

Profil de fonction : Gestionnaire Sinistres

Supérieur direct : Responsable Sinistres

Subordonné(s) direct(s) : pas de fonction de conduite de personnel

Exigences d'admission

- Formation / Diplôme :
 - De formation commerciale, certificat fédéral de capacité, maturité ou formation jugée équivalente
- Expériences professionnelles :
 - Expérience dans le domaine de la gestion administrative
 - Connaissances de la branche assurance, de la gestion de sinistres et / ou de la construction

Tâches et responsabilités

- Garantit la procédure de traitement des sinistres dans son ensemble : ouverture des dossiers, évaluation de la couverture d'assurance, décision de non prise en charge, orientation et explication aux assurés des prestations d'assurance en cas de sinistre, validation et indemnisation de cas de type « bagatelle », vérification et validation des dossiers avec les experts sinistres
- Assure l'application des bases légales et de la réglementation interne des compétences de l'assurance dans la liquidation de sinistres et l'octroi de prestations
- Répond aux demandes écrites et téléphoniques en lien avec les couvertures d'assurance et les dossiers sinistres
- Rédige la correspondance courante de manière autonome dans sa langue maternelle
- Réalise un reporting régulier au Responsable Sinistres et participe à l'établissement de statistiques sinistres du Département Assurance
- Participe de manière active aux projets et groupes de travail nécessaires au développement de l'établissement (Informatique, développement des formations, système de quality management)
- Renforce en cas de besoin d'autres centres de compétences du département Assurance

Compétences de bases

- Langue maternelle française ou allemande avec de bonnes connaissances de l'autre langue
- Maîtrise parfaite des outils informatiques nécessaires à son domaine d'activité

Compétences techniques et de matière

- Sait analyser les situations et est capable de prendre des décisions lorsque les dossiers sont complexes
- Dispose d'une aptitude à travailler de manière autonome, méthodique, organisée et rigoureuse
- Fait preuve d'initiative et de gestion proactive des dossiers sinistres
- Dispose d'une aisance rédactionnelle dans sa langue maternelle
- Connaît les couvertures d'assurance des assureurs privés
- Est à l'aise juridiquement et comprend le fonctionnement des instances juridiques en matière de procédures administratives

Compétences émotionnelles

- Comprend l'importance du service client
- Dispose de grandes qualités d'écoute et d'une bonne aisance relationnelle
- Sait rassurer tout en sachant conserver son calme
- S'engage de manière fiable et orientée objectif
- Fait preuve d'intérêt et de curiosité
- Bénéficie d'une grande aptitude à travailler en réseau et en équipe
- Dispose de flexibilité afin de gérer ponctuellement une grande charge de travail