

**STANDARD OCUPAȚIONAL
PENTRU
EDUCAȚIE ȘI FORMARE PROFESIONALĂ**

SECȚIUNEA A - STANDARD OCUPAȚIONAL

1. Denumirea ocupației și codul COR

Inspector de specialitate daune, cod COR 241248

2. Denumirea tradusă a ocupației (En):

Claims Adjuster

3. Competențe și deprinderi

1. Gestionarea documentelor necesare instrumentării evenimentelor apărute
2. Menținerea relațiilor interinstituționale
3. Aplicarea prevederilor legislative în domeniul asigurărilor
4. Evaluarea evenimentelor asigurate și a daunelor produse
5. Identificarea daunelor
6. Calcularea cuantumului daunelor solicitate de asigurat/păgubit
7. Asistarea persoanei asigurate/păgubite pe parcursul instrumentării dosarului
8. Verificarea veridicității/corectitudinii documentelor depuse
9. Monitorizarea dosarului pe durata instrumentării acestuia
10. Utilizarea sistemului informatic al companiei
11. Semnalarea eventualelor deficiențe ale condițiilor de asigurare
12. Identificarea soluțiilor tehnice pentru îmbunătățirea condițiilor de asigurare
13. Estimarea și constituirea rezervei de daună
14. Soluționarea la termen a dosarelor de daună
15. Menținerea relațiilor cu clienții asigurați
16. Lucrul în echipa multidisciplinară
17. Dezvoltarea profesională în domeniul asigurărilor
18. Comunicare interpersonală între experți și clienți

4. Niveluri:

- 4.1. Nivelul de calificare conform Cadrului Național al Calificărilor (CNC) 6
- 4.2. Nivelul de referință conform Cadrului European al Calificărilor (EQF) 6
- 4.3. Nivelul educațional corespondent, conform ISCED - 2011 (cod program educațional) 6

5. Acces la altă ocupație/ocupații cuprinse în nomenclatorul COR

5.1 Acces la ocupație/ocupații de același nivel de calificare, conform CNC, pe bază de experiență/recunoaștere de competențe

Inspector coordonator asigurări, cod COR 241246
Inspector de risc, cod COR 241247
Inspector coordonator daune, cod COR 241249
Specialist sistem asigurări, cod COR 241250

5.2 Acces la ocupație/ocupații de nivel de calificare imediat superior, conform CNC, pe bază de programe de formare profesională și experiență

Nu este cazul

6. Informații suplimentare

Inspectorul de specialitate daune este un specialist care își desfășoară activitatea în domeniul asigurărilor și care are ca atribuții principale constatarea, evaluarea și lichidarea daunelor.

**SECȚIUNEA B - STANDARD PENTRU ASIGURAREA CALITĂȚII ÎN EDUCAȚIE ȘI
FORMARE PROFESIONALĂ, ASOCIAT OCUPAȚIEI**

1. Informații despre programul de educație și formare profesională

1.1. Cerințe specifice de acces la program

1.1.1. Competențe și deprinderi necesare accesului la program:

Nu este cazul

1.1.2. Condiții minime de acces la program, raportate la nivelul de studii:

Niveluri de studii:

- **Învățământ primar**
- **Învățământ gimnazial**
- **Învățământ general obligatoriu**
- **Învățământ profesional prin școli profesionale**
- **Învățământ liceal, fără diplomă de bacalaureat**
- **Învățământ liceal, cu diplomă de bacalaureat**
- **Învățământ postliceal**
- **Învățământ superior cu diplomă de licență**
- **Învățământ superior cu diplomă de master**

1.1.3. Alte studii necesare:

Nu este cazul

1.1.4. Cerințe speciale:

Nu este cazul

2. Descrierea programului de educație și formare profesională

2.1. Durata totală, nr. ore din care :

- teorie,

- practică.

2.2. Planul de pregătire (anexa B1)

2.3. Programa de pregătire teoretică și practică (anexa B2)

2.4. Echipamente/utilaje/programe software necesare pregătirii teoretice și practice

Pentru pregătirea teoretică: Videoproiector Programe software de specialitate
PC
Flipchart

Pentru pregătirea practică: aparatură tehnică necesară pentru acumularea cunoștințelor practice de specialitate (de exemplu: aparat foto, formulare specifice, simulări și/sau studii de caz privind constatarea, evaluarea și lichidarea daunelor, s.a.)

2.5. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru formatori și instructori/preparatori formare

Pot funcționa ca formatori persoanele care livrează servicii de instruire conform reglementărilor în vigoare și care au cel puțin 3 ani experiență profesională în domeniu

2.6. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru evaluatori

Pot funcționa ca evaluatori persoanele care livrează servicii de evaluare conform reglementărilor în vigoare și care au cel puțin 3 ani experiență profesională în domeniu

3. Informații referitoare la procesul de elaborare, verificare, validare, avizare și aprobare a standardului ocupațional pentru educație și formare profesională:

3.1. Realizare:

Inițiator: **Fundația Institutul de Studii de Financiare**, Str. Steluței Nr. 2, Sector 1, București
Tel:+40 21 230 5120, Fax:+40 21 230 522, CIF: 25285051, Cod poștal: 013356
Web: www.isfin.ro, Email: office@isfin.ro

Autori: Mădălin **ROȘU** - Membru Directorat, OMNIASIG Viena Insurance Group,
Responsabil Secțiunea Asigurări Auto Uniunea Națională a Societăților de Asigurare
și Reasigurare din România
Sorin **GRECEANU** - Director General, Fondul de Protecție a Victimelor Străzii
Florentina **NEAGU** - Director Centru Evaluare și Examinare, Fundația Institutul
de Studii Financiare

Instituția/instituțiile/persoane interesate: persoane care activează în piața asigurărilor
Data elaborării: 31.03.2016

3.2. Verificare profesională:

Specialist/Instituția de profil: Alin **ENESCU** - Director Daune, Gothaer Asigurări Reasigurări
(data verificării: 15.04.2016);

Mihai **HĂLĂLĂU** - Președinte Asociația Constatatorilor și Lichidatorilor de Daune
din Evenimente Rutiere (data verificării: 15.04.2016) ;

Ionel **DIMA** - Vicepreședinte AVUS Group, Director General AVUS INTERNATIONAL
(data verificării: 14.04.2016);

Daniel **DĂSCĂLIȚA** - Membru, Asociația pentru apărarea drepturilor și intereselor
consumatorilor (data verificării: 14.04.2016)

3.3. Avizare:

Asociație profesională/Instituție de reglementare/Instituție de profil:

**Uniunea Națională a Societăților de Asigurare și Reasigurare din România -
Asociația Constatatorilor și Lichidatorilor de Daune din Evenimente Rutiere**

3.4. Validare documentație:

Comitet sectorial Activități Financiare, Bancare și de Asigurări

Data validării: **12.07.2016**

3.5. Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări, conform deciziei nr...**308**.....din
data.....**14.11.2016**.....

PLAN DE PREGĂTIRE

Nr. crt.	Competența dobândită	Modul	Nr. ore teorie	Nr. ore practică
1	Asistarea persoanei asigurate/păgubite pe parcursul instrumentării dosarului Menținerea relațiilor cu clienții asigurați Comunicare interpersonală între experți și clienți	Managementul relațiilor cu clienții	18	10
2	Menținerea relațiilor interinstituționale Verificarea veridicității/corectitudinii documentelor depuse Lucrul în echipa multidisciplinară Utilizarea sistemului informatic al companiei	Colaborarea interinstituțională	10	10
3	Aplicarea prevederilor legislative în domeniul asigurărilor Gestionarea documentelor necesare instrumentării evenimentelor apărute Semnalarea eventualelor deficiențe ale condițiilor de asigurare Estimarea și constituirea rezervei de daună Identificarea soluțiilor tehnice pentru îmbunătățirea condițiilor de asigurare	Legislația în domeniul asigurărilor	35	20
4	Evaluarea evenimentelor asigurate și a daunelor produse Identificarea daunelor Calcularea cuantumului daunelor solicitate de asigurat/păgubit	Constatarea daunelor	18	40
5	Monitorizarea dosarului pe durata instrumentării acestuia Soluționarea la termen a dosarelor de daună Dezvoltarea profesională în domeniul asigurărilor	Soluționarea dosarelor de daună	9	10
TOTAL ORE			90	90
TOTAL GENERAL			180	

Anexa B 2

PROGRAMA DE PREGĂTIRE

TEORETICĂ ȘI PRACTICĂ

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC ¹	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE ¹	NR. ORE																																																																																	
							TEORIE	PRACTICĂ																																																																																
1	2	3	4	5	6	7	8	9																																																																																
1				Teorie Practică																																																																																				
									1.2.																																																																															
																	2.1																																																																							
																																																																																							

¹ Se va dezvolta în cadrul standardului ocupațional pentru educație și formare profesională, în mod obligatoriu, pentru ocupațiile care au nivel de calificare 1-5, conform CNC. Pentru ocupațiile de nivel superior, conținutul tematic și criteriile de evaluare vor fi dezvoltate de către furnizorii de formare profesională în cadrul procesului de autorizare.

					discuții de grup	Fișe de lucru	tehnicilor de comunicare pentru motivarea și implicarea participanților Oferirea de feedback participanților		
--	--	--	--	--	------------------	---------------	---	--	--

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	2. Colaborarea interinstituțională	2.1. Menținerea relațiilor interinstituționale	Performanța instituțiilor Promovarea mecanismelor de piață Armonizarea procedurilor interne din instituții	Teorie Prezentare Problematizare	Suport de curs Caiet de exerciții Proiector Simulare	Se evaluează Capacitatea de a îmbunătăți performanța interinstituțională Cacitatea de armonizare a acțiunilor derulate în instituții diferite	2	
			Cod de bune practici privind colaborarea interinstituțională Beneficiarii serviciilor (clienți)	Practică Exerciții exploratorii Studii de caz Aspecte particulare Studiu individual	Suport de curs caiet de exerciții flipchart/tabla simulare proiector	Gradul de creștere a satisfacției clienților		2
		2.2. Verificarea	Corectitudinea	Teorie	Suport de curs,	Se evaluează	3	

				temelor de lucru		problematică	
--	--	--	--	------------------	--	--------------	--

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
4	4. Constatarea daunelor	4.1. Evaluarea evenimentelor asigurate și a pagubelor produse	Analiza documentației depuse Cercetarea locului evenimentului Emiterea documentelor necesare soluționării daunei	Teorie Prezentare Exemplificare Problematizare Dezbateri	Suport de curs Flipchart Computer Videoproiector	Se evaluează Capacitatea de a evalua evenimente și pagube produse Capacitatea de a cerceta locul evenimentului	6	
			Încadrarea riscului produs în condițiile de asigurare specifice fiecărui produs de asigurare în parte	Practică Joc de rol Lucrul în grupuri mici Simulare	Fișe de aplicații practice Marker-e colorate	Capacitatea de a încadra un risc în condițiile specifice fiecărui produs de asigurare		14
		4.2. Identificarea daunelor	Constatarea daunelor Tipuri de daune Identificarea bunului avariat Identificarea avariilor/daunelor Stabilirea soluțiilor	Teorie Prezentare Exemplificare Problematizare	Suport de curs Flipchart Videoproiector Laptop Slide-uri pentru prezentare Marker-e color	Se evaluează Capacitatea de a constata daune Capacitatea de a identifica avarii/daune Capacitatea de a stabili soluții	6	

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MILLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
5	5. Soluționarea dosarelor de daună	5.1. Monitorizarea dosarului de daună pe durata instrumentării acestuia	<p>Limite de competență în gestionarea informațiilor</p> <p>Etape și timpi de parcurs în vederea instrumentării dosarului</p>	<p>Teorie</p> <p>Prelegere interactivă</p> <p>Icebreaking</p> <p>Exemplificare</p> <p>Problematizare</p>	<p>Flipchart</p> <p>Videoproiector</p> <p>Laptop</p> <p>Slide-uri pentru prezentare</p> <p>Marker-e color</p>	<p>Se evaluează</p> <p>Capacitatea de a monitoriza un dosar în lucru</p> <p>Capacitatea de a gestiona informații</p>	3	4
		5.2. Soluționarea la termen a dosarelor de daună	<p>Etape de parcurs în vederea soluționării dosarelor</p> <p>Avizarea și aprobarea propunerii de plată</p>	<p>Teorie</p> <p>Prelegere interactivă</p> <p>Exemplificare</p> <p>Problematizare</p> <p>Practică</p> <p>Simulare</p> <p>Exerciții demonstrative si</p>	<p>Suport de curs</p> <p>Flipchart</p> <p>Computer</p> <p>Videoproiector</p> <p>Fișe de aplicații</p> <p>Studii de caz</p>	<p>Se evaluează</p> <p>Capacitatea de a soluționa la termen dosarele de daună</p> <p>Capacitatea de a aproba propunerea de plată</p>	3	3
		5.3. Dezvoltarea profesională în domeniul asigurărilor	<p>Valorificarea învățării anterioare</p> <p>Factori externi favorabili dezvoltării profesionale</p> <p>Stiluri de învățare</p>	<p>Teorie</p> <p>Icebreaking</p> <p>Prelegere interactivă</p> <p>Exemplificare</p> <p>Problematizare</p>	<p>Flipchart</p> <p>Videoproiector</p> <p>Laptop</p> <p>Slide-uri pentru prezentare</p> <p>Marker-e color</p> <p>Hărți ocupaționale</p>	<p>Se evaluează</p> <p>Capacitatea de a se autodezvolta profesional</p>	3	3

				grupuri mici, Simulare		propriul stil de învățare		
--	--	--	--	------------------------	--	---------------------------	--	--