

Certificarea competențelor conciliatorilor în domeniul financiar nonbancar



Florentina NEAGU
Director Centru Evaluare și Examinare, ISF
Brașov, 19 octombrie 2017

Certificarea competențelor conciliatorilor în domeniul financiar nonbancar (Conciliator SAL-FIN)

Legislație aplicabilă

- *Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți*
- *Regulamentul ASF nr. 4/2016, modificat prin Regulamentul nr. 9/2017 privind organizarea și funcționarea entității SAL-FIN în domeniul financiar nonbancar*
- *Legislația primară completată de legislația secundară aplicabilă domeniilor asigurări-reasigurări, pensii private, piața de capital*

Certificarea competențelor conciliatorilor în domeniul financiar nonbancar (Conciliator SAL-FIN)

Conciliator în domeniul financiar nonbancar - persoană fizică care dispune de:

- *cunoștințele și aptitudinile necesare în domeniul soluționării alternative a litigiilor sau al soluționării judiciare a litigiilor în materie de consum*
- *o bună înțelegere generală și specifică a legislației sectorului financiar în care își va desfășura activitatea de conciliere, respectiv, după caz, asigurări și/sau pensii private și/sau piața de capital precum și a legislației referitoare la protecția consumatorilor; persoană independentă și imparțială față de părțile aflate în litigiu (consumator respectiv comerciant/profesionist)*

***Certificarea competențelor conciliatorilor SAL-FIN este realizată de către
Centrul de evaluare CÉSAL-Fin din cadrul ISF***

Sursa: Regulamentul ASF nr. 4/2016, modificat prin Regulamentul ASF nr. 9/2017

Profil Ocupațional

Conciliator în domeniul financiar nonbancar

- 1) Gestionează documentele
- 2) Respectă cadrul legal necesar derulării activității de conciliere
- 3) Facilitează comunicarea între părțile implicate în procesul de conciliere
- 4) Îndrumă părțile implicate pentru identificarea soluțiilor reciproc avantajoase
- 5) Dispune administrarea probelor necesare soluționării cauzei
- 6) Dispune măsurile corespunzătoare pentru completarea dosarului reclamației
- 7) Facilitează soluționarea cererii înaintate de consumator
- 8) Deliberează, propune sau impune, după caz, hotărârile motivate

Profil Ocupațional

Conciliator în domeniul financiar nonbancar- continuare

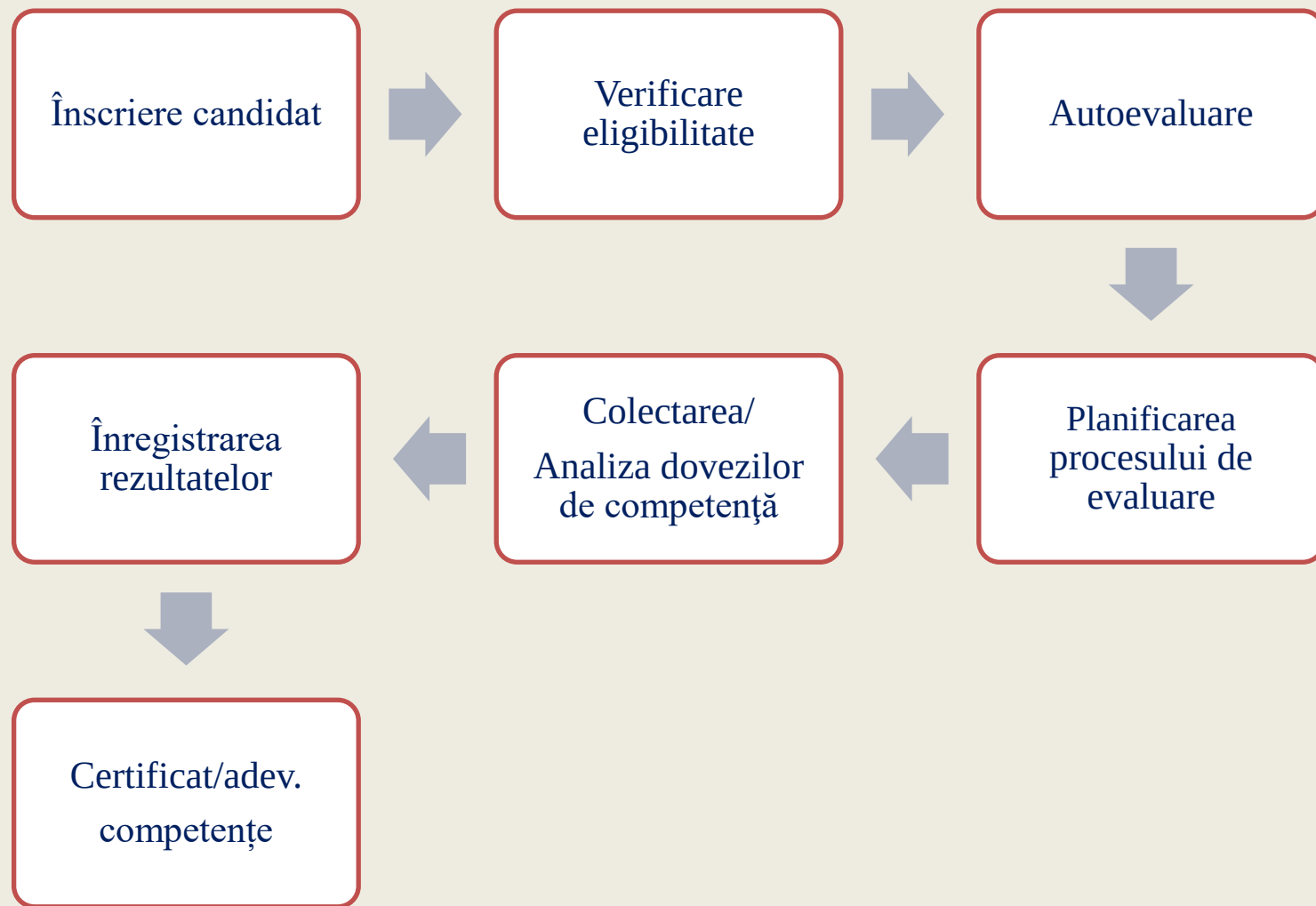
- 9) Emite încheierile care cuprind descrierea faptelor, soluția propusă sau impusă, după caz, și decizia părților în cazul în care părțile nu acceptă soluția propusă
- 10) Își actualizează permanent cunoștințele privind: soluțiile alternative de rezolvarea litigiilor în domeniul financiar; produsele și serviciile financiare; legislația specifică protecției consumatorului

Evaluarea și Certificarea Competențelor Conciliatorilor SAL-FIN

Evaluarea

- voluntară
- în corelație cu competențele din Profilul Ocupațional specific ocupației de conciliator
- contextualizată
- încurajează autoevaluarea
- independentă față de procesul de pregătire profesională
- abordare holistă

Etape certificarea conciliatorilor în domeniul financiar nonbancar în cadrul CESAL-Fin



Certificarea competențelor

Conciliatorilor în domeniul financiar nonbancar

Validarea și
certificarea
competențelor în
cadrul CESAL-Fin
(1-2 zile)

- Eligibilitate
- Autoevaluare
- Proba teoretică (test scris)
- Proba practică (simulare)
- Obținerea certificatului de competențe

Finalizarea
programului de
pregătire
profesională (60 ore)

- Susținerea examinării în cadrul SAL-Fin
- Obținerea certificatului de competențe

Etape certificarea conciliatorilor în domeniul financiar nonbancar în cadrul CESAL-Fin

Rezultat proces
evaluare
competențe

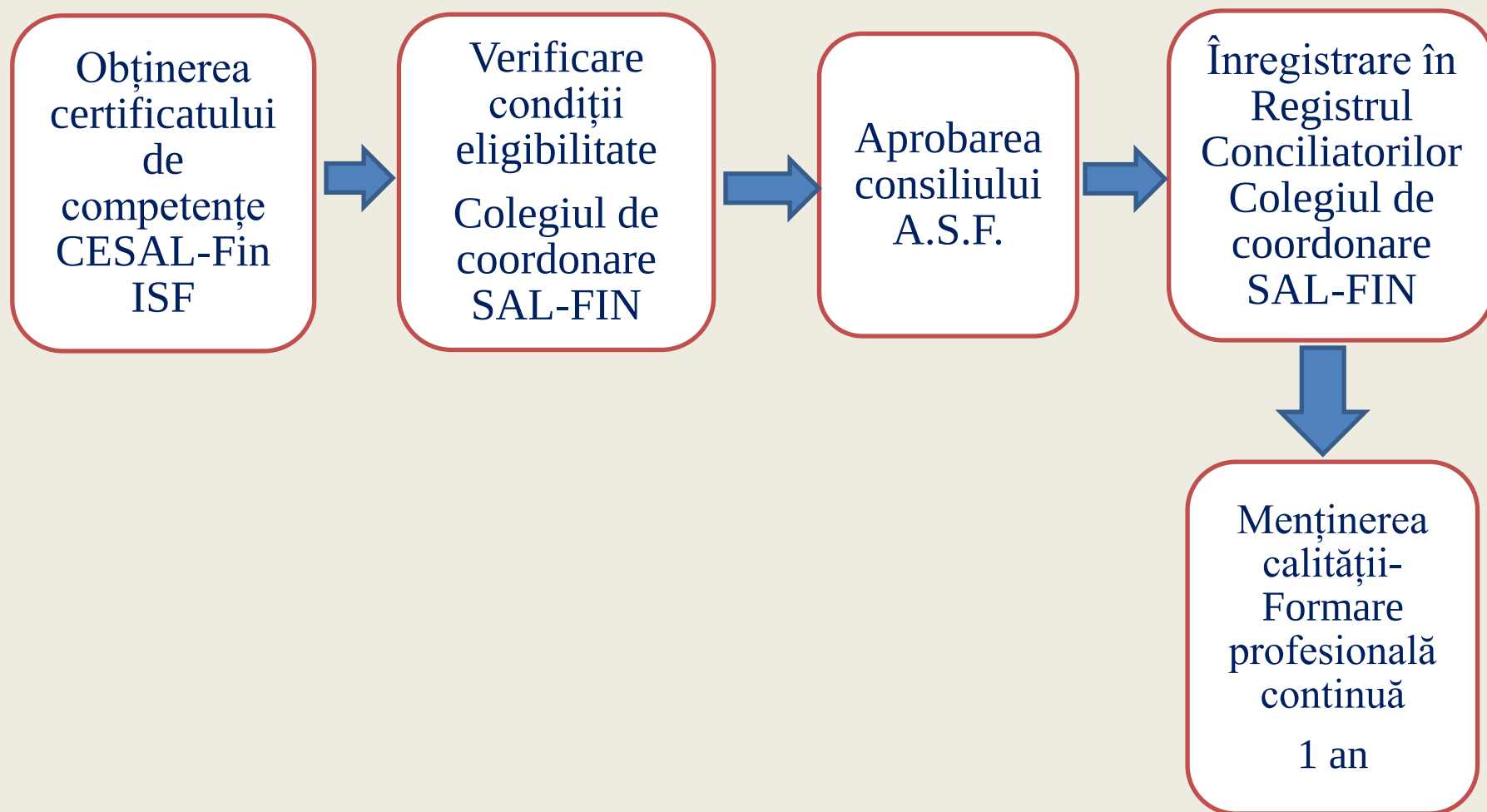


Certificat de competențe
(10 competențe certificate)



***În curs de completare a
competențelor***
(completare competențe într-un
interval de maxim 6 luni de la
prima evaluare; reluare proces
evaluare)

Condiții de înregistrare în Registrul conciliatorilor SAL-FIN



Întrebări și răspunsuri



Vă mulțumesc!

Contact:

Institutul de Studii Financiare

evaluari@isfin.ro

www.isfin.ro