

SPECIALIST LICHIDARE DAUNE*

Profil ocupațional

I. DESCRIEREA OCUPAȚIEI

Specialistul lichidare daune este persoana care desfășoară activitatea de lichidare a daunelor, activitate instituită de către un asigurător, având ca atribuții principale verificarea evaluării cuantumului despăgubirii, conform dispozițiilor legale și contractuale aplicabile, și stabilirea dreptului la despăgubire.

Specialiștii lichidare daune dispun de:

- cunoștințele și aptitudinile necesare domeniului lichidării daunelor;
- o bună înțelegere generală și specifică a legislației aplicabile domeniului asigurărilor;
- o bună înțelegere a legislației referitoare la protecția consumatorilor;
- o bună înțelegere a legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

II. COMPETENȚE DE BAZĂ

1. Aplică prevederile legislative și contractuale în activitatea de lichidare a daunelor;
2. Aplică metode și instrumente de verificare a evaluării prejudiciilor;
3. Instrumentează dosarele de daună și stabilește rezerva de daune, respectiv actualizează rezerva de daune, pentru dosarele de daună avizate;
4. Colaborează cu experți tehnici în vederea lichidării dosarelor de daună și participă, în anumite cazuri, împreună cu expertul la verificările și măsurătorile efectuate de acesta;
5. Utilizează sisteme de evaluare specializate pentru verificarea cuantumului despăgubirii;
6. Verifica întrunirea elementelor legale și contractuale privind existența dreptului la despăgubire;
7. Constată și transmite spre investigare posibile situații de fraudă;
8. Furnizează informații corecte, complete, exacte și clare cu privire la natura serviciilor prestate;
9. Gestionează și evită eventualele conflicte apărute în legatură cu activitatea sa în cadrul procesului de lichidare a daunelor;
10. Comunică cu toate părțile implicate și interesate în procesul de lichidare a daunelor.

III. RESPONSABILITĂȚI SECUNDARE

- 1) Verifică documentele din dosarul de daună și solicită documente și/sau date suplimentare pentru completarea acestuia;
- 2) Aplică procedurile societății în tratarea situațiilor care ridică suspiciuni de fraudă;
- 3) Furnizează informații complete și documentate în vederea formulării răspunsurilor la solicitări, sesizări și reclamații primite de la petenți în legătură cu activitatea prestată;
- 4) Verifică cauzele și împrejurările producerii evenimentului și corectitudinea documentelor, în vederea lichidării dosarului de daună;
- 5) Respectă termenele stabilite prin procedurile societății coroborate cu prevederile legislative și contractuale aplicabile în vigoare, în legătură cu activitatea de lichidare a daunelor;
- 6) Păstrează confidențialitatea datelor care au legătură, directă sau indirectă, cu serviciile prestate;
- 7) Utilizează datele și informațiile, în legătură cu activitatea prestată, fără urmărirea obținerii unor avantaje nejustificate de natură financiară, materială sau de altă natură;
- 8) Respectă atât prevederile din domeniul securității și sănătății în muncă precum și cele privind situațiile de urgență;
- 9) Evită potențialele conflicte de interese.

IV. CONTEXTUL MUNCII

Specialistul lichidare daune lucrează atât individual cât și în echipă, în spații deschise (pe teren, la locul producerii riscului asigurat) precum și în spații închise (birouri/camere), într-un mediu sigur și controlat. Efectuează deplasări pe teren, atunci când este cazul. Programul de lucru poate presupune și un orar flexibil.

V. NIVELUL DE EDUCAȚIE ȘI CALIFICARE

- De bază: studii superioare, atestate cu diplomă de absolvire;
- De specialitate: pregătire profesională în domeniul daunelor, sectorul asigurări și/sau reasigurări.

VI. CUNOȘTINȚE ȘI DEPRINDERI

- Cunoașterea legislației naționale aplicabilă domeniului asigurărilor, specifică activității de constatare și lichidare a daunelor;
- Cunoașterea principiilor de bază din asigurari, inclusiv dar nelimitându-se la cauza proxima, interesul asigurabil, subrogare, contribuție;
- Cunoașterea și aplicarea metodelor de investigare și evaluare a prejudiciilor;
- Aplicarea prevederilor contractului de asigurare privind riscurile asigurate, excluderi, limitele de asigurare, franșizele în cazul investigat;
- Utilizarea aplicațiilor IT în gestionarea și lichidarea dosarelor de daună;

- Cunoașterea și aplicarea legislației privind protecția consumatorilor, a prelucrării datelor cu caracter personal, a prevenirii și combaterii fenomenului de spălare a banilor și a finanțării terorismului prin intermediul pieței asigurărilor.

VII. ATITUDINI/CAPACITĂȚI PROFESIONALE

- Integritate;
- Demnitate;
- Obiectivitate;
- Amabilitate;
- Adaptabilitate;
- Discreție;
- Diplomație;
- Imparțialitate;
- Atitudine respectuoasă;
- Vigilență;
- Spirit de observație;
- Atitudine proactivă
- Spirit inovativ
- Flexibilitate
- Spirit de echipa
- Orientare către client
- Eficiență și organizare
- Abilități de comunicare eficientă verbală, non-verbală și paraverbală;
- Capacitate de analiză și sinteză;
- Capacitate de decizie;
- Abilități de management al conflictelor.

VIII. OCUPAȚII ÎNRUDITE

- Specialist constatare daune;
- Inspector de specialitate daune.