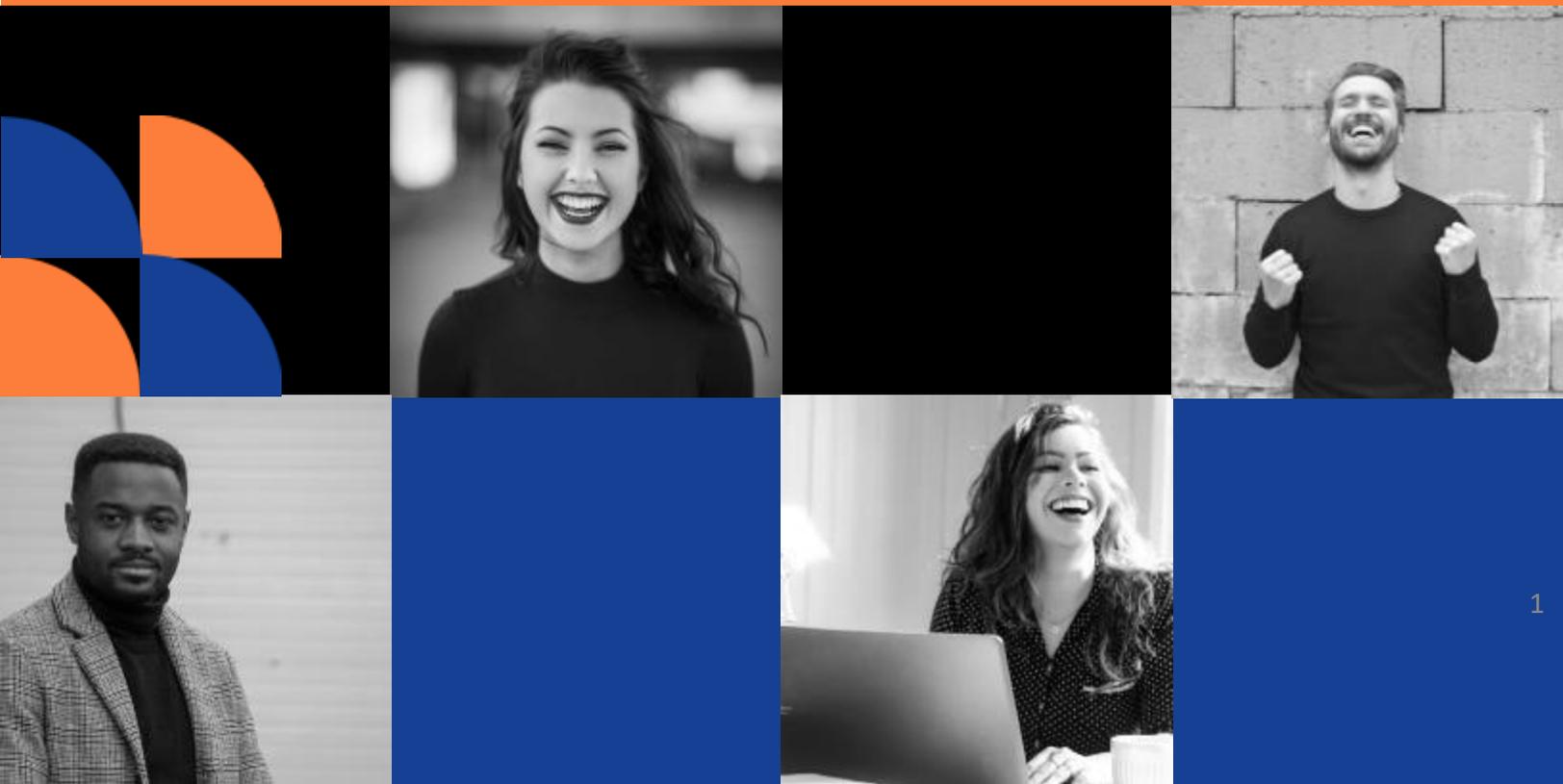


# Mon Métier de Chargée/Chargé de sinistres



# Chargée/Chargé de sinistres



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

En tant que Chargé/Chargée de sinistre de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, vous gérez les sinistres et les remboursements associés. Vous réceptionnez les déclarations, coordonnez et suivez les dossiers, effectuez les remboursements et indemnisations selon les garanties contractuelles. Vous contribuez à la santé du portefeuille clients et apportez une assistance technique aux divers interlocuteurs. Vous êtes capable de traiter efficacement les demandes par téléphone, mail ou courrier. Vous êtes moteur dans la gestion des dossiers et possédez une excellente connaissance des contrats d'assurance pour assurer un service optimal aux assurés de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Réceptionner et analyser les déclarations de sinistres des assurés particuliers et professionnels via différents canaux de communication
  - Gérer et suivre les dossiers de sinistres de manière proactive, en veillant à la satisfaction des clients de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
  - Effectuer les remboursements et procéder aux indemnisations conformément aux garanties des contrats d'assurance
  - Coordonner les actions avec les différents intervenants internes et externes pour faciliter le traitement des dossiers
  - Apporter une assistance technique et des conseils aux assurés, bénéficiaires et autres parties prenantes
- Contribuer à la bonne santé du portefeuille des clients assurés par les ACM au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
  - Veiller au respect des procédures internes et des réglementations en vigueur dans le traitement des sinistres
  - Participer à l'amélioration continue des processus de gestion des sinistres pour optimiser l'expérience client
  - Collaborer avec les équipes commerciales pour identifier les opportunités de cross-selling et de fidélisation des clients
  - Représenter les valeurs de Crédit Mutuel Alliance Fédérale dans toutes les interactions avec les assurés et les partenaires

Exemples de parcours pour y parvenir : Formation en assurance ou droit. Expérience dans la gestion de sinistres ou le service client en assurance.

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



# Chargée/Chargé de sinistres



| LES COMPÉTENCES                           |                            |                                |
|---|----------------------------|--------------------------------|
| SAVOIR-FAIRE                              | SAVOIRS                    | SAVOIR-ÊTRE                    |
| Analyse                                   | Conformité                 | Apprendre à apprendre          |
| Gestion des recours, sinistres et litiges | Droit                      | Être acteur du collectif       |
| Gestion                                   | Durabilité                 | Être centré client             |
| Négociation                               | Marketing et communication | Être proactif                  |
| Orientation client                        | Middle & back office       | Être responsable               |
| Qualité                                   | Offre                      | Faire preuve de courage        |
| Reporting                                 | Stratégie                  | Faire preuve de flexibilité    |
| Travail en équipe                         |                            | Faire preuve d'esprit critique |
|   |                            | Pédagogie                      |
|   |                            | Porter nos valeurs             |
|   |                            | Savoir communiquer             |



| SAVOIR-FAIRE  | Définitions  |
|---|--|
| <p><b>Analyse</b></p>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier, récolter et synthétiser les informations nécessaires, veiller à la qualité des données exploitées</li> <li>• Comprendre le contexte, l'étudier, prendre le recul nécessaire, et poser les scénaris possibles et leurs enjeux</li> <li>• Formaliser la réponse adaptée au besoin, la transmettre aux interlocuteurs concernés et s'assurer de sa bonne compréhension</li> </ul>  |
| <p><b>Gestion des recours, sinistres et litiges</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recueillir des données relatives au sinistre, veiller à leur fiabilité et leur exhaustivité et instruire le dossier</li> <li>• Solliciter si besoin les services nécessaires, apprécier le sinistre et évaluer la couverture et la prise en charge selon les conditions contractuelles</li> <li>• Définir les indemnisations adéquates et garantir la proximité et une communication de qualité avec l'assuré dans le traitement du dossier</li> </ul>  |
| <p><b>Gestion</b></p>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recenser et structurer les informations, valider l'exhaustivité et de la fiabilité des éléments</li> <li>• Maîtriser les procédures et les outils, véhiculer les bonnes pratiques de gestion</li> <li>• Traiter les dossiers, intégrer leur spécificité, solliciter les différents intervenants dans un objectif d'efficacité, de conformité et de qualité de service</li> <li>• Participer au reporting, transmettre les informations et proposer des améliorations de process auprès des bons interlocuteurs</li> </ul>   |
| <p><b>Négociation</b></p>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les objectifs des différentes parties prenantes, anticiper les objections et préparer les solutions alternatives</li> <li>• Donner envie d'avancer ensemble dans la négociation, créer un climat de confiance favorable à la discussion</li> <li>• Adapter son argumentation à la situation et aux besoins, tenir ses positions, les exprimer avec clarté à l'oral comme à l'écrit</li> <li>• Proposer les solutions adéquates, viser le compromis et aboutir à une conclusion satisfaisante aux parties</li> </ul>  |
| <p><b>Orientation client</b></p>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• Exploiter la connaissance du client, développer et faire vivre une relation d'équité centrée sur la qualité du partenariat et la satisfaction</li> </ul> |



| SAVOIR-FAIRE      | Définitions  |
|-------------------|--|
| Qualité           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Effectuer les opérations confiées dans un objectif de qualité et d'efficacité et dans le respect des règles et procédures en vigueur</li><li>• Documenter son travail, rendre compte et utiliser les outils adaptés au bon déroulement des activités sur son périmètre</li><li>• Porter et suivre les demandes nécessitant une expertise et un traitement appropriés avec réactivité</li></ul>   |
| Reporting         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Collecter les données et assurer l'exactitude des données communiquées</li><li>• Produire un reporting ponctuel sur la base de l'analyse des informations recueillies</li><li>• Synthétiser pour identifier et communiquer les points les plus importants</li></ul>  |
| Travail en équipe | <ul style="list-style-type: none"><li>• Interagir au quotidien avec les services appropriés et entretenir une relation de qualité</li><li>• Partager son expérience, participer à l'amélioration des pratiques professionnelles et des compétences au sein de l'équipe</li><li>• Transmettre les informations et participer à la bonne communication au sein de l'équipe</li><li>• Participer au bon fonctionnement de l'équipe au quotidien, être force de proposition dans un objectif d'efficacité collective</li></ul> |

# Chargée/Chargé de sinistres



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   |
|-------------------|--|---|
| <b>Conformité</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité déontologie</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflits d'intérêts client/salarié</li> <li>• Corruption</li> <li>• Faculté de signalement</li> <li>• Listes de surveillance et d'interdiction</li> <li>• Suivi du personnel sensible</li> </ul>   |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité LCB-FT</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activités internationales</li> <li>• AMLFT</li> <li>• AMLFT expert - TACO</li> <li>• Déclaration de soupçon</li> <li>• Droits de communications</li> <li>• France</li> <li>• Maîtrise des outils de pilotage des experts</li> <li>• Outils de pilotage du réseau</li> <li>• Procédures LCB-FT-SFI - KYC</li> <li>• Procédures LCB-FT-SFI - KYT</li> <li>• Réglementation et normes LCB-FT-SFI</li> <li>• TRACFIN</li> <li>• TRACFIN, DGFIP</li> </ul>  |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité réglementaire</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certifications et formations réglementaires</li> <li>• Conformité fiscale</li> <li>• Directive MIF / RG AMF</li> <li>• Externalisation</li> <li>• Finance durable - ESG</li> <li>• MICA...</li> <li>• Prestations essentielles externalisées, IOBSP...</li> <li>• Protection des investisseurs et transparence de marchés</li> <li>• Règlement MAR</li> <li>• Réglementation américaine</li> <li>• Réglementation FATCA, EAI &amp; QI</li> <li>• RGPD</li> <li>• Veille réglementaire</li> <li>• Volcker, Dodd Franck Act</li> </ul> |
| <b>Droit</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit civil</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clauses abusives</li> <li>• Inexécution contractuelle</li> <li>• Résiliation</li> <li>• Responsabilités professionnelles</li> <li>• Validité des contrats</li> </ul>   |

# Chargée/Chargé de sinistres



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  |
|-----------------------------------|---|--|
|                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit des assurances</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurance décès</li> <li>• Assurance responsabilité civile</li> <li>• Assurance-vie</li> <li>• Contentieux de l'assurance</li> <li>• Contrats individuels et collectifs</li> <li>• Des biens</li> <li>• Des personnes et des prof</li> <li>• Des personnes et des professionnels</li> </ul> |
| <b>Durabilité</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mutualisme</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raison d'être et valeurs</li> </ul>   |
| <b>Marketing et communication</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expérience Client</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compétence unique</li> </ul>  |
|                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques rédactionnelles</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptation au public</li> <li>• Révision et relecture</li> <li>• Structuration du contenu</li> <li>• Style d'écriture</li> <li>• Techniques narratives</li> </ul>   |
| <b>Middle &amp; back office</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureautique Pack Office</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Messagerie - OUTLOOK</li> <li>• Tableur - EXCEL</li> <li>• Traitement de texte - WORD</li> </ul>  |
|                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils et procédures de gestion</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils de gestion</li> <li>• Procédures de gestion</li> </ul>   |
| <b>Offre</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Animation de la relation client</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduite d'entretien</li> <li>• Dispositifs de communication</li> <li>• Négociation</li> <li>• Outil de requêtage FOCUS</li> <li>• Outils de pilotage et de suivi clients</li> <li>• Prospection et développement</li> <li>• SI décisionnel</li> </ul>                                      |
|                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre assurance</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurance vie</li> <li>• Automobile</li> <li>• Emprunteurs</li> <li>• IRD</li> <li>• Prévoyance</li> <li>• Requêtes commerciales</li> <li>• Santé</li> </ul>  |
| <b>Stratégie</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie commerciale</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie de vente</li> </ul>   |



| SAVOIR ETRE  | Définitions   |
|--|---|
| <p><b>Apprendre à apprendre</b></p> <p>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</p>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• J'identifie les moyens d'améliorer mes méthodes d'apprentissage</li><li>• Je sollicite le feedback</li><li>• Je mémorise avec succès de nouvelles connaissances</li></ul>   |
| <p><b>Être acteur du collectif</b></p> <p>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</p>                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Je sais identifier les problématiques de chacun</li><li>• Je sollicite le bon interlocuteur (interne ou externe) en cas de besoin</li></ul>   |
| <p><b>Être centré client</b></p> <p>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</p>                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Je tiens compte de l'intérêt du client dans mes décisions</li><li>• J'adapte ma posture en fonction de la personne en face</li></ul>  |
| <p><b>Être proactif</b></p> <p>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</p>    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Je suis capable de gérer des projets de manière proactive en identifiant les obstacles et en les surmontant</li><li>• Je fais preuve d'anticipation en identifiant les tendances du marché et je propose des solutions novatrices</li></ul> |
| <p><b>Être responsable</b></p> <p>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</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Je connais les principaux leviers d'action pour améliorer la performance de mon activité</li><li>• Je suis volontaire au quotidien</li></ul>  |
| <p><b>Faire preuve de courage</b></p> <p>Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit</p>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Je fais face aux objections et accepte les défis</li><li>• En cas de désaccord, je canalise la situation et répond de manière appropriée</li></ul>  |



| SAVOIR ETRE  | Définitions   |
|--|---|
| <p><b>Faire preuve de flexibilité</b></p> <p>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</p>                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Je trouve des solutions différentes pour résoudre des problèmes complexes</li><li>• Je m'adapte facilement à de nouvelles situations de travail</li><li>• Je suis capable de travailler efficacement avec des personnes ayant des points de vue différents</li><li>• J'ai conscience d'évoluer dans un environnement changeant et incertain</li></ul> |
| <p><b>Faire preuve d'esprit critique</b></p> <p>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</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacité à mobiliser ses savoirs sur des opérations simples en autonomie</li><li>• Capacité à reformuler et à transmettre à un niveau supérieur les opérations nécessitant une connaissance plus avancée</li></ul>  |
| <p><b>Pédagogie</b></p> <p>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</p>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• J'adopte un discours clair, compréhensible et simple pour transmettre mes connaissances</li><li>• J'adapte mon discours aux profils de mes interlocuteurs</li></ul>   |
| <p><b>Porter nos valeurs</b></p> <p>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</p>                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Je connais les lignes de conduites prônées par le groupe</li><li>• Je comprends les implications de cet engagement dans mon quotidien</li><li>• J'applique les valeurs du groupe au quotidien</li></ul>   |
| <p><b>Savoir communiquer</b></p> <p>Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie</p>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Je sais faire preuve d'empathie</li><li>• Je m'adapte à mon interlocuteur</li><li>• Je choisis le canal de communication pertinent</li></ul>  |