

# BACHELOR CHARGÉ D'INDEMNISATION EN ASSURANCE

Titre RNCP 34171

L'Ifpass propose le Bachelor chargé d'indemnisation en assurance. Cette formation conduit principalement aux emplois de la catégorie gestionnaire de contrats ou prestations dans la nomenclature des métiers de l'OEMA.

A l'issue de sa formation, le détenteur de ce bachelors est amené à occuper un poste de chargé d'indemnisation au sein d'un service de gestion des sinistres incendie, accident, risques divers...

## BLOCS DE COMPÉTENCES

- Gérer la relation avec le client et/ou des tiers impliqués dans le sinistre
- Instruire le dossier dans un environnement juridique et technique spécifique
- Régler le sinistre dans le respect des procédures internes
- Négocier tout au long de la gestion du dossier en vue d'une transaction
- Contribuer à la réalisation de projets transversaux

## PRÉREQUIS

- Tout public
- 1 an d'expérience dans la certification visée

## DURÉE D'ACCOMPAGNEMENT

- Vous bénéficiez de 16 h d'accompagnement sur 1 an

## DÉROULÉ D'ACCOMPAGNEMENT

Le planning est défini par l'accompagnateur au début du parcours.

- Atelier méthodologique : 3 h 30 mn
- Rendez-vous d'accompagnement : 9 h
- Atelier préparation au jury : 3 h 30 mn

## MODALITES D'INSCRIPTION

- Recevabilité étudiée par l'Ifpass

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Le candidat doit déposer le Livret 2 et il sera reçu en soutenance par un jury.
- Soutenance en janvier et juin
- Pour certaines certifications, une épreuve de mise en situation peut être demandée.
- Résultats 3 semaines à 1 mois après la soutenance
- Envoi du diplôme par l'Ifpass

## TARIFS

**2 800 €**

## CHIFFRES CLEFS

**2021** : 5 candidats présentés  
3 VAE totale et 2 VAE Partielle  
- Soit 60% de taux de réussite

**2022** : 14 candidats présentés  
6 VAE totale et 8 VAE partielle -  
Soit 42,86% de taux de réussite

## RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

N° ET INTITULÉ DU BLOC	LISTE DE COMPÉTENCES
<p><b>RNCP34171BC01</b></p> <p>GÉRER LA RELATION AVEC LE CLIENT ET/OU DES TIERS IMPLIQUÉS DANS LE SINISTRE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir et écouter le client qui vient déclarer un sinistre à son assureur afin de l'accompagner au mieux.</li> <li>• Rassurer le client sur l'accompagnement qui va suivre en faisant preuve d'empathie et en intégrant la dimension humaine pour tenir compte des traumatismes éventuels générés par la survenance du sinistre.</li> <li>• Communiquer sur la prise en charge du sinistre auprès de la victime assurée et /ou des tiers impliqués, en expliquant les décisions prises en matière de gestion de sinistre afin de développer la relation client et instaurer un climat de confiance à un moment clé de la relation contractuelle assureur/assuré.</li> <li>• Adapter sa communication en fonction de son interlocuteur, en s'assurant de la bonne compréhension de la procédure pour convaincre les parties prenantes de la pertinence des mesures de gestion adoptées par l'assureur, en valorisant la solution proposée</li> </ul>
<p><b>RNCP34171BC02</b></p> <p>INSTRUIRE LE DOSSIER DANS UN ENVIRONNEMENT JURIDIQUE ET TECHNIQUE SPÉCIFIQUE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier et analyser le contrat afin de vérifier que les garanties à mettre en œuvre en fonction du type et des circonstances du sinistre sont bien acquises.</li> <li>• Déterminer le niveau de prise en charge du sinistre par l'assureur en conformité avec le cadre des dispositions contractuelles préalablement identifiées et des circonstances du sinistre</li> <li>• Dans les cas où un tiers assuré est impliqué dans le sinistre, déterminer si une convention interprofessionnelle est applicable afin de prendre les premières mesures à l'égard de l'assuré ainsi que de l'assureur adverse, dans le cadre de cette convention.</li> <li>• Préparer le recours à exercer auprès du tiers responsable ou de son assureur afin de maîtriser au mieux les coûts de gestion des dossiers sinistres.</li> <li>• Déterminer le type d'expertise à mettre en œuvre en fonction du type sinistre, du type de dommage et des enjeux financiers afin de pouvoir évaluer au plus juste les conséquences du sinistre</li> <li>• Mandater l'expert compétent dans le respect des procédures de gestion interne à l'entreprise d'assurance et des délais impartis pour que ses conclusions ne soient pas contestables</li> <li>• Évaluer le coût global potentiel du sinistre pour déterminer l'impact sur les provisions techniques de l'entreprise d'assurance, notamment les provisions pour sinistres à payer qui entre dans le calcul de la marge de solvabilité de l'entreprise d'assurance</li> </ul>
<p><b>RNCP34171BC03</b></p> <p>RÉGLER LE SINISTRE DANS LE RESPECT DES PROCÉDURES INTERNES</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calculer le montant de l'indemnité due au titre du sinistre en fonction des conclusions de l'expertise, des clauses du contrat d'assurance de l'assuré et de la jurisprudence afin de respecter ses engagements vis-à-vis de l'assuré ou de la tierce victime, tout en maîtrisant les coûts de gestion, dans l'intérêt de son employeur.</li> <li>• Déterminer la marge de négociation possible pour pouvoir transiger avec l'assuré ou la tierce victime.</li> <li>• Rédiger le formulaire d'accord dans le respect du formalisme et des délais imposés par le contrat d'assurance, la loi ou les procédures de gestion interne pour éviter tout litige.</li> <li>• Régler le montant de l'indemnité négocié à la ou les victimes assurée(s) ou tierce(s) dans le respect des procédures internes de luttes anti-blanchiment pour respecter le cadre légal imposé par l'ACPR.</li> <li>• Évaluer la pertinence d'un recours auprès de l'auteur responsable du dommage ou de son assureur afin de défendre les intérêts de son entreprise d'assurance.</li> <li>• Exercer, le recours à l'encontre de l'auteur responsable du sinistre ou de son assureur dans les délais imposés par la loi ou la convention interprofessionnelle applicable afin d'éviter une prescription légale ou conventionnelle.</li> <li>• Traiter une réclamation client dans le cadre de la gestion du sinistre ou à la suite du règlement du dossier pour éviter une action en justice.</li> <li>• En cas de réclamation, rédiger une fiche synthétique des éléments importants du dossier afin que les collègues du service réclamation puissent rapidement traiter la demande et apporter la solution la plus adaptée à la situation.</li> <li>• Analyser et traiter les assignations ou citations à prévenu afin de défendre au mieux les intérêts de l'entreprise et/ou de l'assuré</li> <li>• Déterminer la nécessité d'engager ou non une procédure judiciaire en fonction des enjeux financiers et de l'impact sur l'image de l'entreprise afin de défendre au mieux les intérêts de son entreprise et de son client.</li> </ul>
<p><b>RNCP34171BC04</b></p> <p>NÉGOCIER TOUT AU LONG DE LA GESTION DU DOSSIER EN VUE D'UNE TRANSACTION</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A chaque étape clé de la gestion du dossier sinistre, négocier avec le client et/ou les parties impliquées, les éléments financiers et stratégiques pour parvenir à une solution finale orientée « client » tout en préservant les intérêts de l'entreprise d'assurance.</li> <li>• Gérer les éventuelles situations de conflits avec l'assuré et ou les tiers impliqués pour éviter les procédures judiciaires.</li> <li>• Proposer une solution d'assurance pour répondre aux carences (en termes de garanties) détectées lors de la gestion du sinistre : revoir les plafonds de garantie, les extensions possibles...</li> </ul>
<p><b>RNCP34171BC05</b></p> <p>CONTRIBUER À LA RÉALISATION DE PROJETS TRANSVERSAUX</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuer à l'élaboration d'un cahier des charges dans son domaine d'activité afin d'apporter son expertise dans le cadre d'un projet d'entreprise.</li> <li>• Travailler en équipe pluridisciplinaire en tant que contributeur pour atteindre un objectif commun.</li> </ul>