

PROGRAMA ANALITICĂ									
A PROGRAMULUI PENTRU PREGĂTIREA PROFESIONALĂ ÎNIIȚIALĂ									
a intermediarilor în asigurări persoane fizice, a angajaților care desfășoară activitate de distribuție în cadrul societăților, intermediarilor principali, intermediarilor secundari persoane juridice									
A	OBIECTIVELE PROGRAMULUI								
A1	OBIECTIVE GENERALE	1	Asigurarea dobândirii cunoștințelor și abilităților descrise în Anexa la Legea nr. 236/2018 privind distribuția de asigurări						
		2	Aplicarea cunoștințelor și competențelor dobândite în activitatea de distribuție de asigurări						
A2	OBIECTIVE SPECIFICE	1	Cunoașterea cadrului legislativ național și european specific activității de asigurare și/sau reasigurare și distribuției de asigurări și/sau reasigurări, inclusiv implicațiile legilor speciale						
		2	Însușirea principiilor de bază privind activitatea de distribuție a produselor de asigurare și/sau reasigurare și a terminologiei specifice						
		3	Cunoașterea produselor de asigurare și/sau reasigurare și a procesului de distribuție de asigurări						
		4	Dobândirea cunoștințelor privind standardele de deontologie în domeniul distribuției produselor de asigurare și/sau reasigurare						
B	CONȚINUT (DESCRIPTORI)								
B1	PREGĂTIREA TEORETICĂ:								
	COMPETENȚA	UNITATEA DE COMPETENȚĂ		UNITATEA TEMATICA		Tematica	Nr. Credite (ore)	Lectori (nume, prenume, cod L-XXXX din registrul lectorilor atestați) *	
	I. Respectă legislația incidentă domeniului distribuției în asigurări și/sau reasigurări	UC1	Legislatia privind distribuția de asigurări	1	Legislația aplicabilă domeniului distribuției în asigurări și/sau reasigurări	Reglementarea distribuției de asigurări			
				2	Contractul de distribuție în asigurări	Noțiuni și reglementare			
						Părțile contractului de distribuție în asigurări			
						Obiectul contractului de distribuție în asigurări			
						Obligațiile distribuitorilor în asigurări			
						Încetarea contractului de distribuție în asigurări			
				3	Principalele reguli privind încheierea contractelor de asigurare de către distribuitorii în asigurări și/sau reasigurări	Aspecte generale privind contractul de asigurare			
						Informațiile pe care distribuitorii de asigurări trebuie să le furnizeze clienților sau potențialilor clienți. Cerințe de conduită			
						Condițiile de formă privind informațiile furnizate clienților sau potențialilor clienți. Documente utilizate pentru furnizarea informațiilor și acordarea consultanței			
						Regulile speciale privind încheierea contractului de asigurare prin mijloace electronice			
						Particularitățile încheierii contractului de asigurare la distanță			
						Locul încheierii contractului de asigurare			
						Efectele juridice ale încheierii contractelor de asigurare prin mijlocirea intermediarilor			
						Legislația fiscală aplicabilă*			
	UC2	Implicații ale legilor speciale asupra activității de distribuție a produselor de asigurare și/sau reasigurare	1	Legislația aferentă protecției consumatorului	Drepturile fundamentale ale consumatorului				
			2	Protecția datelor personale	Obligațiile distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări privind protejarea drepturilor clienților				
					Reglementare, aspecte generale privind prelucrarea datelor cu caracter personal				
					Obligațiile distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări privind informarea persoanelor vizate în legătură cu colectarea datelor				
			3	Prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism în piața de asigurări	Aspecte generale privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism în piața de asigurări				
			Obligații de raportare						
	II. Înțelege caracteristicile pieței de asigurări și modul de funcționare a acesteia	UC1	Piața de asigurări	1	Entitățile care activează în piața de asigurări din României	Autoritatea de Supraveghere Financiară, Fondul de Garantare a Asigurărilor, Biroul Asigurătorilor de Autovehicule din România- rol și atribuții			
				2	Prestarea serviciilor de distribuție în Uniunea Europeană	Drepturile și obligațiile distribuitorilor			
		UC2	Principii ale activității de asigurare și/sau reasigurare	1	Riscul	Conceptul de risc			
						Criterii de clasificare și categorii de riscuri			
						Caracteristicile riscurilor asigurabile			
				2	Asigurarea	Conceptul de asigurare. Terminologie specifică			
						Mecanismul de funcționare al asigurarilor			
						Criterii de clasificare și categorii de asigurări			
		UC3	Distribuția produselor de asigurare și/sau reasigurare	1	Structura procesului de distribuție a produselor de asigurare și/sau reasigurare	Reasigurarea			
						Prospectarea și calificarea potențialilor clienți			
						Contactarea potențialilor clienți și discuția preliminară			
		III. Analizează și compară tipurile de produse de asigurare generale	UC1	Produse de asigurări generale	1	Asigurări auto	Prezentarea, negocierea ofertei și încheierea contractelor		
	Gestionarea și derularea contractelor								
	Sisteme ale activității de distribuție								
	2				Asigurări de bunuri	Asigurarea de răspundere civilă auto pentru prejudicii produse terțelor persoane prin accidente de vehicule și de tramvaie (RCA)			
						Asigurarea Carte Verde. Asigurarea de frontieră			
						Asigurări facultative de avarii și furt pentru autovehicule - CASCO			
						Concepte specifice asigurărilor de bunuri			
						Asigurări de locuințe și bunuri aflate în locuințe			
						Asigurări de incendiu și calamități naturale (Property Damage - PD)			
						Asigurarea de răspundere a transportatorului pentru mărfurile transportate (CMR)*			
						Asigurarea de avarii accidentale ale utilajelor (Machinery Breakdown)*			
						Asigurarea autovehiculelor/vehiculelor, autospecialelor și utilajelor de construcții, agricole sau altor utilaje speciale*			
						Asigurarea valorilor*			
						Asigurarea valorilor pentru cazurile de tâlhărie asupra curierilor*			
	3				Asigurări de sănătate și de accidente	Asigurarea pentru toate riscurile a lucrărilor de construcții-montaj și răspunderea constructorului/montorului*			
						Asigurarea echipamentelor electronice*			
						Asigurarea pierderilor financiare (Business Interruption - BI)*			
						Descrierea asigurărilor de sănătate			
						Riscuri asigurate și riscuri exculse			
	4				Asigurări de răspundere civilă	Descrierea asigurării de accidente			
						Riscuri cuprinse în asigurarea de accidente			
						Mecanismul de funcționare a produselor de asigurare de sănătate respectiv accidente: subscriere, avizare daune, plata despăgubirilor			
						Caracteristicile asigurărilor de răspundere civilă			
	5				Alte tipuri de asigurări generale*	Mecanismul de funcționare a produsului de asigurare de răspundere civilă			
		Asigurarea agricolă și de animale							
		Asigurarea de aviație							
		Asigurări CARGO							
		Asigurări maritime și de transport							
	IV. Analizează și compară tipurile de produse de asigurare de viață	UC1	Descriere generală a produselor de asigurare de viață	1	Conceptul de asigurare de viață Terminologie specifică	Elementele tehnice ale asigurărilor de viață			
						Funcțiile asigurărilor de viață			
						Mecanismul asigurărilor de viață			
						Încetarea asigurării de viață			
		UC2	Produse de asigurare de viață	2	Asigurarea de viață pe termen limitat	Asigurarea de viață pe termen nelimitat			
						Asigurarea de studii			
						Asigurarea de căsătorie			
						Asigurarea de tip rentă/Anuitățile			
						Termenii și condițiile de asigurare; beneficiile garantate; riscurile auxiliare			
						Termenii și condițiile de asigurare; beneficiile garantate; riscurile auxiliare			
	V. Analizează și compară produsele de investiții bazate pe asigurări	UC1	Produse de investiții bazate pe asigurări	3	Asigurarea de tip unit-linked	Termenii și condițiile de asigurare; primele nete, beneficiile garantate și negarantate			
						Avantajele și dezavantajele diverselor opțiuni de investiții			
						Riscurile financiare suportate de contractanți			
						Organizarea sistemelor de pensii și beneficiile garantate de acestea			

VI. Identifică soluția de asigurare potrivită, în baza unei analize a nevoilor clientului, întocmește oferta de asigurare și încheie contractul de asigurare	UC1	Soluția de asigurare adecvată cerințelor și nevoilor clientului	1	Analiza nevoilor clientului	Prezentarea în fața clientului (indicarea calității deținute de distribuitor pentru produselor de asigurare, identificarea în registrul intermediarilor în asigurări/registrul societăților, entitatea autorizată în numele căreia realizează distribuția produselor de asigurare, precizarea produselor de asigurare pentru care este avizat să realizeze distribuția) Colectarea informațiilor; identificarea nevoilor și cerințelor clientului; identificarea riscurilor care trebuie acoperite prin asigurare					
			2	Oferta de asigurare	Prezentarea soluției de asigurare adecvată nevoilor și cerințelor clientului, în concordanță cu posibilitățile financiare ale acestuia Explicarea soluției de asigurare și posibilele riscuri neacoperite; propune posibile soluții de acoperire a riscurilor neacoperite Ofertarea soluției de asigurare corespunzătoare și explicarea condițiilor de asigurare					
			3	Încheierea contractului de asigurare	Acceptarea ofertei de asigurare și încheierea contractului de asigurare după înțelegerea de către client a condițiilor de asigurare					
	VII. Respectă și aplică cerințele de etică și deontologie în activitatea desfășurată pentru distribuția produselor de asigurare și/sau reasigurare	UC1	Conduita și etica profesională	1	Standarde de conduită și etică	Noțiuni de bază privind standardele de conduită și etică și reglementarea acestora				
				2	Identificarea potențialelor tentative de fraudă	Elemente care conduc la suspiciunea de fraudă, raportarea fraudelor, exemple de fraudă				
				3	Cerințe de probitate morală și competențe profesionale (fit&proper)	Cerințe de probitate morală și competențe profesionale				
	VIII. Gestionează contractele de asigurare și acordă asistență clientului pe toată durata contractului de asigurare, inclusiv în ceea ce privește cererile de despăgubire, la solicitarea clientului	UC2	Servicii post vânzare	1	Administrarea contractelor de asigurare din portofoliu	Verificarea și actualizarea elementelor principale ale contractului de asigurare Gestionarea contractelor de asigurare Asistența acordată clientului în cazul producerii unui risc asigurat				
				2	Creșterea gradului de satisfacție și fidelizarea clienților	Fidelizarea clienților Profesionalizarea distribuitorilor în asigurări și/sau reasigurări Instrumente de evaluare a satisfacției clientului și activități pentru creșterea acestuia				
				3	Gestionarea și înregistrarea petițiilor/reclamațiilor	Gestionarea petițiilor la sediile asiguratorilor/intermediarilor principali Noțiuni de bază privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatorii de produse de asigurare și societăți/intermediarii principali				
				IX. Comunică eficient cu toate părțile implicate în procesul de distribuție a produselor de asigurare	UC1	Metode, tipuri de comunicare	1	Procesul de comunicare	Noțiuni de bază privind procesul de comunicare	
2							Tipuri de comunicare	Prezentarea tipurilor de comunicare		
3							Metode de comunicare	Noțiuni de bază privind comunicare		
UC2	Gestionarea conflictelor	1	Tipologia conflictelor cu clienții		Noțiuni de bază privind natura conflictelor					
		2	Metode de rezolvare a conflictelor	Prezentarea metodelor rezolvare a conflictelor						
Durata minimă a programului de pregătire profesională inițială-parte teoretică (ore):							30			
B2	PARTEA PRACTICĂ:									
	Studii de caz precum și alte metode de instruire practică prin care se asigură dobândirea cunoștințelor și abilităților, descrise în Anexa la Legea nr. 236/2018 privind distribuția de asigurări, necesare desfășurării activității de distribuție de asigurări și/sau reasigurări și aplicarea acestora în activitatea de distribuție de asigurări									
	Durata minimă a programului de pregătire profesională inițială-parte practică (ore):						15			
C	FORMA DE EVALUARE FINALĂ									
1	După efectuarea programului de pregătire profesională inițială, cursanții susțin la Institutul de Studii Financiare (ISF) examenul, în limba română, pentru obținerea Certificatului de absolvire									
2	Examenul constă în rezolvarea unui test de tip grilă care conține 40 de întrebări, fiecare întrebare cu trei variante de răspuns, din care una singură este corectă									
3	Fiecare întrebare este cotelă cu 1 punct									
4	Durata examenului: 40 min									
D	CONDIȚII MINIME DE PROMOVARE									
	Candidatul este declarat ADMIS dacă obține MINIM 28 de puncte din cele 40 posibile									
E	BIBLIOGRAFIE									
1	Manualul Distribuitorului de Asigurări, editat de către Institutul de Studii Financiare									
2	Legislația națională și europeană specifică activității de asigurare și/sau reasigurare și distribuției de asigurări și/sau reasigurări. Preciziere: Legislația specifică sectorului asigurări și/sau reasigurări, domeniul distribuției de asigurări și/sau reasigurări este într-un proces continuu de completare și modificare, în funcție de reglementările UE și de realitățile economice sau conjuncturale, cursanților fiindu-le recomandată informarea continuă privind legislația actualizată.									