

FICHE DE POSTE

Intitulé du poste	GESTIONNAIRE INDEMNISATIONS IARD
--------------------------	----------------------------------

IDENTITÉ DU COLLABORATEUR

Nom, prénom	A recruter
Statut, cadre d'emplois, catégorie	Non Cadre- Employé- Classe C

PRÉSENTATION DU SERVICE D'AFFECTATION

Mission principale du service	Assurer le traitement des dossiers sinistres multi produits (Moto, Cyclo, Auto, MRH etc) associés à des contrats distribués par FMA ASSURANCES
Composition du service (effectif)	8
Positionnement du poste	Rattaché à la Responsable du Service Indemnisation

MISSIONS ET ACTIVITES DU POSTE

Missions principales, raison d'être ou finalité du poste	Assurer la gestion autonome d'un portefeuille de dossiers sinistres matériels IARD dans le respect des procédures et en participant activement à la réalisation des missions collectives, au sein d'une équipe dynamique, orientée satisfaction Client.
Missions et activités principales du poste	<ul style="list-style-type: none"> • Conseiller et accompagner les Clients dans le cadre de la gestion de leur sinistre, favoriser les appels sortants afin de consolider la relation clients • Assurer la prise en charge des appels entrants dans le cadre de la gestion des dossiers (Assurés, Courtiers, Réparateurs, Experts, Responsable régionaux etc...) • Gérer les sinistres sur les produits auto, moto, cyclo, en application de la loi Badinter et des dispositions contractuelles spécifiques à chaque produit • Appliquer les conventions IRSA (AUTO /MOTO) et IRSI (multirisque habitation) • Réaliser l'ensemble des actes de gestion relatifs à la gestion

	<p>des sinistres :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Vérifier la conformité du risque et l'application des garanties, remonter toutes anomalies contractuelles détectées, -Ouvrir les dossiers dans le Back office (MAYA), -Déterminer les responsabilités, -Évaluer financièrement les dossiers (provisionner), maîtriser les coûts techniques et en assurer le suivi, -Veiller à la complétude des données saisies dans l'outil de gestion à chaque étape de la vie du dossier - Veiller au bon classement des pièces des dossiers suivis en renommant les pièces reçues en fonction de leur nature, - Participer à la surveillance du portefeuille et remonter toute suspicion de fraude sinistre ou autres anomalies détectées au cours de la gestion du dossier. <ul style="list-style-type: none"> ● Régler les montants d'indemnisation dans la limite des pouvoirs de délégation, ● Procéder à l'exercice des recours et de leurs suivis dans le respect des procédures, ● Effectuer les révisions des dossiers en cours, ● Identifier les réclamations et les traiter de manière collaborative, ● Identifier les courriers GED entrants pour faciliter leur rattachement aux dossiers sinistres concernés (Tâche collective planifiée), ● Appliquer les procédures de gestion des véhicules économiquement irréparables (Procédures Épaves),
<p>Intérêts, points de vigilance du poste</p>	<p>Intérêts :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Tâches diversifiées. Chaque cas traité est différent. ● Dimension sociale importante : contact permanent avec les clients ● Développe le professionnalisme dans un cadre dynamique ainsi que la capacité à trouver des solutions pragmatique ● Cadre de travail Autonome et responsabilisant <p>Points de vigilance :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Assertivité et prise de hauteur indispensable pour une meilleure appréhension des demandes Clients ● Service engagée dans un processus d'évolution digitale dans l'objectif de limiter les tâches administratives à faible valeur ajoutée, ● Coordination indispensable dans le cadre du traitement des demandes téléphoniques, ● Diversités des procédures en fonction de l'identité de

	l'assureur porteur de risque et des produits.
--	---

COMPÉTENCES REQUISES SUR LE POSTE

<p>Profil du poste</p>	<p>Les « savoir-faire » :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● rigueur et de la méthode, ● Respect des procédures établies ● excellent sens de l'organisation, ● excellente capacité d'analyse, ● Maîtrise des outils informatiques, ● Connaissances les dispositions législatives, règlementaires et conventionnels (IRSA, IRSI , Droit commun, ● Connaissance des règles de souscription et de gestion des contrats IARD pour particuliers. <p>Les « savoir-être » :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Aisance relationnelle, ● Aisance rédactionnelle, ● Pro activité, ● Réactivité, ● Pédagogie, ● Adaptabilité, flexibilité, ductilité, ● Maîtrise de soi / Professionnalisme, ● Sens de l'écoute/ empathie
-------------------------------	--

<p>Date et signature du collaborateur :</p>	<p>Date et signature du supérieur hiérarchique direct</p>
--	--