



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

„Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020”

Standard ocupațional
BROKER ÎN ASIGURĂRI
Cod COR 332102

dezvoltat în cadrul proiectului
”Creșterea capacității administrative a ANC și MMJS
prin sistematizare și simplificare legislativă în domeniul calificărilor”
SIPOCA 129872

Inițiator/Autori:

Institutul Bancar Român
Cătălin Câmpeanu
dr. Emanuela Mihaela Savu
referenți de specialitate:
Cătălin Văcăruș, Dorel Duță,
Rodica Fuicu, Cătălin Boiceanu

Data elaborării:

14.10.2022

Verificare profesională:

Sarpău Liliana
Dinu Mihail

Data verificării:

19.10.2022

Avizare:

Asociația Română a Băncilor

Data avizării:

19.10.2022

Validare documentație:

Comitetul Sectorial Activități Financiare,
Bancare, de Asigurări

Data validării sectoriale:

23.11.2022

Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări

Data aprobării:

Decizia ANC nr. 806/16.12.2022

Nr. RS – 106/16.12.2022



AUTORITATEA
NAȚIONALĂ
PENTRU
CALIFICĂRI



MINISTERUL MUNCII
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE



BROKER ÎN ASIGURĂRI

SECȚIUNEA A - CERINȚELE PIETEI MUNCII

1. Denumirea ocupației

Broker în asigurări, cod COR 332102

2. Denumirea tradusă a ocupației (En):

Insurance Intermediary

3. Activități și competențe

3.1 Activități specifice ocupației

1. Respectă prevederile legislative referitoare la activitatea de distribuție a produselor de asigurare și/sau reasigurare;
2. Respectă prevederile legislative în materia protecției consumatorilor, protecției datelor cu caracter personal, prevenirii spălării banilor și a finanțării terorismului prin intermediul pieței asigurărilor;
3. Respectă prevederile fiscale incidente activității desfășurate;
4. Se prezintă clientului indicând: calitatea sa de distribuitor, registrul în care poate fi identificat, entitatea autorizată în numele căreia realizează distribuția și produsele de asigurare pe care le distribuie;
5. Identifică nevoile și cerințele clientului; identifică riscurile care trebuie acoperite prin asigurare și/sau reasigurare;
6. Efectuează consultanță cu privire la produsele de asigurare și/sau reasigurare, care constă în analizarea și compararea produselor de asigurare pentru identificarea produsului cel mai potrivit clientului, în baza analizei cerințelor și necesităților acestuia, și prezentarea unei soluții de asigurare adecvată necesităților și cerințelor clientului, în concordanță cu posibilitățile financiare ale acestuia;
7. Explică clientului soluția de asigurare și posibilele riscuri neacoperite;
8. Prezintă posibile soluții de acoperire a riscurilor neacoperite; stabilește, împreună cu clientul, soluția de urmat pentru acoperirea acestor riscuri;
9. Ofertează clientului oferta de asigurare și sau reasigurare corespunzătoare;

10. Explică în mod detaliat condițiile de asigurare ținând cont de toate aspectele, respectiv detaliile contractului;
11. Respectă standardele de deontologie și cerințele de competențe profesionale;
12. Respectă interesele clientului și ale entității în numele căreia distribuie produsele de asigurare și/sau reasigurare;
13. Utilizează calculatorul, baze de date și instrumente software în procesul de vânzare;
14. Informează în legătură cu suspiciunile de fraudă sau de tentativă de fraudă sesizate în activitatea desfășurată;
15. Urmărește menținerea contractelor de asigurare și gestionarea portofoliului;
16. Oferă asistență clientului în ceea ce privește reclamațiile și procesul de instrumentare a daunelor.

3.2 Competențe:

1. Aplică legislația incidentă domeniului distribuției de asigurări și/sau reasigurări;
2. Înțelege caracteristicile pieței de asigurări și modul de funcționare a acesteia;
3. Analizează tipurile de produse de asigurare generale;
4. Analizează tipurile de produse de asigurare de viață;
5. Analizează produsele de investiții bazate pe asigurări;
6. Compară tipurile de produse de asigurare generale, de viață și de investiții bazate pe asigurări;
7. Identifică soluția de asigurare potrivită, în baza unei analize a cerințelor și necesităților clientului;
8. Întocmește, respectiv prezintă, oferta de asigurare și încheie nota de acoperire;
9. Aplică cerințele de etică și deontologie în activitatea de distribuție a produselor de asigurare și/sau reasigurare;
10. Gestionează contractele de asigurare și/sau reasigurare;
11. Acordă asistență clientului pe toată durata contractului de asigurare și/sau reasigurare, inclusiv în soluționarea cererilor de despăgubire;
12. Comunică eficient cu toate părțile implicate.

4. Niveluri de calificare:

- | | |
|---|---|
| 4.1. Nivelul de calificare conform Cadrului Național al Calificărilor (CNC) | 4 |
| 4.2. Nivelul de referință conform Cadrului European al Calificărilor (EQF) | 4 |
| 4.3. Nivelul educațional corespondent, conform ISCED - 2011 (cod program educațional) | 3 |

5. Acces la altă/alte ocupație/ocupații cuprinsă/ cuprinse în COR

Acces la ocupație/ocupații de același nivel de calificare, conform CNC, pe bază de experiență/recunoaștere de competențe

Nu este cazul

6. Informații suplimentare

Brokerul în asigurări este persoana fizică care desfășoară activitatea de distribuție a produselor de asigurare și/sau reasigurare, în calitate de angajat cu contract de muncă la compania de brokeraj, autorizată de către Autoritatea de Supraveghere Financiară (A.S.F.).

Brokerul în asigurări dispune de:

- cunoașterea temeinică a legislației aplicabile domeniului distribuției produselor de asigurare și/sau reasigurare, inclusiv a legislației privind protecția consumatorilor, a legislației privind protecția datelor cu caracter personal și a prevederilor fiscale incidente activității desfășurate, precum și a dispozițiilor Codului civil privind contractul de asigurare;
- cunoștințe și aptitudini privind ofertarea, negocierea și vânzarea produselor de asigurare și/sau reasigurare.

Brokerul în asigurări își desfășoară activitatea în baza Legii nr. 236/2018 privind distribuția de asigurări și a actelor normative emise de Autoritatea de Supraveghere Financiară: Norma A.S.F. nr.22/2021 privind distribuția de asigurări; Norma A.S.F. nr.23/2021 privind pregătirea profesională a distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări.

Cerințele minime privind cunoștințele și competențele profesionale ale brokerului în asigurări sunt precizate în anexa la Legea nr. 236/2018.

SECȚIUNEA B - CERINȚE PENTRU EDUCAȚIE ȘI FORMARE PROFESIONALĂ

1. Informații despre programul de educație și formare profesională

1.1. Cerințe specifice de acces la program

1.1.1. Competențe și deprinderi necesare accesului la program:

Nu este cazul

1.1.2. Condiții minime de acces la program, raportate la nivelul de studii:

Niveluri de studii:

- Învățământ primar
- Învățământ gimnazial
- Învățământ general obligatoriu
- Învățământ profesional prin școli profesionale
- Învățământ liceal, fără diplomă de bacalaureat
- Învățământ liceal, cu diplomă de bacalaureat
- Învățământ postliceal
- Învățământ superior cu diplomă de licență
- Învățământ superior cu diplomă de master

1.1.3. Alte studii necesare:

Nu este cazul

1.1.4. Cerințe speciale:

Nu este cazul

2. Descrierea programului de educație și formare profesională

2.1. Durata totală, nr. ore din care:

teorie,

practică.

2.2. Planul de pregătire (anexa nr. 1 la prezentul standard ocupațional)

2.3. Programă de pregătire teoretică și practică – conform prevederilor legale aplicabile ocupației “Broker în asigurări și/sau reasigurări”

2.4. Echipamente/utilaje/programe software etc. necesare pregătirii teoretice și practice

Echipamente necesare:

- Computer/Laptop/Tabletă/Telefon;
- Echipamente de proiecție;
- Sistem de operare, programe software și aplicații aferente;
- Imprimantă;
- Scanner;
- Acces Internet;
- Consumabile de uz curent;
- Consumabile de birotică.

Alte materiale:

- Manuale/suporturi de curs, documente legislative, seturi de fișe de evaluare, portofolii specifice domeniului de activitate, studii de caz, proceduri.

2.5. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru formatori și instructori/preparatori formare

Formatorii vor fi specialiști cu minim 5 ani experiență, în dinamica pieței muncii, fiind absolvenți de învățământ superior cu diplomă de licență. Formatorii vor prezenta certificat de absolvire pentru ocupația ”formator” sau echivalent, conform legislației.

Formatorii sunt persoane fizice cu o experiență profesională de cel puțin cinci ani în domeniul asigurărilor și/sau reasigurărilor care au obținut atestarea de la Autoritatea de Supraveghere Financiară (A.S.F.) și care sunt înregistrați în Registrul Lectorilor, registru menținut și actualizat de către Institutul de Studii Financiare (ISF), conform prevederilor Normei A.S.F. nr. 23/2021 privind pregătirea profesională a distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări.

2.6. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru evaluatori

Evaluatorii din comisiile de examinare dețin certificat de evaluator de competențe profesionale, sau echivalent, experiență în domeniu standardului de minim 3 ani, alte certificări (dacă este cazul).

Evaluarea brokerului în asigurări se realizează de către ISF, în conformitate cu prevederile Normei A.S.F. nr. 23/2021 privind pregătirea profesională a distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări.

3. Informații referitoare la procesul de elaborare, verificare, validare, avizare și aprobare a standardului ocupațional:

3.1. Inițiator/Autori: Institutul Bancar Român

Cătălin Câmpeanu, dr. Emanuela Mihaela Savu

referenți de specialitate: Cătălin Văcăruș, Dorel Duță, Rodica Fuicu, Cătălin Boiceanu

Data elaborării: 14.10.2022

3.2. Verificare profesională:

Specialist/Instituția de profil: Sarpău Liliana, Dinu Mihail

Data verificării: 19.10.2022

3.3. Avizare:

Asociația Română a Băncilor

Data avizării: 19.10.2022

3.4. Validare documentație:

Comitetul Sectorial Activități Financiare, Bancare, de Asigurări

Data validării: 23.11.2022

3.5. Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări conform deciziei nr.806 din data 16.12.2022

PLAN DE PREGĂTIRE

Nr. crt.	Competența dobândită	Modul	Nr. ore teorie	Nr. ore practică
1	<p>Aplică legislația incidentă domeniului distribuției în asigurări și/sau reasigurări</p> <p>Înțelege caracteristicile pieței de asigurări și modul de funcționare a acesteia</p> <p>Analizează tipurile de produse de asigurare generale</p> <p>Analizează tipurile de produse de asigurare de viață</p> <p>Analizează produsele de investiții bazate pe asigurări</p> <p>Analizează formele reasigurării</p>	Legislație și produse de asigurare și/sau reasigurare	180	320
2	<p>Compară tipurile de produse de asigurare generale, de viață și de investiții bazate pe asigurări</p> <p>Identifică soluția de asigurare și/sau reasigurare potrivită, în baza unei analize a nevoilor clientului</p> <p>Întocmește/prezintă oferta/soluția de asigurare, respectiv reasigurare, după caz și încheie contractul de asigurare, respectiv reasigurare, după caz.</p>	Distribuția asigurărilor și reasigurărilor	100	160
3	<p>Gestionează contractele de asigurare</p> <p>Acordă asistență clientului pe toată durata contractului de asigurare și/sau reasigurare, inclusiv în soluționarea cererilor de despăgubire</p>	Managementul post vânzare	56	120
4	<p>Aplică cerințele de etică și deontologie în activitatea desfășurată pentru distribuția produselor de asigurare și/sau reasigurare</p> <p>Comunică eficient cu toate părțile implicate</p>	Etica în distribuția de asigurări și/sau reasigurări	24	120
	TOTAL ORE		360	720
	TOTAL GENERAL		1080	

**PROGRAMA DE PREGĂTIRE
TEORETICĂ ȘI PRACTICĂ**

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Legislație și produse de asigurare și reasigurare	Aplică legislația incidentă domeniului distribuției de asigurări și/sau reasigurări	Tipuri de contract Distincția între distribuitor de asigurare, reasigurare și intermediar de asigurări și/sau reasigurări Obligațiile distribuitorilor de asigurări și/sau reasigurări Incompatibilități categorii de distribuitori	Teorie Prezentare detaliată Practica	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Videoproiector Flipchart, markere, postituri	Cunoștințe privind tipurile de contracte și de incompatibilități Capacitatea de a executa în mod corect formalitățile precontractuale Cunoștințe privind aspectele generale ale unui contract de asigurare sau reasigurare Capacitatea de a prezenta corect produsele de asigurare în cadrul vânzării combinate Capacitatea/competența de a acorda consultanță	30	40

		<p>Înțelege caracteristicile pieței de asigurări și modul de funcționare a acesteia</p>	<p>Suspendarea și încetarea activității de distribuție</p> <p>Contractul de asigurare. Aspecte generale</p> <p>Formalități precontractuale</p> <p>Conflictul de interese</p> <p>Vânzare combinată</p> <p>Acordarea consultanței, cerințe suplimentare, excepții</p> <p>Documente utilizate în procesul de distribuție pentru furnizarea informațiilor, acordarea consultanței, analiza cerințelor și necesităților clienților</p> <p>Încheierea contractului de asigurare la distanță</p> <p>Principii GDPR</p> <p>Funcția de conformitate</p>			<p>Cunoștințe privind tipurile de documente utilizate în procesul de distribuție pentru furnizarea informațiilor</p> <p>Deținerea cunoștințelor specifice încheierii contractelor de asigurare la distanță, respectând legislația în vigoare</p> <p>Cunoștințe privind principiile GDPR</p> <p>Cunoștințe privind principiile de conformitate</p> <p>Capacitatea de a identifica, în timp util, un conflict de interese</p>		
				<p>Teorie</p> <p>Prezentare detaliata</p>	<p>Suport de curs</p> <p>Prezentare PPT</p> <p>Laptop</p> <p>Videoproiector</p>	<p>Cunoștințe privind piața de asigurări (participanți, entități)</p>	30	

		Analizează tipurile de produse de asigurare generale	Termeni specifici activității de asigurare Mecanismul de funcționare și principiile asigurărilor Piața de asigurări Participanți- operatori – entități Asigurători, reasigurători și tipuri de intermediari de asigurare/reasigurare Criterii de clasificare și categorii de asigurări Provocări ale pieței de asigurări Exercitarea activităților de distribuție de asigurări în Uniunea Europeană		Flipchart, markere, postit- uri	Abilitatea de a folosi in mod adecvat termenii specifici activității de asigurare		
			Practică Studii de caz	Documente specifice Legislație specifică Resurse WEB Situatii financiare Fisiere Excel Baze de date Modele de rapoarte financiare si analiza financiara		Capacitatea de a înțelege caracteristicile pieței de asigurări și modul de funcționare al acesteia Capacitatea de a exercita activități de distribuție de asigurări în Uniunea Europeană la standardele cerute		40
			Asigurări auto Asigurarea obligatorie de răspundere civilă Asigurarea de frontieră	Teorie Prezentare detaliata	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Videoproiector Flipchart, markere, postit- uri	Cunoștințe privind asigurările auto si asigurările obligatorii de răspundere civilă Abilitatea de a încheia asigurări facultative	40	

		Analizează tipurile de produse de asigurare de viață	Asigurarea facultativă a vehiculelor Asigurări de bunuri Asigurarea de locuințe și bunuri aflate în locuință Asigurarea afacerilor mici și mijlocii Asigurări de răspundere civilă Alte tipuri de asigurări	Studii de caz	Proceduri Diferite tipuri de documente	Capacitatea de a determina clienții să încheie asigurări de diferite tipuri Cunoștințe privind asigurarea de locuințe și bunuri aflate în locuință Capacitatea de a furniza informații necesare în vederea încheierii unei asigurări		80
		Analizează produsele de investiții bazate pe asigurări	Conceptul de asigurare de viață Rolul și beneficiile asigurării de viață Interesul asigurabil Mecanismul și tipologia asigurărilor de viață Elementele contractului de asigurare de viață Tipurile de asigurări de viață Asigurări și opțiuni suplimentare Tehnici de vânzare specifice asigurărilor de viață	Teorie Prezentare detaliata	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Videoproiector Flipchart, markere, postit-uri	Cunoștințe privind produse de asigurare de viață Capacitatea de a prezenta în mod explicit rolul și beneficiile asigurării de viață	40	
			Practică Studii de caz	Resurse WEB Situatii financiare Fisiere Excel Baze de date Modele de rapoarte financiare si analiza financiara	Cunoștințe privind elementele contractului de asigurare de viață Abilitatea de a aplica tehnici de vânzare specifice asigurărilor de viață Capacitatea de a înțelege și aplica mecanismul și tipologia asigurărilor de viață Capacitatea de a analiza tipurile de produse de asigurare de viață		80	

			Asigurări de sănătate și călătorie Digitalizarea în domeniul asigurărilor de viață			Cunoștințe privind asigurările de sănătate și de călătorie		
		Analizează soluțiile de reasigurare	Asigurarea de tip Unit Linked Trăsăturile produselor de tip unit linked Combinarea componentei de protecție cu cea de investiție Riscul investiției în acest tip de contract	Teorie Prezentare detaliată	Suport de curs Prezentare ppt Resurse web Documente legislative Documente-legislație europeană	Cunoștințe privind asigurarea de tip Unit Linked Capacitatea de a combina componenta de de protecție cu cea de investiție Abilitatea de a identifica riscurile în timp util	40	80
			Contracte cu primă unică Contracte cu primă eşalonată Clauze suplimentare adăugate produsului Unit Linked	Practică Studii de caz	Laptop Videoproiector Flipchart, markere, post-it-uri.	Cunoștințe privind contracte cu primă unică și cu primă eşalonată Abilitatea de a discuta și introduce clauzele suplimentare		
	Distribuția asigurărilor	Compară tipurile de produse de asigurare	Analizează cerințele și necesitățile clientului	Teorie Prezentare Dezbateri	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Videoproiector	Capacitatea de a compara tipurile de produse de asigurare generale, de viață	40	

		generale, de viață și de investiții bazate pe asigurări	Identifică riscurile și soluțiile de asigurare ale acestora Clienți individuali Clienți organizații		Flipchart, markere, postituri	și de investiții bazate pe asigurări Capacitatea de a analiza cerințele și necesitățile clientului Cunoștințe privind clienți individuali și clienții organizații		
		Identifică soluția de asigurare potrivită, în baza unei analize a necesităților clientului	Identificarea soluției optime de asigurare pentru client Legătura dintre negociere și soluția finală de asigurare Soluții favorabile și nefavorabile Identificarea potențialelor riscuri neacoperit	Teorie Prezentare Dezbateri	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Videoproiector Flipchart	Capacitatea de a identifica rapid soluții optime de asigurare pentru client Abilități privind crearea legăturii dintre negociere și soluția finală de asigurare Capacitatea de a distinge soluțiile favorabile de cele nefavorabile Abilitatea de a identifica potențialele riscuri neacoperit	30	
				Practică Aplicații practice Lucru individual și pe grupe	Tipuri de documente aflate în circulație Date statistice		40	
		Întocmește, respectiv prezintă, oferta de asigurare și încheie	Ofertarea contractelor de asigurare Acceptarea ofertei Respingerea ofertei de asigurare	Teorie Expunere Prezentare detaliată Discuții de grup	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Videoproiector Flipchart, markere, postituri	Cunoștințe privind ofertarea contractelor de asigurare Cunoștințe privind acceptarea și respingerea ofertei de asigurare	30	

		contractul de asigurare	Încheierea și executarea contractelor	Practică Problematizare Brainstorming Lucru pe grupe Studii de caz	Proгноze Fișe de lucru Date statistice Studii în domeniu	Capacitatea de a încheia și executa contracte		60
3	Managementul post vânzare	Gestionează contractele de asigurare și/sau reasigurare	Evidența contractelor Gestionarea contractelor	Teorie Problematizare Conversație euristică	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Videoproiector Flipchart, markere, postituri	Cunoștințe privind evidența contractelor Capacitatea de a gestiona contracte	28	

			Înțelegerea comportamentelor clienților	Practică Problematizare Brainstorming Lucru pe grupe Studii de caz	Legi și alte documentele subsecvente Strategii naționale Site-uri guvernamentale	Abilitate de a înțelege comportamentul clienților		60
		Acordă asistență clientului pe toată durata contractului de asigurare/reasigurare, inclusiv în soluționarea cererilor de despăgubire	Obligații ante și post vânzare Asistență post-vânzare Asistența la domiciliu Monitorizarea și adaptarea produselor de asigurare distribuite	Teorie Problematizare Conversație euristică	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Videoproiector Flipchart, markere, postituri	Cunoștințe privind obligațiile ante și post vânzare Capacitatea de a acorda asistență post-vânzare ori de câte ori este nevoie Capacitatea de a acorda asistență la domiciliu	28	
			Informarea clienților privind contractele aflate în derulare Asistență în procesul de soluționarea cererilor de despăgubire	Practică Studii de caz Simulare Lucru pe grupe	Resurse WEB Fișe de lucru Date statistice Studii in domeniu	Capacitatea de monitorizare continuă și adaptare permanentă a produselor de asigurare distribuite Capacitatea de a informa clienții în mod continuu privind contractele aflate în derulare Abilitatea de a acorda asistență în procesul de soluționarea cererilor de despăgubire		60
4			Conceptul de etică profesională	Teorie Expunere	Suport de curs Prezentare PPT		12	

Etica în distribuția de asigurări	Aplică cerințele de etică și deontologie în activitatea desfășurată pentru distribuția produselor de asigurare și/sau reasigurare	Codul de etică (conduită) profesională în asigurări	Prezentare detaliată Discuții de grup	Laptop Videoproiector Flipchart, markere, postit-uri	Cunoștințe privind conceptul de etică profesională și etica în distribuția de asigurări		
		Caracteristici Reguli și norme specifice Încrederea Competiția între distribuitorii de asigurări și efectele ei Comportamente neetice Beneficiile unui comportament etic Standardele de etică	Practică Studii de caz Simulare	Studii de caz Literatură de specialitate	Capacitatea de a aplica permanent cerințele de etică și deontologie în activitatea desfășurată pentru distribuția produselor de asigurare și/sau reasigurare Cunoștințe privind comportamentele neetice Capacitatea de a înțelege efectele competiției între distribuitorii de asigurări Abilitatea de a se folosi de beneficiile unui comportament etic		60
		Tipuri de comunicare folosite: verbală, nonverbală, paraverbală Stiluri de comunicare: pasiv, asertiv, agresiv Ascultare activă Rolul comunicării	Teorie Expunere Prezentare detaliată Discuții de grup		Cunoștințe privind tipurile de comunicare Abilitatea de a se folosi toate stilurile de comunicare Capacitatea de a folosi ascultarea activă	12	
		Practică Studii de caz Simulare				60	