

## CONCILIATOR ÎN DOMENIUL FINANCIAR NON-BANCAR

### *Profil ocupațional*

#### **I. DESCRIEREA OCUPAȚIEI**

Practicanții unei astfel de ocupații dispun de cunoștințele și aptitudinile necesare în domeniul procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor sau al soluționării judiciare a litigiilor în materie de consum, de o bună înțelegere generală și specifică a legislației sectorului financiar nonbancar în care soluționează litigiile precum și a legislației referitoare la protecția consumatorilor, dețin competențe profesionale în domeniul în care își vor desfășura activitatea de conciliere, respectiv, după caz, asigurări și/sau pensii private și/sau piața de capital, persoane ce sunt independente și imparțiale.

Conciliatorii în domeniul financiar nonbancar prestează cu titlu profesional servicii de soluționare alternativă a litigiilor, ajutând părțile implicate în proces (consumatorul de produse financiare nonbancare și respectiv prestatorul de servicii financiare nonbancare, între cele două părți existând un contract încheiat), prin negociere și dialog, să ajungă la acorduri reciproc acceptabile pentru soluționarea conflictului, în afara sistemului judecătoresc.

#### **II. RESPONSABILITĂȚI PRINCIPALE / COMPETENȚE**

- 1) Gestionează documentele;
- 2) Respectă cadrul legal necesar derulării activității de conciliere;
- 3) Facilitează comunicarea între părțile implicate în procesul de conciliere;
- 4) Îndrumă părțile implicate pentru identificarea soluțiilor reciproc avantajoase;
- 5) Dispune administrarea probelor necesare soluționării cauzei;
- 6) Dispune măsurile corespunzătoare pentru completarea dosarului reclamației;
- 7) Facilitează soluționarea cererii înaintate de consumator;
- 8) Deliberează, propune sau impune, după caz, hotărârile motivate;
- 9) Emite încheierile care cuprind descrierea faptelor, soluția propusă sau impusă, după caz, și decizia părților în cazul în care părțile nu acceptă soluția propusă;
- 10) Își actualizează permanent cunoștințelor privind: soluțiile alternative de rezolvarea litigiilor în domeniul financiar; produsele și serviciile financiare; legislația specifică protecției consumatorului.

#### **III. RESPONSABILITĂȚI SECUNDARE**

- 1) Verifică calitatea legală a părților sau a reprezentanților celor care solicită inițierea procedurii de soluționare alternativă a litigiilor;
- 2) Verifică litigiile înaintate spre soluționare;
- 3) Declară situația de incompatibilitate;

- 4) Dispune măsuri pentru completarea documentației;
- 5) Întocmește și comunică părților încheierea, hotărârea sau nota de soluționare, după caz.

#### IV. CONTEXTUL MUNCII

- Conciliatorul lucrează, de obicei, în spații închise precum birouri sau camere, într-un mediu sigur și controlat;
- Conciliatorul este înregistrat în Registrul Conciliatorilor (registru deschis, menținut și actualizat de entitatea SAL-Fin pe site-ul său [www.salfin.ro](http://www.salfin.ro), pe domenii specifice competențelor profesionale ale acestora);
- Programul de lucru presupune un orar flexibil;
- Conciliatorul emite acte pentru care își asumă responsabilitatea.

#### V. NIVELUL DE EDUCAȚIE ȘI CALIFICARE

- **De bază** : minim studii superioare de lungă durată, atestate cu diplomă de licență;
- **De specialitate**: experiență profesională adecvată în domeniul în care A.S.F. are competențe pentru exercitarea responsabilităților încredințate de minim patru ani sau a desfășurat activități specifice în cadrul A.S.F.

#### VI. CUNOȘTINȚE ȘI DEPRINDERI

- Legislația privind protecția consumatorilor;
- Legislația specifică sectorului financiar;
- Produsele și serviciile financiare, corespunzătoare domeniului în care soluționează litigiile;
- Procedurile entității SAL-Fin;
- Etapele procesului de conciliere;
- Dinamica conflictelor;
- Mijloace alternative de rezolvare a conflictelor;

#### VI. ATITUDINI/CAPACITĂȚI PROFESIONALE

- Respectuos;
- Integru;
- Demn;
- Obiectiv;
- Discret;
- Punctual;
- Diplomat;
- Imparțial;
- Atitudine constructivă.

#### VII. OCUPAȚII ÎNRUDITE

- Mediator;
- Arbitru;
- Jurist (avocat, consilier juridic, judecător, procuror, grefier);
- Negociator.