

Ghidul candidatului la procesul de evaluare în cadrul Centrului de evaluare a competențelor specialiștilor constatare daune (CESCD)

1. Scop

Procedura stabilește criteriile de înscriere și modalitatea de desfășurare a procesului de evaluare și certificare a competențelor candidaților, în baza profilului ocupațional specific ocupației *specialist constatare daune*.

2. Domeniul de aplicare

Procedura se aplică candidaților care doresc certificarea competențelor, dobândite în contexte non-formale și informale, în materia constatării prejudiciilor, evaluării inițiale a avariilor și propunerea soluțiilor tehnice pentru readucerea bunului la starea tehnică anterioară producerii evenimentului/riscului asigurat, în concordanță cu legislația și prevederile contractuale aplicabile fiecărui caz în parte.

3. Legislație aplicabilă domeniului de referință

- Legea nr. 132/2017 privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă auto pentru prejudicii produse terților prin accidente de vehicule și de tramvaie;
- Norma A.S.F. nr. 20/2017 privind asigurările auto din România publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 624 din 01.08.2017;
- Legea nr. 32/2000 privind activitatea de asigurare și supravegherea asigurărilor publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 148 din 10.04.2000, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 237/2015 privind autorizarea și supravegherea activității de asigurare și reasigurare - publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 800 din 28.10.2015;
- Codul Civil din 2009 (forma consolidată) - republicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 505 din 15.07.2011 (prevederile aplicabile);
- Codul Penal din 2009 - publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 510 din 24.07.2009;
- Ordinul CSA nr. 23/2009 pentru punerea în aplicare a Normelor privind informațiile pe care asigurătorii și intermediarii în asigurări trebuie să le furnizeze clienților, precum și alte elemente pe care trebuie să le cuprindă contractul de asigurare - publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 908 din 23.12.2009;
- Norma A.S.F. nr. 7/2013 privind forma și clauzele cuprinse în contractul de asigurare obligatorie a locuințelor împotriva cutremurelor, alunecărilor de teren și inundațiilor - publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 521 din 20.08.2013
- Contractul de asigurare/Condițiile de asigurare, în cazul asigurării de răspundere civilă auto pentru prejudicii produse terțelor persoane prin accidente de vehicule și de tramvaie respectiv în cazul asigurărilor facultative;
- Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 195/2002 privind circulația pe drumurile publice - publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 670 din 03.08.2006;
- Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor - publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 208 din 28.03.2007;

- Legea nr. 296/2004 privind Codul consumului (republicare) - publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 224 din 24.03.2008;
- Ordonanța Guvernului nr. 85/2004 privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare (republicare) - publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 365 din 13.05.2008;
- Regulamentul A.S.F. nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN);
- Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată;
- Legea nr. 260/2008 privind asigurarea obligatorie a locuințelor împotriva cutremurelor, alunecărilor de teren și inundațiilor - publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 175 din 09.03.2016;
- Legea nr. 656/2002 pentru prevenirea și sancționarea spălării banilor, precum și pentru instituirea unor măsuri de prevenire și combatere a finanțării terorismului (republicare), publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 702 din 12.10.2012;
- Ordinul CSA nr. 24/2008 pentru punerea în aplicare a Normelor privind prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism prin intermediul pieței asigurărilor - publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 12 din 07.01.2009;
- Legea nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date - publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 790 din 12.12.2001;
- Norma nr. 18/2017, privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea societăților de asigurare și reasigurare și brokerilor de asigurare, Publicată în Monitorul Oficial, Partea I, nr. 555 din 13 iulie 2017;
- Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți - publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 654 din 28.08.2015
- Legea 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);
- Directiva 2009/138/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2009 privind accesul la activitate și desfășurarea activității de asigurare și de reasigurare (Solvabilitate II) a Parlamentului European și a Consiliului Uniunii Europene, Data documentului: 25/11/2009, transpusă în dreptul intern prin Legea nr. 237/2015 și alte norme emise de A.S.F.
- Directiva 2009/103/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 16 septembrie 2009 privind asigurarea de răspundere civilă auto și controlul obligației de asigurare a acestei răspunderi a Parlamentului European și a Consiliului Uniunii Europene, data documentului: 16/09/2009;
- Directiva 72/166/CEE a Consiliului Uniunii Europene privind controlul asigurării de răspundere civilă auto;
- Decizia Comisiei 2007/482/CE privind intrarea în vigoare pentru biroul național din România a acordului multilateral, acord între birourile naționale ale asigurătorilor din statele membre ale Spațiului Economic European și al altor state asociate pentru punerea în aplicare a prevederilor art. 2 din Directiva 72/166/CEE;
- Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor.

Precizare: Actele normative indicate nu reprezintă o enumerare exhaustivă a normelor incidente sectorului asigurări - domeniul constatării daunelor. Legislația specifică domeniului constatării daunelor din sectorul asigurări este într-un proces continuu de completare și modificare, în funcție de dispozițiile UE și de realitățile economice sau conjuncturale, candidaților fiindu-le recomandată informarea continuă privind legislația actualizată.

4. Acronime

A.S.F. - Autoritatea de Supraveghere Financiară

ISF - Institutul de Studii Financiare

CEE – Centrul de evaluare și examinare al ISF

CESCD - Centrul de evaluare a competențelor specialiștilor constatare daune

5. Descrierea activității

Activitatea de evaluare a competențelor reprezintă partea importantă a procesului de certificare a competențelor candidaților care se adresează centrului CESCD. Procesul de evaluare a competențelor se desfășoară cu respectarea principiilor egalității de șanse.

În cadrul procesului de evaluare a competențelor se urmărește culegerea dovezilor privind nivelul de cunoștințe și abilități necesare viitorului specialist constatare daune.

La finalul procesului, în funcție de competențele validate, un candidat este declarat *Admis* sau *În curs de completare a competențelor*.

CESCD va beneficia de suportul unui Grup de lucru format din evaluatori de competențe avizați de ISF, specialiști în domeniul daunelor din piața de profil, în scopul asigurării unui proces de certificare de înaltă calitate, adaptat cerințelor și nevoilor reale de muncă ale specialistului constatare daune. Specialiștii din grupul de lucru își vor aduce contribuția atât la realizarea, cât și la validarea instrumentelor de evaluare utilizate în procesul de certificare a competențelor *specialiștilor constatare daune*. Grupul de lucru va fi coordonat de directorul CEE al ISF.

6. Etapele procesului de evaluare

6.1. Transmiterea dosarului de înscriere în format .pdf pe adresa: evaluari@isfin.ro

CESCD programează și publică pe site-ul ISF perioada de depunere a documentelor pentru înscrierea la procesul de evaluare.

Documente necesare pentru înscrierea la procesul de evaluare a competențelor specifice ocupației *specialist constatare daune*:

- a) Cerere de înscriere la procesul de evaluare a competențelor;
- b) Copia actului de identitate a cărui conformitate cu originalul este certificată prin semnătură olografă;
- c) Copia ultimei diplome de studii, minim diploma de bacalaureat;
- d) CV în format Europass (certificat prin semnătura olografă), din care să reiasă experiența profesională în domeniul constatării daunelor de minim 3 ani, însoțită de documente doveditoare (adeverință angajator, copie după cartea de muncă, extras Revisal);
- e) Portofoliul profesional;

- f) Dovada înregistrării în Registrul specialiștilor constatare daune (doar pentru candidații avizați de A.S.F.);
- g) Copia dovezii de plată a taxei de evaluare (include și taxa de analiză a dosarului de înscriere).

Precizări:

- *Taxa de analiză a documentelor de înscriere nu se restituie candidatului declarat neeligibil în urma verificării documentelor.*

6.2. Verificarea eligibilității candidaților

În cadrul CESCĐ, comisia/comisiile de verificare a eligibilității, numită/e prin decizia Directorului General al ISF, verifică documentele transmise de candidați, în vederea stabilirii eligibilității acestora.

Termenul de verificare a documentelor de înscriere se încadrează în 10 zile lucrătoare, calculate de la data finalizării perioadei de înscriere.

Taxa de analiză a dosarului nu se restituie, dacă în urma analizei documentelor de înscriere candidatul nu este declarat eligibil.

6.3. Autoevaluarea candidatului

Candidatul declarat eligibil completează fișa de autoevaluare și o transmite pe adresa de e-mail: evaluari@isfin.ro în termen de 1 zi lucrătoare de la data comunicării rezultatului privind eligibilitatea sa.

Autoevaluarea reprezintă aprecierea personală, proprie a candidatului față de activitățile pe care poate și știe să le execute, față de aptitudinile și atitudinile cerute prin profilul ocupațional specific activității de specialist constatare daune. Prin autoevaluare, candidatul își face bilanțul propriilor performanțe profesionale și își analizează, cât mai obiectiv cu putință, rezultatele.

Autoevaluarea este focalizată pe cele trei aspecte principale ale competenței: „**știu**”, „**pot să fac**”, „**am dovezi de competență valide**”.

Candidatul se apreciază prin acordarea unui punctaj de la 1 la 5, unde:

1 = Nu îndeplinește așteptările; 2 = Îndeplinește puțin așteptările; 3 = Îndeplinește satisfăcător așteptările; 4 = Îndeplinește în mare măsură așteptările; 5 = Îndeplinește în totalitate așteptările.

Utilizând această scară, candidatul își apreciază nivelul de cunoaștere al noțiunilor teoretice precum și calitatea muncii prestate.

În urma autoevaluării, punctajul maxim acumulat este de 90 puncte; un punctaj de 54 de puncte indică un nivel acceptat de realizare al sarcinilor descrise în profilul ocupațional.

Completarea fișei de autoevaluare nu constituie o dovadă de competență în sine, dar este deosebit de importantă pentru că îi ajută, atât pe candidat cât și pe evaluatori, să își formeze o imagine de ansamblu privind competențele ce urmează a fi evaluate.

Dovada obținută pe baza aplicării acestui instrument nu se ia în considerare la evaluarea competențelor profesionale ale candidatului, ci are ca scop încurajarea participării candidatului în cunoștință de cauză la procesul de evaluare.

6.4. Colectarea dovezilor de competență

Colectarea dovezilor privind competențele se realizează prin aplicarea metodelor și instrumentelor de evaluare și interpretarea rezultatelor obținute.

Aplicarea instrumentelor de evaluare se realizează în următoarea ordine:

6.4.1. *Susținerea testului de verificare a cunoștințelor (proba teoretică)*

- a) Candidații eligibili susțin un test grilă la data și ora programată de către CESCĐ al ISF (informație postată și pe site-ul ISF), însă nu mai devreme de 5 zile lucrătoare de la expirarea perioadei stabilite pentru analiza documentelor depuse;
- b) Testul grilă conține 40 întrebări, fiecare întrebare fiind cotate cu 1 punct;
- c) Întrebările au variante multiple de răspuns, cu o singură variantă corectă;
- d) *Durata probei teoretice: 40 minute;*
- e) *Punctaj minim pentru promovarea probei teoretice: 32 puncte, cu respectarea condiției de obținere a minim 2 puncte pentru fiecare competență. Punctaj maxim acordat pentru proba teoretică: 40 puncte;*
- f) Pentru susținerea testului online, candidații primesc prin e-mail credențialele (user și parolă) pentru accesarea aplicației de examinare online precum și instrucțiunile de accesare a aplicației de examinare online;
- g) Candidatul este direct responsabil de verificarea accesului în aplicația de examinare online în termenul comunicat pe e-mail, astfel încât la data și ora programată a examenului să nu existe situații neconforme;
- h) Reguli privind susținerea examenului online
Pe durata examenului, candidatul respectă următoarele condiții:
 - i) discuțiile cu alte persoane sunt strict interzise;
 - ii) copierea testului este interzisă sub orice formă (ex. fotografiere, PrintScreen etc.);
 - iii) sunt strict interzise utilizarea materialelor didactice, a telefonului sau a oricăror altor mijloace de fraudare a examenului.
- i) Nerespectarea prevederilor de la punctul h) conduce la excluderea din examen a candidatului și interzicerea, timp de 6 luni, a participării acestuia la un alt examen;
- j) După finalizarea testului, candidații primesc în timp real punctajul obținut;
- k) Contestația probei teoretice se depune în termen de 2 zile lucrătoare de la data primirii rezultatului testului scris. Candidatul declarat *Respins* transmite contestația la adresa evaluari@isfin.ro, însoțită de dovada plății taxei pentru reanalizarea rezultatului;
- l) *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;*
- m) În vederea reanalizării testului grilă, pentru care s-a depus contestație, se întrunește Comisia de soluționare a contestațiilor, stabilită prin decizia Directorului General al ISF;
- n) Soluționarea contestației constă în reverificarea de către comisie a testului grilă. Rezultatul contestației: *Admis/Respins* se transmite candidatului pe e-mail, în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la data înregistrării contestației;
- o) Candidatul declarat *Respins* în urma contestației poate opta pentru susținerea probei scrise la o altă dată, conform planificării ISF; înscrierea la reevaluare pentru proba teoretică se face pe baza următoarelor documente: cerere de reevaluare, copia actului de identitate valabil la data solicitării și plata taxei de reevaluare aferentă probei teoretice;
- p) Candidatul declarat *Admis* în urma contestației este programat în vederea susținerii probei practice.

Bibliografie selectivă:

- Legislație aplicabilă domeniului de referință (indicată la punctul 3)

- Bennet, C., Dicționar de asigurări, ediția a II-a, Ed. Unsicar, București, 2009.
- Ciurel, V., Asigurări și reasigurări. Abordări teoretice și practice internaționale, Ed. Al Beck, București, 2000
- Constantin, D., Frauda în asigurări, Institutul de Management în Asigurări, 2014
- Deak, Fr., Tratat de drept civil. Contracte special, Ed. Universul Juridic, București, 2001
- Nemeș, V., Dreptul asigurărilor-curs universitar, ediția a II-a, Ed. Universul Juridic București, 2011
- Sferdian, I., Dreptul asigurărilor, ediția a II-a, Ed. C.H. Beck, București, 2009
- Dabija F., Structuri de Rezistență la Clădiri Civile, Institutul de Construcții București, 1980
- Fijalkowski B.T. *Automotive Mechatronics: Operational and Practical Issues*. Springer, vol. 2, 2011
- Ghiocel D., Dabija F., Darie M., ș.a., Construcții Civile, Editura Didactica și Pedagogică, București, 1985
- Marike J., Van Der Horst, Human head neck response in frontal, lateral and rear endimpact loading; modelling and validation, Technische Universitet Eindhoven, 2002.Proefschrift. - ISBN 90-386-2843-9
- Pătrășcan, M.G., Studiul privind simularea funcționării ABS în diferite condiții de drum. Raport de cercetare științifică nr. 4, Universitatea "Politehnică", București, 2014
- Pătrășcan, M.G., Reckless driving and its consequences, Metalurgia International, Vol. XVIII, nr. 8/2013, pp.244-252, ISSN 1582-2214
- Pătrășcan, M.G., Experimental research on the influence of automotive braking systems on active safety, Articol prezentat la International Congress Automotive Motor Mobility Ambient, Technical University of Cluj Napoca, Faculty of Mecanica 2013, 17-19 October, Cluj-Napoca, Romania
- Pătrășcan, M.G., Studiul privind simularea funcționării ABS cu diferite tipuri de controlere, Raport de cercetare științifică nr. 5, Universitatea "Politehnică", București, 2014
- Pătrășcan, M.G., Study regarding the modeling and simulation on the influence of automobile brake systems on active safety, U.P.B. Sci. Bull., ISSN 1223-706, Bucharest, 2015
- Pătrășcan, M.G., New aspects regarding control and operation of the coach ABS system, The 6th International Conference COMEC 2015, Brasov, 2015
- Pereș, Gh., ș.a., Dinamica autovehiculelor. Tipografia Universității Transilvania, Brașov, 1988
- Pestișanu C., Darie M., Popescu L., Voiculescu M., Construcții Civile Industriale și Agricole, Editura Didactica si Pedagogica, București, 1980
- Ordonanța Guvernului nr.82/2000 privind autorizarea operatorilor economici care desfășoară activități de reparații, de reglare, de modificări constructive, de reconstrucție a vehiculelor rutiere, precum și de dezmembrare a vehiculelor scoase din uz, modificată și aprobată prin Legea nr.51/2013
- Reglementările Tehnice - RNTR 9 din 8 decembrie 2005 privind autorizarea operatorilor economici care desfășoară activități de reparații, de întreținere, de reglare, de modificări constructive, de reconstrucție a vehiculelor rutiere, precum și de dezmembrare a vehiculelor scoase din uz, aprobate prin OMTCT nr. 2131/2005, modificate și completate prin OMT nr 1022/2013
- Alte surse de informare:

- Sisteme de evaluare specializate utilizate în stabilirea costurilor de reparație a vehiculelor și bunurilor avariate, precum și/sau la stabilirea valorii de piață
- <https://www.consultantavocat.ro/contractul-de-asigurare>
- <http://www.circulatiarutiera.ro/pregatire-examen/cursuri-legislatia-rutiera/mechanicsB-ro.htm>
- <https://www.4tuning.ro/ghidul-soferului/tot-ce-trebuie-sa-stii-despre-seria-de-sasiu-unde-o-gasesti-si-ce-inseamna-27226.html>
- <http://www.e-automobile.ro/categorie-dinamica/9-jante-anvelope-automobile>, vizitat la 26 iunie 2017
- <http://www.creeza.com/tehnologie/constructii/Clasificarea-constructiilor-du377.php>, vizitat la 26 iunie 2017
- <https://www.scribd.com/doc/136647258/Pereti-Si-Tavane-Rigips>, vizitat la 26 iunie 2017
- [http://www.dg-trade-and-services.ro/mm/file/josam-stand%20redresat%20cabine\(1\).pdf](http://www.dg-trade-and-services.ro/mm/file/josam-stand%20redresat%20cabine(1).pdf), vizitat la 26 iunie 2017
- <https://www.autochemicals.ro/standuri-redresare/>, vizitat la 26 iunie 2017
- <https://www.slideshare.net/pirvuadrian37/manualul-de-caroserie-cielo>, vizitat la 26 iunie 2017
- <http://www.sculeserviceauto.ro/eshop/index.php?categoryID=1009>, vizitat la 26 iunie 2017
- <http://www.adras-echipamente.ro/echipament-service-auto/echipamente-de-tinichigerie-si-vopsitorie/pregatire-vopsire/>, vizitat la 26 iunie 2017
- http://www.motociclete.eu/w/Etapele_Constructiei, vizitat la 26 iunie 2017
- <http://www.digi24.ro/stiri/sci-tech/auto/lumina-de-franare-dinamica-pentru-motociclete-412801>, vizitat la 26 iunie 2017
- <https://www.4tuning.ro/tehnica-auto/sisteme-de-siguranta-pasive-si-active-care-este-diferenta-10759.html>, vizitata la 26 iunie 2017
- <http://www.auto-form.ro/info/siguran-ta-activ-a-a-autovehiculelor.html>, vizitat la 26 iunie 2017
- <https://www.scribd.com/doc/100750019/Caroserii-Si-Sisteme-de-Siguranta-Pasiva-II-Adrian-Soica>, vizitat la 26 iunie 2017
- <https://images.search.yahoo.com/search/images/diagnostic+tester+%2F+master+tech+automotive>, vizitat la 26 iunie 2017
- Elefterescu, V., "Dezvoltarea abilităților de comunicare", <https://comunicareeficienta.com/wp-content/uploads/2013/11/E-book-Dezvoltarea-abilitatilor-de-comunicare.pdf>, accesat la 21 iunie 2017
- Morariu, D., "Managementul afacerilor. Tehnici de negociere", Timișoara, 2004, http://file.ucdc.ro/cursuri/T_M_n15_Tehnici_de_negociere.pdf.pdf, accesat la 21 iunie 2017
- Roșca, L., "Dezvoltarea abilităților de comunicare", Cap. 1 – Introducere în comunicare, <http://ccimn.ulbsibiu.ro/com.pdf>, accesat la 21 iunie 2017
- "Comunicarea. Deprinderi de comunicare", http://www.mpt.upt.ro/doc/curs/gp/Communication_skills.pdf, accesat la 21 iunie 2017
- "Communication skills", http://www.mpt.upt.ro/doc/curs/gp/Communication_skills.pdf, accesat la 21 iunie 2017

- Modulul "Comunicare și ascultare activă", http://tdh-moldova.md/media/files/files/1_4_comunicarea_si_ascultarea_activa_323156.pdf, accesat la 21 iunie 2017

6.4.2. *Susținerea probei practice*

- a) Proba practică se va susține conform planificării afișate pe site-ul ISF, la nivel național (București, Constanța, Brașov, Cluj-Napoca, Timișoara, Iași) cu condiția constituirii unei grupe de minim 6 candidați/centru de evaluare și constituirea comisiei de evaluare;
- b) Candidatul care nu se prezintă la proba practică pentru care a fost programat, din motive obiective și documentate, se prezintă la o altă probă practică conform planificării postate pe site-ul ISF, în baza unei cereri transmise pe adresa evaluari@isfin.ro.
- c) Proba practică se susține în prezența unei comisii de evaluare formată din minim un evaluator avizat de ISF și un evaluator desemnat de Registrul Auto Român (R.A.R.). Alături de comisie poate participa și un angajat/reprezentant al ISF;
- d) Membrii comisiei de evaluare sunt stabiliți în cu aprobarea directorului Centrului de evaluare și examinare al ISF, cu respectarea principiului privind conflictul de interese;
- e) Pe parcursul acestei probe, evaluatorii urmăresc colectarea dovezilor privind competențele candidaților descrise în profilul ocupațional specific ocupației specialist constatare daune. În această etapă, evaluatorii au în vedere fișa de autoevaluare și portofoliul profesional pentru a cunoaște experiența profesională anterioară a candidatului;
- f) Pentru colectarea dovezilor de competență se simulează o situație reală, un context practic de lucru în care candidatul trebuie să aplice cunoștințe și să dovedească deprinderile și aptitudinile necesare desfășurării activității, la nivelul calitativ descris de profilul ocupațional specific ocupației specialist constatare daune;
- g) Candidatul prezintă la intrarea în sala de evaluare un act de identitate (BI/CI/pașaport), valabil la data evaluării;
- h) Candidatul primește un dosar al unei daune rezultate dintr-un eveniment asigurat prin contractul de asigurare (caz real sau fictiv) și va juca rolul specialistului constatare daune, în prezența evaluatorilor, care vor avea rolul consumatorului (păgubitului/asiguratului);
- i) Pe baza documentației primite, candidatul trebuie să dovedească că deține cunoștințele și abilitățile necesare pentru constatarea prejudiciului, dimensionarea avariilor în concordanță cu legislația și prevederile contractuale aplicabile cazului, să efectueze constatarea și evaluarea inițială a avariilor și să propună soluțiile tehnice pentru readucerea bunului la starea tehnică de dinaintea producerii evenimentului/riscului asigurat; să completeze procesul-verbal de constatare, să întocmească dosarul de daună; să utilizeze un sistem de evaluare specializat a bunurilor; să indice documentele lipsă; să furnizeze informații corecte, complete, exacte în legătură cu activitatea prestată; să evite în orice moment potențialele conflicte de interese;
- j) Candidatul face dovada cunoașterii și aplicării legislației și a prevederilor contractuale incidente cazului, a sistemelor de evaluare specializate a bunurilor, a tehnologiilor de reparație, a dinamicii autovehiculelor, a cauzelor accidentelor rutiere și furnizează păgubitului/asiguratului, pe tot parcursul activității de constatare a prejudiciului,

informații corecte, complete, exacte, clare privind natura serviciilor prestate, evitând în orice moment potențialele conflicte de interese precum și obținerea avantajelor nejustificate de natură financiară, materială sau de altă natură în legătură cu activitatea de constatare.

k) Candidatul are la dispoziție 60 minute pentru a rezolva și soluționa cazul și 60 de minute pentru a prezenta cazul în fața comisiei de evaluare.

1) Evaluatorii:

11) urmăresc logica de rezolvare a constatării prejudiciului pe care o propune candidatul și modul practic de realizare a acesteia;

12) apreciază capacitatea de îndeplinire a cerințelor candidatului pentru ocupația specialist constatare daune în raport cu prevederile din profilul ocupațional specific acestei ocupații, atitudinile și aptitudinile manifestate, limbajul utilizat în comunicarea cu alte persoane, reacțiile la diverși stimuli perturbatori, emoțiile, conștiinciozitatea, eficiența;

13) adresează întrebări relevante pentru stimularea candidatului, în vederea clarificării unor aspecte critice privind validarea unei competențe.

Pentru fiecare competență, în funcție de elementele de competențe dovedite de candidat, evaluatorii acordă puncte de la 1 la 6, după cum urmează:

Punctaj acordat	Descriere
1	Nu îndeplinește așteptările privind toate aspectele critice ale competenței; nu are capacitatea de a-și prezenta rezolvarea studiului de caz; fără cunoștințe; răspunsurile la toate întrebările sunt greșite; nu are coerență logică, fără fluență în exprimare; sunt necesare întrebări ajutătoare pentru toate aspectele; nu utilizează limbajul specific de specialitate.
2	Îndeplinește foarte puțin așteptările privind aspectele critice ale competenței; capacitate limitată de a-și prezenta modul de rezolvare al studiului de caz, cunoștințe insuficiente; răspunsurile la întrebări sunt parțial greșite sau lipsesc; coerența logică și fluența în exprimare este greoaie; sunt necesare în mod frecvent întrebări ajutătoare; utilizează foarte puțin limbajul specific de specialitate.
3	Îndeplinește satisfăcător așteptările privind aspectele critice ale competenței; capacitate satisfăcătoare de a-și prezenta modul de rezolvare al studiului de caz, cunoștințe satisfăcătoare; răspunsurile la întrebări sunt satisfăcătoare; coerența logică și fluența în exprimare sunt satisfăcătoare; sunt necesare întrebări ajutătoare; utilizează satisfăcător limbajul specific de specialitate.
4	Îndeplinește în mare măsură așteptările privind aspectele critice ale competenței; are capacitatea de a-și prezenta modul de rezolvare al studiului de caz; deține suficiente cunoștințe; răspunsurile la întrebări sunt în mod frecvent corecte; coerența logică și fluența în exprimare sunt bune; uneori sunt necesare întrebări ajutătoare; utilizează parțial limbajul de specialitate.
5	Îndeplinește așteptările privind aspectele critice ale competenței; are capacitate de a-și prezenta modul de rezolvare al studiului de caz, deține cunoștințe; răspunsurile la întrebări sunt corecte, coerența logică și fluența în exprimare sunt bune; uneori sunt necesare întrebări ajutătoare; utilizează limbajul de specialitate

6	Depășește așteptările privind toate aspectele competenței, coerența logică și fluența în exprimare este la un nivel ridicat; deține cunoștințe temeinice la nivel profesional; nu sunt necesare întrebări ajutatoare; utilizează limbajul de specialitate la nivel profesional
----------	--

În situația în care între punctele acordate de evaluatori pentru o competență apar diferențe mai mari sau egale cu 3 puncte, candidatul urmează să fie evaluat din nou, la o dată ulterioară, doar pentru acele competențe pentru care s-au înregistrat astfel de diferențe. În acest caz, evaluarea se realizează de cei 2 evaluatori alături de un alt evaluator numit de CESCĐ al ISF. Pentru această evaluare cei doi evaluatori inițiali nu sunt remunerați.

Punctajul final pentru fiecare competență se obține din media aritmetică a punctajelor acordate de evaluatori. Punctajul astfel obținut se rotunjește la cel mai apropiat număr întreg; la o diferență de 50 de sutimi, rotunjirea se face în favoarea candidatului.

Durata probei practice pentru fiecare candidat: 120 min

Punctaj minim pentru promovarea probei practice: 40 puncte

Punctaj maxim acordat pentru proba practică: 60 puncte

Precizări:

- **Rezultatul probei practice nu poate fi contestat.**
- ISF poate delega unul sau mai mulți reprezentanți pentru a verifica și a se asigura de respectarea principiilor privind evaluarea competențelor. Aceștia se vor prezenta la locul evaluării-proba practică, fără să anunțe, având asupra lor o scrisoare de reprezentare din partea ISF și un document de identitate, nefiindu-le refuzat accesul în sala de evaluare.

6.4.3. Analizarea dovezilor și luarea deciziei privind competența

- a) La finalul probei practice, dovezile de competență sunt analizate și judecate de evaluatori în raport cu aspectele critice importante, corespunzătoare competențelor pentru care candidatul a fost evaluat.
- b) **Punctajul final minim pentru declararea candidatului ca fiind “Admis”: 72 puncte (32 puncte proba teoretică + 40 puncte proba practică), cu respectarea cumulativă a condițiilor:**
 - b1) **acumularea a minim 2 puncte la proba scrisă pentru fiecare competență;**
 - b2) **acumularea a minim 3 puncte la proba practică pentru fiecare competență.**
- c) **Punctajul final maxim: 100 puncte (40 puncte proba teoretică + 60 puncte proba practică), cu respectarea celor două condiții cumulative.**
- d) După analiza rezultatelor, candidatul este declarat: “Admis” sau “În curs de completare a competențelor”;
- e) Candidatul declarat “În curs de completare a competențelor” se poate reînscris la procesul de evaluare, contra unei taxe de reevaluare, în vederea certificării competențelor rămase;
- f) **Taxele de reevaluare** sunt stabilite în funcție de numărul competențelor pe care candidatul le mai are de certificat;

- g) **Procesul de reevaluare, pentru certificarea competențelor rămase, se desfășoară într-un interval de maxim 6 luni de la susținerea primei probe teoretice;**
- h) **După expirarea acestei perioade, candidatul trebuie să reia întregul proces de evaluare a competențelor;**

6.5. Oferirea de feedback candidatului

- a) Evaluatorii oferă feedback constructiv care să încurajeze candidatul, atât pe parcursul procesului de evaluare, cât și la finalul acestuia;
- b) La sfârșitul procesului de evaluare, evaluatorii oferă candidatului recomandări prin care, în cazul în care decizia a fost "*În curs de completare a competențelor*" pentru unele competențe, se precizează căile pe care le poate urma pentru dobândirea acestora;
- c) În situația evaluărilor finalizate cu decizia „*Admis*”, evaluatorii pot face o serie de recomandări pentru candidat care vizează aspecte legate de atitudine, stil, eficiență care pot fi îmbunătățite, crescând astfel performanța profesională.

6.6. Înregistrarea rezultatelor

La finalul probei practice, evaluatorii:

- a) înregistrează rezultatele evaluării fiecărui candidat în fișa de evaluare - proba practică (formular ISF) și declară candidatul *Admis/Respins*;
- b) completează raportul de evaluare a competențelor pentru proba practică (formular ISF);
- c) înregistrează rezultatele finale ale evaluării în formularul centralizator (formular ISF). Înregistrarea rezultatelor finale constă în acordarea punctajului obținut pentru fiecare competență la proba practică și declararea candidatului "*Admis*" sau "*În curs de completare a competențelor*";
- d) Comisia de evaluare poartă întreaga răspundere privind corectitudinea înscrisurilor din documentele aferente sesiunii de evaluare la care au participat.

Candidatului declarat "*În curs de completare a competențelor*" i se eliberează o adeverință, în termen de 15 zile lucrătoare de la încheierea procesului de evaluare, în care se precizează doar competențele certificate.

Candidatului declarat „*Admis*” i se eliberează un certificat de competențe pentru ocupația specialist constatată daune.

6.7. Eliberarea certificatului de competență

Emiterea certificatului de competențe se face pe baza rezultatelor finale obținute în urma parcurgerii întregului proces de evaluare a competențelor și obținerea unui minim de **72** de puncte, cu **respectarea cumulativă a condițiilor:**

- a) **acumularea a minim 2 puncte la proba scrisă pentru fiecare competență**
- b) **acumularea a minim 3 puncte la proba practică pentru fiecare competență;**

Certificatul de competențe este însoțit de un supliment descriptiv în care sunt precizate cele 10 competențe pentru care candidatul a fost declarat "*Admis*".

Certificatul de competențe se eliberează în termen de maxim 15 zile lucrătoare de la data înregistrării rezultatului final al evaluării și declararea candidatului ca fiind "*Admis*".

6.8. Eliberarea duplicatelor

Duplicatul certificatului/adeverinței de competențe se eliberează în următoarele situații: pierdere, distrugere sau furt.

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

- a) 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/adeverința de competențe nu a fost lăsat/ă gaj/garanție la o altă instituție de stat/particulară, din țară sau din străinătate și nu a fost înstrăinat/ă cu buna știință altei persoane fizice sau juridice”;
- b) copia cărții de identitate/buletin/pașaport;
- c) dovada plății taxei de eliberare a duplicatului;
- d) 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.

Precizări:

Taxele se achită în contul ISF deschis la BRD, RO74BRDE445SV40806574450.

- 1) Pentru facturarea taxelor încasate de către ISF și pentru întocmirea declarațiilor fiscale lunare, conform normelor Ministerului Finanțelor Publice, este necesar să poată fi identificat CNP/CUI-ul plătitorului pe extrasul de cont al BRD. În acest sens, este necesar ca persoanele fizice/juridice care achită taxa prin virament bancar să **menționeze CNP/CUI-ul în secțiunea: detalii plată. În caz contrar nu se va putea emite factura corectă.** Validarea înscrierii la sesiunile de evaluare se poate face doar dacă CNP/CUI-ul plătitorului se regăsește pe extrasul de cont BRD, respectiv pe factura emisă de către ISF. Se recomandă ca plata taxei/taxelor de evaluare să se realizeze în luna susținerii examenului; **se vor evita plățile în avans.**
- 2) Pentru cazul în care plătitorul dorește să achite taxa de participare la o sesiune de evaluare pentru un grup de candidați, acesta va efectua plata **doar pentru candidații care urmează să participe la acea sesiune de evaluare** și va anexa un tabel cu datele candidaților respectivi (inclusiv CNP-ul acestora).
- 3) Persoanele care achită taxa în contul ISF, **RO74BRDE445SV40806574450 prin casieria BRD, trebuie să solicite expres ofițerului bancar să completeze CNP/CUI-ul în secțiunea: detalii plată.**
- 4) **Taxele plătite fără respectarea cerințelor de mai sus se returnează plătitorului.**