

## **SPECIALIST CONSTATARE DAUNE**

### *Profil ocupațional*

#### **I. DESCRIEREA OCUPAȚIEI**

Specialistul constatare daune este o persoană independentă profesional, externă sau în cadrul unui asigurător, cu atribuții de constatare daune din cadrul funcției de instrumentare daune, funcție instituită de un asigurător, avizată de către Autoritatea de Supraveghere Financiară (A.S.F.) și înregistrată în Registrul specialiștilor constatare daune.

Specialistul constatare daune dispune de:

- cunoștințele și aptitudinile necesare domeniului constatării daunelor;
- o bună înțelegere generală și specifică a legislației aplicabile domeniului asigurărilor;
- o bună înțelegere a legislației referitoare la protecția consumatorilor;
- are experiență profesională adecvată în domeniul daunelor.

Specialistul constatare daune derulează activități aferente constatării prejudiciilor și dimensionării avariilor, propune soluții tehnice pentru readucerea bunului la starea tehnică anterioară producerii evenimentului, întocmește fizic și electronic dosarele de daună, cu respectarea legislației și a prevederilor contractuale aplicabile fiecărui caz în parte.

#### **II. RESPONSABILITĂȚI PRINCIPALE/COMPETENȚE DE BAZĂ**

- 1) Întocmește și gestionează documentele aferente dosarelor de daună, în format fizic și electronic;
- 2) Aplică prevederile legislative și contractuale în realizarea constatării și evaluării inițiale a avariilor, după verificarea îndeplinirii condițiilor minime necesare efectuării efective a constatării;
- 3) Consemnează daunele constatate în Procesul-verbal de constatare;
- 4) Propune soluțiile tehnice pentru readucerea bunului la starea tehnică anterioară producerii evenimentului/riscului asigurat;
- 5) Stabilește rezerva de daună inițială, conform prevederilor legale în vigoare;
- 6) Transmite constatările și recomandările referitoare la necesitatea efectuării unor investigații cu privire la producerea evenimentului/riscului asigurat;
- 7) Utilizează sisteme de evaluare specializate precum și sistemele informatice ale companiei;
- 8) Furnizează informații corecte, complete, exacte și clare cu privire la natura serviciilor prestate;
- 9) Gestionează și evită eventualele conflicte apărute în legătură cu activitatea sa în cadrul procesului de constatare a daunelor;
- 10) Comunică cu toate părțile implicate și interesate în soluționarea prejudiciului.

### III. RESPONSABILITĂȚI SECUNDARE

- 1) Verifică documentele prezentate la constatarea prejudiciului și solicită documente și/sau date suplimentare pentru completarea dosarului de daună;
- 2) Furnizează informații complete și documentate în vederea formulării răspunsurilor la solicitări, sesizări și reclamații primite de la petenți în legătură cu activitatea prestată;
- 3) Colaborează cu specialiști autorizați pentru stabilirea cauzelor și împrejurărilor producerii evenimentului;
- 4) Respectă termenele stabilite de legislația aplicabilă în vigoare în legătură cu activitatea de constatare a prejudiciilor;
- 5) Păstrează confidențialitatea datelor care au legătură cu serviciile prestate;
- 6) Utilizează datele și informațiile, în legătură cu activitatea prestată, fără urmărirea obținerii unor avantaje nejustificate de natură financiară, materială sau de altă natură;
- 7) Evită potențialele conflicte de interese.

### IV. CONTEXTUL MUNCII

Specialistul constatare daune lucrează, de obicei, individual, în spații deschise (pe teren, la locul producerii evenimentului/riscului asigurat), dar și în spații închise (birouri/camere), într-un mediu sigur și controlat. Efectuează deplasări pe teren, atunci când este cazul. Programul de lucru poate presupune și un orar flexibil.

### V. NIVELUL DE EDUCAȚIE ȘI CALIFICARE

- **De bază:** minim studii medii, atestate cu Diplomă de bacalaureat;
- **De specialitate:** pregătire profesională în domeniul constatării daunelor (auto, construcții, instalații sau alte bunuri), conform prevederilor legale aplicabile.

### VI. CUNOȘTINȚE ȘI DEPRINDERI

- Legislația națională și europeană aplicabilă domeniului asigurărilor, specifică activității de constatare a daunelor;
- Legislația rutieră; legislația specifică și incidentă activității de constatare a daunelor;
- Cunoașterea tehnologiilor de reparații specifice utilizate în procesele de reparații, inclusiv însușirea permanentă a noilor tehnologii de reparație, materiale ce se dezvoltă în domeniul reparațiilor autovehiculelor/a altor bunuri;
- Dinamica autovehiculelor și cauzele accidentelor rutiere; sisteme de siguranță ale autovehiculelor;
- Cunoașterea modului de utilizare a sistemelor de evaluare specializate, a aplicațiilor care cuprind informațiile tehnice furnizate de producătorii sau importatorii de vehicule, de piese de schimb sau materiale, astfel încât soluțiile tehnice propuse să fie în conformitate cu recomandările producătorilor și cu normativele de reparație specifice;
- Abilități, tehnici de comunicare verbală și non-verbală;
- Capacitate de analiză și sinteză a activității desfășurate;
- Capacitate de a lua decizii;

- Managementul conflictelor;
- Legislația privind protecția consumatorilor și a prelucrării datelor cu caracter personal.

## **VII. ATITUDINI/CAPACITĂȚI PROFESIONALE**

- Integritate;
- Demnitate;
- Obiectivitate;
- Amabilitate;
- Discreție;
- Diplomație;
- Imparțialitate;
- Atitudine respectuoasă;
- Vigilență;
- Atitudine constructivă.

## **VIII. OCUPAȚII ÎNRUDITE**

- Inspector de specialitate daune;
- Lichidator daune.