

Inspecteur Sinistres (H/F/X)

Votre fonction

Votre poste revêt de multiples facettes. Vous rassemblez les infos utiles et pertinentes auprès de toutes les parties concernées. Vous examinez attentivement les causes et les circonstances des sinistres afin d'établir une évaluation correcte du préjudice, corporel et / ou matériel. Vous négociez le règlement dans l'intérêt commun de l'entreprise d'assurance et des parties impliquées. A cet égard, il importe de mener toutes les investigations demandées et d'établir les rapports dans les délais impartis afin que le sinistre soit traité efficacement.

Vos missions

Vous êtes un expert dans l'évaluation des sinistres et vous allez au fond des choses.

- Vous examinez et analysez un dossier sinistre avec un regard critique et scrupuleux. Vous estimez le dommage matériel et / ou corporel et vous rédigez un rapport précis dans le délai imparti.
- Vous vous rendez donc chez les parties concernées. Vous visitez donc les clients, les parties adverses, les témoins et les intermédiaires. Vous rassemblez à ces occasions des données et des preuves pertinentes, de manière à éclaircir la ou les responsabilités.
- Vous utilisez ces mêmes données pour déterminer les responsabilités ainsi que la couverture des polices d'assurance. En cas de suspicion d'une fraude, vous en informez les services concernés pour garantir que la police soit correctement appliquée.
- Vous négociez ensuite le règlement du sinistre en tenant compte des intérêts de l'entreprise d'assurance et des parties impliquées. Vous déterminez l'indemnité et vous indemnisez les ayants droit dans les limites de votre compétence.
- Vous transmettez le dossier aux gestionnaires de sinistres en vue de sa clôture définitive.
- Vous restez à la disposition des gestionnaires ou d'autres intermédiaires pour donner des avis techniques.

Compétences

- Vous êtes familiarisé avec les activités d'assurance et la gestion des sinistres non-vie pour les dommages auto, incendie ou vol.
- Vous connaissez la législation de base en matière d'assurance, les contrats d'assurance et la gestion des sinistres et les aspects juridiques et financiers associés.
- Vous disposez d'une connaissance technique approfondie pour être en mesure de réaliser des diagnostics de dommages d'accidents de voiture, d'incendies, etc....

- Vous inspectez les dossiers de sinistres avec un regard critique et minutieux, sous différents angles, grâce à votre expérience et vos connaissances. Vous avez un bon flair pour la fraude. Dans votre rôle d'inspecteur, vous utilisez diverses techniques d'inspection et d'enquête, des entretiens approfondis, des techniques de reporting et de calcul.
- Vous travaillez avec précision avec des chiffres et calculez correctement les frais.
- Vous travaillez systématiquement et qualitativement sur vos dossiers de contrôle.
- Vous travaillez également couramment avec les systèmes de gestion informatique.
- Vous êtes assertif, sérieux et prompt, aussi bien par téléphone que par e-mail.
- Vous guidez les clients dans la compréhension de la responsabilité, de la couverture, des procédures, des évaluations des dommages et des refus.
- Vous traitez les réclamations et vous aidez à trouver des solutions.
- Vous négociez les réclamations et les indemnisations.
- Vous avez une bonne empathie et vous gardez l'équilibre dans les confrontations avec les victimes lourdement impactées, les pertes et les dégâts.
- Vous avez une apparence soignée dans cette fonction de contact et vous rayonnez de confiance et d'expertise.
- 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 à disposition vos connaissances techniques.
- Vous avez une très bonne maîtrise des deux langues nationales. Une connaissance de base de l'anglais est un plus.

Possibilités d'évolution

En tant qu'inspecteur sinistres, vous pouvez grandir, grimper plus haut ou évoluer latéralement.

- Augmentez votre expertise dans les dossiers de sinistralité complexes.
- Enrichissez votre expérience au sein d'autres types d'expertises techniques ou d'autres branches de l'assurance.
- Spécialisez-vous dans certains risques et leur prévention.
- Evoluez vers diverses fonctions commerciales.
- Devenez chef d'équipe, si vous êtes fort en coaching.

Vos compétences pour une employabilité durable dans l'avenir

- Votre expertise technique en assurance dans l'analyse, l'évaluation et le calcul des sinistres reste importante dans votre fonction.

- Vous avez une forte e-conscience et trouvez aisément votre chemin dans les nouvelles applications TIC. Après tout, il y a une forte automatisation dans le processus de gestion des réclamations et les systèmes d'assistance Insurtech et la technologie d'IA sont de plus en plus utilisés. Le client exécute également un certain nombre de tâches, telles que le signalement des sinistres en ligne, l'enregistrement et la mise à jour des données, la demande d'information ou de documentation. 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 fixation des indemnisations, 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 fonction, il est donc important que vous pensiez et agissiez d'une manière orientée client sans perdre de vue les risques et les intérêts commerciaux.
- La communication avec le client s'effectue désormais via plusieurs canaux et une attention particulière est également portée à des temps de réponse plus rapides au client. Il est donc impératif que vous continuiez à développer vos compétences numériques et que vous adaptiez votre style de communication aux différents canaux de communication (au téléphone, par email 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 activement à l'optimisation des processus de travail, à l'intégration des nouvelles réglementations en matière de gestion des risques, de sécurité, de prévention des fraudes, etcetera dans de nouvelles procédures et dans des projets de numérisation visant l'orientation client, l'efficacité et la réduction des coûts.
- Vous travaillez couramment 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 tant de manière indépendante et que vous êtes en même temps un bon 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.