

## Gestionnaire de Sinistres Non-Vie (H/F/X)

### Votre fonction

Vous êtes responsable de la gestion quotidienne et du suivi des dossiers sinistres non-vie. Vous veillez à indemniser l'assuré ou le tiers correctement et rapidement tout en tenant compte des procédures en vigueur.

### Vos missions

Les clients comptent sur vous. Vous êtes leur personne de contact et leur recours lorsqu'un sinistre se produit.

- Votre travail commence par l'ouverture du dossier sinistre et vous collectez et vérifiez toutes les données pertinentes sur la couverture, les responsabilités, les circonstances et la cause du dommage.
- Vous analysez précisément la déclaration et vous acceptez ou non le dommage. Vous examinez également si un expert sera désigné pour examiner le dossier en profondeur. Cela dépend de la taille des garanties de la police et des réserves requises.
- Vous déterminez ensuite l'indemnisation de l'intéressé en tenant compte des conditions générales et particulières, de la jurisprudence, des conventions, des rapports d'inspection et des instructions du management concernant les délais.
- Vous clôturez correctement le dossier. Vous indemnisez les parties concernées et vous payez les honoraires des intermédiaires externes. Vous agissez dans le respect des accords, des réglementations (sociales, fiscales...) en vigueur et des conventions fixées entre les entreprises d'assurance.
- Entretemps vous suivez divers dossiers sinistres. Ce faisant, vous respectez la législation, les conventions et les délais.
- Vous coordonnez la communication avec toutes les parties concernées de manière efficace, convivial et correcte.

### Compétences

- Vous maîtrisez les assurances et la gestion des sinistres non-vie, auto et incendie par exemple.
- Vous connaissez la législation de base en matière d'assurance, les contrats d'assurance et la gestion des sinistres ainsi que les aspects juridiques et financiers y relatifs.
- Vous analysez de manière critique et précise les dossiers sinistres sous différents angles. Vous examinez les garanties des polices, les responsabilités, les risques, les conditions, etc. avec un flair aiguisé pour la fraude. Vous coordonnez avec d'autres divers intervenants pour arriver à une évaluation correcte et pour déterminer l'indemnité appropriée.
- Vous travaillez de façon systématique et qualitative.
- Vous jonglez avec les chiffres.

- Vous êtes assertif, professionnel et factuel, tant au téléphone que par e-mail.
- Vous guidez les clients dans la compréhension des procédures, des risques et du traitement des réclamations.
- Vous utilisez aisément les systèmes de gestion informatiques, vous maîtrisez la gestion des dossiers et les conditions, tarifs et règles d'acceptation.
- Vous travaillez de manière autonome et en même temps vous êtes un bon équipier. Vous êtes ouvert au feedback et aidez spontanément vos collègues en mettant vos connaissances à leur disposition.
- Vous êtes parfaitement bilingue et vous avez une connaissance de base de l'anglais.

## Possibilités d'évolution

En tant que Gestionnaire de sinistres non-vie, vous pouvez grimper les échelons ou vous développer à votre poste.

- Vous pouvez approfondir votre expertise et traiter des dossiers plus complexes.
- Étendez vos connaissances et lancez-vous dans d'autres tâches liées aux assurances. Ou vous pouvez devenir Inspecteur sinistres.
- Vous pouvez aussi évoluer vers une fonction de services ou commerciale.
- Si vous démontrez des capacités de coaching, vous pouvez devenir chef d'équipe.

## Vos compétences pour une employabilité durable dans l'avenir

- Votre expertise technique en assurance reste importante dans votre fonction de gestionnaire de sinistres.
- Vous avez une forte conscience digitale et vous familiarisez rapidement avec les nouvelles applications TIC. Après tout, il y a une forte automatisation dans le processus de gestion des sinistres : il existe de nouvelles plateformes qui servent de hub entre les différents intervenants (assurés, experts, carrossiers) et les clients assument eux-mêmes un certain nombre de tâches. Cela signifie également que du temps est libéré pour les dossiers complexes et pour des conseils personnalisés.
- Vous suivez les évolutions de l'analyse des données pour l'analyse et l'évaluation des dommages, la détermination des indemnités, l'identification des risques et des fraudes éventuelles.
- Le client lui-même est de mieux en mieux informé, plus affirmé et plus exigeant. Dans votre position, il est donc important que vous pensiez et agissiez d'une manière orientée client sans perdre de vue les risques et les intérêts commerciaux.
- Vous guidez également le client dans la compréhension des politiques, des couvertures, des procédures de réclamation et d'indemnisation.
- La communication avec le client s'effectue désormais via plusieurs canaux et une attention particulière est également accordée à des temps de réponse plus rapides au client. C'est pourquoi il est important de développer vos compétences

numériques et d'adapter votre langage et votre style d'écriture aux différents canaux de communication (au téléphone, par e-mail ou en ligne), y compris en anglais.

- Vous pensez orienté solution et agissez à partir d'une forte conscience des risques et de la conformité.
- Vous participez également à l'intégration des nouvelles réglementations en matière de gestion des risques, de sécurité, de prévention de la fraude, etc dans de nouvelles procédures et dans des projets de numérisation visant l'orientation client, l'efficacité et la réduction des coûts.
- Vous travaillez avec des tableaux de bord, des KPI et des techniques de visualisation.

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 équipier, également dans un environnement de travail digital en ligne ;
- êtes ouvert au feedback et attentif à votre développement personnel et à votre employabilité ;
- êtes ouvert à la nouveauté, avide d'apprendre et d'adopter les évolutions digitales ;
- restez résilient et personnellement équilibré dans un monde de l'assurance en pleine transition ;
- 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 [Observeo](#) et consultez le programme d'apprentissage du [Fopas](#). De cette façon, vous restez constamment informé sur le secteur.