

Ghidul candidatului la procesul de evaluare și certificare a competențelor conciliatorilor în domeniul financiar nonbancar (Centrul de evaluare SAL-Fin)

1. Scop

În cadrul Ghidului sunt prezentate:

- criteriile de înscriere și modalitatea de desfășurare a procesului de evaluare și certificare a competențelor candidaților în cadrul Centrului de evaluare SAL-Fin, având la bază profilul ocupațional specific ocupației *conciliatorilor în domeniul financiar nonbancar*;
- tipurile de metode și instrumente de evaluare utilizate, ordinea aplicării instrumentelor de evaluare, durata aplicării instrumentelor, locul și modul de aplicare al acestora.

2. Domeniul de aplicare

Ghidul se adresează persoanelor care doresc certificarea competențelor în materia procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor și care documentează experiența profesională de minim 3 ani în domeniul în care își vor desfășura activitatea de conciliere, respectiv, după caz, asigurări și/sau pensii private și/sau piața de capital.

3. Domeniul de referință

- Directiva nr. 11/2013 a Uniunii Europene privind Soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum
- Ordonanța nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți
- Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată
- Legea nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între profesioniști și consumatori, republicată
- Legea nr. 148/2000 privind publicitatea, cu completările și modificările ulterioare
- Legea nr. 296/2004 privind Codul consumului, republicată
- Ordonanța Guvernului nr. 85/2004, privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare, cu completările și modificările ulterioare
- Legea nr. 363/2007, privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană, cu completările și modificările ulterioare
- Legea nr. 158/2008, privind publicitatea înșelătoare și publicitatea comparativă, cu completările și modificările ulterioare
- Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor
- Legea nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare

- Regulamentul ASF nr. 4/2016, privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN);
- Regulamentul ASF nr. 9/2017 pentru modificarea Regulamentului ASF nr. 4/2016, privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN)
- Legislația aplicabilă domeniului de specialitate (asigurări, pensii private, servicii financiare);

4. Acronime

A.S.F. - Autoritatea de Supraveghere Financiară

I.S.F. - Institutul de Studii Financiare

CESAL-Fin - Centrul de evaluare a competențelor conciliatorilor în domeniul financiar nonbancar din cadrul Centrului de evaluare și examinare al I.S.F.

CSSPP- Comisia de Supraveghere a Sistemului de Pensii Private

SAL-FIN - Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor

SAL - Soluționarea alternativă a litigiilor

5. Descrierea activității

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

În cadrul procesului de evaluare se urmărește culegerea dovezilor privind nivelul de cunoștințe și aptitudini necesare viitorului conciliator în domeniul financiar nonbancar.

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

6. Etapele procesului de evaluare

6.1. Transmiterea dosarului de înscriere în format .pdf (documentele sunt incluse într-un singur fișier) pe adresa: evaluari@isfin.ro

Documentele pentru înscrierea la procesul de evaluare a competențelor specifice ocupației conciliatorilor în domeniul financiar nonbancar sunt următoarele:

1. Cerere înscriere evaluare;
2. Copia actului de identitate;
3. CV în format Europass (certificat prin semnătura olografă), din care să reiasă experiența profesională de minim 3 ani în domeniul asigurări și/sau pensii private și/sau piața de capital însoțită de documente doveditoare (adeverință angajator, copie după cartea de muncă, extras Revisal,etc.);
4. Copia diplomei de studii superioare, minim diploma de licență;
5. Portofoliul profesional;
6. Copia documentului de plată a taxei de evaluare (include taxa de analiză a documentelor de înscriere).

Precizări:

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

- ✓ *Persoanele care sunt înregistrate în Registrul Conciliatorilor se înscriu la procesul de evaluare a competențelor fără a prezenta dovada unei experiențe de minim 3 ani în domeniul în care își va desfășura activitatea de conciliere (asigurări și/sau pensii private și/sau piața de capital).*

6.2. Verificarea eligibilității candidaților

Documentele depuse de candidați sunt verificate de către Comisia de verificare a eligibilității, numită prin decizia Directorului General al I.S.F.

Candidații validați susțin proba scrisă, conform programării CESAL-Fin.

6.3. Autoevaluarea candidatului

Candidatul validat primește fișa de autoevaluare pe care o completează 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 conciliator în domeniul financiar nonbancar.

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.

Precizări:

- ✓ *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, scopul fiind de a încuraja participarea candidatului, în cunoștință de cauză, la procesul de evaluare.*

6.4. Planificarea procesului de evaluare

Planificarea procesului de evaluare este realizată de către CESAL-Fin, în funcție de numărul candidaților declarați eligibili și de evaluatorii de competențe.

6.5. Colectarea dovezilor de competență

Colectarea dovezilor privind competențele se realizează prin aplicarea metodelor și instrumentelor de evaluare și interpretarea fiecărui rezultat obținut.

Aplicarea instrumentelor de evaluare se realizează în următoarea ordine: susținerea și verificarea testului scris, prezentarea și interpretarea studiului de caz și/sau a simulării.

6.5.1. Susținerea testului de verificare a cunoștințelor (proba teoretică)

Candidații declarați eligibili susțin un test grilă, cu **40** de întrebări, fiecare întrebare fiind cotate cu 1 punct.

Întrebările sunt adecvate competențelor din Profilul ocupațional specific ocupației conciliator în domeniul financiar nonbancar, au variante multiple de răspuns, cu una sau mai multe variante corecte.

Pentru a continua procesul de evaluare, candidatul trebuie obțină minim 32 de puncte, din cele maxim 40 de puncte, cu îndeplinirea condiției privind obținerea a minim 2 puncte pentru fiecare competență.

Durata probei teoretice: 50 minute

Punctaj minim proba teoretică: 32 puncte cu îndeplinirea condiției privind obținerea a minim 2 puncte pentru fiecare competență.

Punctaj maxim proba teoretică: 40 puncte

Contestația probei teoretice se depune în termen de 1 zi 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.

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.

Soluționarea contestațiilor constă în reanalizarea și reverificarea testului grilă de către o comisie numită prin decizia directorului general al I.S.F. Rezultatul contestației *Admis/Respins* se postează pe site-ul I.S.F. în termen de maxim 3 zile lucrătoare de la data înregistrării contestației.

Candidatul declarat *Respins* în urma contestației poate opta pentru susținerea probei scrise la o altă dată, conform planificării CESAL-Fin; candidatul declarat *Admis* în urma contestației susține proba practică, conform planificării CESAL-Fin.

6.5.2. Susținerea probei practice

Proba practică se susține la data, ora și locul comunicate candidatului de către CESAL-Fin, în prezența unei comisii de evaluare (minim 2 evaluatori) și a reprezentantului Centrului de evaluare și examinare din cadrul I.S.F.

Candidatul prezintă la intrarea în sala de evaluare un act de identitate (BI/CI/pașaport), valabil la data evaluării.

Proba practică are la bază simularea unui caz real de conciliere în domeniul financiar nonbancar în care candidatul are competențe pentru a-și desfășura activitatea. În acest sens, candidatul va primi un dosar al unei cauze (litigiu) din domeniul financiar nonbancar (asigurări/pensii private/piața de capital) și va juca rolul conciliatorului, încercând să îndrume părțile implicate în litigiu (profesionistul – rol jucat de evaluatorul 1, respectiv consumatorul – rol jucat de evaluatorul 2) în vederea soluționării acestuia.

Pentru colectarea dovezilor de competență se simulează o situație reală, un context practic de conciliere 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 conciliator în domeniul financiar nonbancar*.

Candidatul are la dispoziție **45 de minute** pentru analiza și soluționarea litigiului, respectiv **30 minute** pentru prezentarea și justificarea în fața evaluatorilor a soluției de conciliere.

Pe parcursul probei practice, evaluatorii:

- urmăresc logica de rezolvare a litigiului pe care o propune candidatul și modul practic de realizare a acesteia;
- apreciază capacitatea de îndeplinire a cerințelor candidatului pentru ocupația conciliator în domeniul financiar nonbancar în raport cu prevederile din profilul ocupațional specific acestei ocupații, atitudinile și aptitudinile manifestate, limbajul utilizat în comunicarea cu persoanele implicate în litigiu, reacțiile la diverși stimuli perturbatori, emoțiile, conștiințiozitatea, eficiența;
- adresează întrebări relevante pentru stimularea candidatului, în vederea clarificării unor aspecte critice privind validarea unei competențe.

Punctaj maxim proba practică: **60 puncte**

Punctaj minim proba practică: **40 puncte, cu acumularea a minim 3 puncte pentru fiecare competență**

Precizări:

- ✓ *Rezultatul probei practice nu poate fi contestat;*
- ✓ *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 către comisia inițială de evaluare alături de un alt evaluator numit de Centrul de evaluare al I.S.F.*
- ✓ *I.S.F. 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 I.S.F și un document de identitate, nefiindu-le refuzat accesul în sala de evaluare.*

Bibliografie selectivă:

I. Cadrul legal de înființare și funcționare a entității SAL –FIN

- Directiva nr. 11/2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum)
- Ordonanța guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți
- Reglamentul ASF nr.4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN)
- Regulamentul ASF nr.9/2017 pentru modificarea Regulamentului ASF nr.4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN)
- Legea 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator.
- Cartea IV din Codul de Procedura Civilă
- Regulamentul nr. 524/2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Regulamentul privind SOL în materie de consum)

II. Cadrul legislativ aplicabil pentru protecția consumatorilor aferenți pieței financiare nonbancare

- Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată
- Legea nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între profesioniști și consumatori, republicată

- Legea nr. 148/2000 privind publicitatea, cu completările și modificările ulterioare
- Legea nr. 296/2004 privind Codul consumului, republicată în 2008
- Ordonanța Guvernului nr. 85/2004, privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare, cu completările și modificările ulterioare
- Legea nr. 363/2007, privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană, cu completările și modificările ulterioare
- Legea nr. 158/2008, privind publicitatea înșelătoare și publicitatea comparativă, cu completările și modificările ulterioare
- Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului
- Legea nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare

*III.1. Cadrul legal aplicabil domeniului asigurărilor**

- Legea nr. 237/2015 privind autorizarea și supravegherea activității de asigurare și reasigurare, în vigoare de la 01 ianuarie 2016 Legea nr. 32/2000 privind activitatea și supravegherea intermediarilor în asigurări și reasigurări
- Legea nr. 132/2017 privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă auto pentru prejudicii produse terților prin accidente de vehicule și tramvaie, *în vigoare de la 12 iulie 2017*
- Legea nr. 503/2004 privind redresarea financiară, falimentul, dizolvarea și lichidarea voluntară în activitatea de asigurări
- Legea nr. 213/2015 privind Fondul de garantare a asiguraților, *în vigoare de la 27 iulie 2015*
- Norma ASF nr. 16/2015 privind Fondul de garantare a asiguraților, *în vigoare de la 02 septembrie 2015*
- Legea nr. 260/2008 privind asigurarea obligatorie a locuințelor împotriva cutremurelor, alunecărilor de teren sau inundațiilor, cu modificările și completările ulterioare
- Noul Cod Civil
- Norma ASF nr. 20/2017 privind asigurările auto din România, *în vigoare de la 01 august 2017*
- Ordinul ASF nr. 23/2009 pentru punerea în aplicare a Normelor privind informațiile pe care asigurații și intermediarii în asigurări trebuie să le furnizeze clienților, precum și alte elemente pe care trebuie să le cuprindă contractul de asigurare
- Norma ASF nr. 15/2015 privind comercializarea prin mijloace electronice a contractelor de asigurare, *în vigoare de la 24 august 2015*
- Ordinul CSA nr. 1/2008 pentru punerea în aplicare a Normelor privind Fondul de protecție a victimelor străzii
- Ordinul CSA nr. 7/2009 pentru punerea în aplicare a Normelor privind constatarea, evaluarea și lichidarea daunelor la asigurarea obligatorie a locuințelor împotriva cutremurelor, alunecărilor de teren sau inundațiilor
- Norma ASF nr. 7/2013 privind forma și clauzele cuprinse în contractul de asigurare obligatorie a locuințelor împotriva cutremurelor, alunecărilor de teren sau inundațiilor
- Norma ASF nr. 6/2013 privind Pool-ul de Asigurare împotriva Dezastrelor Naturale

- Norma ASF nr. 18/2017 privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea societăților de asigurare și reasigurare și brokerilor de asigurare, *în vigoare de la 01 august 2017*
- Contractul de asigurare / Condițiile de asigurare, în cazul asigurărilor facultative
- OG nr. 85/2004 privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare, republicată

III.2. Cadrul legal aplicabil domeniului pensiilor private*

- Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 93/2012 privind înființarea, organizarea și funcționarea Autorității de Supraveghere Financiară, cu modificările și completările ulterioare
- Legea nr. 187/2011 privind înființarea, organizarea și funcționarea Fondului de garantare a drepturilor din sistemul de pensii private

Pilonul II:

- Legea nr. 411/2004 privind fondurile de pensii administrate privat, (r1) cu modificările și completările ulterioare
- Norma ASF nr. 1/2015 privind aderarea și evidența participanților la fondurile de pensii administrate privat (în vigoare din 01.04.2015), modificată prin Norma ASF nr. 8/2017
- Norma ASF nr. 7/2015 privind utilizarea activului personal net al participantului la un fond de pensii administrat privat
- Norma CSSPP nr. 7/2007 privind prospectul schemei de pensii private, modificată prin Norma ASF nr. 14/2010
- Norma ASF nr. 26/2014 privind transferul participanților între fondurile de pensii administrate privat
- Norma ASF nr. 3/2013 privind activitatea de marketing a fondului de pensii administrat privat, modificată prin Norma ASF nr. 14/2014 și Norma ASF nr. 10/2017
- Norma ASF nr. 11/2015 privind capitalul social al administratorului fondului de pensii administrat privat
- Norma ASF nr. 22/2015 privind autorizarea fondului de pensii administrat privat
- Norma ASF nr. 27/2015 privind activitatea de audit financiar la entitățile autorizate, reglementate și supravegheate de către Autoritatea de Supraveghere Financiară, modificată prin Norma ASF nr. 41/2016
- Norma ASF nr. 11/2014 privind activitatea de depozitare și custodie a activelor fondurilor de pensii administrate privat
- Norma CSSPP nr. 8/2010 privind autorizarea administratorilor de fonduri de pensii private, preluarea administrării fondurilor de pensii facultative și organizarea activelor și pasivelor la nivelul administratorilor de fonduri de pensii private, modificată prin Norma ASF nr. 13/2014 și Norma ASF nr. 10/2017
- Norma ASF nr. 22/2016 privind autorizarea de constituire a societății de pensii și autorizarea de administrare a fondurilor de pensii administrate privat

Legislație incidentă:

- Legea nr. 263/2010 privind sistemul unitar de pensii publice
- H.G. nr. 233/2011 privind atribuțiile, organizarea și funcționarea caselor de pensii sectoriale

- Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 98/2011 pentru modificarea Legii nr. 411/2004 privind fondurile de pensii administrate privat, precum și pentru stabilirea unor măsuri în domeniul pensiilor administrate privat, cu modificările și completările aduse prin următoarele acte: OUG 29/2012; L 223/2015
- Legea nr. 223/2015 privind pensiile militare de stat, care, potrivit prevederilor art. 123, în vigoare de la data de 01.01.2016 (art. 123; art. 124)

Pilonul III:

- Legea nr. 204/2006 privind pensiile facultative, cu modificările și completările ulterioare
- Norma CSSPP nr. 2/2011 privind aderarea și evidența participanților la fondurile de pensii facultative, modificată prin Norma ASF nr. 16/2014, Norma ASF nr.18/2015 și Norma ASF nr. 9/2017
- Norma ASF nr. 8/2015 privind utilizarea activului personal al participantului la un fond de pensii facultative
- Norma CSSPP nr. 16/2010 privind prospectul schemei de pensii facultative, modificată prin Norma CSSPP nr. 8/2012 și prin Norma ASF 17/2014
- Norma CSSPP nr. 14/2006 privind transferul participanților între fondurile de pensii facultative, modificată prin Norma ASF nr. 13/2017
- Norma ASF nr. 16/2013 privind activitatea de marketing al fondului de pensii facultative, modificată prin Norma ASF nr.15/2014
- Norma ASF nr. 12/2015 privind capitalul social al administratorului de fonduri de pensii facultative
- Norma ASF nr. 23/2015 privind autorizarea fondului de pensii facultative
- Norma ASF nr. 27/2015 privind activitatea de audit financiar la entitățile autorizate, reglementate și supravegheate de către Autoritatea de Supraveghere Financiară
- Norma ASF nr. 10/2014 privind activitatea de depozitare și custodie a activelor fondurilor de pensii facultative
- Norma ASF nr.23/2016 privind autorizarea de constituire a societății de pensii și autorizarea de administrare a fondurilor de pensii facultative
- Norma CSSPP nr. 7/2006 privind încetarea activității administratorului

*III.3 Cadrul legal aplicabil domeniului investițiilor financiare**

SSIF

- Regulamentul 32/2006 modificat și completat prin Regulamentul 11/2015, Regulamentul 13/2014, Regulamentul 4/2014
- Regulamentul 2/2009
- Regulamentul 3/2014
- Regulamentul 9/2015

Emitenți

- Regulamentul 1/2006 modificat și completat prin Regulamentul 1/2006, Regulamentul 1/2008, Regulamentul 27/2010, Regulamentul 12/2011, Regulamentul 10/2012,
- Regulamentul 2/2013, Regulamentul 13/2014, Regulamentul 3/2015, Regulamentul 11/2015, Regulamentul 6/2009 modificat și completat prin Regulamentul 7/2010, Regulamentul 6/2014
Regulamentul 5/2015 Regulamentul 11/2015

Fondul de compensare al investitorilor

- Regulamentul 3/2006 modificat și completat prin Regulamentul 3/2010, Regulamentul 1/2011, Regulamentul 11/2013, Regulamentul 7/2014, Regulamentul 6/2015

Consultanți de investiții

- Regulamentul 9/2015
- Regulamentul 32/2006

SAI

- Regulamentul 15/2004,
- Regulamentul 11/2014,
- Regulamentul 9/2014,
- Regulamentul 9/2015

AOPC

- Regulamentul 15/2004

Depozitarul central

- Regulamentul 13/2005 modificat și completat prin Regulamentul 13/2014, Regulamentul 2/2007, Regulamentul 8/2006, Regulamentul 4/2015, Regulamentul 11/2015

Instituții de credit

- Regulamentul 15/2004
- Regulamentul 32/2006
- Regulamentul 9/2015
- Regulamentul 9/2014

Operatori de piață și operatori de sistem

- Regulamentul 2/2006 modificat și completat prin Regulamentul 14/2006, Regulamentul 16/2011, Regulamentul 18/2014

**III.1, III.2, III.3 – se alege una din cele trei bibliografii recomandate la aceste puncte, în funcție de domeniul pentru care candidatul optează să susțină evaluarea în vederea obținerii certificatului de competențe pentru conciliator în domeniul financiar nonbancar*

Actele normative enumerate constituie cadrul legal incipient aferent desfășurării activității de conciliere pe una din cele trei piețe financiare nonbancare, fără pretenția de a reprezenta o enumerare exhaustivă a normelor incidente acestor domenii. Legislația specifică domeniului financiar nonbancar este într-un proces continuu de completare și modificare, în funcție de dispozițiile Uniunii Europene și de realitățile economice sau conjuncturale, candidaților fiindu-le recomandată informarea continuă privind legislația actualizată.

6.6. Analizarea dovezilor și luarea deciziei privind competența

După analiza rezultatelor, obținute după cele două probe, candidatul este declarat: “Admis” sau “În curs de completare a competențelor”.

Punctajul final maxim este de 100 puncte (40 puncte proba teoretică + 60 puncte proba practică), iar pentru a fi declarat “Admis” candidatul trebuie să întrunească un punctaj minim

de 72 puncte (32 puncte proba teoretică + 40 puncte proba practică), cu respectarea cumulativă a condițiilor privind:

- a) obținerea a minim 2 puncte pentru fiecare competență la proba teoretică;
- b) obținerea a minim 3 puncte pentru fiecare competență la proba practică.

Durata procesului de evaluare este de 1- 2 zile lucrătoare.

Candidatul declarat “În curs de completare a competențelor” se poate reînscris, contra unei taxe de reevaluare, în vederea certificării competențelor rămase nevalidate.

După analiza rezultatelor, candidatul este declarat: “Admis” sau “În curs de completare a competențelor”.

Candidatul declarat “În curs de completare a competențelor” se poate înscrie la reevaluare, în vederea validării competențelor rămase necertificate. Înscrierea se va realiza la cererea candidatului, contra unei taxe de reevaluare.

Taxele de reevaluare sunt stabilite în funcție de numărul competențelor pe care candidatul le mai are de certificat.

Procesul de reevaluare, pentru certificarea competențelor rămase, se desfășoară într-un interval de maxim 6 luni de la susținerea primei probe teoretice.

După expirarea acestei perioade, candidatul trebuie să reia întregul proces de evaluare a competențelor ocupația conciliator în domeniul financiar nonbancar.

6.7. Oferirea de feedback candidatului

Evaluatorii oferă feedback constructiv care să încurajeze candidatul, atât pe parcursul procesului de evaluare, cât și la finalul acestuia.

La sfârșitul evaluării, evaluatorul oferă candidatului recomandări prin care, în cazul în care decizia a fost “În curs de completare a competențelor” pentru unele competențe, precizează căile pe care le poate urma pentru obținerea acestora.

În situația evaluărilor finalizate cu decizia „Admis”, evaluatorul poate face o serie de recomandări pentru candidat care vizează aspecte legate de atitudine, stil, eficiență care pot fi îmbunătățite, crescând astfel performanța profesională.

6.8. Înregistrarea rezultatelor și eliberarea certificatului de competențe

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 conciliatorilor în domeniul financiar nonbancar. 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”.

6.9. 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 I.S.F., următoarele documente:

- 1) 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”;
- 2) copia cărții de identitate/buletin/pașaport;
- 3) dovada plății taxei de eliberare a duplicatului.

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.

Cerere înscriere evaluare

Subsemnatul, CNP..... telefon....., e-mail*....., prin prezenta vă rog să-mi aprobați participarea la procesul de evaluare a competențelor pentru ocupația *Conciliator în domeniul financiar nonbancar*.

Anexez prezentei dosarul de înscriere curpinzând următoarele documente:

1. Cerere înscriere evaluare;
2. Copia actului de identitate;
3. CV în format Europass (certificat prin semnătura olografă), din care să reiasă experiența profesională de minim 3 ani în domeniul asigurării și/sau pensii private și/sau piața de capital însoțită de documente doveditoare (adeverință angajator, copie după cartea de muncă, extras Revisal, etc.);
4. Copia diplomei de studii superioare, minim diploma de licență;
5. Portofoliul profesional;
6. Copia documentului de plată a taxei de evaluare (include taxa de analiză a documentelor).

Precizări:

- ✓ *Pe documentele de la punctele 2, 4 candidatul precizează „conform cu originalul” și se semnează.*
- ✓ *Taxa de evaluare se restituie, reținându-se taxa de analiză a documentelor dacă în urma analizei candidatul nu este validat pentru a participa la procesul de evaluare.*
- ✓ *Persoanele care sunt înregistrate în Registrul Conciliatorilor se înscriu la procesul de evaluare a competențelor fără a prezenta dovada unei experiențe de minim 3 ani în domeniul în care își vor desfășura activitatea de conciliere (asigurări și/sau pensii private și/sau piața de capital).*

* Adresa de e-mail furnizată va fi exclusiv adresa de e-mail personală, nu se vor comunica adresele de e-mail profesionale

Data:

Semnătura:

Informațiile colectate prin acest formular sunt prelucrate în conformitate cu politica de confidențialitate pe care o puteți consulta pe website-ul ISF: <https://www.isfin.ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate>.

Fișă candidat

PORTOFOLIU

Nume/prenume candidat/CNP.....

Domeniul pentru care se dorește desfășurarea activității de conciliere:

- Asigurări
- Pensii private
- Piața de capital

Candidatul este rugat să prezinte odată cu cererea de participare la procesul de evaluare a competențelor pentru ocupația *Conciliator în domeniul financiar nonbancar*, un dosar care să conțină dovezi ale competenței privind coordonarea/rezolvarea pe cale amiabilă a unor petiții, reclamații, litigii, negocierea conflictelor, s.a., realizate ca urmare a desfășurării activității profesionale de minim 3 ani în unul din domeniile: asigurări, pensii private, piața de capital.

Cerințe:

1. dovezi privind desfășurarea de activități privind rezolvarea pe cale amiabilă a petițiilor, litigiilor, reclamațiilor, negocierea conflictelor, s.a. sau de coordonare a acestor activități, realizate anterior evaluării;
2. rezultatele cazurilor soluționate (extrase din proiecte, lucrări, alte documente elaborate anterior de către candidat și din care pot fi extrase dovezi de competență);
3. recomandări din partea terților (aprecieri la adresa activității și a rezultatelor obținute de candidat; scrisori de recomandare; raport/rapoarte din partea unor persoane cu care candidatul a colaborat în proiecte/lucrări, etc.);
4. date de contact ale superiorilor sau ale angajatorului, care pot confirma cele declarate;
5. alte dovezi relevante (certIFICATE, atestări, diplome obținute la cursuri de formare, s.a.).

Lista dovezilor prezentate:

1.
2.
3.

Se recomandă prezentarea a cel puțin 3 documente.

Semnătura candidat _____

Data: _____

Fișă candidat

Domeniul:

- Asigurări
- Pensii private
- Piața de capital

SIMULARE

Nume/prenume candidat/CNP.....

Se simulează o situație reală, un context practic în care persoana evaluată va trebui să aplice cunoștințe și să dovedească deprinderi și atitudini în domeniul soluționării alternative a litigiilor specifice domeniului asigurări/pensii private/asigurări, după caz.

Scenariul :

Candidatul primește dosarul unui litigiu dintre un consumator de produse financiare nonbancare și un profesionist.

Descriere cerințe

Pe baza documentației din dosar candidatul urmează să concilieze părțile astfel încât să se realizeze soluționarea litigiului prin propunerea sau impunerea unei soluții, în funcție de procedura aleasă.

Resurse alocate:

Echipament birotică

Dosarul cauzei

2 persoane (evaluatori) jucând rolul profesionistului și al consumatorului

Timp de lucru:45 minute pentru analiza și propunerea modului de soluționare a litigiului
30 minute pentru prezentarea și justificarea în fața evaluatorilor a soluției de conciliere stabilite

Punctaj maxim: 60 puncte

Punctaj minim acceptat: 40 puncte, cu minim 3 puncte pentru fiecare competență

Semnătura candidat _____

Data:

Cerere reevaluare

Subsemnatul, CNP..... telefon....., e-mail....., prin prezenta doresc reevaluarea următoarelor competențe specifice ocupației *Conciliator în domeniul financiar nonbancar*, în cadrul Centrului de evaluare CE-SAL-Fin:

(candidatul bifează din lista de mai jos doar acele competențe aflate în curs de certificare)

- C1. *Gestionează documentele*
- C2. *Respectă cadrul legal necesar derulării activității de conciliere*
- C3. *Facilitează comunicarea între părțile implicate în procesul de conciliere*
- C4. *Îndrumă părțile implicate pentru identificarea soluțiilor reciproc avantajoase*
- C5. *Dispune administrarea probelor necesare soluționării cauzei*
- C6. *Dispune măsurile corespunzătoare pentru completarea dosarului reclamației*
- C7. *Facilitează soluționarea cererii înaintate de consumator*
- C8. *Deliberează, propune sau impune, după caz, hotărârile motivate*
- C9. *Emite încheierile care cuprind descrierea faptelor, soluția propusă sau impusă, după caz, și decizia părților în cazul în care părțile nu acceptă soluția propusă*
- C10. *Își actualizează permanent cunoștințele privind: soluțiile alternative de rezolvarea litigiilor în domeniul financiar; produsele și serviciile financiare; legislația specifică protecției consumatorului*

Precizez că am susținut prima probă teoretică la data de:

Anexez prezentei cereri copia dovezii de plată a taxei de reevaluare pentrucompetențe.

Data:

Semnătura:

Informațiile colectate prin acest formular sunt prelucrate în conformitate cu politica de confidențialitate pe care o puteți consulta pe website-ul ISF: <https://www.isfin.ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate>.

Contestație

Domnule/ Doamnă director,

Subsemnatul....., CNP.....,
vă rog să dispuneți reevaluarea testului scris susținut în cadrul procesului de evaluare pentru ocupația ”*conciliator în domeniul financiar nonbancar*”, în data de.....în localitateaîn cadrul Centrului de evaluare CESAL-Fin al Institutului de Studii Financiare.

Solicitez reevaluarea testului scris având la bază următoarele motive:
.....
.....
.....

Atașez dovada plății taxei pentru reevaluarea testului scris.

Precizare: Taxa se restituie numai în cazul în care candidatul este ADMIS în urma contestației, în caz contrar taxa nu se restituie.

Informațiile colectate prin acest formular sunt prelucrate în conformitate cu politica de confidențialitate pe care o puteți consulta pe website-ul ISF: <https://www.isfin.ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate>.

Data

Semnătura

Cerere eliberare duplicat al certificatului de competențe

Subsemnatul/a....., CNP.....,
CI/BI/Pașaport Seria....., Nr....., telefon.....,
e-mail....., vă rog să-mi aprobați eliberarea unui duplicat după
Certificatul de competențe pentru **profilul ocupațional conciliator în domeniul financiar nonbancar** având în vedere:

pierderea / distrugerea / furtul acestuia.

Precizez că am susținut evaluarea competențelor pe profil ocupațional **conciliator în domeniul financiar nonbancar** la data de

Anexez următoarele documente:

1. copie a BI/CI/Pașaport, valabil la data depunerii documentației pentru înscrierea la examen;
3. dovada plății taxei de eliberare a duplicatului.

Data:

Nume, prenume solicitant
(semnătura)

Informațiile colectate prin acest formular sunt prelucrate în conformitate cu politica de confidențialitate pe care o puteți consulta pe website-ul ISF: <https://www.isfin.ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate>.

DECLARAȚIE

Subsemnatul/a....., CNP.....cu domiciliul în localitatea....., str....., bl....., sc....., ap....., sector....., am susținut evaluarea competențelor pentru **profilul ocupațional conciliator în domeniul financiar nonbancar** la Centrul de evaluare din cadrul Institutului de Studii Financiare în data de..... în localitatea..și cunoscând prevederile art. 326 din Codul Penal cu privire la falsul în declarații, declar pe proprie răspundere următoarele:

Certificatul de absolvire a fost:

- pierdut
 distrus
 furat

De asemenea, prin prezenta declar că actul de studii nu a fost lăsat gaj/garanție la o altă instituție de stat/particulară, din țară sau din străinătate și nu a fost înstrăinat cu bună știință altei persoane fizice sau juridice. Menționez că toate datele furnizate sunt adevărate.

Pe această cale solicit eliberarea unui duplicat al certificatului de și mă angajez să suport cheltuielile de transmitere a duplicatului la următoarea adresa:.....

Data:

Nume/prenume/solicitant/(semnătura):