

Ghid privind pregătirea profesională continuă și validarea competențelor pentru specialiștii constatare daune

1. Cadrul legal

Specialiștii constatare daune își desfășoară activitatea profesională în domeniul asigurărilor, în conformitate cu prevederile legale în vigoare și cu respectarea cerințelor privind pregătirea profesională.

2. Acronime și definiții

ISF – Institutul de Studii Financiare

CEE – Centrul de Examinare și Evaluare

PO – Profil ocupațional

SCD_SCD – Specialist Constatare Daune

Organizator – Organizatorul evenimentului educațional

Furnizor - Furnizorul de programe de pregătire profesională în asigurări autorizat/avizat de către A.S.F.

Societate – societate, astfel cum este definită la art. 1 alin. 2 pct. 56 din Legea nr. 237/2015, cu modificările și completările ulterioare

Evenimente educaționale – contexte nonformale de pregătire profesională continuă precum: ateliere, seminarii tematice, paneluri tematice, conferințe, mese rotunde.

3. Descrierea formelor de pregătire profesională continuă

Formele de pregătire profesională continuă pentru specialiștii constatare daune, asigură, prin tematica abordată, menținerea, actualizarea și dezvoltarea competențelor specifice ocupației, în concordanță cu Profilul ocupațional.

3.1. Pregătirea profesională continuă asigură menținerea, îmbunătățirea și dezvoltarea competențelor specifice activității desfășurate de către **specialiștii constatare daune** urmărind, totodată, creșterea calității activității prestate de către aceștia.

3.2. Pregătirea profesională continuă se poate realiza:

- a) în contexte formale, prin finalizarea programelor de pregătire profesională continuă, cu tematică adecvată domeniului de activitate
și/sau
- b) în contexte nonformale și/sau informale prin participarea la evenimente educaționale: ateliere, seminarii tematice, paneluri tematice, conferințe, mese rotunde.

3.3. Programul de pregătire profesională continuă:

- este realizat pe baza tematicii propuse de către ISF, plecând de la nevoile reale de pregătire profesională, identificate în activitatea specialiștilor constatare daune, urmărind, pe lângă menținerea competențelor specifice, îmbunătățirea și dezvoltarea uneia sau a mai multor competențe;
- conține studii de caz și alte aspecte practice care să conducă, în special, la dezvoltarea competențelor,
- are o durată: 15 ore (echivalentul a 20 credite).

În fiecare an calendaristic, **specialistul constatare daune** trebuie să acumuleze 20 de credite de pregătire profesională continuă.

4. Tematica programului de pregătire profesională continuă*

Modul		Tematica	Competențe menținute/ actualizate/ dezvoltate/ conform PO_SCD
Modulul I	Legislație	<ol style="list-style-type: none"> Actualizarea cadrului legislativ aplicabil activității de asigurare și de constatare a daunelor; Actualizarea legislației conexe activității (combaterea spălării banilor, GDPR, SAL-Fin, control intern, etc.). 	Actualizare C1, C2
Modulul II	Actualizarea noțiunilor tehnice. Noutăți și tendințe	<ol style="list-style-type: none"> Tehnologii noi de reparații autorizate; Noutăți în domeniul construcției de vehicule; Perfecționarea capacității de soluționare a unor situații imprevizibile. 	Dezvoltare C4, C6
Modulul III	Constatarea daunelor	<ol style="list-style-type: none"> Corelarea declarațiilor cu dinamica producerii evenimentelor; Îmbunătățirea strategiei/procesului de lucru; Identificarea situațiilor de fraudă în cazul daunelor auto. 	Actualizare și dezvoltare C5, C3, C4
Modulul IV	Comunicare eficientă. Tehnici de negociere. Managementul conflictelor	<ol style="list-style-type: none"> Îmbunătățirea abilităților de comunicare; Gestionarea emoțiilor în situații tensionate. 	Actualizare și dezvoltare C8, C9, C10

Modulul V	Îmbunătățirea abilităților de utilizare a calculatorului	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilizarea tabelor în activitatea de constatare daune; 2. Utilizarea de baze de date în activitatea de constatare daune; 3. Dezvoltarea abilităților de utilizare a sistemelor de evaluare specializate a bunurilor în legătură cu procesele de reparație. 	Dezvoltare C7
-----------	--	---	---------------

**Tematica poate fi completată cu propunerile Furnizorilor de programe de pregătire profesională în asigurări, în scopul menținerii, actualizării și/sau dezvoltării competențelor specifice ocupației*

5. Alocarea creditelor pentru formele de pregătire profesională continuă

5.1. Alocarea creditelor de formare profesională continuă se realizează după cum urmează:

- Organizorul solicită alocare de credite pentru următoarele forme de pregătire profesională: conferințe, seminarii, simpozioane, mese rotunde, ateliere;
- Furnizorul autorizat de către A.S.F. solicită alocare de credite pentru programe de pregătire profesională continuă;
- Furnizorul avizat de către A.S.F./Societatea solicită alocare de credite pentru programe de pregătire profesională continuă a angajaților proprii.

5.2. Pentru alocarea creditelor unei forme de pregătire profesională continuă, realizată în context nonformal, furnizorul/societatea/organizatorul transmite către ISF o cerere de alocare a creditelor (Anexa nr. 1a sau 1b) însoțită de un document privind tematica și programul detaliat pe ore al formei de pregătire profesională continuă.

5.3. Furnizorul/societatea/organizatorul transmite electronic, pe adresa de e-mail evaluari@isfin.ro, cererile de alocare a creditelor, împreună cu documentele necesare, Cererea de înscriere și documentele se transmit în format .pdf, cu cel puțin 7 zile lucrătoare înainte de data limită de organizare a evenimentului educațional.

5.4. În termen de 3 zile lucrătoare, de la data înregistrării la ISF a cererii de alocare a creditelor, coordonatorul desemnat de furnizor/societate/organizator primește, pe adresa electronică indicată în cerere, informarea privind numărul de credite alocate.

5.5. Criteriile de alocare a creditelor profesionale

Creditul reprezintă echivalentul în timp, exprimat în minute, de pregătire profesională continuă a specialistului constatare daune, realizată în unul din următoarele moduri:

- a) perioadă de 45 de minute, timp efectiv de pregătire formală;
- b) o perioadă de 45 de minute timp efectiv, de susținere a unei prelegeri pentru un lector în cadrul unui program de pregătire profesională sau la o activitate științifică,
- c) o perioadă de 135 minute de participare efectivă în cadrul unei conferințe, seminar, simpozion, masă rotundă, atelier.

Precizări:

- a. *Creditele se alocă în condițiile în care 1 oră convențională = 45 minute, ora fiind indivizibilă. Creditele sunt indivizibile.*
- b. *Pe parcursul unui an calendaristic, creditele se alocă o singură dată aceleași tematici, corespunzătoare modulelor de pregătire.*
- c. *Dovezile privind participarea la formele de pregătire profesională continuă emise de către furnizor/societate/organizator conțin cel puțin următoarele informații: emitentul, reprezentantul legal, denumirea formei de pregătire profesională continuă, perioada desfășurării, nume, prenume, CNP specialist constatare daune, număr de credite acordate.*

6. Obținerea validării continue a competențelor profesionale pentru specialiștii constatare daune

6.1. Monitorizarea validării continue a competențelor specialiștilor constatare daune se realizează printr-un sistem de credite de pregătire profesională continuă, acumulate în fiecare an calendaristic și absolvirea examenului de pregătire profesională continuă la ISF. Examenul se susține la perioade succesive de 3 ani de la data certificării anterioare.

6.2. Respectarea obligației de pregătire profesională continuă a specialiștilor constatare daune o reprezintă îndeplinirea cumulativă a următoarelor condiții:

- a) *acumularea a 20 de credite de pregătire profesională continuă în fiecare an calendaristic și*
- b) *obținerea certificatului de pregătire profesională continuă, în urma susținerii examenului la ISF la perioade succesive de 3 ani, calculate de la data certificării anterioare.*

Excepție: Candidații care au obținut certificatul de competențe pentru certificarea inițială în luna decembrie 2017 au termen de conformare data de 28.02.2019 pentru obținerea creditelor pentru primul an calendaristic.

6.3. Validarea și înregistrarea creditelor de pregătire profesională continuă

- a) *Acumularea creditelor de pregătire profesională continuă se realizează prin recunoașterea rezultatelor învățării în contexte: formale, nonformale și informale. Creditele pot fi acumulate după cum urmează:*
 - a1) *minim 10 credite (maximum 20 de credite) prin finalizarea programelor de pregătire profesională continuă;*
 - a2) *maximum 10 credite obținute prin participarea la evenimente educaționale (pregătire profesională continuă în contexte non-formale și informale).*
- b) *Pentru validarea creditelor obținute, Specialistul constatare daune transmite anual la ISF dovezile privind acumularea creditelor, până la atingerea minimului de 20 de credite/an calendaristic. Validarea creditelor se face după confirmarea plății taxei de către specialistul constatare daune. Documentele sunt transmise în format .pdf. pe adresa de e-mail evaluări@isfin.ro. Termenul limită de depunere a acestora este data de 29 noiembrie a fiecărui an calendaristic.*

- c) Adeverința de validare și înregistrare a creditelor (Anexa nr. 6) se emite în termen de 30 de zile de la data depunerii ultimului document prin care se face dovada acumulării celor 20 de credite anuale.
- d) ISF emite adeverința de validare și înregistrare a creditelor doar acelor **specialiști constatare daune** care acumulează, până la termenul limită de conformare, cele 20 de credite anuale de pregătire profesională continuă (creditele acumulate după acest termen nu sunt luate în considerare).
- e) Validarea continuă a competențelor profesionale pentru **specialiștii constatare daune** este realizată de către ISF prin CEE și constă în următoarele etape:
 - e1) validarea a 20 de credite anuale, aferente formelor de pregătire profesională continuă finalizate de către Specialistul constatare daune, în baza cererii transmise (Anexa nr. 2) către ISF și emiterea adeverinței de validare și înregistrare a creditelor (Anexa nr.6);
și
 - e2) absolvirea examenului de pregătire profesională continuă organizat de ISF, o dată la 3 ani și obținerea certificatului de pregătire profesională continuă însoțit de suplimentul descriptiv (Anexele nr. 7 și 8).
- f) Examenul de pregătire profesională continuă constă în susținerea online a unui test tip grilă cu 40 întrebări.
- g) Neîndeplinirea cumulativă a celor două condiții de validare continuă a competențelor (obținerea a 20 de credite anuale și oabsolvirea examenului de pregătire profesională continuă la perioade succesive de 3 ani de la certificarea anterioară) conduce la pierderea calității deținute.
- h) Pentru redobândirea calității de specialist constatare daune este necesară reluarea procesului de certificare inițială.
- i) ISF transmite notă de informare Direcției de Specialitate din cadrul ASF privind specialiștii constatare daune care nu își îndeplinesc cumulativ condițiile de validare continuă a competențelor.

7. Examinarea online

7.1. Înscrierea la examinare și susținerea examenului

- a) Înscrierea la examinare se realizează în baza următoarelor documente:
 - i) cerere de înscriere la sesiunea de examinare (Anexa nr. 3);
 - ii) copie după cartea de identitate/buletin/pașaport, valabil la data depunerii documentației pentru înscrierea la examen;
 - iii) plata taxei de examinare;
- b) Documentele pentru înscriere, în format .pdf, sunt transmise electronic într-un singur fișier, cu denumirea Nume_Prenume_CNP, pe adresa evaluări@isfin.ro și sunt analizate după confirmării plății taxei de examinare;
- c) Candidatul validat în urma verificării documentelor, susține examenul online conform planificării afișate pe site-ul ISF;
- d) Pentru susținerea testului online, candidații primesc prin e-mail credențialele pentru accesarea aplicației de examinare online;
- e) Candidatul este direct responsabil de verificarea accesului în aplicația de susținere a testului grilă online, în termenul indicat de Responsabilul Examinării al ISF, astfel încât la data și ora programată a examenului să nu existe situații neconforme.

- f) Examenul online constă în susținerea unui test tip grilă cu 40 de întrebări; întrebările au variante multiple de răspunsuri din care o singură variantă de răspuns este corectă;
- g) Durata examinării: 40 minute;
- h) După finalizarea testului, candidații primesc în timp real punctajul obținut. Candidatul este declarat **Admis** dacă obține minimum 32 de puncte din 40 de puncte posibile;
- i) Specialistul constatare daune **Admis** primește certificatul de pregătire profesională continuă, însoțit de suplimentul descriptiv aferent. Certificatul se eliberează în termen de 15 zile lucrătoare de la data absolvirii examenului de pregătire profesională continuă la ISF;
- j) Certificatul de absolvire pentru pregătirea profesională continuă emis de către ISF are termen de valabilitate de 3 ani de la data promovării examenului;
- k) Specialistul constatare daune declarat **Respins** la sesiunea examinare se poate înscrie pentru reexaminare, fără depășirea termenului privind obținerea certificatului de pregătire profesională continuă. Înscrierea la reexaminare se face pe baza următoarelor documente: cerere de reexaminare, copia actului de identitate valabil la data solicitării și plata taxei de reexaminare;
- l) Specialistul constatare daune care nu se prezintă la sesiunea de examinare la care s-a înscris, se poate reînscire, pe baza următoarelor documente: cerere de reînscire (Anexa nr. 4), copia CI/BI/Pașaport valabil la data depunerii cererii (doar dacă documentul depus inițial a expirat) și:
 - 11) fără plata unei taxe de reînscire, dacă candidatul nu a participat la sesiunea de examinare din motive care nu îi sunt imputabile, cu condiția depunerii unui document doveditor (copia certificatului de concediu medical/de căsătorie/deces al unui membru al familiei, după delegație);
 - 12) cu plata taxei de reînscire la examinare, dacă candidatul nu poate documenta neparticiparea.

Reguli privind susținerea examenului online

Pe durata examenului, candidatul respectă următoarele condiții:

- a) Discuțiile cu alte persoane sunt strict interzise;
- b) Copierea testului, sub orice formă, este interzisă (ex. fotografiere, PrintScreen etc.);
- c) Utilizarea materialelor didactice, a telefonului sau a oricăror altor mijloace de fraudare a examenului sunt strict interzise;
- d) Nerespectarea prevederilor de mai sus conduce la excluderea din examen a candidatului și interzicerea, timp de 6 luni, a participării acestuia la un alt examen.

7.2. Depunerea contestațiilor

- a) Candidatul declarat **Respins** poate depune contestație în termen de 2 zile lucrătoare de la data primirii rezultatului examenului online. Contestația (Anexa nr. 5) se transmite pe adresa: evaluari@isfin.ro;
- b) Contestația depusă este analizată după confirmarea plății taxei de contestație;
- c) În vederea analizei contestației depuse, se întrunește Comisia de soluționare a contestațiilor, stabilită prin decizia Directorului General al ISF;
- d) Soluționarea contestațiilor constă în reanalizarea și reverificarea de către comisie a testului grilă;

- e) Candidatul primește rezultatul contestației, pe adresa de e-mail, în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la data înregistrării contestației;
- f) *Taxa de contestație se restituie numai în cazul în care candidatul este declarat Admis în urma contestației, în caz contrar taxa nu se restituie.*

7.3. Eliberarea duplicatelor

- a) Duplicatul certificatului de pregătire profesională continuă se eliberează în următoarele situații: pierdere, distrugere sau furt.
- b) Pentru eliberarea duplicatului se depun la sediul ISF sau se transmit electronic pe adresa de e-mail evaluari@isfin.ro, următoarele documente:
 - cererea de eliberare a duplicatului precum și declarația pe propria răspundere dată de titularul actului (Anexa nr. 9) ;
 - copia cărții de identitate/buletin/pașaport (dacă documentul depus inițial la ISF a expirat);
 - plata taxei de eliberare a duplicatului.
- c) Duplicatul se ridică de solicitant sau de împuternicitul acestuia de la sediul I.S.F. sau se transmite prin serviciul de curierat, cu suportarea de către solicitant a cheltuielilor aferente.