



**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				
2	2.	2.1		Teorie				
				Practică				
				Teorie				
				Practică				
				Teorie				
				Practică				
				Teorie				
				Practică				
				Teorie				
				Practică				
				Teorie				
				Practică				
				Teorie				
				Practică				
				Teorie				
				Practică				
				Teorie				
				Practică				
				Teorie				
				Practică				

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.

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
1	1. Managementul relațiilor cu clienții	1.1. Asistarea persoanei asigurate/păgubite pe parcursul instrumentării dosarului	Tipuri de informații necesare persoanei păgubite Consilierea persoanei păgubite	Teorie Expunere Prezentare Dezbateri	Suport de curs Tablă de scris Marker-e colorate Hârtii/cartoane colorate Flipchart Videoproiector Laptop Slide-uri pentru expunere/prezentare	Se evaluează cunoștințele privind circuitul dosarelor și etapele necesare de parcurs în vederea instrumentării daunei	6	
				Practică Lucru individual, Joc de rol, aplicații practice prin elaborarea efectivă a temelor de lucru	Fișe de aplicații practice Studii de caz Simulări	Se evaluează modul în care este asistată persoana asigurată		4
		1.2. Menținerea relațiilor cu clienții asigurați	Circuitul informațiilor în societate Noțiuni de marketing	Teorie Expunere Dezbateri Prezentare	Suport de curs Tablă de scris Marker-e colorate Hârtii/cartoane colorate Flipchart Videoproiector Laptop Slide-uri pentru expunere/prezentare	Se evaluează: Capacitatea de implementare Capacitatea de a menține relațiile cu clienții Capacitatea de a analiza erorile Capacitatea de a controla repetarea apariției	6	

					problemelor Cunoașterea metodelor preventive Capacitatea de a aplica diverse metode preventive			
				Practică Lucru individual și în echipe, Joc de rol, aplicații practice prin elaborare efectivă a temelor de lucru	Fișe de aplicații practice Studii de caz Simulări	Capacitatea de a circula informații	3	
1.3. Comunicare interpersonală între experți și clienți	Procesul de comunicare, noțiuni de bază Trepte de afectivitate în comunicare Tipuri de canale ale comunicării Niveluri de comunicare în cadrul unui grup Adaptarea stilului de comunicare la personalitatea interlocutorilor Gestionarea conflictelor în grupuri	Teorie Prelegere interactivă Icebreaking	Suport de curs Flipchart Computer Videoproiector	Se evaluează Înșușirea metodelor și tehnichilor de comunicare Participarea activă la exercițiile de grup Folosirea limbajului și a terminologiei specifice Cunoașterea componenței grupului din punct de vedere al tipurilor de personalitate	6			
		Practică Joc de rol	Echipamente audiovizuale	Folosirea metodelor și	3			

				discuții de grup	Fișe de lucru	tehnici de comunicare pentru motivarea și implicarea participanților Ofertă 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 Problemă	Suport de curs Caiet de exerciții Proiect Simulare	Se evaluează Capacitatea de a îmbunătăți performanța interinstituțională Capacitatea 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/tablă simulare proiect	Gradul de creștere a satisfacției clienților	2	
		2.2. Verificarea	Corectitudinea	Teorie	Suport de curs,	Se evaluează	3	

	veridicității/corectitudinii documentelor depuse	documentelor din dosarele de daună Greșeli frecvente în completarea documentelor	Prezentare, Exemplificare, Problematizare, Sumarizare	Proiector	Capacitatea de a identifica neconcordanțe între documentele aceluiași dosar	
		Tipuri de greșeli Metode de verificare a documentelor	Practică exemple, studii de caz, joc de rol, studiu individual	Suport de curs, caiet de exerciții, flipchart / tablă,	Capacitatea de a identifica neconcordanțe între documente și situația reală	3
	2.3 Lucrul în echipa multidisciplinară	Obiectivul echipei Componenta echipei Corelarea sarcinilor membrilor echipei Asumarea rezultatelor echipei	Teorie Expunere Studii de caz	Suport de curs Flipchart Computer	Se evaluează Capacitatea de a-și asuma atitudini constructive în grup Capacitatea de a efectua acțiuni inițiate în grup Capacitatea de a-și asuma rezultatele de echipă Demonstrarea capacității de coordonare a celorlalți membri din echipă	2
		Relaționarea membrilor din echipă	Practică Demonstrație Exersare în grupuri mici	Flipchart Fișe de lucru Exerciții în echipă	Demonstrarea capacității de asumare a răspunderii Sprijinirea stabilirii legăturilor între membrii grupului	2

		2.4. Utilizarea sistemului informatic al companiei	Componentele sistemului informatic, algoritmul de calcul, prelucrarea datelor	Teorie Prezentare Exemplificare Demonstrație	Suport de curs, Markere Flipchart Computer Videoproiector Coli A4	Se evaluează capacitatea de a înțelege modalitatea de funcționare a unui sistem informatic	3	
			Aplicația de prelucrare și extragere a dateor	Practică Lucru individual Simulare	Aplicații informatice Computere	Capacitatea de a stoca, prelucra și extrage date dintr-un sistem informatic	3	

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MILOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
3	3. Legislația în domeniul asigurărilor	3.1. Aplicarea prevederilor legislative în domeniul asigurărilor	Legislația primară Directive Europene Norme ASF Ordine ASF Regulamente ASF Condiții generale de asigurare Principii de compensare a daunelor	Teorie Expunere Conversație	Suport de curs Tablă de scris Marker-e colorate Hârtii/cartioane colorate Flipchart Videoproiector Laptop Slide-uri pentru expunere/prezentare	Se evaluează Capacitatea de a aplica prevederile legislative în vigoare, în activitatea de instrumentare a dosarelor de daună Capacitatea de a aplica principiile de compensare a daunelor	10	

	Petiții și reclamații Rezolvarea alternativă a litigiilor	Practică Studii de caz Exercițiul	Fișe de aplicații practice Studii de caz	Capacitatea de a încadra petițiile și reclamațiile	6
3.2. Gestionarea documentelor necesare instrumentării evenimentelor apărute	Documentele necesare întocmirii dosarului de daună Formulare specifice Constatarea amiabilă Documente de intrare în reparație Tipuri de documente	Teorie Expunere, Dezbateri Prezentare Sumarizare	Suport de curs Hârtii/cartioane colorate Flipchart Videoproiector Laptop Slide-uri pentru prezentare	Se evaluează Capacitatea de a identifica toate tipurile de documente Capacitatea de a gestiona documente	5
	Documente necesare identificării persoanelor păgubite, bunurilor avariate/distruse	Practică Aplicații practice prin elaborare efectivă a temelor de lucru Lucru individual	Fișe de aplicații practice Studii de caz Simulări	Capacitatea de a selecta documentele necesare identificării persoanelor păgubite și a bunurilor avariate/distruse în urma producerii unui eveniment asigurat	2
3.3. Semnalarea eventualelor deficiențe ale condițiilor de asigurare	Situații particulare Situații generatoare de confuzii	Teorie Expunere Dezbateri Prezentare interactivă	Suport de curs Flipchart Videoproiector Laptop	Se evaluează Capacitatea de a sesiza deficiențele condițiilor de asigurare	5
	Diversitatea situațiilor și	Practică Lucrul în	Fișe de aplicații practice	Capacitatea de a sesiza	2

	încadrarea lor în condițiile de asigurare	grupuri mici Simulare	Studii de caz	particularitățile situațiilor		
3.4. Estimarea și constituirea rezervei de daună	Tipuri de rezerve de daună; Elementele rezervei de daună; Modalități de stabilire a rezervei de daună	Teorie Prezentare Exemplificare Problematizare	Suport de curs Flipchart Videoproiector Laptop Slide-uri pentru prezentare Marker-e color	Se evaluează Capacitatea de a identifica toate elementele rezervei de daună Capacitatea de a identifica modalitățile de stabilire a rezervei de daună	7	
	Estimarea și constituirea rezervei de daună cât mai apropiată de cea reală	Practică Lucru individual și în grupuri mici Exerciții aplicative	Scenarii de simulări Studii de caz Fișe de aplicații practice	Capacitatea de a estima rezerva de daună Capacitatea de a constitui rezerva de daună	5	
3.5. Identificarea soluțiilor tehnice pentru îmbunătățirea condițiilor de asigurare	Tipuri de soluții tehnice Clarificarea condițiilor de asigurare	Teorie Expunere, Dezbateri, Prezentare interactivă Exemplificare	Suport de curs Flipchart Videoproiector Laptop Slide-uri pentru prezentare Marker-e color	Se evaluează Capacitatea de a identifica soluțiile tehnice apte să îmbunătățească condițiile de asigurare	8	
	Interpretarea soluțiilor tehnice în funcție de context	Practică Lucru individual și în echipe Joc de rol, Aplicații practice prin elaborarea efectivă a	Fișe de aplicații practice Studii de caz Dezbateri Scenarii de simulări	Se evaluează capacitatea de a interpreta soluțiile tehnice în funcție de context și	5	

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

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MILOACE 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 daunelor	Teorie Prezentare Exemplificare Problematicizare 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 Problematicizare	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	Limite de competență în gestionarea informațiilor	Teorie Prelegere interactivă Icebreaking Exemplificare Problematizare	Flipchart Videoproiector Laptop Slide-uri pentru prezentare Marker-e color	Se evaluează Capacitatea de a monitoriza un dosar în lucru Capacitatea de a gestiona informații	3	
			Etape și timpi de parcurs în vederea instrumentării dosarului	Practică Exerciții demonstrative și aplicative Lucru în grupuri	Fișe de aplicații Studii de caz	Capacitatea de a urmări toate etapele instrumentării unui dosar	4	
		5.2. Soluționarea la termen a dosarelor de daună	Etape de parcurs în vederea soluționării dosarelor	Teorie Prelegere interactivă Exemplificare Problematizare	Suport de curs Flipchart Computer Videoproiector	Se evaluează Capacitatea de a soluționa la termen dosarele de daună	3	
			Avizarea și aprobarea propunerii de plată	Practică Simulare Exerciții demonstrative si	Fișe de aplicații Studii de caz	Capacitatea de a aproba propunerea de plată	3	
		5.3. Dezvoltarea profesională în domeniul asigurărilor	Valorificarea învățării anterioare Factori externi favorabili dezvoltării profesionale Stiluri de învățare	Teorie Icebreaking Prelegere interactivă Exemplificare Problematizare	Flipchart Videoproiector Laptop Slide-uri pentru prezentare Marker-e color	Se evaluează Capacitatea de a se autodezvolta profesional	3	
				Practică Lucrul în	Hărți ocupaționale	Capacitatea de a-și identifica	3	

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