

METODOLOGIA PENTRU CERTIFICAREA SPECIALIȘTILOR CONSTATARE DAUNE

CUPRINS

I.	Introducere	4
1.	Scop	4
2.	Domeniul de aplicare	4
3.	Legislație aplicabilă domeniului de referință	4
4.	Acronime.....	7
II.	Evaluarea și certificarea inițială a competențelor specialiștilor constatare daune	8
1.	Descrierea activității	8
2.	Înscrierea candidaților în vederea evaluării competențelor specifice specialiștilor constatare daune 9	
3.	Înscrierea în procesul de evaluare a competențelor	10
3.1.	Candidat cu experiență profesională de minim 3 ani în domeniul daunelor	10
3.2.	Candidat cu competențe obținute în context formal.....	11
4.	Verificarea eligibilității candidaților.....	12
5.	Colectarea dovezilor de competență	12
5.1.	Proba teoretică – examen în mediul online (susținerea testului de verificare a cunoștințelor).....	12
5.2.	Contestarea rezultatului probei teoretice	14
5.3.	Susținerea probei practice.....	15
5.4.	Analiza dovezilor și luarea deciziei privind competența candidatului.....	18
6.	Oferirea recomandărilor candidatului	18
7.	Înregistrarea rezultatelor	19
8.	Emiterea certificatului de competență pentru certificarea inițială	19
III.	Pregătirea profesională continuă și validarea continuă a competențelor specialiștilor constatare daune 20	
1.	Pregătirea profesională continuă.....	20
2.	Tematica programului de pregătire profesională continuă	21
3.	Avizarea programelor de pregătire profesională continuă	22
4.	Emiterea adeverințelor pentru finalizarea programelor de pregătire profesională continuă.....	22
5.	Obținerea validării continue a competențelor profesionale pentru specialiștii constatare daune ...	23
6.	Certificarea pregătirii profesionale continue	24
6.1.	Înscrierea la examenul pentru obținerea certificatului de pregătire profesională continuă	24
6.2.	Organizarea sesiunii de examinare.....	25
6.3.	Reguli privind susținerea examenului online.....	25

6.4. Susținerea examenului de pregătire profesională continuă	26
6.5. Comunicarea rezultatelor.....	26
IV. Depunerea contestațiilor pentru rezultatul obținut.....	27
V. Eliberarea duplicatelor certificatelor.....	28
VI. Bibliografie selectivă.....	29

I. Introducere

1. Scop

Metodologia stabilește modalitatea de înscriere și desfășurare a procesului de evaluare și certificare a competențelor candidaților precum și validarea continuă a competențelor, pe baza profilului ocupațional specific ocupației *specialist constatare daune*.

2. Domeniul de aplicare

Metodologia se aplică candidaților care doresc certificarea competențelor, dobândite în contexte formale, nonformale și/sau informale, în materia constatării prejudiciilor, evaluării inițiale a avariilor și propunerea soluțiilor tehnice pentru readucerea bunului la starea tehnică anterioară producerii evenimentului/riscului asigurat, în concordanță cu legislația și prevederile contractuale aplicabile fiecărui caz în parte.

3. Legislație aplicabilă domeniului de referință

- Directiva 2009/138/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2009 privind accesul la activitate și desfășurarea activității de asigurare și de reasigurare (Solvabilitate II) a Parlamentului European și a Consiliului Uniunii Europene, Data documentului: 25/11/2009, transpusă în dreptul intern prin Legea nr. 237/2015 și alte norme emise de A.S.F.;
- Directiva 2009/103/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 16 septembrie 2009 privind asigurarea de răspundere civilă auto și controlul obligației de asigurare a acestei răspunderi a Parlamentului European și a Consiliului Uniunii Europene, data documentului: 16/09/2009, transpusă în dreptul intern prin Legea nr. 132/2017 și Norma ASF nr. 20/2017;
- Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) – publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L119/04.05.2016;
- Directiva (UE) 2016/97 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 ianuarie 2016 privind distribuția de asigurări transpusă în dreptul intern prin Legea nr. 236/2018 privind

distribuția de asigurări – publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L26/02.02.2016;

- Decizia Comisiei 2007/482/CE privind intrarea în vigoare pentru biroul național din România a acordului multilateral, acord între birourile naționale ale asigurătorilor din statele membre ale Spațiului Economic European și al altor state asociate pentru punerea în aplicare a prevederilor art. 2 din Directiva 72/166/CEE;
- Codul Civil din 2009 (forma consolidată) - republicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 505 din 15.07.2011 (prevederile aplicabile);
- Codul Penal din 2009 - publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 510 din 24.07.2009;
- Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor;
- Legea nr. 237/2015 privind autorizarea și supravegherea activității de asigurare și reasigurare - publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 800 din 28.10.2015;
- Legea nr. 132/2017 privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă auto pentru prejudicii produse terților prin accidente de vehicule și de tramvaie, publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 431 din 12.06.2017;
- Legea nr. 296/2004 privind Codul consumului (republicare) - republicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 224 din 24.03.2008, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 260/2008 privind asigurarea obligatorie a locuințelor împotriva cutremurelor, alunecărilor de teren și inundațiilor - publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 175 din 09.03.2016;
- Legea nr. 129/2019 pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative - publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 589 din 18.07.2019;
- Legea nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) - publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 651 din 26 iulie 2018;
- Legea nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) - publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 651 din 26 iulie 2018, cu modificările și completările ulterioare (Legea nr. 233/2019);
- Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 195/2002 privind circulația pe drumurile publice - publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 670 din 03.08.2006, cu modificările și completările ulterioare;

- Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor - republicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 208 din 28.03.2007;
- Ordonanța Guvernului nr. 85/2004 privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare - republicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 365 din 13.05.2008, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți - publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 654 din 28.08.2015, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordonanța Guvernului nr. 82/2000 privind autorizarea agenților economici care prestează servicii de reparație, de reglare și/sau desfășoară activitate de reconstrucție a vehiculelor rutiere - publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 413 din 30.08.2000;
- Ordinul ministrului transporturilor, construcțiilor și turismului nr. 2.131/2005 cu modificările și completările ulterioare, pentru aprobarea Reglementărilor privind autorizarea operatorilor economici care desfășoară activități de reparații, de întreținere, de reglare, de modificări constructive, de reconstrucție a vehiculelor rutiere, precum și de dezmembrare a vehiculelor scoase din uz - RNTR 9 - publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr.1160 din 21.12.2005;
- Norma A.S.F. nr. 20/2017 privind asigurările auto din România publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 624 din 01.08.2017, cu modificările și completările ulterioare;
- Norma A.S.F. nr. 7/2013 privind forma și clauzele cuprinse în contractul de asigurare obligatorie a locuințelor împotriva cutremurelor, alunecărilor de teren și inundațiilor - publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 521 din 20.08.2013, cu modificările și completările ulterioare (Norma A.S.F. nr. 20/2015 și Norma A.S.F. nr. 35/2016);
- Contractul de asigurare/Condițiile de asigurare, în cazul asigurării de răspundere civilă auto pentru prejudicii produse terțelor persoane prin accidente de vehicule și de tramvaie respectiv în cazul asigurărilor facultative;
- Regulamentul A.S.F. nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN) – publicat în Monitorul Oficial Partea I nr. 383 din 19.05.2016, modificat prin Regulamentul ASF nr. 3/2019 - publicat în Monitorul Oficial Partea I nr. 277 din 11.04.2019;
- Regulamentul ASF nr.13/2019 privind instituirea măsurilor de prevenire și combatere a spălării banilor și a finanțării terorismului prin intermediul sectoarelor financiare supravegheate de Autoritatea de Supraveghere Financiară - publicat în Monitorul Oficial Partea I nr. 991 din 10.12.2019;
- Norma A.S.F. nr. 18/2017, privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea societăților de asigurare și reasigurare și brokerilor de asigurare, Publicată în Monitorul Oficial, Partea I, nr. 555 din 13 iulie 2017.

Precizare: Actele normative indicate nu reprezintă o enumerare exhaustivă a normelor incidente sectorului asigurări - domeniul constatării daunelor. Legislația specifică domeniului constatării daunelor din sectorul asigurări este într-un proces continuu de completare și modificare, în funcție de dispozițiile UE și de realitățile economice sau conjuncturale, candidaților fiindu-le recomandată informarea continuă privind legislația actualizată.

4. Acronime

A.S.F. - Autoritatea de Supraveghere Financiară

ISF - Institutul de Studii Financiare

DEE - Departamentul Evaluare și Examinare al ISF

Platforma ISF - aplicație informatică care permite, prin intermediul mijloacelor electronice, derularea activităților de examinare și evaluare de competențe respectiv a programelor de pregătire profesională. Platforma se poate accesa direct din site-ul ISF www.isf.ro, sau la adresa <https://platforma.isfin.ro> . Pentru accesarea Platformei ISF se recomandă utilizarea browserelor:

Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge

SCD - Specialist constatare daune

PO - Profil ocupațional

Furnizor - Furnizorul de programe de pregătire profesională în asigurări autorizat/avizat de către A.S.F.

Societate - societate de asigurări și/sau reasigurări, astfel cum este definită de Legea nr. 237/2015, cu modificările și completările ulterioare

CS – Consiliul științific al ISF

R.A.R. – Registrul Auto Român

II. Evaluarea și certificarea inițială a competențelor specialiștilor constatare daune

1. Descrierea activității

Activitatea de evaluare a competențelor reprezintă partea importantă a procesului de certificare a competențelor candidaților care se adresează ISF în acest sens. Procesul de evaluare a competențelor se desfășoară cu respectarea principiilor egalității de șanse și de tratament.

În cadrul procesului de evaluare a competențelor se urmărește colectarea dovezilor privind nivelul de cunoștințe și abilități necesare viitorului specialist constatare daune pentru desfășurarea activității profesionale la standardele de calitate indicate în profilul ocupațional.

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

În scopul asigurării unui proces de certificare de înaltă calitate, adaptat cerințelor și nevoilor reale de muncă ale specialistului constatare daune, ISF desfășoară activitatea de certificare cu specialiști desemnați de R.A.R. împreună cu evaluatori de competențe avizați de către CS al ISF, aceștia fiind specialiști în domeniul instrumentării daunelor din piața de profil.

Certificarea profesională inițială a specialiștilor constatare daune presupune parcurgerea următoarelor etape:

- a) înscrierea candidaților în procesul de evaluare a competențelor;
- b) susținerea probei teoretice, examen tip test grilă susținut în mediul online, prin care se urmărește validarea cunoștințelor teoretice;
- c) susținerea probei practice, prin care se urmărește validarea abilităților candidaților de a aplica cunoștințele în activitatea practică, într-un context de muncă simulat;
- d) obținerea certificatului de competențe.

Procesul de certificare profesională a specialiștilor constatare daune se derulează prin intermediul Platformei ISF, aplicație informatică ce permite candidaților parcurgerea etapelor pentru obținerea certificării profesionale inițiale, menținerea evidențelor privind competențele certificate, accesul la istoricul certificărilor obținute, respectiv la evidența programelor anuale de pregătire profesională continuă finalizate.

Funcționalitățile Platformei ISF și modul de utilizare al acesteia în procesul de certificare a competențelor sunt descrise în **Ghidul de utilizare al Platformei ISF – profil candidat**, ghid postat

pe site-ul ISF și care trebuie consultat de candidat înainte de a se înscrie la evaluarea competențelor.

2. Înscrierea candidaților în vederea evaluării competențelor specifice specialiștilor constatare daune

Pentru înscrierea în procesul de certificare a competențelor, candidatul trebuie să își creeze cont în Platforma ISF, pe baza CNP-ului său și a adresei de e-mail, să își activeze contul și apoi să efectueze înscrierea la sesiunea de evaluare.

Activarea contului se realizează doar în momentul accesării link-ului primit de candidat pe e-mail și prin acceptarea condițiilor de evaluare a competențelor prevăzute în Metodologia pentru certificarea specialiștilor constatare daune.

Precizări:

- a) pentru crearea unui cont în Platforma ISF, se recomandă candidaților utilizarea adreselor de e-mail personale vs. celor profesionale, în scopul prevenirii blocării notificărilor transmise din Platforma ISF de către sistemele de securitate ale angajatorilor. Totodată, în situația migrării de la un angajator la altul, candidatul care a indicat adresa profesională nu mai are acces la notificările transmise, motiv pentru care este necesară modificarea adresei de e-mail din cont;
- b) în situația în care CNP-ul sau adresa de e-mail a candidatului există deja în baza de date a platformei, contul nu se poate crea, iar candidatul poate opta pentru resetarea parolei. Dacă adresa de e-mail nu coincide cu cea existentă în cont, candidatul completează în Platforma ISF cererea de recuperare a contului pentru actualizarea adresei de e-mail, urmând ca ulterior acesta să seteze parola;
- c) din contul său, candidatul:
 - i. indică și/sau actualizează câmpurile alocate angajatorului/furnizorului de programe de pregătire profesională. Completarea acestor câmpuri de către candidat acordă entităților menționate anterior accesul la datele înregistrate în contul său precum și la istoricul privind pregătirea și certificarea profesională;
 - ii. se înscrie la evaluare pentru categoria specialist constatare daune, prin selectarea secțiunii evaluare;
 - iii. încarcă documentele pentru înscrierea la evaluare;
 - iv. încarcă dovezile privind finalizarea anuală a programelor de pregătire profesională continuă;
 - v. realizează plata online a taxelor, prin intermediul procesatorului de plăți online securizat sau prin ordin de plată, exclusiv în baza facturii proforme generate de

aplicație și primită pe e-mail. În vederea validării încasării plății efectuate, trebuie reținut faptul că, plata taxelor se realizează conform detaliilor precizate în factura proformă generată de aplicație la momentul achiziției evaluării.

3. Înscrierea în procesul de evaluare a competențelor

Sesiunile de evaluare a competențelor specialiștilor constatare daune sunt planificate și afișate pe site-ul ISF și în Platformă.

Pentru a-și forma o imagine de ansamblu privind competențele deținute și care urmează a fi supuse evaluării, se recomandă candidatului ca înainte de înscriere să își facă autoevaluarea, pe baza cerințelor solicitate prin profilul ocupațional. Rezultatul autoevaluării nu reprezintă o dovadă în sine care să poată fi luată în considerare pentru certificarea candidatului, scopul acesteia este ca, în funcție de rezultatul obținut, candidatul să decidă, în cunoștință de cauză, dacă participă la evaluarea competențelor.

Documentele pentru înscrierea la procesul de evaluare a competențelor specifice ocupației *specialist constatare daune* sunt indicate mai jos, în funcție de contextul dobândirii competențelor (formal respectiv nonformal și informal).

3.1. Candidat cu experiență profesională de minim 3 ani în domeniul daunelor

Pentru a documenta competențele obținute în contexte nonformale și/sau informale, solicitanții se înscriu în procesul de evaluare a competențelor pe baza următoarelor documente:

- a) Cerere de înscriere la procesul de evaluare a competențelor;
- b) Copia actului de identitate; documentul trebuie să fie valabil la data realizării înscrierii;
- c) Copia ultimei diplome de studii, minim diploma de bacalaureat; pentru diplomele obținute în străinătate se va prezenta copia documentului prin care actul respectiv a fost recunoscut și echivalat în România de către autoritatea competentă;
- d) CV în format Europass actualizat (certificat prin semnătura olografă), din care să reiasă experiența profesională în domeniul constatării daunelor de minim 3 ani, însoțit de documente doveditoare (adeverință angajator/copie după cartea de muncă/extras Revisal);
- e) Portofoliul profesional - cel puțin 4 documente prin care să se probeze dobândirea competențelor, indicate în PO specific ocupației specialistului constatare daune, în contexte nonformale și informale;
- f) Copia dovezii plății taxei de evaluare (include și taxa de analiză a dosarului de înscriere).

Precizări:

- a) *Portofoliul oferă posibilitatea de a cunoaște și analiza experiența personală anterioară a candidatului și gradul în care aceasta este utilă în procedura de evaluare.*
- b) *Candidatul include în portofoliu minim 4 dovezi prin care sunt validate rezultatele așteptate:*
 - i) *Dovezi privind derularea activității de constatare a prejudiciilor, dimensionarea avariilor, identificarea și propunerea soluțiilor tehnologice pentru readucerea bunului la starea de dinaintea producerii evenimentului/riscului asigurat;*
 - ii) *Minim 2 recomandări din partea superiorilor și/sau de la terțe persoane, prin care se probează experiența și profesionalismul candidatului în domeniul constatării daunelor precum și buna sa reputație, cu includerea datelor de contact ale acestora: telefon, e-mail, adresa locului de muncă;*
 - iii) *Certificate, diplome, extrase din lucrări anterioare;*
 - iv) *Alte dovezi relevante.*
- c) *Taxa de analiză a documentelor de înscriere nu se restituie candidatului declarat neeligibil în urma verificării documentelor.*

3.2. Candidat cu competențe obținute în context formal

Documentele necesare solicitantului pentru înscrierea în procesul de evaluare a competențelor sunt următoarele:

- a) Cererea de înscriere la procesul de evaluare a competențelor;
- b) Documentul prin care se demonstrează finalizarea programului de pregătire profesională inițială în domeniul inițierii în constatarea și dimensionarea daunelor;
- c) Copia actului de identitate, valabil la data susținerii evaluării;
- d) Copia ultimei diplome de studii, minim diploma de bacalaureat; pentru diplomele obținute în străinătate se va prezenta copia documentului prin care actul respectiv a fost recunoscut și echivalat în România de către autoritatea competentă;
- e) CV în format Europass, actualizat și cu semnătură olografă;
- f) Copia dovezii de plată a taxei de evaluare.

Precizări comune pentru 3.1. și 3.2.:

- **Pentru înscrierea la evaluarea competențelor, candidații încarcă în contul din Platforma ISF un singur fișier în format .pdf, care să includă toate documentele solicitate, în funcție de încadrarea indicată la punctele 3.1. respectiv 3.2. Fișierul .pdf se salvează cu denumirea CNP-ul candidatului;**

- **Înscrierea la evaluarea competențelor se consideră finalizată dacă în contul candidatului din Platforma ISF se regăsește un singur fișier în format .pdf cu documentele solicitate, iar taxa de evaluare a fost achitată.**

4. Verificarea eligibilității candidaților

Verificarea documentelor de înscriere, în vederea stabilirii eligibilității candidaților, se realizează de către comisia numită prin decizia conducerii ISF.

Termenul de verificare a documentelor de înscriere se încadrează în 5 zile lucrătoare, calculate de la data finalizării înscrierii la evaluare. Prin finalizarea înscrierii se înțelege încărcarea tuturor documentelor solicitate într-un singur fișier .pdf și validarea încasării taxei de evaluare.

Verificarea documentelor de înscriere presupune următoarele:

- a) documentele candidatului sunt verificate și analizate în termen de 3 zile lucrătoare de la data validării încasării taxei de evaluare;
- b) lipsa unui document solicitat conduce la respingerea înscrierii;
- c) după stabilirea eligibilității, înscrierea candidatului este validată, iar candidatul este notificat, în cont și pe e-mail, în legătură cu susținerea probei teoretice (examen online tip test grilă). Examenul online se susține cu respectarea programului de accesare a Platformei ISF pentru această categorie profesională, program afișat în Platforma ISF și pe site-ul ISF în secțiunea dedicată specialiștilor constatate daune.

5. Colectarea dovezilor de competență

Colectarea dovezilor privind competențele unui candidat se realizează prin aplicarea metodelor și instrumentelor de evaluare și interpretarea rezultatelor obținute.

Aplicarea instrumentelor de evaluare se realizează în următoarea ordine:

5.1. Proba teoretică – examen în mediul online (susținerea testului de verificare a cunoștințelor)

Candidații declarați eligibili după verificarea documentelor, susțin proba teoretică prin intermediul Platformei ISF, cu respectarea programului de accesare a platformei de examinare online pentru această categorie profesională. Examenul online este înregistrat audio și video.

În vederea susținerii examenului, candidatul trebuie să se asigure că postul de lucru de pe care susține examinarea online îndeplinește următoarele cerințe tehnice minime:

- posturile de lucru de pe care se susține examinarea online trebuie să corespundă cerințelor tehnice minime, menționate în secțiunea Condiții tehnice de monitorizare video din Platforma ISF:

- i) Sistem de operare: Windows 7 sau superior (Windows 8, Windows 10, etc);
- ii) Browser: Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge;
- iii) Laptop sau calculator: Procesor Intel I3 sau superior (AMD Phenom II series, FX-4000 serie sau superior), 4 GB of RAM, camera video și microfon integrate, mouse și tastatură.

Dacă în urma verificării, postul de lucru nu neîndeplinește cerințele tehnice minime solicitate, atunci candidatul nu poate susține examenul online de pe postul de lucru respectiv.

Pentru susținerea examenului online, candidatul accesează Platforma ISF din link-ul primit pe e-mail, după validarea dosarului de înscriere, sau din contul său accesând secțiunea Certificările mele. Accesarea Platformei ISF în vederea susținerii examenului se realizează pe baza de user și parolă.

Examenul susținut prin intermediul Platformei ISF are următoarele caracteristici:

- a) Examen tip test grilă cu 40 întrebări, fiecare întrebare fiind cotate cu 1 punct;
- b) Întrebările au variante multiple de răspuns, cu o singură variantă corectă de răspuns;
- c) Durata: 40 minute;
- d) După trecerea la următoarea întrebare, candidatul nu mai are posibilitatea reîntoarcerii la întrebarea anterioară;
- e) După expirarea timpului alocat fiecărei întrebări, candidatul nu mai poate reveni la întrebare;
- f) Punctaj minim pentru promovarea probei teoretice: 32 puncte, cu respectarea condiției de obținere a minim 2 puncte pentru fiecare competență. Punctaj maxim acordat pentru proba teoretică: 40 puncte;

Candidatul răspunde de verificarea accesului în aplicația de examinare online din Platforma ISF, înainte de susținerea efectivă a examenului online, astfel încât să nu existe situații neconforme.

Reguli privind susținerea examenului online

Pe durata examenului, candidatul respectă următoarele condiții:

- a) menține, pe toată durata examenului, atât camera video cât și microfonul calculatorului în stare pornită în vederea asigurării condițiilor pentru supravegherea tehnică;
- b) nu antrenează discuții cu alte persoane, nu vorbește pe parcursul examenului, nu susține examenul având în preajmă alte persoane;

- c) este interzisă sub orice formă copierea întrebărilor testului (ex. fotografiere, PrintScreen etc.);
- d) sunt strict interzise utilizarea materialelor didactice, a telefonului sau a oricăror altor mijloace de fraudare a examenului (aplicații care permit filmarea examenului, transmiterea sunetului, partajarea ecranului cu alte dispozitive sau blocarea partajării ecranului în vederea monitărizării video);
- e) restartarea/reîncărcarea paginii restricționează accesul la întrebări, iar examenul nu mai poate fi susținut;
- f) nerespectarea prevederilor de mai sus conduce la **ELIMINAREA** din examen a candidatului și interzicerea, timp de 6 luni, a participării acestuia la un alt examen;
- g) examenul este înregistrat prin intermediul Platformei ISF. Înregistrările examenelor online se păstrează timp de 2 zile lucrătoare după care sunt șterse, cu excepția înregistrărilor candidaților care au fraudat examenul sau au depus contestație pentru rezultatul obținut;
- h) dacă în timpul examenului sau ulterior susținerii acestuia se identifică, în baza înregistrării video, o situație de fraudare a examenului, atunci examenul candidatului este invalidat;
- i) candidații primesc în timp real punctajul obținut după finalizarea testului.

5.2. Contestarea rezultatului probei teoretice

Candidații pot depune contestație pentru rezultatul obținut în urma examenului, după cum urmează:

- a) contestația privind rezultatul probei teoretice este realizată de candidat din contul său din Platforma ISF în termen de 2 zile lucrătoare de la data primirii rezultatului;
- b) contestația este analizată doar după confirmarea încasării taxei de contestație;
- c) taxa aferentă contestației se restituie candidatului în cazul în care acesta este declarat Admis în urma analizei contestației, în caz contrar taxa nu se restituie;
- d) în vederea reanalizării testului grilă, pentru care s-a depus contestație, se întrunește Comisia de soluționare a contestațiilor, stabilită prin decizia conducerii ISF;
- e) pentru soluționarea contestației, comisia verifică întrebările și răspunsurile testului grilă. Rezultatul contestației: Admis/Respins este înregistrat în contul candidatului din Platforma ISF și se transmite acestuia și pe e-mail, în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la data înregistrării contestației;
- f) candidatul declarat Respins în urma contestației poate opta pentru susținerea unei noi probe teoretice (reevaluare proba teoretică);
- g) înscrierea la reevaluare pentru proba teoretică se face pe baza următoarelor documente: cerere de reevaluare, copia actului de identitate valabil la data solicitării și plata taxei de reevaluare aferentă probei teoretice;

- h) candidatul declarat Admis în urma contestației este programat în vederea susținerii probei practice.

5.3. Susținerea probei practice

Parte a procesului de evaluare a competențelor, proba practică presupune parcurgerea de către candidat a unor etape sub îndrumarea și atenta observare a comisiei de evaluare a competențelor, după cum urmează:

- a) proba practică se susține conform programării ISF, sub rezerva constituirii unei grupe de minim 5 candidați și a comisiei de evaluare;
- b) candidatul care, din motive obiective și documentate, nu se prezintă la proba practică pentru care a fost programat, poate solicita participarea la o altă probă practică, în baza unei cereri transmise pe adresa de email: suport.examinari@isf.ro;
- c) proba practică se desfășoară în prezența comisiei de evaluare formată din minim două persoane: un evaluator avizat de ISF și un evaluator desemnat de R.A.R. Alături de comisie participă și un angajat al DEE din cadrul ISF în vederea asigurării desfășurării procesului de evaluare cu respectarea principiului egalității de șanse și de tratament precum și a respectării metodologiei privind certificarea SCD;
- d) membrii comisiei de evaluare sunt stabiliți cu respectarea principiului privind conflictul de interese;
- e) pe parcursul probei, evaluatorii urmăresc colectarea dovezilor privind competențele candidaților în acord cu profilul ocupațional specific ocupației specialist constatare daune;
- f) pentru colectarea dovezilor de competență se simulează o situație reală, un context practic de lucru, în care candidatul trebuie să aplice cunoștințe și să dovedească deprinderile și aptitudinile necesare desfășurării activității de constatare și dimensionare inițială a prejudiciilor cel puțin la nivelul calitativ descris de profilul ocupațional;
- g) la momentul susținerii probei practice candidatul prezintă un act de identitate (BI/CI/pașaport), valabil la data evaluării;
- h) candidatul primește un dosar al unei daune rezultate dintr-un eveniment asigurat prin contractul de asigurare (caz real sau fictiv) și joacă rolul specialistului constatare daune, în prezența evaluatorilor, care joacă rolul păgubitului/asiguratului;
- i) pe baza documentației primite, candidatul trebuie să dovedească că deține cunoștințele și abilitățile necesare pentru desfășurarea activității de constatare a prejudiciului;
- j) candidatul face dovada cunoașterii și aplicării legislației și a prevederilor contractuale incidente cazului, a sistemelor de evaluare specializate a bunurilor, a tehnologiilor de reparație, a dinamicii autovehiculelor, a cauzelor accidentelor rutiere și furnizează păgubitului/asiguratului, pe tot parcursul activității de constatare a prejudiciului, informații corecte, complete, exacte, clare privind natura serviciilor prestate, evitând în orice moment

potențialele conflicte de interese precum și obținerea avantajelor nejustificate de natură financiară, materială sau de altă natură în legătură cu activitatea de constatare.

k) candidatul are la dispoziție 60 minute pentru a rezolva și soluționa cazul și 60 de minute pentru a prezenta cazul în fața comisiei de evaluare;

l) pe parcursul evaluării, evaluatorii:

- i. urmăresc logica de rezolvare a constatării prejudiciului pe care o propune candidatul și modul practic de realizare a acesteia;
- ii. apreciază capacitatea de îndeplinire a cerințelor candidatului pentru ocupația specialist constatare daune în raport cu prevederile din profilul ocupațional specific acestei ocupații, atitudinile și aptitudinile manifestate, limbajul utilizat în comunicarea cu alte persoane, reacțiile la diverși stimuli perturbatori, emoțiile, conștiinciozitatea, eficiența;
- iii. adresează întrebări relevante pentru stimularea candidatului, în vederea clarificării unor aspecte critice privind validarea unei competențe.

Pentru fiecare competență, în funcție de elementele de competențe dovedite de candidat, evaluatorii acordă puncte de la 1 la 6, după cum urmează:

Punctaj acordat	Descriere
1	Nu îndeplinește așteptările privind toate aspectele critice ale competenței; nu are capacitatea de a-și prezenta rezolvarea studiului de caz; fără cunoștințe; răspunsurile la toate întrebările sunt greșite; nu are coerență logică, fără fluență în exprimare; sunt necesare întrebări ajutătoare pentru toate aspectele; nu utilizează limbajul specific de specialitate.
2	Îndeplinește foarte puțin așteptările privind aspectele critice ale competenței; capacitate limitată de a-și prezenta modul de rezolvare al studiului de caz, cunoștințe insuficiente; răspunsurile la întrebări sunt parțial greșite sau lipsesc; coerența logică și fluența în exprimare este greoaie; sunt necesare în mod frecvent întrebări ajutătoare; utilizează foarte puțin limbajul specific de specialitate.
3	Îndeplinește satisfăcător așteptările privind aspectele critice ale competenței; capacitate satisfăcătoare de a-și prezenta modul de rezolvare al studiului de caz, cunoștințe satisfăcătoare; răspunsurile la întrebări sunt satisfăcătoare; coerența logică și fluența în exprimare sunt satisfăcătoare; sunt necesare întrebări ajutătoare; utilizează satisfăcător limbajul specific de specialitate.
4	Îndeplinește în mare măsură așteptările privind aspectele critice ale competenței; are capacitatea de a-și prezenta modul de rezolvare al studiului de caz; deține suficiente cunoștințe; răspunsurile la întrebări sunt în mod frecvent corecte; coerența logică și

	fluența în exprimare sunt bune; uneori sunt necesare întrebări ajutătoare; utilizează parțial limbajul de specialitate.
5	Îndeplinește așteptările privind aspectele critice ale competenței; are capacitate de a-și prezenta modul de rezolvare al studiului de caz, deține cunoștințe și abilitățile solicitate ocupației; răspunsurile la întrebări sunt corecte, coerența logică și fluența în exprimare sunt bune; uneori sunt necesare întrebări ajutătoare; utilizează limbajul de specialitate.
6	Depășește așteptările privind toate aspectele competenței, coerența logică și fluența în exprimare este la un nivel ridicat; deține cunoștințe temeinice la nivel profesional; nu sunt necesare întrebări ajutătoare; utilizează limbajul de specialitate la nivel profesional.

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 cei 2 evaluatori alături de un alt evaluator numit de ISF. Pentru această evaluare, cei doi evaluatori inițiali nu sunt remunerați.

Punctajul final pentru fiecare competență se obține din media aritmetică a punctajelor acordate de evaluatori. Punctajul astfel obținut se rotunjește la cel mai apropiat număr întreg; la o diferență de 50 de sutimi, rotunjirea se face în favoarea candidatului.

Durata probei practice pentru fiecare candidat: 120 min

Punctaj minim pentru promovarea probei practice: 40 puncte, cu respectarea acumulării a minim 3 puncte la proba practică pentru fiecare competență

Punctaj maxim acordat pentru proba practică: 60 puncte, cu respectarea acumulării a minim 3 puncte la proba practică pentru fiecare competență

Precizări:

- **Rezultatul probei practice nu poate fi contestat.**
- Proba practică se organizează la sală sau în mediul online.

5.4. Analiza dovezilor și luarea deciziei privind competența candidatului

La finalul probei practice, dovezile de competență sunt analizate de evaluatori în raport cu aspectele critice importante, corespunzătoare competențelor pentru care candidatul a fost evaluat.

În acest sens se respectă următoarele cerințe:

- a) **Punctajul final minim pentru declararea candidatului ca fiind “Admis” este de 72 puncte (32 puncte proba teoretică + 40 puncte proba practică), cu respectarea cumulativă a condițiilor:**
 - b1) **acumularea a minim 2 puncte la proba scrisă pentru fiecare competență;**
 - b2) **acumularea a minim 3 puncte la proba practică pentru fiecare competență.**
- b) **Punctajul final maxim: 100 puncte (40 puncte proba teoretică + 60 puncte proba practică), cu respectarea celor două condiții cumulative;**
- c) După analiza rezultatelor, candidatul este declarat: “Admis” sau “În curs de completare a competențelor”;
- d) Candidatul declarat “În curs de completare a competențelor” se poate reînscris, din contul său din platforma ISF, la următorul proces de evaluare, contra unei taxe de reevaluare, în vederea certificării competențelor rămase; înscrierea se realizează în conformitate cu indicațiile din Ghidul de utilizare al Platformei ISF - profil candidat;
- e) **Taxe de reevaluare** sunt stabilite în funcție de numărul competențelor pe care candidatul le mai are de certificat;
- f) Procesul de reevaluare, pentru certificarea competențelor rămase, se desfășoară într-un interval de maxim 6 luni de la susținerea primei probe teoretice;
- g) După expirarea acestei perioade, candidatul trebuie să reia întregul proces de evaluare a competențelor.

6. Oferirea recomandărilor candidatului

Evaluatorii de competențe au rolul de a îndruma candidatul și de a-i oferi recomandări care să îl ajute atât pe durata evaluării, cât și în activitatea sa ulterioară, după cum urmează:

- a) evaluatorii au intervenții constructive care să încurajeze candidatul, atât pe parcursul procesului de evaluare, cât și la finalul acestuia;
- b) la sfârșitul procesului de evaluare, evaluatorii oferă candidatului recomandări prin care, în cazul în care decizia a fost “În curs de completare a competențelor” pentru unele competențe, se precizează căile pe care le poate urma pentru dobândirea acestora;
- c) în situația evaluărilor finalizate cu decizia „Admis”, evaluatorii pot face o serie de recomandări candidatului care vizează aspecte legate de atitudine, stil, eficiență care pot fi îmbunătățite, crescând astfel performanța profesională.

7. Înregistrarea rezultatelor

La finalul probei practice, evaluatorii:

- a) înregistrează rezultatele evaluării fiecărui candidat în fișa de evaluare - proba practică și declară candidatul *Admis/În curs de completare a competențelor*;
- b) completează raportul de evaluare a competențelor pentru proba practică;
- c) înregistrează rezultatele evaluării în formularul centralizator. Înregistrarea rezultatelor finale constă în acordarea punctajului obținut pentru fiecare competență la proba practică și declararea candidatului "*Admis*" sau "*În curs de completare a competențelor*".

Comisia de evaluare poartă întreaga răspundere privind corectitudinea înscrisurilor din documentele aferente sesiunii de evaluare la care au participat.

După finalizarea probei practice sunt introduse, în contul fiecărui candidat din Platforma ISF, punctajele obținute pentru fiecare competență evaluată.

Pentru candidatul declarat "*În curs de completare a competențelor*" se înregistrează în contul său situația obținută pentru fiecare competență evaluată. În baza rezultatului obținut, la reevaluare se preiau doar competențele pentru care candidatul este în curs de completare.

8. Emiterea certificatului de competență pentru certificarea inițială

Emiterea certificatului de competențe se face în baza rezultatelor finale obținute de candidat în urma parcurgerii întregului proces de evaluare a competențelor și obținerea punctajului minim pentru fiecare dintre cele două probe, după cum urmează:

- a) **32 puncte pentru proba teoretică, cu respectarea condiției de obținere a minim 2 puncte pentru fiecare competență;**
- b) **40 puncte pentru proba practică, cu respectarea condiției de obținere a minim 3 puncte la proba practică pentru fiecare competență.**

Certificatul de competențe este însoțit de suplimentul descriptiv în care sunt precizate cele 10 competențe pentru care candidatul a fost declarat "*Admis*".

Certificatul de competențe se generează în contul candidatului din platforma ISF, în termen de 5 zile lucrătoare de la data înregistrării rezultatului evaluării și declararea candidatului ca fiind "*Admis*".

Candidatul își descarcă Certificatul de absolvire și suplimentul descriptiv aferent din contul său din platforma ISF, atât timp cât acesta este în termen de valabilitate. Certificatele de absolvire sunt arhivate electronic în platforma ISF.

Candidatul poate solicita ISF, pe adresa de e-mail suport.examinari@isf.ro, emiterea certificatului în formă fizică, pentru care achită o taxă aferentă.

III. Pregătirea profesională continuă și validarea continuă a competențelor specialiștilor constatare daune

1. Pregătirea profesională continuă

Pregătirea profesională continuă a specialiștilor constatare daune se realizează prin finalizarea programelor de pregătire profesională continuă care asigură, prin tematica abordată, menținerea și actualizarea competențelor specifice ocupației, în concordanță cu Profilul ocupațional.

Programele de pregătire profesională continuă sunt realizate pe module de pregătire, cu tematică adecvată domeniului de activitate.

Programul de pregătire profesională continuă:

- a) este realizat pe baza tematicii propuse de către ISF, plecând de la nevoile reale de pregătire profesională, identificate în activitatea specialiștilor constatare daune, urmărind, pe lângă menținerea competențelor specifice, îmbunătățirea și dezvoltarea uneia sau a mai multor competențe;
- b) conține studii de caz și alte aspecte practice care să conducă, în special, la dezvoltarea abilităților practice;
- c) are o durată totală de cel puțin 15 ore (echivalent credite).

Specialistul constatare daune trebuie să efectueze în fiecare an calendaristic 15 ore de pregătire formală, prin finalizarea programelor de pregătire profesională continuă.

2. Tematica programului de pregătire profesională continuă

Modul		Tematica	Competențe menținute/ actualizate/ dezvoltate/ conform PO_SCD
Modulul I	Legislație	<ol style="list-style-type: none"> Actualizarea cadrului legislativ aplicabil activității de asigurare și de constatare a daunelor; Actualizarea legislației conexe activității (combaterea spălării banilor, GDPR, SAL-Fin, control intern, etc.). 	Actualizare și dezvoltare C1, C2
Modulul II	Actualizarea noțiunilor tehnice. Noutăți și tendințe	<ol style="list-style-type: none"> Tehnologii noi de reparații autorizate; Noutăți în domeniul construcției de vehicule; Perfecționarea capacității de soluționare a unor situații imprevizibile. 	Actualizare și dezvoltare C4, C6
Modulul III	Constatarea daunelor	<ol style="list-style-type: none"> Corelarea declarațiilor cu dinamica producerii evenimentelor; Îmbunătățirea strategiei/procesului de lucru; Identificarea situațiilor de fraudă în cazul daunelor auto. 	Actualizare și dezvoltare C5, C3, C4
Modulul IV	Comunicare eficientă. Tehnici de negociere. Managementul conflictelor	<ol style="list-style-type: none"> Îmbunătățirea abilităților de comunicare; Gestionarea emoțiilor în situații tensionate. 	Actualizare și dezvoltare C8, C9, C10
Modulul V	Îmbunătățirea abilităților de utilizare a calculatorului	<ol style="list-style-type: none"> Utilizarea tabelor în activitatea de constatare daune; Utilizarea de baze de date în activitatea de constatare daune; Dezvoltarea abilităților de utilizare a sistemelor de evaluare specializate a 	Dezvoltare C7

		bunurilor în legătură cu procese de reparație.	
--	--	---	--

Precizare: Tematica poate fi completată cu propunerile Furnizorilor de programe de pregătire profesională în asigurări, în scopul menținerii, actualizării și/sau dezvoltării competențelor specifice ocupației.

3. Avizarea programelor de pregătire profesională continuă

Programele de pregătire profesională continuă organizate de către furnizori/societăți sunt supuse avizării de către ISF, după cum urmează:

- Furnizorul de programe de pregătire profesională în asigurări autorizat de ASF solicită la ISF avizarea programelor de pregătire profesională continuă specifice specialistului constatare daune, din punctul de vedere al tematicii respectiv al numărului de ore;
- Furnizorul avizat de către A.S.F./Societatea solicită la ISF avizarea programelor de pregătire profesională continuă, dedicate angajaților proprii care ocupă funcția specialist constatare daune, din punctul de vedere al tematicii respectiv al numărului de ore;
- Furnizorul/societatea transmite electronic la ISF, pe adresa de e-mail: suport.examinari@isf.ro, cererea de avizare, însoțită de programa analitică a programului de pregătire profesională continuă. Documentele se transmit, în format .pdf, cu cel puțin 10 zile lucrătoare înainte de data de organizare a programului respectiv;
- în termen de 5 zile lucrătoare, de la data înregistrării la ISF a cererii de avizare, solicitantul primește avizarea programului de pregătire profesională continuă, pe adresa de e-mail indicată în cerere.

4. Emiterea adeverințelor pentru finalizarea programelor de pregătire profesională continuă

În termen de 5 zile de la data finalizării programului de pregătire profesională continuă, furnizorul/societatea emite, pentru specialistul constatare daune, adeverința de finalizare a programului de pregătire profesională continuă.

Adeverința trebuie să conțină cel puțin următoarele elemente:

- datele de identificare ale Furnizorului;
- nr. de înregistre/data adeverinței;
- tipul de pregătire profesională: pregătire profesională continuă;
- datele de identificare ale specialistului constatare daune (nume și prenume, CNP);
- categoria profesională: specialist constatare daune;

- f) Semnătura reprezentantului legal al Furnizorului/Societății;
- g) Perioada desfășurării programului de pregătire profesională continuă (data de început-data de finalizare) și numărul sub care a fost avizat de către ISF;
- h) Termenul de valabilitate al adeverinței.

5. Obținerea validării continue a competențelor profesionale pentru specialiștii constatare daune

Monitorizarea validării continue a competențelor specialiștilor constatate daune se realizează prin acumularea în fiecare an calendaristic a 15 ore de pregătire profesională continuă și absolvirea examenului de pregătire profesională continuă la ISF la perioade succesive de 3 ani, calculate de la data certificării anterioare.

Respectarea obligației de pregătire profesională continuă a specialiștilor constatare daune o reprezintă îndeplinirea **cumulativă** a următoarelor condiții:

- a) *acumularea a 15 ore de pregătire profesională continuă în fiecare an calendaristic și înregistrarea în contul din platforma ISF până cel târziu la data de 30 noiembrie*
și
- b) *obținerea certificatului de pregătire profesională continuă, în urma susținerii examenului la ISF la perioade succesive de 3 ani, calculate de la data certificării anterioare.*

Validarea și înregistrarea orelor de pregătire profesională continuă presupune:

- a) acumularea orelor de pregătire profesională continuă prin recunoașterea rezultatelor învățării în contexte formale;
- b) dovezile, împreună cu copia taxei pentru alocarea și menținerea evidenței orelor de pregătire profesională continuă (credite), sunt încărcate de candidat în contul său din Platforma ISF sub forma unui singur document în format .pdf, cu denumirea CNP-ul candidatului. Termenul limită de înregistrare a acestora în platforma ISF este data de 30 noiembrie a fiecărui an calendaristic;
- c) validarea orelor de pregătire profesională continuă se realizează după confirmarea plății taxei aferente;
- d) emiterea adeverinței de conformare pentru îndeplinirea cerinței de efectuare a celor 15 ore de pregătire profesională continuă (credite) în contul candidatului;
- e) înregistrarea, în contul din platforma ISF, după data de 30 noiembrie a adeverinței pentru cele 15 ore de pregătire profesională continuă, nu este luată în considerare;
- f) validarea continuă a competențelor profesionale pentru **specialiștii constatare daune** este realizată de către ISF în urma îndeplinirii cumulative a următoarelor cerințe:

- efectuarea, în fiecare an calendaristic, a 15 ore de pregătire profesională continuă de și obținerea adeverinței de conformare în baza dovezilor încărcate în contul său din Platforma ISF
- și
- obținerea certificatului de absolvire a examenului de pregătire profesională continuă, la perioade succesive de timp de 3 ani, calculate de la data obținerii certificatului anterior.
- g) examenul de pregătire profesională continuă constă în susținerea în mediul online, prin intermediul Platformei ISF, a unui test tip grilă cu 40 întrebări;
- h) neîndeplinirea cerințelor precizate la punctul f) conduce la pierderea calității deținute. Pentru redobândirea calității de specialist constatare daune este necesară reluarea procesului de certificare inițială;
- i) la cerere, ISF transmite note de informare Direcției de Specialitate din cadrul ASF privind specialiștii constatare daune care nu îndeplinesc cerințele de validare continuă a competențelor profesionale.

6. Certificarea pregătirii profesionale continue

Certificatul de pregătire profesională continuă se obține prin susținerea online a examenului aferent prin intermediul platformei ISF.

Precizare: Susținerea examenului pentru obținerea certificatului de absolvire a pregătirii profesionale continue nu este condiționată de finalizarea programelor de pregătire profesională continuă aferente anului calendaristic în care se susține examenul.

6.1. Înscrierea la examenul pentru obținerea certificatului de pregătire profesională continuă

Specialiștii constatare daune, care dețin un certificat de competențe valabil, susțin, la perioade succesive de 3 ani calculate de la data obținerii certificatului, examenul pentru obținerea certificatului de absolvire a pregătirii profesionale continue.

Înscrierea la examen se realizează din contul candidatului din platforma ISF, în baza următoarelor documente:

- i) cerere de înscriere la examen;
- ii) copie după cartea de identitate/buletin/pașaport, valabil la data înscrierii;
- iii) dovada plății taxei de examinare (copie).

Efectuarea înscrierii:

- a) documentele pentru înscriere, în format .pdf, sunt încărcate într-un singur fișier, cu denumirea CNP-ului candidatului în contul deținut de candidat în Platforma ISF, conform indicațiilor din Ghidul candidatului;
- b) documentele sunt verificate în termen de 5 zile lucrătoare de la data încasării taxei de examinare;
- c) lipsa unui document solicitat conduce la respingerea înscrierii;
- d) documentele de înscriere sunt analizate și verificate, iar înscrierea este aprobată sau refuzată, după caz. Aprobarea respectiv refuzul înscrierii în vederea participării la examen se operează în contul candidatului din platforma ISF;
- e) după validarea/refuzul înscrierii, candidatul este notificat de aplicație pe e-mail privind situația sa;
- f) candidatul aprobat susține examenul online, cu respectarea programului de accesare a platformei de examinare online.

6.2. Organizarea sesiunii de examinare

Examinarea pentru pregătirea profesională continuă se realizează prin intermediul Platformei ISF, conform planificării ISF pentru categoria specialist constatare daune.

Înainte de susținerea examenului, candidatul trebuie să se asigure că postul de lucru de pe care susține examinarea online corespunde cerințelor tehnice minime care sunt solicitate pentru buna desfășurare a examenului. Condițiile sunt precizate în Platforma ISF - secțiunea [Condiții tehnice de videomonitorizare](#).

Dacă în urma verificării efectuate de către candidat, postul de lucru nu neîndeplinește cerințele tehnice minime solicitate, candidatul nu poate susține examenul online de pe stația respectivă.

După aprobarea participării la examenul online, candidatul accesează platforma ISF din link-ul primit pe e-mail sau din contul său, accesând secțiunea Certificările mele. Accesarea platformei de examinare se realizează pe baza de user și parolă.

6.3. Reguli privind susținerea examenului online

Pe durata susținerii examenului, candidatul respectă următoarele condiții:

- a) menține, pe toată durata examenului, atât camera video cât și microfonul calculatorului în stare pornită în vederea asigurării condițiilor pentru supravegherea tehnică;

- b) nu antrenează discuții cu alte persoane, nu vorbește pe parcursul examenului, nu susține examenul în preajma altor persoane;
- c) este interzisă sub orice formă copierea întrebărilor testului (ex. fotografiere, PrintScreen etc.);
- d) sunt strict interzise utilizarea materialelor didactice, a telefonului sau a oricăror altor mijloace de fraudare a examenului (aplicații care permit filmarea examenului, transmiterea sunetului, partajarea ecranului cu alte dispozitive sau blocarea partajării ecranului în vederea monitărării video);
- e) restartarea/reîncărcarea paginii va restricționa accesul la întrebări și examenul nu mai poate fi susținut;
- f) nerespectarea prevederilor de mai sus conduce la excluderea din examen a candidatului și interzicerea, timp de 6 luni, a participării acestuia la un alt examen;
- g) examenul este înregistrat prin intermediul Platformei ISF. Înregistrările examenelor online se păstrează timp de 2 zile lucrătoare, după care sunt șterse, cu excepția înregistrărilor candidaților care au depus contestație sau au fraudat examenul;
- h) după finalizarea testului, candidații primesc în timp real punctajul obținut.

6.4. Susținerea examenului de pregătire profesională continuă

Examenul constă în susținerea unui test grilă cu 40 de întrebări, fiecare întrebare are multiple variante de răspuns, din care o singură variantă este corectă.

Durata examinării este de 40 minute, fiecare întrebare are 1 minut pentru indicarea răspunsului corect..

După expirarea timpului alocat fiecărei întrebări, candidatul nu mai poate reveni la întrebare; după trecerea la următoarea întrebare, candidatul nu mai are posibilitatea reîntoarcerii la întrebarea anterioară.

6.5. Comunicarea rezultatelor

Rezultatul examinării online este afișat imediat, fie după apăsarea butonului de finalizare a examenului fie după expirarea termenului alocat examinării.

Pe ecranul calculatorului se afișează mesajul privind încheierea examenului, punctajul obținut și statusul ADMIS/RESPINS. Informația se înregistrează în contul candidatului din platforma ISF și se transmite și pe adresa de e-mail a acestuia.

Candidatul este declarat **Admis** dacă obține minimum 32 de puncte din 40 de puncte posibile.

În termen de 2 zile lucrătoare de la primirea rezultatului examinării, candidatul are posibilitatea să conteste rezultatul prin înregistrarea contestației din contul său și efectuarea plății taxei pentru reanalizarea rezultatului (taxa contestație).

După expirarea termenului de depunere a contestațiilor, pentru candidatul declarat Admis, se emite certificatul de absolvire care se transmite acestuia pe e-mail. Certificatul de absolvire este disponibil și în contul candidatului.

IV. Depunerea contestațiilor pentru rezultatul obținut

Înregistrarea contestației se face doar pentru rezultatul obținut în urma susținerii examenului online, după cum urmează:

- a) în termen de 2 zile lucrătoare de la data primirii rezultatului examenului online candidatul declarat Respins înregistrează contestația din contul său din platforma ISF;
- b) analiza contestației se realizează doar după confirmarea încasării taxei de contestație;
- c) în vederea reanalizării testului grilă, pentru care s-a depus contestație, se întrunește Comisia de soluționare a contestațiilor, stabilită prin decizia conducerii ISF;
- d) soluționarea contestației constă în verificarea de către comisie a testului grilă. Rezultatul contestației: Admis sau Respins se înregistrează în contul candidatului din platforma ISF respectiv se transmite acestuia pe e-mail, în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la data înregistrării contestației;
- e) candidatul declarat Respins în urma contestației poate opta pentru susținerea probei scrise la o altă dată, conform planificării ISF, fără depășirea termenului de valabilitate a certificării deținute;
- f) înscrierea la reevaluare pentru examenul online se face pe baza următoarelor documente: cerere de reevaluare, copia actului de identitate valabil la data solicitării și plata taxei de reevaluare aferentă probei teoretice;
- g) candidatul declarat Admis în urma contestației este programat în vederea susținerii probei practice, conform calendarului de evaluare;
- h) taxa privind reanalizarea testului grilă se restituie numai în cazul în care candidatul este declarat Admis în urma contestației, în caz contrar taxa nu se restituie.

V. Eliberarea duplicatelor certificatelor

Duplicatul certificatului de competențe/certificatului de pregătire profesională continuă se eliberează în următoarele situații: pierdere, distrugere sau furt (situație aplicabilă pentru certificatele de competențe eliberate fizic).

Pentru eliberarea duplicatului, solicitantul transmite pe adresa de e-mail: suport.examinari@isf.ro, următoarele documente:

- a) cererea de eliberare a duplicatului precum și declarația pe propria răspundere dată de solicitant, 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 de competențe/ certificatul de pregătire profesională continuă nu a fost lăsat 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”;
- b) copia cărții de identitate/buletin/pașaport;
- c) dovada plății taxei de eliberare a duplicatului (copie);
- d) duplicatul se ridică de solicitant sau de împuternicitul acestuia de la sediul ISF sau se transmite prin serviciul de curierat, cu suportarea de către solicitant a cheltuielilor aferente.

Pentru solicitarea duplicatului, documentele se transmit salvate într-un singur document, în format .pdf, salvat cu denumirea: Nune_Prenume_Duplicat.

VI. Bibliografie selectivă

1. Legislație aplicabilă domeniului de referință (indicată la Introducere, punctul 3);
2. Bennet, C., Dicționar de asigurări, ediția a II-a, Ed. Unsicar, București, 2009;
3. Ciurel, V., Asigurări și reasigurări. Abordări teoretice și practice internaționale, Ed. Al Beck, București, 2000;
4. Constantin, D., Frauda în asigurări, Institutul de Management în Asigurări, 2014;
5. Deak, Fr., Tratat de drept civil. Contracte special, Ed. Universul Juridic, București, 2001;
6. Nemeș, V., Dreptul asigurărilor-curs universitar, ediția a II-a, Ed. Universul Juridic București, 2011;
7. Sferdian, I., Dreptul asigurărilor, ediția a II-a, Ed. C.H. Beck, București, 2009;
8. Dabija F., Structuri de Rezistență la Clădiri Civile, Institutul de Construcții București, 1980;
9. Fijalkowski B.T. *Automotive Mechatronics: Operational and Practical Issues*. Springer, vol. 2, 2011;
10. Ghiocel D., Dabija F., Darie M., ș.a., Construcții Civile, Editura Didactica și Pedagogică, București, 1985;
11. Marike J., Van Der Horst, Human head neck response in frontal, lateral and rear endimpact loading; modelling and validation, Technische Universitet Eindhoven, 2002.Proefschrift. - ISBN 90-386-2843-9;
12. Pătrășcan, M.G., Studiul privind simularea funcționării ABS în diferite condiții de drum. Raport de cercetare științifică nr. 4, Universitatea "Politehnică", București, 2014;
13. Pătrășcan, M.G., Reckless driving and its consequences, Metalurgia International, Vol. XVIII, nr. 8/2013, pp.244-252, ISSN 1582-2214;
14. Pătrășcan, M.G., Experimental research on the influence of automotive braking systems on active safety, Articol prezentat la International Congress Automotive Motor Mobility Ambient, Technical University of Cluj Napoca, Faculty of Mecanica 2013, 17-19 October, Cluj-Napoca, Romania;
15. Pătrășcan, M.G., Studiul privind simularea funcționării ABS cu diferite tipuri de controlere, Raport de cercetare științifică nr. 5, Universitatea "Politehnică", București, 2014;
16. Pătrășcan, M.G., Study regarding the modeling and simulation on the influence of automobile brake systems on active safety, U.P.B. Sci. Bull., ISSN 1223-706, Bucharest, 2015;
17. Pătrășcan, M.G., New aspects regarding control and operation of the coach ABS system, The 6th International Conference COMEC 2015, Brasov, 2015;
18. Pereș, Gh., ș.a., Dinamica autovehiculelor. Tipografia Universității Transilvania, Brașov, 1988;

19. Pestișanu C., Darie M., Popescu L., Voiculescu M., Construcții Civile Industriale și Agricole, Editura Didactica si Pedagogica, București, 1980;
20. Ordonanța Guvernului nr.82/2000 privind autorizarea operatorilor economici care desfășoară activități de reparații, de reglare, de modificări constructive, de reconstrucție a vehiculelor rutiere, precum și de dezmembrare a vehiculelor scoase din uz, modificată și aprobată prin Legea nr.51/2013;
21. Reglementările Tehnice - RNTR 9 din 8 decembrie 2005 privind autorizarea operatorilor economici care desfășoară activități de reparații, de întreținere, de reglare, de modificări constructive, de reconstrucție a vehiculelor rutiere, precum și de dezmembrare a vehiculelor scoase din uz, aprobate prin OMTCT nr. 2131/2005, modificate și completate prin OMT nr 1022/2013;
22. Manualul *Inițiere în constatarea și dimensionarea daunelor*, editat de Institutul de Studii Financiare.