

Gestionnaire contentieux (H/F/X)

Votre fonction

Vous êtes chargé de récupérer les primes impayées et les montants dus.

Vos missions

- Vous prenez contact avec les clients en retard de paiement. Vous les informez des conséquences du non-paiement et vous les sommez de payer les montants dus. Pour ce faire, vous gardez l'équilibre entre amabilité et assertivité.
- Vous étudiez les dossiers contentieux de manière critique et vous rassemblez des données critiques. Vous entreprenez ensuite les actions adéquates.
- Vous analysez le problème du retardataire dans les moindres détails. Après une analyse approfondie, vous mettez le doigt sur le problème. Vous découvrez quelles informations manquent pour comprendre l'histoire.
- Vous posez des questions précises au défaillant de paiement lors d'un contact et vous vous faites une image globale du problème. Vous parvenez à des accords clairs de manière efficace.
- Vous tenez votre manager à jour. Sur la base de vos informations, il ou elle consulte les personnes concernées et prend des décisions.
- Vous assurez le suivi de plusieurs dossiers. Vous informez les parties internes et externes concernées.

Compétences

- Vous avez une connaissance approfondie du traitement du contentieux et des procédures de recouvrement.
- Vous connaissez les activités de la compagnie d'assurance, les produits et services qu'elle propose.
- Vous avez un regard critique. Vous contrôlez l'exactitude des données chiffrées et des informations dans vos dossiers.
- Vous examinez les informations et les arguments du retardataire avec un regard critique.
- Vous vous montrez assertif et ferme, tout en restant constructif.
- Vous avez une connaissance approfondie des systèmes de gestion informatique.

- Vous maîtrisez le néerlandais écrit.
- Avoir une connaissance de base de l'anglais est un atout.
- Vous êtes orienté client, résolu et vous restez droit dans vos bottes. Vous recherchez des solutions adaptées pour les clients qui se trouvent dans une situation financière difficile.

Possibilités d'évolution

En tant que responsable Gestion Contentieux, vous pouvez grimper les échelons ou vous développer à votre poste.

- Vous pouvez devenir un expert du contentieux et du recouvrement de créances ou encore évoluer vers d'autres fonctions financières.
- Vous démontrez des capacités de coaching et de people management? Vous pouvez évoluer vers une fonction d'encadrement.

Vos compétences pour une employabilité durable dans l'avenir

- Vous suivez les évolutions numériques dans votre domaine et les appliquez dans votre travail. La numérisation croissante déplace l'attention du traitement des données vers le contrôle, la validation, la correction et l'enrichissement des données. Cela libère plus de temps pour le traitement de cas et d'exceptions spécifiques.
- Vous excellez dans la communication d'entreprise, à travers divers canaux de communication, et vous avez une forte capacité de persuasion - également en anglais.
- Vous pensez et agissez de manière orientée solutions, vous travaillez bien et rapidement et vous gardez toujours une vue d'ensemble.
- Vous êtes persévérant et vous savez vous montrer ferme.

L'efficacité personnelle et le goût du changement sont un must pour l'avenir. Cela signifie que vous :

- aimez travailler de manière indépendante et en même temps vous êtes un joueur d'équipe, également dans un environnement de travail numérique en ligne ;
- êtes ouvert au feedback de votre manager et de vos collègues et que vous êtes attentif à votre développement personnel et à votre employabilité ;
- êtes ouvert à la nouveauté, avide d'apprendre et vous appréhendez les évolutions numériques ;

- restez résilient et personnellement équilibré dans un monde de l'assurance en pleine transformation ;
- valorisez la créativité d'un milieu de travail multiculturel et intergénérationnel.

Learn and Evolve - avec le Fopas

Le monde de l'assurance est-il votre truc ? Lisez et apprenez-en plus sur nos sites Internet.

Suivez les tendances via [Observo](#) et consultez le programme d'apprentissage du [Fopas](#). De cette façon, vous restez constamment informé sur le secteur.