

*Metodologia privind înființarea și funcționarea centrului de evaluare și
certificare a competențelor conciliatorilor în domeniul financiar nonbancar
(Centrul de evaluare SAL-Fin) în cadrul Institutului de Studii Financiare
(I.S.F.)*

CAP.1 Dispoziții generale, termeni și definiții

Prezenta metodologie reglementează înființarea și funcționarea centrului de **evaluare și certificare a competențelor conciliatorilor în domeniul financiar nonbancar** în cadrul Institutului de Studii Financiare.

Art. 1

În procesul de învățare continuă și în cel de evaluare a competențelor, se utilizează și termenii de mai jos, în accepțiunea următoare:

- a) **învățarea pe tot parcursul vieții** - se realizează în contextele de învățare formale, non-formale și informale.
- b) **învățarea în context formal** – învățare organizată și structurată, care se realizează într-un cadru instituționalizat și se fundamentează pe o proiectare didactică explicită; acest tip de învățare are asociate obiective, durate și resurse, depinde de voința celui care învață și se finalizează cu certificarea instituționalizată a cunoștințelor și competențelor dobândite.
- c) **învățarea în contexte non-formale** – învățare integrată în cadrul unor activități planificate, cu obiective de învățare, care nu urmează în mod explicit un curriculum și poate diferi ca durată; acest tip de învățare depinde de intenția celui care învață și nu conduce în mod automat la certificarea cunoștințelor și competențelor dobândite.
- d) **învățarea în contexte informale** – rezultatul unor activități zilnice de muncă, mediu familial, timpul liber; nu este organizată sau structurată din punct de vedere al obiectivelor, duratei ori sprijinului pentru învățare, nu conduce în mod automat la certificarea cunoștințelor și competențelor dobândite.
- e) **abilitate** - capacitatea de a aplica și de a utiliza cunoștințe pentru a duce la îndeplinire sarcini și pentru a rezolva probleme. Abilitățile sunt descrise ca fiind cognitive (implicând utilizarea gândirii logice, intuitive și creative) sau practice (implicând dexteritate manuală și utilizarea de metode, materiale, unelte și instrumente). Abilitatea include anumite tipuri de structuri operatorii, de la deprinderi până la capacități de interpretare și rezolvare de probleme.
- f) **competența** reprezintă capacitatea dovedită de a selecta, combina și utiliza adecvat cunoștințe, abilități și alte achiziții (valori și atitudini), în vederea rezolvării cu succes a unei anumite categorii de situații de muncă sau de învățare, precum și pentru dezvoltarea profesională sau personală în condiții de eficacitate și eficiență.
- g) **competențele** reprezintă ansamblul unitar și dinamic al cunoștințelor și abilităților. Cunoștințele se exprimă prin următorii descriptori: cunoaștere, înțelegere și utilizare a limbajului specific; explicare și interpretare. Abilitățile se exprimă prin următorii descriptori: aplicare, transfer și rezolvare de probleme; reflecție critică și constructivă; creativitate și inovare.

- h) **Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar**, denumită în continuare entitatea **SAL-Fin**, este constituită prin decizia nr. 986/26.04.2016 a Consiliului Autorității de Supraveghere Financiară prin care s-a aprobat Regulamentul de Organizare și Funcționare al SAL-Fin, în conformitate cu prevederile *Ordonanței 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* și oferă soluționarea unui litigiu printr-o procedură SAL și funcționează exclusiv în cadrul Autorității de Supraveghere Financiară (A.S.F.).
- i) **Colegiul de Coordonare - asigură conducerea entității SAL-Fin.**
- j) **Centrul de evaluare și certificare a competențelor conciliatorilor în domeniul financiar nonbancar**, denumit în continuare **Centru de evaluare SAL-Fin** organizează procesele de evaluare și de certificare a competențelor pentru persoanele care au dobândit cunoștințe, în materia soluționării alternative a litigiilor, în contexte non-formale și informale, și, totodată, au experiență profesională adecvată în domeniul în care A.S.F. are competențe pentru exercitarea responsabilităților încredințate de minimum patru ani sau au desfășurat activități specifice în cadrul A.S.F.
- k) **Profilul ocupațional** – descrierea unei ocupații prin detalierea componentelor sale care furnizează informații despre interesele individului, valori, experiențe, nevoi, cunoștințe, abilități, atitudini, etc.
- l) **Evaluatorul de competențe pentru conciliatorii din domeniul financiar nonbancar**, denumit în continuare **evaluator**, specialist care își desfășoară activitatea în cadrul Centrului de evaluare SAL-Fin în vederea evaluării și certificării competențelor obținute pe alte căi decât cele formale, ale unor persoane care doresc să activeze în domeniul concilierii financiare nonbancare; are studii superioare absolvite cu diplomă de master, are experiență profesională adecvată în domeniul în care A.S.F. are competențe pentru exercitarea responsabilităților încredințate de minimum cinci ani pe posturi cu studii superioare sau a desfășurat activități specifice în cadrul A.S.F.; evaluator de competențe, certificat conform OG 129/2000, republicată. Evaluatorul este avizat de către Consiliul Științific al I.S.F.
- m) **Conciliator în domeniul financiar nonbancar** - persoană fizică ce dispune de cunoștințele și aptitudinile necesare în domeniul procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor sau al soluționării judiciare a litigiilor în materie de consum, precum și de o bună înțelegere generală și specifică a legislației sectorului financiar în care soluționează și a legislației referitoare la protecția consumatorilor, are experiență profesională adecvată în domeniul financiar nonbancar; are experiență profesională adecvată în domeniul în care A.S.F. are competențe pentru exercitarea responsabilităților încredințate de minimum patru ani pe posturi cu studii superioare sau a desfășurat activități specifice în cadrul A.S.F.; persoane ce sunt independente și imparțiale.
- n) **Registrul conciliatorilor în domeniul financiar nonbancar** - bază de date publică, menținută și actualizată de entitatea SAL-Fin pe site-ul www.salfin.ro. În Registrul Conciliatorilor în domeniul financiar nonbancar sunt înregistrate persoanele fizice care au fost declarate eligibile de către Colegiul de Coordonare și aprobate de către Consiliul A.S.F.

Art. 2

2.1. Centrul de evaluare SAL-Fin asigură evaluarea și certificarea competențelor pentru persoanele care doresc să desfășoare activitatea de conciliere în cadrul entității SAL-Fin, privind soluționarea alternativă a litigiilor în domeniul financiar nonbancar, care au finalizat cursuri de mediere/conciliere/arbitraj/soluționare alternativă a litigiilor/soluționarea prin procedură judiciară a litigiilor și fac dovada experienței profesionale de minim 4 ani în domeniul în care A.S.F. are competențe pentru exercitarea responsabilităților încredințate sau au desfășurat activități specifice în cadrul A.S.F.

2.2. Certificatele de competențe acordate de Centrul de evaluare SAL-Fin, în urma evaluării competențelor pe baza profilului ocupațional pentru ocupația *conciliator în domeniul financiar nonbancar*, produc aceleași efecte ca și celelalte modalități de evaluare și certificare prevăzute de parcurgerea cursurilor de formare profesională pentru conciliatori, pe baza tematicii aprobate de Colegiul de Coordonare și organizate prin intermediul Institutului de Studii Financiare, înființat ca fundație cu fondator unic A.S.F.

2.3. Metodele și instrumentele de evaluare a competențelor, utilizate în cadrul Centrului de evaluare SAL-Fin, sunt elaborate de I.S.F. și avizate de Consiliul Științific al I.S.F.

CAP. 2 Principii și caracteristici generale

Art. 3

Principiile care stau la baza procesului de evaluare a competențelor, obținute în contexte non-formale și informale, în cadrul Centrului de evaluare SAL-Fin, sunt:

- a) *validitate* – evaluarea se bazează pe dovezi de competență care provin din activitățile descrise în profilul ocupațional;
- b) *credibilitate* – evaluarea folosește metode care conduc cu consecvență la același rezultat;
- c) *flexibilitate* – evaluarea se adaptează la nevoile candidaților și la particularitățile activității pe care o va derula;
- d) *confidențialitate* – datele privind modul de desfășurare și rezultatul procesului sunt confidențiale, în măsura în care părțile stabilesc astfel;
- e) *simplitate* – procesul de evaluare este ușor de înțeles și de aplicat de către toate persoanele implicate;
- f) *calitate* – activitățile de evaluare se raportează la profilul ocupațional și la bunele practici naționale și internaționale;
- g) *transparență* – asigurarea vizibilității totale a hotărârilor și a rezultatelor, prin comunicarea periodică și adecvată a acestora;
- h) *asigurarea egalității de șanse*;
- i) *eficiența costurilor evaluării*;
- j) *incluziune socială*.

Art. 4

4.1. Evaluarea competențelor în cadrul Centrului de evaluare SAL-Fin are următoarele caracteristici:

- a) este voluntară;
- b) se raportează la profilul ocupațional al conciliatorului în domeniul financiar nonbancar;
- c) conduce la un rezultat: *Admis* sau *Respins*;
- d) se desfășoară în timp și spațiu;
- e) este un proces independent față de procesul de pregătire profesională.

Art. 5.

5.1. Centrul de evaluare S.A.L.–Fin pentru ocupația de conciliator în domeniul financiar nonbancar se înființează pe baza aprobării Consiliului Director al I.S.F.

5.2. Centrul de evaluare SAL-Fin se adresează persoanelor care au experiență profesională adecvată în domeniul în care A.S.F. are competențe pentru exercitarea responsabilităților încredințate de minimum patru ani pe posturi cu studii superioare sau au desfășurat activități specifice în cadrul A.S.F și dețin deja competențe privind soluționarea alternativă a litigiilor, dar acestea nu sunt certificate.

5.3. Procesul de evaluare și de certificare a competențelor în cadrul Centrului de evaluare SAL-Fin este individual, pentru fiecare candidat în parte.

5.4. Procesul de evaluare și certificare a competențelor utilizează instrumente de evaluare accesibile, desprinse din cazurile reale întâlnite pe piața muncii.

5.5. Procesul de evaluare a competențelor oferă candidatului o imagine de ansamblu privind competențele deținute și necesarul de pregătire pe termen mediu și lung.

Art. 6

6.1. În funcție de rezultatul procesului de evaluare și certificare a competențelor dobândite, Centrul de evaluare SAL-Fin eliberează **certificatul de competențe pentru conciliator în domeniul financiar nonbancar.**

6.2. **Certificatul de competențe pentru conciliator în domeniul financiar nonbancar** se eliberează în cazul în care candidatul a fost declarat „Admis” ca urmare a acumulării unui număr minim de 80 de puncte, din cele 100 de puncte posibile, însă nu mai puțin de 5 puncte pentru fiecare competență în parte.

Art. 7

7.1. Centrul de evaluare SAL-Fin, în vederea asigurării calității procesului de evaluare și de certificare a competențelor, dispune de:

- a) *resurse*: resurse materiale și umane care permit efectuarea evaluării în condițiile prezentei metodologii;
- b) *cunoștințe și experiență*: evaluatorii de competențe urmăresc evoluția ocupației de conciliator în domeniul financiar nonbancar și sunt permanent preocupați de dezvoltarea profesională proprie;
- c) *materiale și documentație*: realizează documente corespunzătoare care să permită desfășurarea optimă a proceselor de evaluare și promovare a acestora;

7.2. Centrul de evaluare SAL-Fin asigură condiții optime pentru:

- a) *derularea proceselor de evaluare*: respectă caracteristicile și principiile procesului de evaluare, stabilite în prezenta metodologie, în toate procesele de evaluare derulate;
- b) *difuzarea informațiilor*: difuzează informații și materiale cu privire la condițiile de evaluare și certificare a competențelor asociate profilului ocupațional (ocupației) de conciliator în domeniul financiar nonbancar;
- c) *egalitatea de șanse*: oferă oportunități egale și nediscriminatorii tuturor candidaților care doresc să fie evaluați în vederea certificării;
- d) *procedura de contestare*: un sistem transparent care permite candidaților să conteste decizia “**Respins**” în urma procesului de evaluare (se poate contesta doar testul scris).
- e) *evidența înregistrărilor*: are un sistem de evidență a informațiilor rezultate din procesele de evaluare.

7.3. Centrul de evaluare SAL-Fin are următoarele obligații:

- a) să respecte Regulamentul de organizare și funcționare al entității SAL-Fin;
- b) să consilieze persoanele care au solicitat evaluarea, punându-le la dispoziție documentele specifice evaluării;
- c) să trateze candidații la evaluare fără discriminare, pe criterii de gen, vârstă, rasă, etnie, apartenență politică sau religioasă, naționalitate;
- d) să adapteze metodele de evaluare la nevoile candidaților înscriși pentru evaluarea competențelor în cadrul Centrului de evaluare SAL-Fin;
- e) să asigure confidențialitatea datelor privind evaluările efectuate;

7.4. Centrul de evaluare SAL-Fin va menține evidența evaluărilor efectuate pentru ocupația de conciliator în domeniul financiar nonbancar, numărul acestora, numărul de certificate de competențe eliberate pentru ocupația de conciliator, contestațiile și modul de rezolvare a acestora.

CAP. 3 Evaluarea și certificarea competențelor

Art. 8

8.1. Persoanele care doresc să fie evaluate în vederea recunoașterii competențelor dobândite în contexte non-formale și informale, pe baza profilului ocupațional pentru ocupația *conciliator în domeniul financiar nonbancar*, se adresează Centrului de evaluare SAL-Fin.

Art. 9

9.1. Candidatul își autoevaluează performanța profesională în raport cu profilul ocupațional pentru ocupația de conciliator în domeniul financiar nonbancar.

Candidatul poate fi asistat în acest proces de către 2 evaluatori de competențe, desemnați de Centrul de evaluare SAL-Fin.

9.2. Evaluatorii de competențe explică și detaliază conținutul și prevederile profilului ocupațional pentru ocupația de conciliator în domeniul financiar nonbancar.

9.3. În funcție de rezultatul autoevaluării, evaluatorii recomandă candidatului următoarele:

- să participe la procesul de evaluare pentru competențele din profilul ocupațional aferent acestei ocupații;
- să nu solicite evaluarea decât după dobândirea competențelor.

9.4. Decizia de a participa la procesul de evaluare aparține candidatului, după primirea rezultatului autoevaluării și a recomandării evaluatorului.

Art. 10

10.1. Evaluatorii prezintă candidatului metodele de evaluare care vor fi utilizate și stabilesc, de comun acord, programul de desfășurare a procesului de evaluare.

10.2. Planul de desfășurare a evaluării este aprobat de către conducerea centrului de evaluare.

Art. 11

11.1. Centrul de evaluare SAL-Fin funcționează în cadrul Centrului de Evaluare și Examinare din I.S.F. și dispune de cel puțin 4 evaluatori externi.

11.2. Centru de evaluare SAL-Fin stabilește modalitatea concretă de evaluare, astfel încât metodele aplicate să conducă la demonstrarea competențelor în ansamblul lor.

11.3. Pentru asigurarea corectitudinii și imparțialității față de candidați, Centrul de evaluare SAL-Fin va elabora și utiliza seturi de instrumente de evaluare avizate de Consiliul Științific al I.S.F.

11.4. Testul scris este metodă de evaluare obligatorie.

11.5. În orice combinație a metodelor de evaluare trebuie să existe cel puțin o metodă pentru evaluarea cunoștințelor și cel puțin o metodă pentru evaluarea abilităților practice.

11.6. Durata procesului de evaluare este de 7 zile lucrătoare, fără a depăși 15 de zile, de la data completării fișei de autoevaluare.

Art. 12

12.1. Dovezile de competențe demonstrate de candidat pe parcursul evaluării sunt analizate de evaluatorii externi, în raport cu cerințele profilului ocupațional pentru ocupația de conciliator în domeniul financiar nonbancar.

12.2. Decizia privind competențele candidatului se stabilește pentru fiecare competență din cadrul profilului ocupațional pentru ocupația de conciliator în domeniul financiar nonbancar pentru care a fost evaluat candidatului.

12.3. Decizia privind competențele candidatului se exprimă în două moduri: “*Admis*” sau “*Respins*”.

Art. 13

13.1. Dacă în urma evaluării candidatului nu este mulțumit de rezultatul evaluării, acesta are dreptul de a face contestație doar pentru testul scris, parte a procesului de evaluare.

13.2. Contestația se depune sau se transmite pe e-mail la Centrul de evaluare SA.L-Fin, în termen de 3 zile de la data comunicării deciziei.

13.3. Directorul Centrului de Evaluare și Examinare din cadrul I.S.F. desemnează o comisie (alți evaluatori) în vederea rezolvării contestațiilor în cadrul Centrului de evaluare SAL-Fin.

CAP. 4 Evaluarea și certificarea evaluatorilor de competențe

Art. 14

14.1. *Evaluatorul de competențe* este un specialist cu studii superioare absolvite cu diplomă de master, are experiență profesională adecvată în domeniul în care A.S.F. are competențe pentru exercitarea responsabilităților încredințate de minimum cinci ani pe posturi cu studii superioare sau a desfășurat activități specifice în cadrul A.S.F. și, totodată, este evaluator de competențe, certificat conform OG nr. 129/2000, republicată. Evaluatorul este avizat de către Consiliul Științific al I.S.F.

14.2. Pentru a deveni evaluator de competențe, specialistul este avizat de către Consiliul Științific al I.S.F., în conformitate cu cerințele stabilite pentru evaluatorii de competențe pentru ocupația de conciliator în domeniul financiar nonbancar.

14.3. Evaluatorii sunt înregistrați la I.S.F., după avizarea lor de către Consiliul Științific al I.S.F.

CAP. 5 Eliberarea, gestionarea și arhivarea certificatelor de competențe pentru conciliatorii în domeniul financiar nonbancar, obținute în urma certificării competențelor obținute în contexte non-formale și informale

Art. 15

15.1. **CertIFICATELE DE COMPETENȚE** pentru conciliatorii în domeniul financiar nonbancar, menționate la art.6, sunt recunoscute de către Colegiul de Coordonare al entității SAL-Fin și de piața financiară nonbancară.

Art. 16

16.1. Centrul de evaluare SAL-Fin gestionează pentru conciliatorii în domeniul financiar nonbancar, certificatele de competențe, menționate la art. 6.

16.2. Modelul de certificat de competențe pentru conciliatorii în domeniul financiar nonbancar este aprobat de conducerea I.S.F.

Art. 17

17.1. Centrul de evaluare SAL-Fin menține evidența înregistrărilor și a informațiilor rezultate din procesele de evaluare, după cum urmează:

A. Registrul electronic care va conține informațiile privind:

- a) persoanele evaluate;
- b) certificatele de competențe emise pentru conciliatorii în domeniul financiar nonbancar;
- c) duplicatele certificatelor de competențe pentru conciliatorii în domeniul financiar nonbancar;

B. Registrul de evidență nominală a eliberării certificatelor de competențe pentru conciliatorii în domeniul financiar nonbancar.

17.2. Formatul certificatului de competențe pentru conciliatorii în domeniul financiar nonbancar este redat în **anexa nr. 1**.

17.3. Certificatele de competențe pentru conciliatorii în domeniul financiar nonbancar sunt gestionate de către o persoană desemnată de conducerea Centrului de evaluare și examinare din cadrul I.S.F.

Art. 18

18.1. Documentele create și deținute în cadrul activității Centrului de evaluare SAL-Fin, vor fi păstrate și arhivate după cum urmează:

A. se păstrează permanent Registrul electronic cu informațiile privind:

- a) persoanelor evaluate;
- b) certificatele de competențe emise pentru conciliatorii în domeniul financiar nonbancar;
- c) duplicatele certificatelor de competențe pentru conciliatorii în domeniul financiar nonbancar.

B. se păstrează o perioadă de 5 ani Registrul de evidență nominală a eliberării certificatelor de competență pentru conciliatorii în domeniul financiar nonbancar.

18.2. La expirarea termenului de păstrare/arhivare, documentele menționate la art. 18.1., B se vor distruge în prezenta unei comisii stabilite de conducerea I.S.F.

Art. 19

19.1. Cel puțin o dată pe semestru, persoana desemnată de conducerea Centrului de evaluare și examinare din cadrul I.S.F. verifică situația acestor documente.

Art. 20

20.1. Completarea certificatelor de competențe pentru conciliatorii în domeniul financiar nonbancar se face prin scriere la calculator sau de mână de către persoană desemnată în acest scop de conducerea Centrului de evaluare și examinare din cadrul I.S.F.

20.2. Certificatul de competențe pentru conciliatorii în domeniul financiar nonbancar se semnează de către directorul Centrului de evaluare și examinare din cadrul I.S.F.

Art. 21

21.1. Certificatul de competențe pentru *conciliator în domeniul financiar nonbancar* se eliberează titularului, sub semnătură, pe baza actului de identitate.

21.2. Certificatul de competențe pentru *conciliator în domeniul financiar nonbancar* se poate elibera și unei persoane împuternicite, pe bază de procură; procura se păstrează în arhiva Centrului de evaluare SAL-Fin.

Art. 22

22.1. În cazul pierderii sau distrugerii certificatului original de competențe pentru conciliator în domeniul financiar nonbancar, în baza unei cereri scrise a solicitantului, Centrul de evaluare SAL-Fin eliberează un duplicat al acestuia.

22.2. Cererea de eliberare a duplicatului este însoțită de următoarele acte, care se arhivează:

- a) declarația scrisă, dată de titularul certificatului de competențe pentru conciliator în domeniul financiar nonbancar, în care sunt cuprinse toate elementele necesare pentru identificare, împrejurările în care documentul a fost pierdut, precum și alte precizări care să confirme dispariția acestuia;
- b) copie de pe actul de identitate.

Art. 23

23.1. Pe duplicat se face mențiunea "duplicat", sub care semnează directorul Centrului de evaluare și examinare din cadrul I.S.F. și se aplică ștampila institutului.

23.2. În Registrul de evidență nominală a eliberării certificatelor, la duplicat se înscrie, mențiunea "duplicat", precizându-se seria și numărul certificatului original.

Art. 24

24.1. Termenul pentru eliberarea duplicatelor este de 30 de zile, de la data înregistrării solicitării.

CAP.6 Dispoziții finale

Art. 25

25.1. Cuantumul taxelor aferente procesului de evaluare și certificare a competențelor dobândite în contexte non-formale și informale în cadrul Centrului de evaluare SAL-Fin se stabilește de către Consiliul Director al I.S.F.

Centrul de evaluare SAL-Fin

Anexa nr. 1

CERTIFICAT

EVALUAREA COMETENȚELOR CONCILIATORILOR ÎN DOMENIUL FINANCIAR NONBANCAR

Dl./D-na.

CNP....., născut(ă) în anulluna.....ziua.....

în localitatea....., județul/sectorul.....

a participat în perioadala evaluarea competențelor
pentru ocupația *Conciliator în domeniul financiar nonbancar*, fiind
declarant(ă).....

Prezentul certificat se eliberează în conformitate cu prevederile Metodologiei privind înființarea și funcționarea Centrului de evaluare și certificare a competențelor conciliatorilor în domeniul financiar nonbancar în cadrul Institutului de Studii Financiare și este însoțit de suplimentul descriptiv al certificatului.

Director Centru de evaluare și examinare

LS

Secretar

Seria.....Nr.....

Data eliberării: anul.....luna.....ziua.....

Centrul de evaluare SAL-Fin

SUPLIMENT DESCRIPTIV AL CERTIFICATULUI

TIPUL CERTIFICATULUIseria.....nr.....

EMITENT.....

BAZA LEGALĂ PENTRU ELIBERAREA CERTIFICATULUI

**COMPETENȚE CERTIFICATE URMARE A PROCESULUI DE EVALUARE A
COMPETENȚELOR**

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.
11.

Director Centru de evaluare și examinare

LS

Secretar