

Mon Métier de Chargée de sinistres spécialisée/Chargé de sinistres spécialisé



Chargée de sinistres spécialisée/Chargé de sinistres spécialisé



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

En tant que Chargé/Chargée de sinistre spécialisé de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, vous gérez des dossiers complexes et des litiges liés aux sinistres. Vous maîtrisez les processus de traitement spécifiques et disposez d'un pouvoir de règlement étendu. Vous contribuez à l'amélioration des outils et procédures, apportez un soutien technique aux différents interlocuteurs et êtes capable d'identifier et traiter les fraudes. Votre expertise vous permet de participer activement à la bonne santé du portefeuille des clients assurés par les ACM. Ce rôle requiert une grande rigueur, des compétences en gestion de dossiers complexes et une capacité d'analyse approfondie.

VOS RESPONSABILITÉS

- Gérer des sinistres complexes et spécifiques en appliquant une expertise approfondie dans le domaine de l'assurance
- Traiter les litiges amiables et contentieux résultant des sinistres en prenant en charge l'ensemble de la procédure
- Exercer un pouvoir de règlement et de contrôle étendu sur les dossiers traités
- Contribuer à l'amélioration des outils et procédures de gestion des sinistres au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
- Apporter un soutien technique et des conseils aux différents interlocuteurs, y compris les collaborateurs, assurés, bénéficiaires et notaires
- Identifier et traiter les cas de fraude grâce à son expérience approfondie dans la gestion de sinistres
- Participer activement à la bonne santé du portefeuille des clients assurés par les ACM (Assurances de Crédit Mutuel)
- Assurer une veille réglementaire et technique dans son domaine d'expertise pour maintenir un haut niveau de compétence
- Collaborer avec les autres services de Crédit Mutuel Alliance Fédérale pour optimiser le traitement des sinistres et améliorer la satisfaction client
- Représenter le Crédit Mutuel Alliance Fédérale lors de négociations ou de procédures juridiques liées aux sinistres complexes

Exemples de parcours pour y parvenir : Formation en assurance et expérience en gestion de sinistres. Maîtrise des processus complexes et connaissances juridiques.

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Pour découvrir les autres métiers, consultez la [Carte des métiers et parcours professionnels](#).



Chargée de sinistres spécialisée/Chargé de sinistres spécialisé



LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse	Conformité	Apprendre à apprendre
Conseil	Droit	Assertivité
Gestion de dossiers complexes	Finance	Être acteur du collectif
Gestion de portefeuille contentieux	Marketing et communication	Être centré client
Gestion des recours, sinistres et litiges	Middle & back office	Être force de proposition
Maîtrise de risque	Offre	Être proactif
Orientation client	SI & DATA	Être responsable
Qualité		Faire preuve de courage
Reporting		Faire preuve de flexibilité
Travail en équipe		Faire preuve d'esprit critique
		Pédagogie
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer

Chargée de sinistres spécialisée/Chargé de sinistres spécialisé



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Analyse	• Détecter et recenser les informations, veiller à leur exhaustivité et prendre en compte la durée de vie de la donnée dans l'analyse • Combiner les sources d'informations, mener les études adéquates, mettre en perspective le sujet et son contexte et comprendre leurs enjeux • Faire preuve d'un regard critique dans l'étude du sujet, associer les parties prenantes concernées et évaluer les scénarii opportuns et leurs impacts • Formaliser et transmettre les conclusions et préconisations adéquates dans un objectif de qualité et de performance
Conseil	• Comprendre les besoins du client interne et intégrer les impacts de son environnement sur l'activité concernée • Identifier les besoins d'accompagnement des parties prenantes, valider le cadre d'intervention et apporter le soutien adéquat • Prendre de la hauteur et apporter les solutions adéquates en fonction du besoin, expliquer et accompagner pour faciliter l'appropriation • Aider à la prise de décision au service du développement de l'activité et de la prévention des risques
Gestion de dossiers complexes	• Analyser et traiter des dossiers complexes impliquant de multiples parties prenantes et enjeux • Élaborer des stratégies de résolution adaptées aux spécificités de chaque situation • Coordonner les actions des différents intervenants et gérer les interdépendances • Identifier et gérer les risques potentiels tout au long du traitement du dossier • Proposer des solutions innovantes pour résoudre les blocages identifiés
Gestion de portefeuille contentieux	• Analyser et évaluer la performance globale du portefeuille contentieux • Élaborer des plans d'action pour améliorer la gestion des dossiers complexes • Superviser une équipe de gestionnaires de contentieux • Collaborer avec les services juridiques pour optimiser les stratégies de résolution
Gestion des recours, sinistres et litiges	• Collecter les données du sinistre ou du litige, identifier le contexte, les parties prenantes, l'environnement et les enjeux, confirmer la qualité des données recueillies • Évaluer l'éventualité du recours ou du contentieux, définir la procédure optimale, instruire le dossier et accompagner l'assuré dans les différentes étapes de traitement de son dossier et de ses difficultés • Mobiliser l'ensemble des parties prenantes en fonction des orientations prises et conduire l'instruction jusqu'à l'indemnisation dans un objectif de satisfaction et de fidélisation de l'assuré

Chargée de sinistres spécialisée/Chargé de sinistres spécialisé



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Maîtrise de risque	• Évaluer les risques et points de vigilance sur son périmètre, tenir compte des impacts financiers, formaliser les recommandations et engager les parties prenantes dans la mise en œuvre • Accompagner le management et les équipes dans une gestion optimisée du risque pour sécuriser l'activité à l'échelle de l'entité • Garantir la maîtrise des risques et la sécurité des données, s'assurer de la qualité et du respect des procédures interne et participer à leur élaboration ainsi qu'à leur évolution • Consolider et renseigner les outils de contrôle dans une optique de veille et de suivi du bon fonctionnement de l'entité
Orientation client	• Entretenir une relation de proximité et mettre à disposition son expertise au service de son marché, développer son réseau et animer la relation multicanale au plus près de la vie locale • Intégrer les spécificités privées, professionnelles et/ou patrimoniales, orienter le client dans chaque étape de vie de la relation et l'accompagner au plus près de ses besoins, projets et objectifs • Mobiliser les expertises adaptées à la structuration de l'offre, proposer la solution personnalisée et démontrer la valeur ajoutée et la qualité du service apporté • Exploiter la connaissance du client, développer et faire vivre une relation d'équité centrée sur la qualité du partenariat et la satisfaction
Qualité	• Traiter les opérations dans un objectif d'efficacité et de confidentialité et suivre la qualité des livrables mis en place dans les délais impartis • Mettre en pratique les normes et règles de sécurité liées à l'activité et veiller à leur bonne application • Contribuer activement à la qualité des prestations proposées, participer à l'amélioration des processus et définir les indicateurs de suivi pertinents • Suivre les évolutions réglementaires dans son activité et les mettre en application en quotidien
Reporting	• Identifier les indicateurs pertinents et construire des tableaux de bord permettant un reporting éclairant • Produire des reportings réguliers en veillant à la fiabilité des informations transmises • Assurer la remontée d'informations, sensibiliser, alerter et aiguiller en fonction des besoins
Travail en équipe	• Interagir dans un environnement pluridisciplinaire, identifier et mobiliser les spécialisations adéquates dans un objectif d'efficacité • S'investir dans la dynamique d'équipe, participer à la qualité des informations transmises et s'engager dans le bon fonctionnement au quotidien • Partager son expérience, transmettre son savoir et contribuer au développement des compétences de l'équipe • Développer et entretenir un réseau interne basé sur la confiance et la qualité de la relation

Chargée de sinistres spécialisée/Chargé de sinistres spécialisé

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



SAVOIRS	Compétences	Détails
Conformité	• Conformité LCB-FT	• Activités internationales • France • Procédures LCB-FT-SFI - KYC • Procédures LCB-FT-SFI - KYT • Réglementation et normes LCB-FT-SFI
	• Conformité réglementaire	• Certifications et formations réglementaires • MICA... • RGPD • Veille réglementaire
Droit	• Droit civil	• Clauses abusives • Contrats et obligations • Inexécution contractuelle • Résiliation • Responsabilités professionnelles • Validité des contrats
	• Droit des assurances	• Assurance décès • Assurance-vie • Contrats individuels et collectifs • Des biens • Des personnes et des professionnels • Droit des contrats • Exclusions de garantie • Exécution du contrat d'assurance • Garanties • Sinistres
	• Droit pénal	• Le droit pénal général • Le droit pénal spécial • Procédure pénale
Finance	• Recouvrement de créances	• Aspects juridiques • Gestion des impayés • Négociation avec débiteurs • Outils de suivi • Procédures de recouvrement
Marketing et communication	• Communication externe	• Compétence unique
	• Techniques rédactionnelles	• Adaptation au public • Révision et relecture • Structuration du contenu • Style d'écriture • Techniques narratives

Chargée de sinistres spécialisée/Chargé de sinistres spécialisé

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
Middle & back office	• Bureautique Pack Office	• Messagerie - OUTLOOK • Publication - POWERPOINT • Tableur - EXCEL • Traitement de texte - WORD
	• Outils et procédures de gestion	• Outils de gestion • Procédures de gestion
Offre	• Animation de la relation client	• Conduite d'entretien • Dispositifs de communication • Négociation
	• Offre assurance	• Assurance vie • Automobile • Emprunteurs • IRD • Prévoyance • Requêtes commerciales • Santé
SI & DATA	• Business Analyse	• Connaissance des différentes offres (banque et filiales) • Connaissance des données flux C/C et contrats

Chargée de sinistres spécialisée/Chargé de sinistres spécialisé



SAVOIR ETRE	Définitions
Apprendre à apprendre Capacité à rechercher et mobiliser en permanence les moyens de se développer et d'apprendre. Faire évoluer ses pratiques en fonction de ses nouveaux acquis	• J'associe les feedbacks et mes analyses personnelles afin de disposer d'une vision objective de mes forces et faiblesses et définir les méthodes les plus adaptées à mon apprentissage • Je modifie les comportements que j'adopte habituellement en phase d'apprentissage
Assertivité Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation	• J'écoute l'autre et ses besoins • Je partage mes convictions dans le respect de l'autre
Être acteur du collectif Capacité à s'inscrire et à participer activement à une dynamique collective, à développer une relation de confiance avec les autres personnes de son équipe et fédérer dans un objectif commun	• Je sais travailler et construire avec plusieurs interlocuteurs • J'adhère à un projet de groupe
Être centré client Capacité à mettre le client externe comme interne au centre de notre attention, à être force de proposition pour répondre au mieux à ses besoins et à ses attentes au service de la performance	• Je suis proactif avec le client externe comme interne • Je lui propose les solutions adaptées • Je concilie l'intérêt du client et de l'entreprise
Être force de proposition Capacité à proposer une solution réalisable en fonction du temps, des moyens et des outils mis à disposition	• J'expose les idées et les solutions avec confiance, conviction et de façon logique • Je suscite l'intérêt des interlocuteurs
Être proactif Capacité à anticiper et agir de manière proactive pour atteindre un objectif ou résoudre un problème - Capacité à prendre des initiatives, à être prévoyant et à ne pas attendre que les choses se passent avant de réagir	• Je suis capable de gérer des projets de manière proactive en identifiant les obstacles et en les surmontant • Je fais preuve d'anticipation en identifiant les tendances du marché et je propose des solutions novatrices
Être responsable Capacité à utiliser les moyens à disposition pour atteindre ses objectifs, à prendre de la hauteur et à être responsable de ses choix pour améliorer la performance de son activité et avancer dans un esprit de confiance	• J'analyse les situations et fais des choix en conséquence • Je suis autonome • Je prends de la hauteur sur les situations

Chargée de sinistres spécialisée/Chargé de sinistres spécialisé



SAVOIR ETRE	Définitions
Faire preuve de courage Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit	• Je partage mes idées et points de vue ouvertement, indépendamment de toutes critiques • Je fais preuve de conviction face à l'adversité et aux défis • Je soulève des sujets controversés pour être certain de les aborder de manière constructive et positive
Faire preuve de flexibilité Capacité à s'adapter rapidement et efficacement à des situations changeantes ou imprévues - Capacité à remettre en question ses propres certitudes et de trouver des solutions créatives à des problèmes complexes	• Je trouve des solutions différentes pour résoudre des problèmes complexes • Je m'adapte facilement à de nouvelles situations de travail • Je suis capable de travailler efficacement avec des personnes ayant des points de vue différents • J'ai conscience d'évoluer dans un environnement changeant et incertain
Faire preuve d'esprit critique Capacité à identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner d'une manière critique pour formuler un point de vue étayé - Être poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements	• Capacité à mobiliser ses savoirs sur des opérations simples en autonomie • Capacité à reformuler et à transmettre à un niveau supérieur les opérations nécessitant une connaissance plus avancée
Pédagogie Capacité à transmettre ses connaissances et ses expériences d'une manière structurée, cohérente et adaptée aux interlocuteurs pour leur permettre de les mettre en pratique	• J'adapte les méthodes d'apprentissage aux besoins de mes interlocuteurs • Je facilite l'apprentissage en faisant réfléchir mes interlocuteurs de la manière la mieux adaptée à la situation
Porter nos valeurs Capacité à s'inscrire dans les valeurs portées par le groupe en tant qu'entreprise à mission – diversité, inclusion, équité, exemplarité, droit à l'erreur – et à les diffuser dans ses pratiques et à ses collaborateurs	• Je suis bienveillant et de bonne volonté dans mes pratiques et avec mes différents interlocuteurs • Je véhicule les valeurs du groupe dans mes pratiques
Savoir communiquer Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie	• Je sais faire preuve d'empathie • Je m'adapte à mon interlocuteur • Je choisis le canal de communication pertinent