

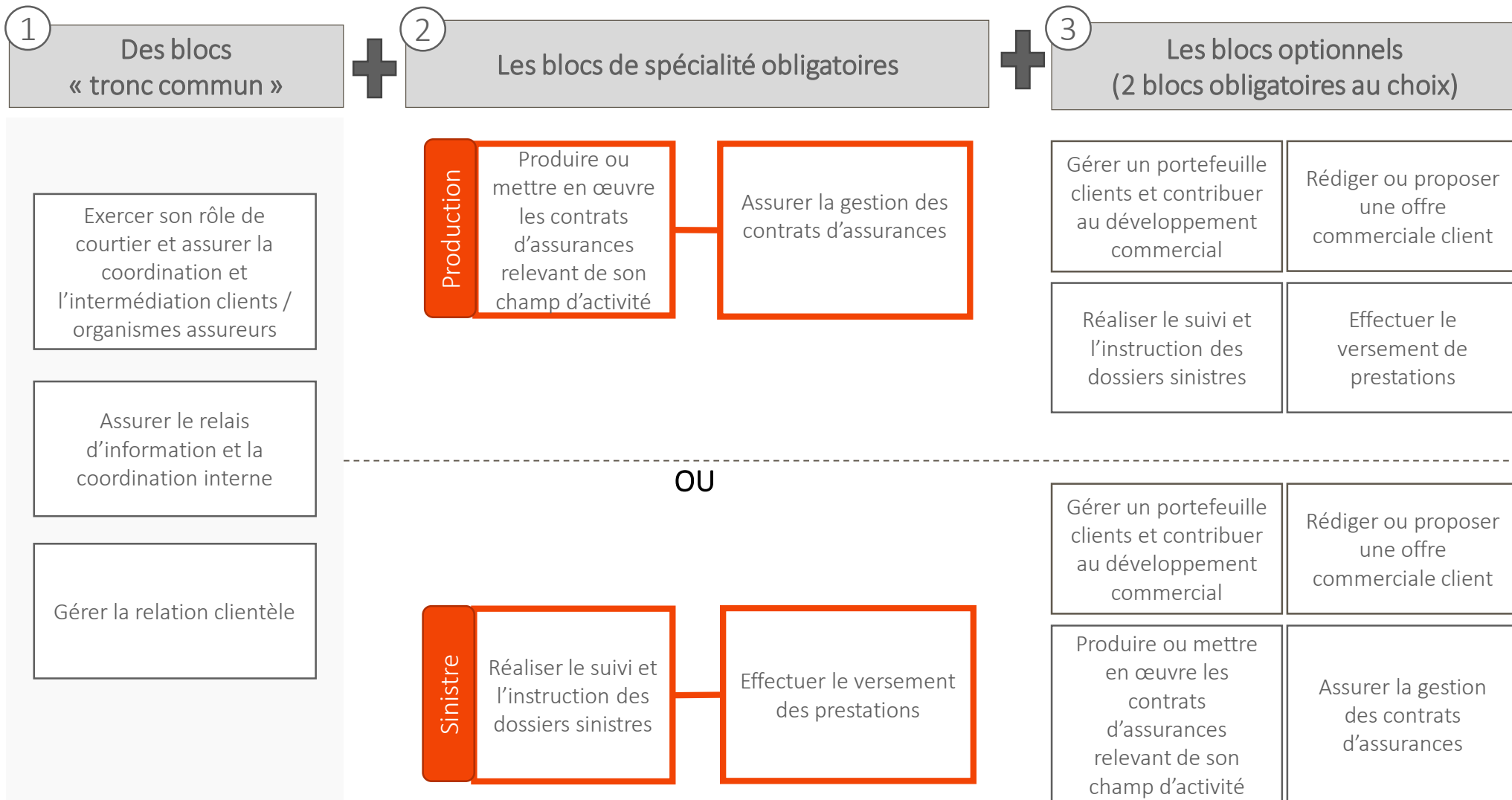


CQP GESTIONNAIRE ASSURANCES DE PERSONNES EN COURTAGE D' ASSURANCES

Date de mise à jour du document : 19/04/2017



LA NOUVELLE ARCHITECTURE DU CQP GESTIONNAIRE ASSURANCES DE PERSONNES



LE CQP GESTIONNAIRE ASSURANCES DE PERSONNES

Le contenu des blocs de compétences du CQP Gestionnaire assurances de personnes en courtage d'assurances

TRONC COMMUN			BLOCS OBLIGATOIRES : PRODUCTION OU SINISTRE			
			PRODUCTION		SINISTRE	
BC1 - Exercer son rôle de courtier et assurer la coordination et l'intermédiation clients/organismes assureurs	BC2 - Assurer le relais d'information et la coordination interne	BC3 - Gérer la relation clientèle	BC4 - Produire ou mettre en œuvre les contrats d'assurances relevant de son champ d'activité	BC5 - Assurer la gestion des contrats d'assurances	BC6 - Réaliser le suivi et l'instruction des dossiers sinistres	BC7 - Effectuer le versement des prestations
<p>C1 - Identifier le rôle de courtier et situer son intervention au regard des différents acteurs intervenant dans le secteur de l'assurance.</p> <p>C2 - Exercer une obligation d'information et un devoir de conseil relevant de son champ d'activité en s'appuyant sur la réglementation en vigueur.</p> <p>C3 - Assurer un relais permanent de communication et d'information entre les organismes assureurs et le client.</p>	<p>C4 - Recourir aux compétences et personnes ressources internes pour proposer des solutions adaptées au client.</p> <p>C5 - Transmettre des informations aux personnes des services concernés en utilisant les moyens adaptés.</p>	<p>C6 - Accueillir, informer ou orienter le client à partir de sa connaissance des produits ou du contrat d'assurances et selon la nature de la demande du client en utilisant les canaux de communication adaptés.</p> <p>C7 - Gérer les situations conflictuelles ou sensibles dans le respect de la relation client et conformément aux procédures internes.</p>	<p>C8 - Etablir les contrats d'assurances ou avenants dans le respect de la réglementation en vigueur en sollicitant l'appui d'experts.</p>	<p>C9 - Suivre la vie des contrats relevant de son champ d'activité.</p>	<p>C10 - Réaliser l'instruction du dossier sinistre.</p> <p>C11 - Accompagner et informer le client dans ses démarches tout au long du sinistre.</p>	<p>C12 - Procéder au règlement des prestations dans le respect des procédures et des protocoles de délégation.</p> <p>C13 - Suivre et vérifier le règlement par l'organisme assureur en cas de non délégation.</p>



LE CQP GESTIONNAIRE ASSURANCES DE PERSONNES

LA FINALITÉ DU MÉTIER

Mission :

Le/la gestionnaire assurances de personnes en courtage d'assurances intervient en autonomie sur son domaine de spécialisation (prévoyance, santé, vie, retraite...) :

Production : le/la gestionnaire assurances de personnes a pour mission d'assurer pour les clients la production et la gestion administrative des contrats d'assurances de personnes à savoir :

- l'analyse du besoin et l'évaluation du risque
- le conseil et l'accompagnement des clients dans la modification ou l'établissement de leur contrat en soutien aux chargés de clientèle
- la gestion des demandes clients relatives à leurs contrats d'assurances
- l'émission des primes
- ...

OU

Sinistre : le/la gestionnaire assurances de personnes est chargé(e) de conseiller et d'assister le client dans la gestion d'un sinistre en défendant aux mieux ses intérêts et dans le respect du contrat.

Il accompagne donc le client tout au long de l'instruction des dossiers sinistres jusqu'au règlement des prestations ou sinistres afférents en fonction d'une procédure prédéfinie.

Enfin le/la gestionnaire assurances de personnes (production ou sinistre) en courtage d'assurances assure la relation clientèle par téléphone et par courrier relative à la vie des contrats ou l'instruction d'un sinistre, et agit en coordination permanente avec les autres collaborateurs (autres gestionnaires, chargés de clientèle) et contribue à une bonne circulation de l'information.



LE CQP GESTIONNAIRE ASSURANCES DE PERSONNES

OPTION PRODUCTION

Activité(s)	Compétences évaluées	Savoirs associés	Situations d'évaluation			Critères d'évaluation	
			OF	Tuteur	Commission d'évaluation		
Souscription du contrat d'assurance	C8 - Etablir les contrats d'assurances ou avenants dans le respect de la réglementation en vigueur en sollicitant l'appui d'experts						
	C8.1. Etudier les cahiers des charges clients ou les projets d'assurances transmis par les chargés de clientèle pour établir/proposer de nouveaux contrats ou effectuer des modifications sur les contrats existants.	<ul style="list-style-type: none"> Code des assurances. Garanties, contrats, produits des principaux organismes assureurs en matière d'assurances de personnes. Techniques assurantielles de la souscription à la gestion. Les évolutions de la réglementation sur l'intermédiation. Les techniques de communication orale et écrite (courriers, mails). 	<p>Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale A partir d'un sujet fourni au candidat, celui-ci devra expliquer la méthode appliquée pour l'établissement du contrat d'assurance ou de l'avenant.</p>	<p>Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée. Le candidat devra établir tout au partie du contrat d'assurance ou de son avenant.</p>	<p>Question de connaissances (*) : Question sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances. + Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement A partir d'un sujet fourni, il est demandé au candidat d'expliquer oralement la méthode appliquée pour l'établissement du contrat d'assurance ou de l'avenant. A l'issue de la présentation du cas pratique, des questions complémentaires liées au cas pratique seront posées au candidat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Les éléments clés du cahier des charges permettant la conception des nouveaux contrats sont identifiés. Les éléments pris en compte pour la modification ou la création de nouveaux contrats sont pertinents. Pertinence et argumentation des choix réalisés. 	
	C8.2. Elaborer ou sélectionner, sur la base d'une analyse comparative des contrats standard mis à disposition par les organismes assureurs, un ou plusieurs contrats correspondant à la demande du client.	<ul style="list-style-type: none"> Déroulement de la mise en place d'un contrat d'assurances de personnes. Les systèmes d'information et les procédures de gestion propres à l'entreprise de courtage et aux organismes assureurs. Les différents outils informatiques et logiciels adaptés. 					<ul style="list-style-type: none"> Pertinence et argumentation des choix réalisés. Les contrats sélectionnés et/ou les modifications apportées sont adaptés au besoin du client.
	C8.3. Soumettre le projet d'assurance au chargé de clientèle ou directement au client et ajuster le projet si nécessaire.	<ul style="list-style-type: none"> Les données essentielles des entreprises associées au calcul des risques et des garanties. Techniques d'archivage (GED), méthodes de classement. 					
C8.4. Assurer la signature de la police d'assurance et la transmettre à l'organisme assureur.		<ul style="list-style-type: none"> La procédure administrative et respectée. Les risques associés en cas de non respect de la procédure sont connus. 					

(*) Cette épreuve orale permet de vérifier la maîtrise des connaissances réglementaires par rapport à des situations professionnelles en lien avec la certification.

LE CQP GESTIONNAIRE ASSURANCES DE PERSONNES

OPTION PRODUCTION

BC4 - PRODUIRE OU METTRE EN ŒUVRE LES CONTRATS D'ASSURANCES RELEVANT DE SON CHAMP D'ACTIVITÉ	Activité(s)	Compétences évaluées	Savoirs associés	Situations d'évaluation			Critères d'évaluation
				OF	Tuteur	Commission d'évaluation	
	Souscription du contrat d'assurance (suite)	C8 - Etablir les contrats d'assurances ou avenants dans le respect de la réglementation en vigueur en sollicitant l'appui d'experts (suite)					
	C8.5. Assurer à toutes les étapes de la souscription du contrat, la transmission des documents (bordereau d'adhésion, fiche individuelle, résumé des garanties, attestation d'assurance, tiers payant...) auprès du client en respectant les délais et les procédures de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> Code des assurances. Garanties, contrats, produits des principaux organismes assureurs en matière d'assurances de personnes. Techniques assurantielles de la souscription à la gestion. Les évolutions de la réglementation sur l'intermédiation. 	<p>Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale A partir d'un sujet fourni au candidat, celui-ci devra expliquer la méthode appliquée pour l'établissement du contrat d'assurance ou de l'avenant.</p>	<p>Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée. Le candidat devra établir tout au partie du contrat d'assurance ou de son avenant.</p>	<p>Question de connaissances (*): Question sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances. + Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement A partir d'un sujet fourni, il est demandé au candidat d'expliquer oralement la méthode appliquée pour l'établissement du contrat d'assurance ou de l'avenant. A l'issue de la présentation du cas pratique, des questions complémentaires liées au cas pratique seront posées au candidat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> La procédure administrative et respectée. Les risques associés en cas de non respect de la procédure sont connus. 	
C8.6. Contrôler en retour les informations données par l'entreprise, les salariés ou le particulier.	<ul style="list-style-type: none"> Les techniques de communication orale et écrite (courriers, mails). Déroulement de la mise en place d'un contrat d'assurances de personnes. 	<ul style="list-style-type: none"> Les anomalies sont détectées. Les actions correctives mises en place sont adaptées. 					
C8.7. Renseigner les informations relatives à l'adhésion ou la souscription du contrat dans le système d'information dans le respect des procédures internes.	<ul style="list-style-type: none"> Les systèmes d'information et les procédures de gestion propres à l'entreprise de courtage et aux organismes assureurs. Les différents outils informatiques et logiciels adaptés. 	<ul style="list-style-type: none"> Précision et rigueur des informations saisies. Toutes les informations requises sont renseignées. 					
C8.8. Procéder à l'archivage numérique dans le respect du process GED afin de faciliter l'accès aux données du client par les collaborateurs internes (chargés de clientèle, autres gestionnaires).	<ul style="list-style-type: none"> Les données essentielles des entreprises associées au calcul des risques et des garanties. Techniques d'archivage (GED), méthodes de classement. 	<ul style="list-style-type: none"> Les procédures internes d'archivage sont respectées. 					



LE CQP GESTIONNAIRE ASSURANCES DE PERSONNES

OPTION PRODUCTION

Activité(s)	Compétences évaluées	Savoirs associés	Situations d'évaluation			Critères d'évaluation
			OF	Tuteur	Commission d'évaluation	
Gestion du contrat d'assurance	C9 - Suivre la vie des contrats relevant de son champ d'activité					
	C9.1. Contrôler annuellement les assiettes de cotisation afin de générer les appels à cotisations à adresser aux clients aux échéances prévues.	<ul style="list-style-type: none"> Les DSN, les bilans sociaux des entreprises. Le régime spécifique des entreprises en faillite. Les procédures de recouvrement de créance. 	<p>Cas pratique épreuve écrite + présentation orale A partir d'un sujet fourni au candidat, celui-ci devra expliciter la méthode ou les opérations administratives liées à des actes de gestion (résiliation, impayé, appels à cotisations...).</p>	<p>Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée. Il est demandé au candidat de réaliser les opérations liées à chaque étape du contrat.</p>	<p>Question de connaissances (*): Question sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances. + Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement Il est demandé au candidat d'expliquer oralement sa méthode lorsqu'il se trouve face à une situation de modification de risque, d'impayés... A l'issue de la présentation du cas pratique, des questions complémentaires liées au cas pratique seront posées au candidat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Les délais réglementaires de la procédure d'appels des cotisations sont connus et respectés.
	C9.2. Procéder au reversement des primes d'assurances à l'organisme assureur en cas de délégation.	<ul style="list-style-type: none"> Les systèmes d'information et les procédures d'actualisation des contrats propres à l'entreprise de courtage ou aux organismes assureurs. Les systèmes d'information et les procédures d'appels à cotisations. Les méthodes d'analyse de la rentabilité d'un contrat. 				<ul style="list-style-type: none"> Les délais de la procédure de reversement des primes d'assurances prévus dans la convention sont connus et respectés.
	C9.3. Suivre les encaissements et relancer ou contacter le client en cas d'anomalies (défaut de paiement, erreur des montants de cotisation...) après validation du chargé de clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> Les techniques de communication orale et écrite (courriers, mails). La réglementation adaptée aux produits. Les risques juridiques et financiers. Efficacité professionnelle, gestion des priorités. 				<ul style="list-style-type: none"> Le pointage des anomalies et des écarts sont effectués. Les causes sont identifiées. Le reporting des anomalies est systématiquement effectué auprès du chargé de clientèle.
	C9.4. Procéder à l'enregistrement de toute modification intervenant dans le contrat d'assurances (mise à jour des informations relatives aux assurés, mouvement, clôture, modifications des garanties...) en respectant les procédures internes.					<ul style="list-style-type: none"> Précision et rigueur des informations saisies. Toutes les informations requises sont renseignées. Les modifications intervenant dans le contrat sont réalisées dans le respect des délais.
C9.5. Alerter ou informer le chargé de clientèle en cas de changements intervenus chez le client nécessitant une révision des conditions de polices souscrites.		<ul style="list-style-type: none"> Le reporting de l'information est assuré auprès du chargé de clientèle. 				



LE CQP GESTIONNAIRE ASSURANCES DE PERSONNES

OPTION PRODUCTION

	Activité(s)	Compétences évaluées	Savoirs associés	Situations d'évaluation			Critères d'évaluation	
				OF	Tuteur	Commission d'évaluation		
BC5 - ASSURER LA GESTION DES CONTRATS D'ASSURANCES	Gestion du contrat d'assurance (suite)	C9 - Suivre la vie des contrats relevant de son champ d'activité (suite)						
		C9.6. Préparer les éléments d'information destinés au chargé de clientèle pour lui permettre d'analyser le compte de résultats du contrat (analyse des consommations par poste : optique, dentaire...).	<ul style="list-style-type: none"> Les DSN, les bilans sociaux des entreprises. Le régime spécifique des entreprises en faillite. Les procédures de recouvrement de créance. Les systèmes d'information et les procédures d'actualisation des contrats propres à l'entreprise de courtage ou aux organismes assureurs. Les systèmes d'information et les procédures d'appels à cotisations. Les méthodes d'analyse de la rentabilité d'un contrat. Les techniques de communication orale et écrite (courriers, mails). La réglementation adaptée aux produits. Les risques juridiques et financiers. Efficacité professionnelle, gestion des priorités. 	Cas pratique épreuve écrite + présentation orale A partir d'un sujet fourni au candidat, celui-ci devra expliciter la méthode ou les opérations administratives liées à des actes de gestion (résiliation, impayé, appels à cotisations...).	Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée. Il est demandé au candidat de réaliser les opérations liées à chaque étape du contrat.	Question de connaissances (*): Question sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances. + Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement Il est demandé au candidat d'expliquer oralement sa méthode lorsqu'il se trouve face à une situation de modification de risque, d'impayés... A l'issue de la présentation du cas pratique, des questions complémentaires liées au cas pratique seront posées au candidat.	<ul style="list-style-type: none"> Pertinence des informations sélectionnées. Identification des anomalies avant transmission au chargé de clientèle. Clarté et fiabilité des données transmises 	
		C9.7. Conseiller, informer, répondre à un assuré, un bénéficiaire ou un responsable RH sur les niveaux de garanties, le contrat, les conditions de prise en charge et des demandes diverses.	<ul style="list-style-type: none"> Les DSN, les bilans sociaux des entreprises. Le régime spécifique des entreprises en faillite. Les procédures de recouvrement de créance. Les systèmes d'information et les procédures d'actualisation des contrats propres à l'entreprise de courtage ou aux organismes assureurs. Les systèmes d'information et les procédures d'appels à cotisations. Les méthodes d'analyse de la rentabilité d'un contrat. Les techniques de communication orale et écrite (courriers, mails). La réglementation adaptée aux produits. Les risques juridiques et financiers. Efficacité professionnelle, gestion des priorités. 				Cas pratique épreuve écrite + présentation orale A partir d'un sujet fourni au candidat, celui-ci devra expliciter la méthode ou les opérations administratives liées à des actes de gestion (résiliation, impayé, appels à cotisations...).	Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée. Il est demandé au candidat de réaliser les opérations liées à chaque étape du contrat.
C9.8. Expliquer oralement ou par écrit , à la demande du client, les éléments juridiques du contrat d'assurance : durée, modification, garanties, risques, paiement des primes...	<ul style="list-style-type: none"> Les DSN, les bilans sociaux des entreprises. Le régime spécifique des entreprises en faillite. Les procédures de recouvrement de créance. Les systèmes d'information et les procédures d'actualisation des contrats propres à l'entreprise de courtage ou aux organismes assureurs. Les systèmes d'information et les procédures d'appels à cotisations. Les méthodes d'analyse de la rentabilité d'un contrat. Les techniques de communication orale et écrite (courriers, mails). La réglementation adaptée aux produits. Les risques juridiques et financiers. Efficacité professionnelle, gestion des priorités. 	Cas pratique épreuve écrite + présentation orale A partir d'un sujet fourni au candidat, celui-ci devra expliciter la méthode ou les opérations administratives liées à des actes de gestion (résiliation, impayé, appels à cotisations...).						



LE CQP GESTIONNAIRE ASSURANCES DE PERSONNES

OPTION SINISTRE

	Activité(s)	Compétences évaluées	Savoirs associés	Situations d'évaluation			Critères d'évaluation
				OF	Tuteur	Commission d'évaluation	
BC6 - RÉALISER LE SUIVI ET L'INSTRUCTION DES DOSSIERS SINISTRES	Instruction et suivi du dossier sinistre	C10 - Réaliser l'instruction du dossier sinistre					
		C10.1. Recueillir les informations et documents nécessaires au traitement du sinistre (y compris par EDI) et contrôler la validité du contrat, l'application des garanties ou le niveau de prise en charge des garanties avant l'ouverture du dossier sinistre.	<ul style="list-style-type: none"> Les règles de prise en charge de la sécurité sociale. Les protocoles d'accord et les conventions de délégation. Le fonctionnement de NOEMI (système de télétransmission avec la S.S.). 	<p>Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale A partir d'un sujet fourni au candidat, celui-ci devra analyser un dossier sinistre et justifier la ou les garanties mises en œuvre et leurs conséquences sur le contrat du client.</p>	<p>Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée au cours de laquelle un dossier sinistre est confié au candidat.</p> <p>Il est demandé au candidat de réaliser les opérations liées à l'instruction d'un dossier sinistre, de l'analyse à la déclaration auprès de l'organisme assureur : évaluer la ou les garanties mises en œuvre, vérifier si les garanties souscrites qui couvrent le sinistre.</p>	<p>Question de connaissances (*): Question sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances.</p> <p>+ Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement A partir d'un sujet fourni au candidat, celui-ci devra analyser un dossier sinistre et justifier la ou les garanties mises en œuvre et leurs conséquences sur le contrat du client. A l'issue de la présentation du cas pratique, des questions complémentaires liées au cas pratique seront posées au candidat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Exhaustivité des informations et documents collectés. Connaissance des garanties du contrat et de leur mise en œuvre.
		C10.2. Déclarer le sinistre à l'organisme assureur dans le respect des procédures et des délais.	<ul style="list-style-type: none"> La procédure administrative est respectée. Les risques associés en cas de non respect de la procédure sont connus. 				
		C10.3. Solliciter, en cas de dossier complexe, l'intervention d'un expert (interne ou externe) afin de valider le déclenchement de la prise en charge ou de l'indemnisation.	<ul style="list-style-type: none"> Les anomalies ou les éléments complexes sont identifiés. Les personnes ressources sont identifiées. 				
C10.4. Gérer les sinistres dans le respect des conventions de délégation de gestion établies entre les organismes assureurs et l'entreprise de courtage afin de prévenir les risques de remboursement d'indu.	<ul style="list-style-type: none"> Le niveau de délégation confié à l'entreprise de courtage est vérifié avant le règlement du sinistre. Les risques encourus sont identifiés en cas de non respect des conventions établies. La procédure d'indemnisation est respectée. 						



LE CQP GESTIONNAIRE ASSURANCES DE PERSONNES

OPTION SINISTRE

	Activité(s)	Compétences évaluées	Savoirs associés	Situations d'évaluation			Critères d'évaluation
				OF	Tuteur	Commission d'évaluation	
BC6 - RÉALISER LE SUIVI ET L'INSTRUCTION DES DOSSIERS SINISTRES (suite)	Instruction et suivi du dossier sinistre (suite)	C10 - Réaliser l'instruction du dossier sinistre (suite)					
		<p>C10.5. Calculer les indemnités ou les remboursements à verser en fonction des règles contractuelles et réglementaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les règles de prise en charge de la sécurité sociale. ▪ Les protocoles d'accord et les conventions de délégation. ▪ Le fonctionnement de NOEMI (système de télétransmission avec la S.S.). 	<p>Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale A partir d'un sujet fourni au candidat, celui-ci devra analyser un dossier sinistre et justifier la ou les garanties mises en œuvre et leurs conséquences sur le contrat du client.</p>	<p>Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée au cours de laquelle un dossier sinistre est confié au candidat.</p> <p>Il est demandé au candidat de réaliser les opérations liées à l'instruction d'un dossier sinistre, de l'analyse à la déclaration auprès de l'organisme assureur : évaluer la ou les garanties mises en œuvre, vérifier si les garanties souscrites qui couvrent le sinistre.</p>	<p>Question de connaissances (*): Question sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances.</p> <p>+ Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement A partir d'un sujet fourni au candidat, celui-ci devra analyser un dossier sinistre et justifier la ou les garanties mises en œuvre et leurs conséquences sur le contrat du client. A l'issue de la présentation du cas pratique, des questions complémentaires liées au cas pratique seront posées au candidat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Précision des calculs et respect des dispositions contractuelles et réglementaires. • Les conventions et les niveaux de délégation en fonction de l'organisme assureur et de la catégorie de sinistre sont connus.
<p>C10.6. Communiquer à l'organisme assureur le montant des frais de prestations à verser à l'assuré afin de valider le montant du remboursement.</p>							



LE CQP GESTIONNAIRE ASSURANCES DE PERSONNES

OPTION SINISTRE

	Activité(s)	Compétences évaluées	Savoirs associés	Situations d'évaluation			Critères d'évaluation
				OF	Tuteur	Commission d'évaluation	
BC6 - RÉALISER LE SUIVI ET L'INSTRUCTION DES DOSSIERS SINISTRES (suite)	Instruction et suivi du dossier sinistre (suite)	C11 - Accompagner et informer le client dans ses démarches tout au long du sinistre					
		<p>C11.1. Informer régulièrement ou répondre à toutes questions du client relatives au sinistre ou à son état d'avancement afin de le rassurer sur son dossier et tracer les échanges par écrit.</p> <p>C11.2. Expliquer et argumenter auprès d'un client les raisons du refus total ou partiel d'indemnisation ou de prise en charge dans le respect de la relation client.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Les techniques de communication écrite et orale. Les conditions d'indemnisation. La réglementation spécifique aux produits d'assurances santé, prévoyance, retraite, assurance-vie. Les règles de prise en charge de la sécurité sociale. 	<p>Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale A partir d'un sujet fourni au candidat, celui-ci devra rédiger et présenter oralement son argumentation selon la problématique client (question liée au sinistre, avancement du traitement du dossier, refus d'indemnisation, non mise en œuvre de garantie...).</p>	<p>Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée au cours de laquelle un dossier sinistre est confié au candidat pour lequel aucune indemnité ne lui est versée.</p> <p>Il est demandé au candidat d'expliquer au client les raisons du refus d'indemnisation, et alerter le cas échéant le chargé de clientèle du défaut ou d'insuffisance de garantie.</p>	<p>Question de connaissances (*): Question sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances. + Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement A partir d'un sujet fourni au candidat, celui-ci devra rédiger et présenter son argumentation selon la problématique client (question liée au sinistre, avancement du traitement du dossier, refus d'indemnisation, non mise en œuvre de garantie...).</p> <p>A l'issue de la présentation du cas pratique, des questions complémentaires liées au cas pratique seront posées au candidat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Pertinence et fiabilité des réponses apportées. Qualité des explications fournies au client et pédagogie adaptée à l'interlocuteur.



LE CQP GESTIONNAIRE ASSURANCES DE PERSONNES

OPTION SINISTRE

	Activité(s)	Compétences évaluées	Savoirs associés	Situations d'évaluation			Critères d'évaluation
				OF	Tuteur	Commission d'évaluation	
BC7 - EFFECTUER LE VERSEMENT DES PRESTATIONS	Règlement des prestations du contrat	C12 - Procéder au règlement des prestations dans le respect des procédures et des protocoles de délégation					
		<p>C12.1. Saisir dans le système d'information, les éléments permettant de déclencher le versement ou le remboursement des prestations (données télétransmises, décomptes, attestations, factures, arrêts de travail, actes de décès...).</p> <p>C12.2. Effectuer les versements des prestations ou remboursements en conformité avec le contrat souscrit par le client et dans le respect des délais requis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les protocoles d'accord et les conventions de délégation. ▪ Les dispositifs réglementaires de l'assurance maladie, décès, invalidité. ▪ Les régimes de retraite à cotisation ou à prestation définie. ▪ Les différents types de prestations. ▪ Les règles d'application et d'indemnisation des régimes d'assurance de personnes : régime général, régimes spéciaux. ▪ Le fonctionnement de NOEMI (système de télétransmission avec la S.S.). ▪ Les systèmes d'information des organismes assureurs et de l'entreprise de courtage. 	<p>Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale A partir d'un sujet fourni au candidat, celui-ci devra déterminer le montant du versement ou du remboursement des prestations à verser au client.</p>	<p>Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée au cours de laquelle un dossier sinistre est confié au candidat.</p> <p>Il est demandé au candidat de vérifier puis de saisir dans le système d'information les informations nécessaires au versement ou remboursement de prestations (décomptes, attestations, factures, arrêt de travail...).</p>	<p>Question de connaissances (*): Question sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances. + Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement Il est demandé au candidat d'expliquer la procédure de règlement. A l'issue de la présentation du cas pratique, des questions complémentaires liées au cas pratique seront posées au candidat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Précision et rigueur des informations saisies. • Toutes les informations requises sont renseignées. <ul style="list-style-type: none"> • Les procédures internes sont respectées.



LE CQP GESTIONNAIRE ASSURANCES DE PERSONNES

OPTION SINISTRE

	Activité(s)	Compétences évaluées	Savoirs associés	Situations d'évaluation			Critères d'évaluation
				OF	Tuteur	Commission d'évaluation	
BC7 - EFFECTUER LE VERSEMENT DES PRESTATIONS	Règlement des prestations du contrat (suite)	C13 - Suivre et vérifier le règlement par l'organisme assureur en cas de non délégation					
	C13.1. Contrôler les documents transmis par le client avant de les adresser aux organismes assureurs pour paiement.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les dispositifs réglementaires de l'assurance maladie, décès, invalidité. ▪ Les régimes de retraite à cotisation ou à prestation définie. ▪ Les différents types de prestations. ▪ Les règles d'application et d'indemnisation des régimes d'assurance de personnes : régime général, régimes spéciaux. ▪ Les systèmes d'information des organismes assureurs et de l'entreprise de courtage. ▪ Les techniques de communication professionnelle : argumentation, négociation. 	<p>Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale A partir d'un sujet fourni au candidat, celui-ci devra contrôler le montant des prestations ou remboursement réalisé par l'organisme assureur.</p>	<p>Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée au cours de laquelle un dossier sinistre est confié au candidat.</p> <p>Il est demandé au candidat de vérifier si le montant du remboursement ou de la prestation à verser au client est suffisant, puis de préparer des arguments pour défendre les intérêts de son client.</p>	<p>Question de connaissances (*): Question sur les fondamentaux de l'assurance, la réglementation des produits d'assurances. + Cas pratique à préparer par le candidat dans un temps limité et à présenter oralement A partir d'un sujet fourni au candidat, celui-ci devra contrôler le montant des prestations ou remboursement réalisé par l'organisme assureur. A l'issue de la présentation du cas pratique, des questions complémentaires liées au cas pratique seront posées au candidat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exhaustivité des documents collectés. • Les outils de dématérialisation des données sont connus et/ou utilisés (EDI). • Les procédures internes de transmission des données dématérialisées ou non dématérialisées sont connues et respectées. • Les procédures de contrôle sont respectées. • Les écarts sont identifiés et analysés. • Argumentation sur l'interprétation de la garantie. • Les intérêts du client sont défendus. 	
	C13.2. Transmettre une demande de remboursement ou une demande de versement des prestations à l'assureur en utilisant les outils informatiques à disposition.						
	C13.3. Vérifier le montant des prestations à payer par rapport aux garanties dans le respect des règles contractuelles.						
	C13.4. Echanger et argumenter, le cas échéant, avec l'organisme assureur sur le montant des prestations ou remboursement à verser pour défendre les intérêts de son client.						

