotriva comercianților să poată fi prezentate voluntar de către consumatori entităților care aplică proceduri de soluționare alternativă a litigiilor într-un mod independent, imparțial, transparent, eficace, rapid și echitabil, în scopul asigurării unui nivel înalt de protecție a consumatorilor și a bunei funcționări a pieței,

având în vedere hotărârea Consiliului Autorității de Supraveghere Financiară din data de 19 noiembrie 2015 privind înființarea SAL-FIN și aprobarea procedurilor de lucru aferente propunerii/impunerii de soluții,

luând în considerare Avizul nr. 842 din 29 februarie 2016 al autorității competente din România, Ministerul Economiei, Comerțului și Relațiilor cu Mediul de Afaceri, privind înființarea SAL-FIN, în urma deliberărilor Consiliului Autorității de Supraveghere Financiară din ședința din data de 16 martie 2016,

Autoritatea de Supraveghere Financiară emite prezentul regulament.

## CAPITOLUL I

### Dispoziții generale

**Art. 1. - (1)** Se înființează în cadrul Autorității de Supraveghere Financiară, denumită în continuare A.S.F., Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar, denumită în continuare SAL-FIN, constituită în baza Ordonanței Guvernului [nr. 38/2015](#) privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, denumită în continuare OG nr. 38/2015, și care oferă soluționarea unui litigiu printr-o procedură SAL și funcționează exclusiv în cadrul A.S.F. SAL-FIN este organizată și funcționează potrivit prevederilor prezentului regulament și procedurilor specifice subsecvente.

**(2)** SAL-FIN are misiunea de a organiza și soluționa, prin proceduri SAL, litigiile dintre consumatori, astfel cum aceștia sunt definiți la art. 2 [pct. 2](#) din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare, și entitățile autorizate, reglementate și/sau supravegheate de către A.S.F., după caz, denumite în continuare comerciant/profesionist.

**Art. 2. - (1)** SAL-FIN este singura entitate de soluționare alternativă a litigiilor în domeniile în care A.S.F. are competență, care organizează și administrează proceduri SAL prin care se propune sau impune, după caz, o soluție părților.

**(2)** 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.

**(3)** Procedurile administrate și organizate de către SAL-FIN nu aduc atingere:

**a)** prevederilor Legii [nr. 192/2006](#) privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările și completările ulterioare;

**b)** prevederilor Ordonanței Guvernului [nr. 27/2002](#) privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea [nr. 233/2002](#);

**c)** dreptului persoanei de a se adresa instanțelor judecătorești competente, precum și informării consumatorilor cu privire la căile de atac extrajudiciare conținute în alte acte normative ce transpun acte juridice ale Uniunii Europene.

**(4)** Consumatorul poate apela la oricare dintre aceste căi de soluționare a aspectelor reclamate, fără a se exclude una pe cealaltă, cu excepția cazurilor expres prevăzute de OG nr. 38/2015.

**(5)** Prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul procedurilor administrate și organizate de către SAL-FIN se realizează în conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) [2016/679](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei [95/46/CE](#), Legii nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) [2016/679](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei [95/46/CE](#) (Regulamentul general privind protecția datelor) și a altor prevederi legale privind protecția drepturilor persoanelor ale căror date cu caracter personal fac obiectul prelucrărilor.

**(6)** SAL-FIN este responsabilă de prelucrarea datelor în ceea ce privește propriile activități de prelucrare a datelor realizate în cadrul procedurilor proprii, asigurându-se că aceste activități de prelucrare sunt conforme cu prevederile normative menționate la alin. (5).

## **CAPITOLUL II**

### **Definiții**

**Art. 3. - (1)** În sensul prezentului regulament, termenii și expresiile utilizați/utilizate au următoarele semnificații:

**a)** consumator - orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care cumpără, dobândește, utilizează ori consumă produse sau servicii, în afara activității sale profesionale, așa cum sunt definite la art. 2 [pct. 2](#) din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

**b)** comerciant/profesionist - orice persoană fizică sau juridică, publică ori privată, autorizată, reglementată și/sau supravegheată de către A.S.F., după caz, care acționează în cadrul activității sale în sectoarele pieței financiare nonbancare, respectiv asigurări-reasigurări, piața de capital, sistemul pensiilor private;

**c)** contract de vânzare - orice contract în temeiul căruia comerciantul transferă sau se angajează să transfere proprietatea asupra unor produse financiare nonbancare către consumator, iar consumatorul plătește ori se angajează să plătească prețul acestora, inclusiv orice contract care are drept obiect atât produse, cât și servicii conexe acestora;

- d)** contract de prestări de servicii - orice contract, altul decât un contract de vânzare, în temeiul căruia comerciantul furnizează sau se angajează să furnizeze un serviciu financiar nonbancar consumatorului, iar acesta plătește ori se angajează să plătească prețul acestuia;
- e)** litigiu național - un litigiu care rezultă dintr-un contract de vânzare sau de prestare de servicii financiare nonbancare, în cazul în care consumatorul, în momentul în care comandă astfel de produse sau servicii, își are reședința în același stat membru în care este stabilit comerciantul;
- f)** litigiu transfrontalier - un litigiu care rezultă dintr-un contract de vânzare sau de prestări de servicii financiare nonbancare, în care consumatorul, în momentul în care comandă astfel de produse sau servicii, își are reședința într-un alt stat membru al Uniunii Europene decât cel în care este stabilit comerciantul;
- g)** platforma europeană de soluționare online a litigiilor, denumită în continuare platforma SOL - instrument digital creat de Comisia Europeană pentru a facilita soluționarea independentă, imparțială, transparentă, eficientă, rapidă și echitabilă, pe cale extrajudiciară, a litigiilor care privesc obligațiile contractuale rezultate din contractele de vânzare sau de prestare de servicii online dintre un consumator care își are reședința în Uniune și un comerciant stabilit în Uniune, în conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) [nr. 524/2013](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) [nr. 2.006/2004](#) și a Directivei [2009/22/CE](#) (Regulamentul privind SOL în materie de consum);
- h)** conciliator - persoană fizică ce dispune de cunoștințele și aptitudinile necesare în domeniul procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor sau al soluționării judiciare a litigiilor în materie de consum, precum și de o bună înțelegere generală și specifică a legislației sectorului financiar în care soluționează litigiile și a legislației referitoare la protecția consumatorilor, persoane ce sunt independente și imparțiale;
- i)** proceduri SAL - proceduri de soluționare alternativă a litigiilor reglementate în scopul protejării consumatorilor și asigurării accesului acestora la mecanisme de soluționare extrajudiciară a litigiilor;
- j)** ISF - Institutul de Studii Financiare, înființat ca fundație cu fondator unic A.S.F.
- (2)** Un comerciant/prestator de servicii este stabilit:
- a)** în locul în care își desfășoară activitatea profesională, dacă este vorba despre o persoană fizică;
- b)** în locul în care își are sediul social sau în care își desfășoară în principal activitatea, inclusiv o sucursală, agenție sau o altă unitate, dacă este vorba despre o societate sau o altă persoană juridică ori despre o asociație de persoane fizice sau juridice.

### **CAPITOLUL III**

#### **Atribuții**

**Art. 4. - (1)** Principala atribuție a SAL-FIN constă în organizarea și soluționarea prin proceduri SAL a litigiilor interne sau transfrontaliere, născute din contracte de vânzare sau de prestare de servicii încheiate de consumatori cu comercianții prevăzuți la art. 3 alin. (1) lit. b).

**(2)** Consumatorii pot supune litigiul procedurilor SAL administrate de SAL-FIN dacă fac dovada că, în prealabil, au încercat să soluționeze litigiul direct cu comerciantul în cauză.

**(3)** Organizarea și soluționarea alternativă a litigiilor se realizează prin procedura SAL finalizată cu propunerea unei soluții sau procedura SAL finalizată cu impunerea unei soluții, detaliate în anexa [nr. 1](#), respectiv anexa [nr. 2](#), care fac parte integrantă din prezentul regulament.

**Art. 5. -** SAL-FIN mai are următoarele atribuții:

**a)** publică pe site-ul propriu sau, la cerere, pe suport durabil și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate informațiile referitoare la procedurile SAL și la înscrierile necesare, în conformitate cu art. 7 alin. (1) din OG nr. 38/2015;

**b)** permite consumatorului prezentarea litigiului on-line, precum și în scris, pe suport hârtie sau pe alt suport durabil, după caz;

**c)** facilitează părților schimbul de informații și înscrieri în legătură cu litigiul prin mijloace electronice sau prin poștă, după caz;

**d)** cooperează cu alte entități SAL în vederea soluționării litigiilor transfrontaliere;

**e)** colaborează cu alte entități SAL, prin schimb de informații cu privire la litigiile soluționate, urmărind evoluția soluționării acestora, și efectuează schimburi regulate de bune practici, în ceea ce privește soluționarea litigiilor transfrontaliere și a celor naționale;

**f)** publică pe site-ul propriu și, la cerere, pe suport durabil, rapoarte de activitate anuale, care cuprind informațiile prevăzute la art. 7 alin. (2) din OG nr. 38/2015.

## **CAPITOLUL IV**

### **Organizarea SAL-FIN**

**Art. 6. - (1)** Conducerea SAL-FIN este asigurată de Colegiul de coordonare.

**(2)** Colegiul de coordonare este format din 5 membri, dintre care 2 sunt nominalizați din partea A.S.F., unul din partea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (A.N.P.C.) și 2 din partea asociațiilor pieței financiare nonbancare și a asociațiilor de consumatori.

**(3)** În cazul membrilor nominalizați din partea asociațiilor pieței financiare și a asociațiilor de consumatori, aceștia sunt desemnați din cadrul asociațiilor participante în cadrul Grupului consultativ de dialog permanent în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare nonbancare.

**(4)** Membrii Colegiului de coordonare vor fi numiți prin decizie a Consiliului A.S.F., pe o perioadă de 5 ani, cu posibilitatea reînnoirii mandatului o singură dată.

**(5)** Pentru a fi numită membru al Colegiului de coordonare, o persoană îndeplinește cumulativ următoarele condiții:

**a)** este cetățean român;

**b)** are capacitate deplină de exercițiu;

**c)** a absolvit studii superioare economice sau juridice de lungă durată, atestate cu diplomă de licență;

**d)** are o bună reputație și experiență de minimum 5 ani în domeniul financiar sau al protecției consumatorului pentru membrul numit de A.N.P.C.;

**e)** nu a fost condamnată definitiv pentru infracțiuni contra patrimoniului, infracțiuni de corupție, delapidare, infracțiuni de fals în înscrieri, evaziune fiscală, infracțiuni prevăzute de Legea [nr. 656/2002](#) pentru prevenirea și sancționarea spălării banilor, precum și pentru instituirea unor măsuri de prevenire și combatere a finanțării terorismului, republicată, cu modificările ulterioare, sau pentru alte infracțiuni, pentru care legea prevede o pedeapsă cu închisoarea de 3 ani sau mai mare;

**f)** să nu fi fost sancționată de către A.S.F. în ultimii 3 ani conform legislației incidente.

**(6)** Mandatul de membru al Colegiului de coordonare încetează:

**a)** la expirarea duratei mandatului care nu a fost reînnoit;

**b)** prin demisie;

**c)** prin imposibilitate definitivă de exercitare, determinată de o indisponibilitate mai lungă de 120 de zile consecutive;

**d)** prin punerea sub interdicție judecătorească;

**e)** la data rămânerii definitive a hotărârii de condamnare pentru săvârșirea unei infracțiuni dintre cele prevăzute la alin. (5) lit. e);

**f)** prin deces;

**g)** prin revocare, conform prevederilor alin. (7).

(7) Membrii Colegiului de coordonare pot fi revocați de către Consiliul A.S.F. în situația în care nu mai este îndeplinită cel puțin una dintre condițiile prevăzute la alin. (5), pentru încălcarea prevederilor prezentului regulament și ale OG [nr. 38/2015](#).

(8) În caz de vacanță a unui loc în Colegiul de coordonare, intervenită în cursul mandatului, membrul vizat din Colegiul de coordonare este înlocuit prin aceeași procedură de desemnare sau alegere, după caz, înlocuirea făcându-se pentru durata din mandat rămasă neîndeplinită.

**Art. 7. - (1)** Colegiul de coordonare își desfășoară activitatea în plen, care se întrunește cel puțin o dată pe lună sau ori de câte ori este necesar.

(2) Colegiul de coordonare este convocat la inițiativa membrului coordonator sau a cel puțin 3 membri.

(3) Cvorumul de ședință necesar este de cel puțin 3 membri.

(4) Deciziile Colegiului de coordonare se adoptă cu votul majorității membrilor prezenți; în cazurile prevăzute la art. 9 alin. (1) [lit. a\) -c\)](#), deciziile se adoptă cu votul a 4 membri ai Colegiului de coordonare.

**Art. 8. -** Colegiul de coordonare adoptă decizii cu caracter obligatoriu pentru membrii acestuia, pentru Secretariatul tehnic și pentru conciliatori, fără a aduce atingere independenței și imparțialității acestora din urmă".

**Art. 9. - (1)** Colegiul de coordonare elaborează și propune spre aprobare Consiliului A.S.F. următoarele:

**a)** procedurile privind soluționarea alternativă a litigiilor;

**b)** modificarea și/sau completarea prezentului regulament;

**c)** înregistrarea/revocarea și radierea conciliatorilor în/din Registrul conciliatorilor.

(2) Colegiul de coordonare are și următoarele atribuții:

**a)** 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;

**b)** aprobă tematica necesară stabilirii structurii de competențe pe care trebuie să o dețină conciliatorii. Pe această bază, prin intermediul ISF, SAL-FIN asigură organizarea de cursuri de formare profesională a persoanelor care doresc să devină conciliatori, examinarea și/sau certificarea competențelor acestora;

**c)** publică periodic culegeri de soluții.

**d)** întocmește bugetul de cheltuieli specifice SAL-FIN, pe care îl comunică direcției de specialitate din cadrul A.S.F. în vederea includerii în proiectul de buget de venituri și cheltuieli al A.S.F.;

**e)** transmite autorității competente informațiile privind litigiile soluționate în conformitate cu art. 18 alin. (4) din OG nr. 38/2015;

**f)** transmite Consiliului A.S.F., anual sau la solicitarea acestuia, pe baza informațiilor furnizate de Secretariatul tehnic, informații cu privire la:

**(i)** numărul de litigii primite și tipurile de reclamații la care se referă;

**(ii)** durata medie de soluționare a litigiilor primite;

**(iii)** procentul de proceduri SAL întrerupte și cauza întreruperii lor;

**(iv)** proporția respectării rezultatelor procedurilor SAL, în cazul în care aceasta este cunoscută;

**(v)** orice probleme semnificative care apar frecvent și duc la litigii între consumatori și comercianți; informațiile comunicate în acest sens pot fi însoțite de recomandări cu privire la modul în care aceste probleme pot fi evitate sau rezolvate în viitor;

**(vi)** o evaluare a eficacității cooperării SAL-FIN în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, după caz;

(vii) o evaluare a eficacității procedurii SAL oferite de către entitate și a modalităților posibile de îmbunătățire a performanțelor sale.

**Art. 10. - (1)** Colegiul de coordonare este condus de un membru coordonator desemnat dintre membrii numiți de A.S.F.

(2) În cursul activităților curente, membrul coordonator al Colegiului de coordonare reprezintă SAL-FIN în relațiile cu terții și are ca atribuție esențială ducerea la îndeplinire a deciziilor Colegiului de coordonare.

(3) Ca urmare a validării conciliatorilor conform procedurii prevăzute la art. 12 alin. (1) lit. k), contractele de mandat se semnează de către președintele A.S.F. ori persoana delegată de către acesta.

(4) Membrul coordonator sesizează Colegiul de coordonare cu privire la situațiile care impun modificarea Registrului conciliatorilor.

**Art. 11. -** Examinarea litigiilor supuse SAL-FIN se realizează de către conciliatori conform procedurii SAL aplicabile, de impunere sau propunere a unei soluții.

**Art. 12. - (1)** Orice persoană fizică poate să devină conciliator înscris în Registrul conciliatorilor SAL-FIN dacă îndeplinește cumulativ următoarele condiții:

- a) are capacitate deplină de exercițiu;
- b) a absolvit studii superioare de lungă durată, atestate cu diplomă de licență;
- c) dispune de o bună reputație;
- d) are pregătire profesională în soluționarea alternativă a litigiilor, atestată/certificată de către un organism legal abilitat în acest sens;
- e) 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;
- f) nu a fost condamnată 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 și completările 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;
- g) nu a fost sancționată în ultimii 5 ani de A.S.F. cu retragerea aprobării/avizului pentru ocuparea funcției/poziției deținute;
- h) 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, al 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;
- i) nu este membru în organele de conducere ale asociațiilor sau al altor forme asociative care au ca scop protecția consumatorului;
- j) a depus cererea de înscriere tip împreună cu toate documentele solicitate, conform prezentului alineat;
- k) a fost validată, 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, conform art. 7 alin. (4).

(2) Înregistrarea conciliatorilor în Registrul conciliatorilor se realizează de către Secretariatul tehnic al SAL-FIN, după aprobarea acestora de către Consiliul A.S.F.

**Art. 13. - (1)** Registrul conciliatorilor se constituie conform prevederilor prezentului regulament.

(2) Înscrierea conciliatorilor în Registrul conciliatorilor se face cu specificarea activității profesionale desfășurate de fiecare conciliator și a domeniului de competențe în care poate soluționa litigiile.

(3) Încetarea calității de conciliator și radierea acestuia din Registrul conciliatorilor se fac în condițiile prevăzute la art. 14.

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

(5) 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.

(6) Conciliatorii înscriși în Registrul conciliatorilor sunt obligați să urmeze o dată la doi ani o formă de pregătire profesională continuă agreată de Colegiul de coordonare SAL-FIN.

(7) Conciliatorul este incompatibil cu soluționarea unui litigiu, indiferent de procedura aleasă, dacă:

a) a pronunțat o hotărâre prin care s-a soluționat un alt litigiu dintre cele două părți;

b) a fost martor, expert, arbitru, procuror, judecător, avocat, magistrat, asistent, mediator într-un litigiu purtat între cele două părți sau și-a desfășurat activitatea în ultimii 2 ani în cadrul profesionistului parte în litigiu;

c) el, soțul, rudele sau afinii până la gradul II inclusiv au fost remunerați de una dintre părți în ultimii 2 ani;

d) este rudă sau afin până la gradul II inclusiv cu consumatorul parte în litigiu;

e) 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;

f) cunoaște sau ar fi trebuit să cunoască orice alte circumstanțe de natură a-i afecta independența și imparțialitatea.

(8) 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.

(9) Conciliatorii înscriși 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.

(10) Părțile pot solicita recuzarea conciliatorilor desemnați cu soluționarea unui litigiu, indiferent de procedura aleasă, în condițiile prevăzute la alin. (7) și (9) și potrivit dispozițiilor cuprinse în procedurile SAL".

**Art. 14. - (1)** Revocarea unui conciliator și radierea din Registrul conciliatorilor se hotărăsc de către Consiliul A.S.F. la propunerea Colegiului de coordonare:

a) la cererea conciliatorului;

b) când conciliatorul a fost pus sub interdicție pentru incapacitate juridică;

c) când conciliatorul a fost condamnat definitiv;

d) 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, indiferent de procedura derulată;

e) în cazul decesului conciliatorului;

f) în alte cazuri, prin decizia Consiliului A.S.F., la propunerea motivată a Colegiului de coordonare.

(2) Suspendarea unui conciliator din Registrul conciliatorilor poate fi aprobată de Colegiul de coordonare, la solicitarea temeinic motivată a acestuia, pentru o perioadă de maximum 180 de zile de la momentul adoptării deciziei de către Colegiul de coordonare.

(3) Conciliatorii nu pot solicita suspendarea pentru motive care îi fac incompatibili, când se află în conflict de interese sau când nu mai îndeplinesc condițiile legale pentru a fi conciliatori SAL-FIN.

(4) Încetarea suspendării se face în baza aprobării Colegiului de coordonare la solicitarea expresă a conciliatorului oricând în perioada suspendării. Dacă la expirarea celor 180 de zile conciliatorul nu a solicitat încetarea suspendării, acesta urmează să fie revocat și radiat de drept din Registrul conciliatorilor, conform procedurii prevăzute la alin. (1).

**Art. 15. - (1)** Soluționarea litigiilor cu care a fost sesizată SAL-FIN se realizează, după caz, de către una sau mai multe persoane înscrise în Registrul conciliatorilor, conform voinței părților, și se finalizează cu pronunțarea unei hotărâri motivate sau emiterea unei încheieri, cu respectarea procedurilor SAL, în funcție de procedura aleasă.

(2) Consumatorul își poate alege conciliatorul/conciliatorii înscris/înscrși în lista specifică domeniului litigiului, conform prevederilor procedurilor SAL.

(3) Colegiul de coordonare și Secretariatul tehnic au obligația să se abțină ca prin organizarea și administrarea procedurilor SAL să intervină sau să influențeze în vreun mod conciliatorii investiți cu soluționarea unui litigiu.

(4) Reclamațiile referitoare la activitatea conciliatorilor sau propunerile referitoare la activitatea acestora se prezintă Secretariatului tehnic de orice persoană interesată și se soluționează de către Colegiul de coordonare.

**Art. 16. - (1)** În soluționarea litigiilor, conciliatorii aplică procedurile SAL adoptate de Consiliul A.S.F.

(2) În exercitarea atribuțiilor sale, conciliatorul are obligația de a refuza orice fel de instrucțiuni de la oricare dintre părți sau de la reprezentanții acestora.

**Art. 17. - (1)** SAL-FIN are un secretariat tehnic asigurat și remunerat de către A.S.F.

(2) Secretariatul tehnic este format din personal cu atribuții referitoare la administrarea secretariatului, a registraturii, a arhivei de documente, comunicarea actelor și alte activități de natură administrativă, acordarea îndrumărilor necesare desfășurării activității, precum și din personal cu atribuții de specialitate, care să asigure suportul tehnic de specialitate pentru desfășurarea activității SAL-FIN.

(3) Secretariatul tehnic are următoarele atribuții principale:

a) transmite Colegiului de coordonare convocatorul, la cererea membrului coordonator sau a cel puțin 3 membri din Colegiul de coordonare și pregătește ședințele Colegiului;

b) pregătește notele, rapoartele și alte documente ce urmează a fi însușite/aprobate de Colegiul de coordonare, inclusiv date statistice privind litigiile soluționate, stadiile de derulare a procedurilor SAL etc.;

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

d) asigură suport organizațional și funcțional bunei desfășurări a activităților SAL-FIN, precum și ale Colegiului de coordonare;

e) 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 examinare de către SAL-FIN, respectiv:

(i) 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;

(ii) litigiul este promovat cu rea-credință sau este ofensator;

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

(iv) 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;

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

(vi) litigiul nu privește un comerciant aflat în supravegherea A.S.F.;



- f) înregistrează reclamațiile referitoare la activitatea conciliatorilor din cadrul SAL-FIN;
- g) întocmește decizii ca rezultat al discuțiilor purtate în cadrul ședințelor Colegiului de coordonare;
- h) verifică condițiile de eligibilitate a persoanelor care vor fi înscrise în Registrul conciliatorilor;
- i) informează părțile, la cerere, în alegerea procedurii SAL;
- j) administrează prin intermediul direcției de specialitate din cadrul A.S.F. propriul site internet (SALFIN.ro), actualizat permanent, care permite părților accesul facil la informațiile referitoare la procedurile SAL derulate și susține rezolvarea on-line a litigiilor;
- k) analizează dacă litigiul propus este admisibil pentru soluționarea prin SAL-FIN.

## **CAPITOLUL V**

### Finanțarea SAL-FIN

**Art. 18. - (1)** Finanțarea SAL-FIN este asigurată de către A.S.F.

**(2)** Procedura de soluționare a litigiilor de către SAL-FIN este gratuită atât pentru consumatorul, cât și pentru comerciantul parte în litigiu.

**(3)** Cheltuielile pentru efectuarea de expertize, traduceri de documente și alte probe suplimentare necesare în soluționarea litigiului sunt în sarcina părții care le solicită.

**Art. 19. -** Resursele financiare prevăzute în bugetul A.S.F. pentru organizarea și funcționarea SAL-FIN sunt destinate suportării cheltuielilor legate de:

- a) activitatea de organizare și funcționare a SAL-FIN;
- b) remunerația membrilor Colegiului de coordonare;
- c) onorariile persoanelor înscrise în Registrul conciliatorilor antrenați în soluționarea unui litigiu;
- d) remunerarea personalului care asigură secretariatul tehnic al SAL-FIN.

**Art. 20. - (1)** Remunerațiile ce vor fi acordate membrilor Colegiului de coordonare și conciliatorilor se stabilesc prin decizia Consiliului A.S.F., de regulă după aprobarea bugetului de venituri și cheltuieli al A.S.F.

**(2)** Membrii Colegiului de coordonare vor beneficia de o remunerație fixă brută lunară.

**(3)** Conciliatorii beneficiază de o remunerație în sumă fixă brută pentru fiecare caz de conciliere, indiferent dacă au derulat individual sau în cadrul comisiilor de conciliere o procedura de soluționare alternativă a litigiilor.

## **CAPITOLUL V<sup>1</sup>**

### Prelucrarea datelor cu caracter personal

**Art. 20<sup>1</sup>. - (1)** Prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul procedurilor administrate și organizate de către SAL-FIN se realizează în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare în domeniul protecției persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, având în vedere atribuțiile, competențele și implicarea în cadrul activităților entității și a procedurilor SAL, respectând principiile legalității, echității și transparenței.

**(2)** Prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul procedurilor administrate și organizate de către SAL-FIN se realizează în scopuri determinate, explicite și legitime.

**(3)** Prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul procedurilor administrate și organizate de către SAL-FIN se fundamentează pe principiul minimizării, aceste date fiind adecvate, relevante și limitate strict la necesitatea realizării scopurilor pentru care sunt prelucrate.

**(4)** Datele cu caracter personal colectate în cadrul procedurilor administrate și organizate de către SAL-FIN sunt păstrate într-o formă care permite identificarea persoanelor vizate pe o perioadă care nu depășește perioada îndeplinirii scopurilor pentru care sunt prelucrate datele, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

(5) Prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul procedurilor administrate și organizate de către SAL-FIN se realizează într-un mod care asigură securitatea adecvată a acestora, inclusiv protecția împotriva prelucrării neautorizate sau ilegale, împotriva pierderii, distrugerii sau deteriorării accidentale.

(6) În scopul protejării datelor cu caracter personal ale persoanelor vizate, responsabilitatea prelucrării acestora conform prevederilor legale incidente revine personalului SAL- FIN implicat în realizarea activităților entității și în cadrul procedurilor administrate și organizate de către SAL-FIN.

(7) Circuitul datelor cu caracter personal prelucrate în cadrul activităților reglementate de prezenta procedură se realizează cu respectarea fluxurilor informaționale care conțin date cu caracter personal stabilite și aprobate la nivelul entității SAL- FIN, în conformitate cu Politica privind prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal în cadrul A.S.F.

**Art. 20<sup>2</sup>.** - În conformitate cu prevederile legale în vigoare în domeniul protecției persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, conciliatorii au calitate de persoană împuternicită, având drepturile și obligațiile care decurg din această calitate.

## **CAPITOLUL VI**

### Dispoziții finale

**Art. 21.** - Colegiul de coordonare și conciliatorii implicați în soluționarea unui litigiu au obligația să asigure confidențialitatea cu privire la respectivul litigiu.

**Art. 22.** - (1) Conciliatorii sunt imparțiali și independenți în soluționarea litigiilor pentru care au fost investiți și răspund direct și personal, conform dreptului comun aplicabil.

(2) Conciliatorii înscriși în Registrul conciliatorilor pe domenii de activitate și specialități constituie Corpul conciliatorilor.

(3) Înscrierea în Registrul conciliatorilor se face prin plata unei taxe de înscriere, stabilită în sumă fixă, venit la bugetul A.S.F., aprobată prin decizie a Consiliului A.S.F. la propunerea Colegiului de coordonare.

**Art. 23.** - (1) Entitățile autorizate, reglementate și/sau supravegheate de către A.S.F, după caz, au obligația să informeze consumatorul, inclusiv prin publicarea pe site-ul internet, cu privire la dreptul acestuia de a apela la soluționarea alternativă a litigiilor, potrivit prezentului regulament și OG [nr. 38/2015](#), precum și cu privire la condițiile de accesare a procedurilor de soluționare a litigiilor.

(2) Entitățile autorizate, reglementate și/sau supravegheate de către A.S.F, după caz, au obligația să informeze consumatorii cu privire la faptul că entitatea căreia i se pot adresa este SAL-FIN.

(3) Entitățile autorizate, reglementate și/sau supravegheate de către A.S.F. nu pot refuza soluționarea litigiului în cadrul SAL-FIN în cazul în care consumatorul și-a exprimat în mod expres și voluntar opțiunea de soluționare.

**Art. 24.** - Dispozițiile prezentului regulament nu aduc atingere prerogativelor A.S.F. astfel cum acestea sunt prevăzute în OUG [nr. 93/2012](#).

**Art. 25.** - (1) Prezentul regulament se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la data publicării acestuia.

(2) Prezentul regulament se completează cu dispozițiile OG [nr. 38/2015](#) și ale legislației specifice în domeniu.

(3) Entitățile autorizate, reglementate și/sau supravegheate de către A.S.F. au obligația de a se conforma prevederilor prezentului regulament.