

CHARGÉ D'INDEMNISATION EN ASSURANCE

Titre RNCP 39615

L'Ifpass propose le Bachelor chargé d'indemnisation en assurance. Cette formation conduit principalement aux emplois de la catégorie gestionnaire de contrats ou prestations dans la nomenclature des métiers de l'OEMA.

A l'issue de sa formation, le détenteur de ce bachelor est amené à occuper un poste de chargé d'indemnisation au sein d'un service de gestion des sinistres incendie, accident, risques divers...

BLOCS DE COMPÉTENCES

- Gérer la relation avec la victime et toutes les parties impliquées dans le sinistre
- Instruire le dossier sinistre dans un environnement juridique et technique spécifique
- Régler le sinistre dans le respect des procédures internes
- Négocier tout au long du dossier en vue d'une transaction finale

Nos diplômes et titres sont découpés en blocs de compétences.
Il est possible de valider un ou plusieurs blocs de compétences.

PRÉREQUIS

- Tout public
- 1 an d'expérience dans la certification visée

DURÉE D'ACCOMPAGNEMENT

- Vous bénéficiez de 16 h d'accompagnement sur 1 an

DÉROULÉ D'ACCOMPAGNEMENT

Le planning est défini par l'accompagnateur au début du parcours.

- Atelier méthodologique : 3 h 30 mn
- Rendez-vous d'accompagnement : 9 h
- Atelier préparation au jury : 3 h 30 mn

MODALITES D'INSCRIPTION

- Recevabilité étudiée par l'Ifpass

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Le candidat doit déposer le Livret 2 et il sera reçu en soutenance par un jury.
- Soutenance en janvier, avril, juin et octobre.
- Pour certaines certifications, une épreuve de mise en situation peut être demandée.
- Résultats communiqués deux semaines après le jury de certification.
- Envoi du diplôme par l'Ifpass

TARIFS

2 800 €

CHIFFRES CLEFS

2023 : 12 candidats présentés
en 2023 : 10 VAE totales et 2 VAE Partielles - Soit 83.3% de taux de réussite

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

N° ET INTITULÉ DU BLOC	LISTE DE COMPÉTENCES
<p>RNCP39615BC01</p> <p>GÉRER LA RELATION AVEC LA VICTIME ET TOUTES LES PARTIES IMPLIQUÉES DANS LE SINISTRE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir et écouter l'assuré/ le tiers victime qui vient déclarer un sinistre ou le bénéficiaire qui vient demander le règlement d'une prestation en face à face, au téléphone ou par courrier ou courriel, au sein d'un service sinistre, d'une entreprise d'assurance ou chez un intermédiaire d'assurance • Rassurer l'assuré ou le tiers victime sur l'accompagnement qui va suivre tout au long de la gestion du dossier, en faisant preuve d'empathie et en intégrant la dimension humaine pour tenir compte des traumatismes éventuels générés par la survenance du sinistre • Adapter sa communication non verbale et verbale face à une personne vulnérable et choisir le canal de communication le plus adapté pour faciliter les échanges dans le respect de l'autre et ce tout au long de la gestion du dossier • Communiquer sur la prise en charge du règlement du sinistre ou de la prestation auprès de l'assuré et des tiers impliqués, en expliquant les décisions prises en matière de gestion de sinistre, en choisissant les outils de communication les plus adaptés au profil de l'interlocuteur, et en instaurant un climat de confiance à un moment clé de la relation contractuelle assureur/assuré • Convaincre les parties prenantes de la pertinence des mesures de gestion adoptées par l'assureur en valorisant la solution proposée, en adaptant également sa communication en fonction de son interlocuteur et en s'assurant de la bonne compréhension des informations transmises tout au long de la procédure • Manager l'ensemble des parties intervenantes : médecin conseil, expert, avocat, intermédiaire d'assurance, réparateur, ou tout intervenant dans le dossier, en facilitant la communication des décisions, positions, évaluations prises afin de permettre une indemnisation rapide de l'assuré
<p>RNCP39615BC02</p> <p>INSTRUIRE LE DOSSIER SINISTRE DANS UN ENVIRONNEMENT JURIDIQUE ET TECHNIQUE SPÉCIFIQUE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier le contrat et vérifier que la garantie à mettre en œuvre, en fonction des informations transmises par l'assuré et/ou les tiers, est bien acquise en formalisant la déclaration du client par un enregistrement dans les systèmes d'information afin d'entraîner l'ouverture administrative du sinistre • Déterminer le niveau de prise en charge du sinistre par l'assureur en analysant les conditions contractuelles et dans le respect des dispositions contractuelles et des textes de loi applicables afin de déterminer le montant éventuel de l'indemnisation. • Identifier les personnes protégées en adaptant la gestion du sinistre en prenant en compte règles juridiques particulières qui leurs sont applicables afin de permettre la protection de ce public spécifique • Décider de la prise en charge d'un sinistre en totale autonomie ou pour certains dossiers complexes en référer à son manager d'équipe, voire à un comité de direction afin de préserver les enjeux financiers et la notoriété de l'entreprise • Déterminer si une ou plusieurs responsabilités sont mises en jeu après une étude de l'ensemble des éléments du dossier, dans le respect des règles de droit et de la réglementation en vigueur, pour identifier le ou les responsables des dommages tenus d'indemniser les victimes • Identifier si un tiers est impliqué dans le sinistre afin de déterminer si une convention interprofessionnelle est applicable ou si ce sont les clauses du contrat qui doivent être mise en œuvre afin de permettre l'indemnisation des victimes et ce dans le respect du code des assurances • Préparer le recours à exercer auprès du tiers éventuellement responsable ou de son assureur par l'élaboration et l'envoi d'une lettre de mise en cause dans le respect strict des règles et des délais de droit et/ou des conventions interprofessionnelles applicables, en utilisant éventuellement un concentrateur informatique et l'enregistrement de données numériques, pour obtenir le remboursement des indemnités versées par son entreprise • Analyser le type de sinistre concerné, l'importance des enjeux financiers et les recours possibles en respectant les procédures de gestion définies par l'entreprise afin de déterminer si mandater un expert est nécessaire pour évaluer les dommages • Décider du type d'expertise à mettre en œuvre, amiable, contradictoire, sur pièces, ou en télé-expertise en fonction de la typologie de sinistre, de son ampleur et des procédures de gestion internes afin de permettre l'évaluation des dommages ainsi que les montants de prise en charge qui vont en découler • Proposer les mesures conservatoires en analysant la situation et en évaluant les risques d'aggravation du sinistre afin de limiter l'étendue des dommages et la mise en sécurité des personnes et des biens • Evaluer le coût global potentiel du sinistre en reprenant les éléments fournis par les différents acteurs sur le dossier afin d'alimenter les provisions pour sinistres à payer (PSAP) soit au coût réel soit en montant forfaitaire et permettre ainsi à l'entreprise d'anticiper, mesurer les pertes et garder l'équilibre financier de son portefeuille

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

N° ET INTITULÉ DU BLOC	LISTE DE COMPÉTENCES
<p>RNCP39615BC03</p> <p>RÉGLER LE SINISTRE DANS LE RESPECT DES PROCÉDURES INTERNES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Déterminer le montant de l'indemnité ou de la prestation due au titre du sinistre en la calculant grâce aux conclusions de l'expert, des clauses du contrat d'assurance de l'assuré et/ou de la jurisprudence et dans la limite de ses pouvoirs de règlement afin d'apporter une réponse à l'assuré sur le traitement de son sinistre • Déterminer la marge de négociation possible pour transiger avec l'assuré ou le tiers victime en prenant en considération des critères économiques, juridiques et commerciaux et selon le type de dossiers traités afin de garantir les intérêts à la fois de l'entreprise et ceux des personnes lésées • Régler le montant de l'indemnité due à la victime ou au bénéficiaire de la prestation dans le respect des procédures internes de lutte anti-blanchiment en respectant le cadre législatif ou les recommandations professionnelles pour être en conformité avec la réglementation et éviter des sanctions • Indemniser les personnes protégées en veillant à la stricte application des règles juridiques spécifiques concernant ce public pour être en conformité avec la réglementation et éviter toute réclamation ou contestation auprès de l'entreprise sur la procédure d'indemnisation • Exercer le recours à l'encontre de l'auteur responsable du sinistre ou de son assureur ou le recouvrement d'un indu dans les délais imposés par la loi, le contrat ou la convention interprofessionnelle applicable afin d'obtenir le remboursement des sommes versées par l'entreprise • Traiter une réclamation client dans le cadre de la gestion du sinistre ou à la suite du règlement du dossier par le biais d'un écrit (lettre ou courriel), d'un appel téléphonique ou en face à face en motivant et expliquant la réponse afin d'optimiser la relation client et conserver le client en portefeuille • Rédiger une fiche synthétique des éléments importants du dossier lors d'une réclamation adressée directement au service médiation de l'entreprise d'assurance ou à un médiateur public, dans le respect des procédures internes en matière de médiation, pour permettre au médiateur d'instruire le dossier et d'apporter la solution la plus adaptée à la situation • Analyser les assignations ou citations reçues et les transmettre avec les éléments nécessaires à l'étude de l'affaire au service juridique en charge de la gestion des contentieux afin de permettre à l'entreprise d'être représentée devant les tribunaux et trouver une issue au litige • Traiter une contestation dans le cadre d'un recours conventionnel en analysant les arguments et motifs avancés par la partie adverse et en y apportant une réponse motivée et explicite fondée sur les éléments factuels du dossier afin de trouver une issue favorable pour chacun des intervenants
<p>RNCP39615BC04</p> <p>NÉGOCIER TOUT AU LONG DU DOSSIER EN VUE D'UNE TRANSACTION FINALE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Négocier avec le client et/ou les parties impliquées à chaque étape clé de la gestion du dossier sinistre, les éléments financiers et stratégiques en mobilisant des stratégies de négociation pour parvenir à une solution finale orientée « client » tout en préservant les intérêts de l'entreprise d'assurance • Gérer les éventuelles situations de conflits avec l'assuré, les tiers impliqués ou le bénéficiaire de la prestation due en en faisant preuve d'intelligence situationnelle et pratiquant l'écoute active, en cherchant les sources du désaccord, en prenant en compte tous les points de vue avec empathie, afin de trouver une solution satisfaisante pour toutes les parties prenantes et conserver le lien de confiance avec l'assuré • Transformer le sinistre en opportunité commerciale en proposant une solution d'assurance pour répondre aux manques en termes de garanties, détectées lors de la gestion du sinistre et en informer le service en charge de la commercialisation des contrats des carences détectées pour adapter le contrat aux besoins réels de l'assuré et favoriser ainsi une meilleure indemnisation de ses sinistres potentiels • Améliorer la gestion des sinistres de son service en signalant les dysfonctionnements, problèmes rencontrés, remontées des assurés dans le cadre de l'instruction ou le règlement des dossiers afin d'initier la conduite d'actions correctives et la mise en place de procédures d'amélioration continue permettant une meilleure prise en charge des assurés • Mener une veille sur son domaine d'expertise en recherchant et en collectant les informations sur les évolutions techniques et réglementaires afin de les comprendre et de les adapter dans ses activités

ÉQUIVALENCES ET PASSERELLES

- Cette formation n'a pas de lien avec d'autres certifications.

SUITE DE PARCOURS

- Master Management du Risque et de l'Innovation en Assurance
- Manager du Marketing et de la Relation Client en assurance
- Master Manager en Assurance
- Souscripteur en assurance et réassurance

DÉBOUCHÉS

- Cette certification conduit principalement aux emplois de la catégorie gestionnaire de contrats ou prestations dans la nomenclature des métiers de l'OEMA (Observatoire de l'Évolution des Métiers de l'Assurance).
- Le détenteur de ce Bachelor est amené à occuper un poste de chargé d'indemnisation au sein d'un service de gestion des sinistres incendie, accident ou encore risques divers.
- Métiers visés : Chargé d'indemnisation, Gestionnaire de sinistres polyvalent, Gestionnaire en protection juridique et Expert.

Le taux d'insertion global de ce titre en VAE est de 100% et le taux d'insertion dans l'emploi est de 100%
(Les candidats sont tous des professionnels dans l'emploi)