

# Mon Métier de

## Gestionnaire assurance spécialisé/spécialisée



# Gestionnaire assurance spécialisée/spécialisée



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

Support clé dans la relation client, vous êtes responsable de la vie et du suivi des contrats d'assurances. Vous accompagnez les réseaux dans la production des contrats d'assurances. Vous vous assurez de la bonne gestion des réclamations et vous contribuez à la qualité de la relation entre la banque et ses clients. Vous accompagnez les assurés dans toutes les phases de vie des contrats. Du conseil à l'instruction des sinistres et contentieux, vous pilotez les différentes étapes au service du client et coordonnez les acteurs nécessaires à la mise en œuvre du contrat.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Décider des alignements commerciaux en faveur de la fidélisation client dans le respect des délégations imparties
- Définir la bonne réponse et mettre en œuvre le processus adéquat en fonction de l'ampleur du sinistre
- Respecter les procédures du groupe dans les modifications techniques et tarifaires apportées au contrat
- Evaluer le préjudice et définir la nature de l'engagement envers l'assuré
- Accompagner le réseau dans l'évolution des contrats d'assurance et contribuer à la qualité du conseil client
- Prendre part aux démarches d'évolutions des outils informatiques en lien avec les nouveaux produits d'assurances

- Apporter au réseau un conseil d'expertise pour proposer l'offre commerciale la plus adaptée au besoin actuel et futur du client
- Animer un réseau d'experts internes et de conseils externes au service de la bonne gestion des dossiers clients
- Gérer les dossiers clients de l'ouverture à la clôture et renseigner les outils de suivi dédiés
- Prendre en charge la relation client dans la gestion de leurs sinistres et les soutenir dans leurs difficultés
- Participer à des projets d'amélioration en lien avec l'organisation et l'efficacité commerciale
- Se former en permanence pour garantir l'efficacité du service apporté et contribuer à la performance collective de l'équipe
- Prendre part à l'animation de l'équipe et sa formation sur les nouveaux outils et processus

Votre parcours pour y parvenir : Expérience confirmée dans l'accompagnement de la relation client

Vos opportunités depuis ce métier : Exploitation, Management, Projets



# Gestionnaire assurance spécialisée/spécialisée



LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Animation de formation	Conformité	Apprendre à apprendre
Gestion	Droit	Être acteur du collectif
Gestion des recours, sinistres et litiges	Durabilité	Être centré client
Négociation	Finance	Être proactif
Orientation client interne	Langues	Être responsable
Qualité	Middle & Back Office	Faire preuve de flexibilité
Support	Offre	Faire preuve d'esprit critique
Travail en équipe	Sécurité	Pédagogie
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Animation de formation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer ses interventions en intégrant les aspects pédagogiques et logistiques pour garantir une animation optimale</li> <li>• Comprendre les besoins et la composition du groupe et adapter la dynamique d'animation dans une logique d'efficacité</li> <li>• Animer les formations, transmettre des messages de qualité et accompagner les participants dans le développement de leur bagage professionnel</li> <li>• Impliquer les participants, s'appuyer sur la dynamique du groupe, faciliter le partage d'expérience pour inspirer, questionner et faire évoluer</li> </ul>
<b>Gestion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exploiter les différentes sources d'informations disponibles, s'assurer de leur exhaustivité et de la fiabilité des éléments</li> <li>• Maîtriser les procédures et les outils, contribuer à l'appropriation des bonnes pratiques de gestion en interne</li> <li>• Traiter les dossiers, intégrer leur complexité, interagir avec les différentes parties prenantes dans un objectif de satisfaction et de performance</li> <li>• Assurer le reporting, proposer des améliorations de process et identifier les solutions avec les interlocuteurs dédiés</li> </ul>
<b>Gestion des recours, sinistres et litiges</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recenser les données relatives au sinistre, garantir leur fiabilité et leur exhaustivité et assurer la conduite du dossier</li> <li>• Mobiliser les services et expertises nécessaires, apprécier le sinistre et définir le niveau de couverture et de prise en charge selon les conditions contractuelles</li> <li>• Garantir une relation et une communication de qualité avec l'assuré dans toutes les étapes du dossier</li> </ul>
<b>Négociation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les éléments nécessaires à la négociation, fixer les objectifs, le champ et les limites, préparer l'argumentation</li> <li>• Créer des conditions propices à la négociation avec les parties prenantes</li> <li>• Argumenter sur la base d'éléments tangibles et factuels</li> <li>• Trouver un accord et conclure dans le respect des objectifs et des intérêts de chacun</li> </ul>
<b>Orientation client interne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etre à l'écoute du client, comprendre le besoin et entretenir une relation de proximité basée sur la confiance</li> <li>• Apporter un soutien adapté à la situation, conseiller le client et mobiliser les compétences nécessaires pour répondre au besoin</li> <li>• S'intéresser au client et à son environnement, se mettre au niveau de l'interlocuteur et veiller à la qualité des échanges au service de la satisfaction</li> </ul>



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Traiter les opérations dans un objectif d'efficacité et de confidentialité et suivre la qualité des livrables mis en place dans les délais impartis</li><li>• Mettre en pratique les normes et règles de sécurité liées à l'activité et veiller à leur bonne application</li><li>• Contribuer activement à la qualité des prestations proposées, participer à l'amélioration des processus et définir les indicateurs de suivi pertinents</li><li>• Suivre les évolutions réglementaires dans son activité et les mettre en application en quotidien</li></ul>
<b>Support</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apporter un support efficace à l'équipe et aux clients utilisateurs en fonction des besoins</li><li>• Initier la gestion des dossiers et accompagner les différents interlocuteurs dans une approche de service rendu</li><li>• Introduire les évolutions des processus et outils en fonction des besoins identifiés</li><li>• Mettre à jour la documentation de son domaine, la diffuser et veiller à sa bonne compréhension</li></ul>
<b>Travail en équipe</b>	<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>

# Gestionnaire assurance spécialisée/spécialisée

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>	• Conformité LCB-FT	Déclaration de soupçon Droits de communications Maîtrise des outils de pilotage des experts Outils de pilotage du réseau Procédures LCB-FT-SFI - KYC Procédures LCB-FT-SFI - KYT Réglementation et normes LCB-FT-SFI
	• Conformité Déontologie	Conflits d'intérêts client/salarié Corruption Faculté de signalement Listes de surveillance et d'interdiction Suivi du Personnel Sensible
	• Conformité Ethique	Politique interne d'entrée en relation
	• Conformité Réglementaire	Certifications et formations réglementaires Conformité Fiscale Directive MIF / RG AMF Externalisation Finance durable - ESG Règlement MAR Réglementation Américaine RGPD Veille réglementaire
	• Dispositifs tutélaires et de contrôle	Contrôle de second niveau CINTMT Relations avec les autorités de tutelle Reporting
	• Risques	Cartographie des risques Risques de marchés Risques de taux Risques opérationnels
	• Critères ESG	Critères de gouvernance Critères environnementaux Critères sociaux
<b>Durabilité</b>	• Enjeux sociaux et sociétaux	Culture Diversité Égalité Handicap Inclusion Précarité Vivre ensemble
	• Environnement	Climat Ecologie

# Gestionnaire assurance spécialisée/spécialisée

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>Durabilité</b>	• Mutualisme	Raison d'être et valeurs Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions Structure organisationnelle
	• Politique & Ambitions Groupe	Agora et vie mutualiste
<b>Finance</b>	• Comptabilité analytique	Comptabilité extra-financière liasse fiscale Outil CALIFE Ratios de liquidité Ratios de rentabilité Ratios de solvabilité Soldes intermédiaire de gestion Structure financière Tableau de financement Tableau des flux
	• Comptabilité générale	Budgets Etats comptables Outils et logiciels de comptabilité Réglementation et normes comptables Techniques comptables Techniques de comptabilité bancaire
	• Investissements ESG	
<b>Langues</b>	• Anglais	
<b>Marketing &amp; Communication</b>	• Etudes marketing	Curation Techniques d'analyse Techniques de veille
<b>Middle &amp; Back Office</b>	• Bureautique Pack Office	Gestion de données - ACCES Messagerie - OUTLOOK Publication - POWERPOINT Tableur - EXCEL Traitement de texte - WORD
<b>Offre</b>	• Animation de la relation client	Conduite d'entretien Dispositifs de communication Négociation Outils de pilotage et de suivi clients Prospection & Développement
	• Offre Assurance	Assurance vie Automobile Courtage Emprunteurs IRD Prévoyance Santé

# Gestionnaire assurance spécialisée/spécialisée

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>Offre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre bancaire Particulier</li> </ul>	Crédits à la consommation Crédits immobiliers Epargne bancaire Services bancaires aux particuliers
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre bancaire Professionnel</li> </ul>	Crédits agri-viti Crédits aux professionnels - associations - OBNL - collectivités Gestion de trésorerie
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre Entreprises</li> </ul>	Gestion de trésorerie Les financement internationaux Les financements d'acquisition d'entreprises Les financements du cycle d'exploitation Les financements moyen et long terme Les financements structurés Les outils de simulation, de souscription IDCE Les Procédures d'instruction et de gestion Start-up
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre immobilière</li> </ul>	Immobilier ancien Immobilier neuf Mandat de gestion Outils de souscription et d'administration Procédures Règlementation
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre Leasing Affacturation Particulier</li> </ul>	Leasing Particulier
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre Leasing Affacturation Professionnel &amp; Entreprises</li> </ul>	Affacturation KA Affacturation Pro Crédit bail immobilier Crédit-bail DAI Ingénierie commerciale Location financière Offre internationale
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre protection des biens et des personnes Particulier</li> </ul>	Offre homiris particuliers
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre protection des biens et des personnes Professionnel</li> </ul>	Offre homiris profesisonnel et collectivités
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre téléphonie Particulier</li> </ul>	Téléphonie
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre téléphonie Professionnel</li> </ul>	Téléphonie
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services bancaires</li> </ul>	BAS (Bank as a service) Les techniques de crédit Solutions de paiement Tarification des services

# Gestionnaire assurance spécialisée/spécialisée

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>Projet &amp; Innovation</b>	• Conduite de Projet	Construction et gestion de budget Gestion du changement Méthodologie de construction de projet Outils et méthodes de reporting Planification
	• Innovation	Techniques d'idéation
	• Intelligence collective	Facilitation Outils d'animation Techniques d'animation d'ateliers d'IC
	• Pilotage de la transformation	Définition / structuration de projet de transformation Gestion des parties prenantes Planification de la transformation Reporting Transformation Techniques et processus de transformation
<b>Stratégie</b>	• Stratégie Commerciale	Stratégie de développement de business Stratégie de distribution Stratégie de vente
	• Stratégie financière	Politique de gestion Politique de valorisation d'actifs Politique d'investissement
	• Stratégie opérationnelle	Politique de sécurité Stratégie Achats Stratégie immobilière Stratégie Qualité Stratégie Supply Chain
	• Stratégie RH	Politique Marque Employeur Stratégie de développement humain Stratégie de Learning & Development Stratégie sociale
	• Stratégie sociétale et environnementale	Politique environnementale Politique sociétale
<b>Sécurité</b>	• Règlementation HSE	Normes HSE
	• Secours à la personne	Consignes de sécurité Les N° d'urgence SST Techniques et procédures d'évacuation

# Gestionnaire assurance spécialisée/spécialisée

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
Sécurité	• Sécurité des biens et des personnes	Conditions d'accès dans les locaux Discrétion Dispositif d'urgence Dispositifs de protection Environnement de travail N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité Vigilance VIGIPIRATE
	• Sécurité Incendie	Alerte incendie Cheminement d'évacuation Manipulation extincteurs



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 travailler et construire avec plusieurs interlocuteurs</li> <li>• J'adhère à un projet de groupe</li> </ul>
<p><b>Être centré client</b></p> <p>Capacité à mettre le client 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>• J'analyse les situations et fais des choix en conséquence</li> <li>• Je suis autonome</li> <li>• Je prends de la hauteur sur les situations</li> </ul>



SAVOIR ETRE	Définitions
<p><b>Faire preuve de flexibilité</b></p> <p>Capacité de 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. Etre poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "J'adopte une démarche rigoureuse pour collecter l'ensemble des informations nécessaires à une compréhension approfondie du sujet "</li> <li>• Je distingue les interprétations, les hypothèses, les opinions et les évalue afin de poser une analyse objective du sujet</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>