

## Mission

Prendre en charge les dossiers d'indemnisation des victimes de sinistres matériels ou corporels standard en proposant des solutions personnalisées et adaptées à la situation, dans le cadre de procédures conventionnelles de gestion. Contribuer par sa qualité de service à l'image de l'entreprise.

# D1. GESTION ET INDEMNISATION DES SINISTRES STANDARD ET CONVENTIONNELS

## Exemples d'intitulés des métiers

- Chargé.e de solutions d'indemnisation
- Chargé.e de service client
- Gestionnaires conseils
- Chargé.e de relation service clients
- Conseiller.ère en indemnisation et services
- Chargé.e d'accompagnement du client

## Illustrations d'activités mises en œuvre

<b>Instruction des dossiers sinistres</b>	Recueillir la déclaration de sinistre et prendre connaissance de la situation et du besoin du client. Vérifier la validité du contrat et l'application des garanties, recouper les informations pour détecter les fraudes éventuelles
	Si nécessaire, déclencher les mesures conservatoires et missionner un expert pour évaluer le dommage ou le préjudice
	Apprécier, sur la base du dossier ou du rapport d'expertise, la portée du dommage, les enjeux financiers, et, le cas échéant, les responsabilités en cause
<b>Règlement des dossiers sinistres</b>	Identifier la solution de règlement et/ou de service adaptée aux besoins de l'assuré et aux procédures de gestion conventionnelle
	Mettre en œuvre la procédure de règlement standard ou conventionnelle (IRSA, IRCA, IRSI, CRAC...) correspondant au sinistre (application du barème d'indemnisation, contacts avec l'assuré et les sociétés adverses, gestion des recours éventuels...)
	Procéder au paiement de l'indemnité ou au déclenchement de la prestation de service, en fonction de la politique de règlement de l'entreprise et du choix de l'assuré
	Réaliser le suivi administratif et technique du dossier
<b>Conseil, accompagnement et aide à la décision</b>	Accompagner et informer le client dans ses démarches tout au long du dossier
	Traiter les réclamations des clients relevant de son domaine
	Détecter des opportunités commerciales et proposer au client de développer sa couverture

## Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Les contrats relevant de son domaine et leurs garanties
- Les conventions assurances
- Les aspects du droit applicable en matière de gestion des sinistres
- Les procédures de gestion des dossiers sinistres
- Les techniques d'expression écrite, orale et téléphonique
- Mettre en œuvre les règles et techniques de gestion et de règlement des sinistres
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques liées à la gestion d'un dossier sinistres
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Contrôler des pièces et justificatifs d'un dossier pour détecter une éventuelle fraude
- Agir avec réactivité et adaptabilité
- Capacité de collaboration et d'interaction entre plusieurs intervenants sur un même dossier
- Négocier, argumenter, convaincre
- Favoriser des relations d'échanges et un climat de coopération

## Voies possibles d'accès aux métiers

### Formation initiale ou continue

---

CQP Chargé de relation clientèle assurance  
BTS Assurance

Autres diplômes ou certifications de niveau Bac +2 à +3 (niveaux 5 à 6) dans les domaines de la relation client, de la vente, des techniques de commercialisation, de la commercialisation de produits d'assurances ou financiers

### Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

---

Relation client et opérations d'assurances (C)

## Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux (D2)

Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance (D3)

## Dimension relationnelle des métiers

Relations quotidiennes avec les clients, les prestataires et les experts internes (D4) ou externes

Relations internes fréquentes avec les métiers du domaine Relation client et opérations d'assurances (C)

Relations possibles avec le métier Souscription, prévention et vente d'affaires (B3)