

Mission

Prendre en charge les dossiers d'indemnisation des victimes de sinistres spécifiques et complexes, comportant des enjeux importants au plan humain, financier, commercial, médiatique, ou nécessitant l'exécution de procédures contentieuses. Contribuer par sa qualité de service à l'image de l'entreprise.

D2. GESTION ET INDEMNISATION DES SINISTRES COMPLEXES OU CONTENTIEUX

Exemples d'intitulés des métiers

- Gestionnaire ou Rédacteur.rice sinistres complexes
- Gestionnaire conseil affaires graves/Indemnisateur.rice corporel grave
- Gestionnaire défense pénale et recours /Juristes sinistres
- Chargé.e d'études sinistres complexes/Inspecteur.rice

Illustrations d'activités mises en œuvre

| | |
|--|---|
| Instruction des dossiers sinistres | 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 |
| | Estimer le montant du dommage, sur pièces ou sur place, et constituer les provisions techniques |
| | Déterminer les responsabilités en cause, le mode de réparation financier ou en nature et les actions à mettre en œuvre |
| Règlement des dossiers sinistres | Identifier la solution de règlement et/ou de service adaptée aux besoins de l'assuré et aux procédures de gestion conventionnelle |
| | Négocier, le cas échéant, les conditions de règlement conduisant à la conclusion d'un accord équilibré entre les besoins du client et les conditions d'équilibre du contrat |
| | Procéder au paiement de l'indemnité et/ou au déclenchement de la prestation de services en fonction de la politique de règlement de l'entreprise et du choix de l'assuré |
| | Réaliser le suivi administratif et technique du dossier, éventuellement dans le cadre d'une coassurance ou d'un traité de réassurance |
| Suivi des procédures contentieuses | S'il y a lieu, engager et suivre les procédures judiciaires, exercer les voies de recours et assurer la défense du client |
| | Instruire les dossiers contentieux, définir la stratégie de recours et rédiger les instructions ou argumentations pour les avocats et experts |
| | Coordonner l'action des différents intervenants au dossier (avocats, experts, prestataires...) intervenant au bénéfice de la victime. |
| Conseil, accompagnement et aide à la décision | Accompagner et informer le client dans ses démarches tout au long du sinistre. |
| | 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
- La réglementation en matière de gestion de sinistres (droit civil, droit des assurances, droit administratif...) et les procédures judiciaires
- Les procédures de gestion des dossiers sinistres
- Les techniques d'expression écrite, orale et téléphonique
- La coassurance et la réassurance
- 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
- Traiter un litige ou une procédure contentieuse
- Contrôler des pièces et justificatifs d'un dossier pour détecter une éventuelle fraude
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Négocier, argumenter, convaincre
- Gérer des situations de stress
- Favoriser des relations d'échanges et un climat de coopération
- Prendre des responsabilités et des initiatives dans son champ de compétences

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

BTS Assurance

Diplômes ou certifications de niveau Bac +3 à +5 (niveau 6 à 7)

dans les domaines de la gestion juridique des contrats d'assurance, du droit et des techniques de l'assurance

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

Relation client et opérations d'assurances (C)

Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels (D1)

Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance (D3)

Souscription, prévention et vente d'affaires (B3)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels (D1)

Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance (D3)

Souscription, prévention et vente d'affaires (B3)

Contrôle interne et conformité (K2)

Dimension relationnelle des métiers

Relations quotidiennes avec les clients, des experts ou des prestataires

Relations internes fréquentes avec les métiers du domaine Relation client et opérations d'assurances (C), notamment Souscription, prévention et vente d'affaires (B3)

Relations possibles avec les métiers du domaine Gestion et maîtrise des risques (K)