

Ghidul privind pregătirea profesională continuă a conciliatorilor din domeniul financiar nonbancar

1. Cadrul legal

Conciliatorii sunt persoane fizice, cu expertiză în domeniul soluționării alternative a litigiilor (SAL) din domeniul financiar nonbancar. Conciliatorii SAL-Fin, pe lângă expertiza în domeniul SAL trebuie să dovedească o bună înțelegere generală, dar și specifică a legislației sectorului financiar nonbancar în care soluționează litigii, precum și a legislației speciale referitoare la protecția consumatorilor, protecția datelor cu caracter personal.

2. Acronime/Prescurtări

ISF – Institutul de Studii Financiare

CEE – Centrul de Examinare și Evaluare

Organizator – Furnizorul de programe de pregătire profesională în asigurări/Organizatorul evenimentului educațional

PO – Profil ocupațional

CE SAL-Fin – Centrul de evaluare a competențelor conciliatorilor în domeniul financiar nonbancar.

3. Descrierea formelor pregătirii profesionale continue

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

3.2 Programul de pregătire profesională continuă:

- este realizat de către ISF pe baza nevoilor reale de pregătire profesională ale conciliatorilor;
- asigură actualizarea și dezvoltarea competențelor specifice activității desfășurate de către **conciliatorii** care activează în cadrul SAL-Fin pentru soluționarea alternativă a litigiilor în unul din sectoarele: asigurări, pensii private și piața de capital.
- conține studii de caz și alte aspecte practice care să conducă la dezvoltarea competențelor, precum și actualizarea competențelor existente, în special a abilităților;
- este structurat pe module de pregătire;
- are o durată de pregătire de minim 15 ore (echivalentul a 15 credite).

3.3 Pregătirea profesională continuă se realizează:

- În contexte formale, prin finalizarea programelor de pregătire profesională continuă, cu tematică adecvată domeniului de activitate

și/sau

- În contexte nonformale și/sau informale prin participarea la evenimente educaționale: ateliere, mese rotunde, seminarii tematice, paneluri tematice, conferințe.

Anual, **conciliatorul** trebuie să acumuleze 15 credite de pregătire profesională continuă.

4. Tematica programului de pregătire profesională continuă

Modul		Tematica	Competențe menținute/actualizate/dezvoltate/conform PO_Conciliator	Nr. ore	Nr. credite de pregătire profesională continuă
Modulul I	Legislație	1. Actualizarea legislației specifice soluționării alternative a litigiilor. 2. Actualizarea legislației specifice protecției consumatorului. 3. Actualizarea cunostințelor privind cadrul legal aplicabil sectorului în care se realizează concilierea cauzei (asigurări/piața de capital/pensii private)	Actualizare C1,C2,C10	5	5
Modulul II	Actualizarea și dezvoltarea abilităților.	1.Actualizarea abilităților pentru negocierea conflictelor în domeniul asigurărilor/piața de capital/pensii private.	Actualizare C3,C4,C10	1	1
		2. Dezvoltarea abilităților pentru negocierea conflictelor în domeniul asigurărilor/piața de capital/pensii private.	Dezvoltare C5,C6,	2	2
Modulul III	Mediere/arbitraj	1.Dezvoltarea abilităților de mediere respectiv arbitraj.	Dezvoltare C7,C8	4	4
Modulul IV	Aprofundarea tehnicilor de comunicare	1. Îmbunătățirea abilităților de comunicare 2. Gestionarea emoțiilor în situații tensionate	Aprofundare C4, C3	3	3

5. Alocarea creditelor pentru formele de pregătire profesională continuă

- 5.1 Pentru alocarea creditelor unei forme de pregătire profesională continuă, realizată în context non-formal și/sau informal, organizatorul transmite către ISF o cerere de alocare a creditelor (*Anexa nr. 1*) însoțită de un document privind tematica și programul detaliat pe ore al formei de pregătire profesională continuă.
- 5.2 Organizatorul formei de pregătire profesională continuă transmite electronic, pe adresa de e-mail evaluari@isfin.ro, cererile de alocare a creditelor, împreună cu documentele necesare. Cererea și documentele se transmit în format .pdf, cu cel puțin 7 zile lucrătoare înainte de data limită de organizare a evenimentului ducțional.
- 5.3 În termen de 3 zile lucrătoare, de la data înregistrării la ISF a cererii de alocare a creditelor, coordonatorul, desemnat de organizator, primește electronic informarea privind numărul de credite alocate (pe adresa electronică indicată în cerere).

6. Validarea continuă a competențelor profesionale pentru conciliatorii SAL-Fin

Conciliatorii SAL-Fin își validează continuu competențele pentru ocupația specifică, prin îndeplinirea cumulativă a cerințelor privind acumularea a 15 credite anuale și absolvirea examenului la ISF.

6.1. Creditele pot fi acumulate după cum urmează:

- maxim 10 credite prin participarea, în calitate de lector - 5 credite pentru prezentarea susținută în cadrul evenimentului, la care se adaugă numărul de credite alocate evenimentului,
- ca participant, la acțiuni cu caracter științific și profesional (conferințe, workshop-uri, simpozioane, seminarii, etc.) care includ subiecte de natura actualizării și dezvoltării cumulative a competențelor profesionale descrise în profilului ocupațional specific ocupației; se acordă 1 credit pentru o oră aferentă acțiunii respective,
- prin participarea la unul sau mai multe module de curs de pregătire profesională continuă,
- conciliatorul care are calitatea de cadru didactic sau de lector autorizat de ASF și care realizează 4 studii de caz pentru pregătirea profesională a conciliatorilor SAL-Fin, obține echivalarea pentru cele 15 ore necesare pregătirii profesionale continue.

Precizări:

- creditele se alocă în condițiile în care 1 oră convențională = 60 minute, ora fiind indivizibilă,
- conciliatorii care participă sau susțin prezentări/prelegeri organizate la nivel internațional transmit personal la ISF cererea pentru alocarea creditelor.

6.2. Validarea și înregistrarea creditelor

Pentru validarea creditelor obținute, Conciliatorul SAL-Fin transmite la ISF următoarele documente:

- cererea de validarea creditelor - *Anexa nr. 2*;
- dovezile privind acumularea creditelor, până la atingerea minimului de 15 de credite;
- dovada plății taxei pentru validarea și înregistrarea creditelor.

Documentele se transmit electronic, în format pdf., pe adresa de e-mail evaluări@isfin.ro.

În termen de maxim 30 de zile de la data obținerii creditelor, Conciliatorul SAL-Fin transmite cererile pentru validarea și înregistrare creditelor la ISF. ISF validează și înregistrează creditele aferente în termen de 10 zile de la data înregistrării cererii Conciliatorului. După validarea celor 15 credite, conciliatorul primește de la ISF, pe adresa de email, informarea în acest sens.

ISF nu validează creditele de pregătire profesională continuă în cazul în care **conciliatorul** nu acumulează cele 15 credite anuale până la termenul limită de conformare (creditele acumulate după acest termen nu sunt luate în considerare).

6.3. Susținerea examenului online

După validarea și înregistrarea creditelor, conciliatorul se poate înscrie la examenul online.

Pentru înscrierea la examinare, conciliatorul va transmite următoarele documente:

- cererea de înscriere la examinare (*Anexa nr. 3*),
- copie după cartea de identitate/buletin/pașaport, valabil la data depunerii documentației pentru înscrierea la examen,
- plata taxei de examinare, corespunzătoare tipului de examinare.

Documentele pentru înscriere sunt transmise electronic, în format .pdf, pe adresa evaluări@isfin.ro și sunt validate în baza primirii confirmării plății taxei de examinare.

Examinarea online constă în susținerea unui test grilă care conține un număr de 25 întrebări, pentru validarea competențelor dezvoltate/actualizate, fiecare întrebare fiind cotate cu 1 punct. Candidatul este declarat admis dacă obține un punctaj minim de 20 puncte.

Durata examenului online este de 20 minute.

Conciliatorul poate să susțină examenul de maxim 2 ori, în termen maxim de 6 luni, după declararea, pentru prima dată, ca fiind respins, cu respectarea termenului de conformare.

Conciliatorul care nu participă la sesiunea de examinare la care s-a înscris, poate participa la o altă sesiune de examinare (cu condiția transmiterii către ISF a unei cereri de reînscrisere – *Anexa nr. 4* - și a unei copii CI/BI/Pașaport valabil la data depunerii documentației) după cum urmează:

- fără plata unei taxe de reînscrisere, dacă candidatul nu a putut participa la sesiunea de examinare din motive care nu îi sunt imputabile, cu condiția transmiterii unei copii a certificatului de concediu medical/de căsătorie/deces al unui membru al familiei sau după dovada că nu a putut lipsi de la locul de muncă;
- cu plata taxei de reînscrisere la examinare, dacă candidatul nu poate dovedi că nu a putut participa din motive care nu i se pot imputa.

Conciliatorii declarați admiși primesc un Certificat de pregătire profesională continuă (*Anexa nr.7*), însoțit de suplimentul descriptiv (*Anexa nr. 6*).

Certificatul de pregătire profesională continuă se eliberează în termen de 15 zile lucrătoare de la data absolvirii examenului de pregătire profesională continuă la ISF.

6.4. Depunerea contestațiilor

Contestația examenului online se depune în termen de 1 zi lucrătoare de la data primirii rezultatului examenului online.

Candidatul declarat *Respins* transmite contestația (*Anexa nr. 5*) pe adresa evaluari@isfin.ro, însoțită de dovada plății taxei pentru reanalizarea rezultatului.

Taxa privind reanalizarea rezultatului se restituie numai în cazul în care candidatul este declarat Admis în urma contestației, în caz contrar taxa nu se restituie.

În vederea reevaluării testului grilă, pentru care s-a depus contestație, se întrunește Comisia de soluționare a contestațiilor, stabilită prin decizia Directorului General al ISF

Soluționarea contestațiilor constă în reanalizarea și reverificarea de către comisie a testului grilă.

Rezultatul contestației *Admis/Respins* se transmite candidatului pe adresa de email, în termen de maxim 3 zile lucrătoare de la data înregistrării contestației.

Candidatul declarat *Respins* poate solicita reînscirerea în vederea susținerii unui alt examen online prin trimiterea un e-mail pe adresa evaluari@isfin.ro, cu precizarea datei la care dorește să participe la reexaminare, conform planificării de pe site-ul ISF.

După expirarea termenului de conformare sau dacă nu a fost admis după susținerea de 3 ori a testului în termen de 6 luni, conciliatorul își poate recăpăta drepturile doar după parcurgerea etapelor de certificare inițială.

7. Eliberarea duplicatelor

7.1. Duplicatul certificatului de pregătire profesională continuă a conciliatorilor SAL-Fin se eliberează în următoarele situații: pierdere, distrugere sau furt.

7.2. Pentru eliberarea duplicatului se depun sau se transmit prin serviciul de curierat, la sediul ISF, următoarele documente:

- cererea de eliberare a duplicatului precum și declarația pe propria răspundere dată de titularul actului, în care sunt cuprinse toate elementele necesare pentru: identificarea titularului, împrejurările în care actul original a fost pierdut precum și alte precizări care să confirme pierderea/distrugerea/furtul actului respectiv. În cuprinsul documentului se face următoarea mențiune: „Certificatul de pregătire profesională continuă a conciliatorilor SAL-Fin , nu a fost lăsat gaj/garanție la o altă instituție de stat/particulară, din țară sau din străinătate și nu a fost înstrăinat cu buna știință altei persoane fizice sau juridice” (*Anexa nr. 8*) ;

- copia cărții de identitate/buletin/pașaport;
- plata taxei de eliberare a duplicatului.

7.3 Duplicatul se ridică de solicitant sau de împuternicitul acestuia de la sediul ISF. sau se transmite prin serviciul de curierat, cu suportarea de către solicitant a cheltuielilor aferente.