



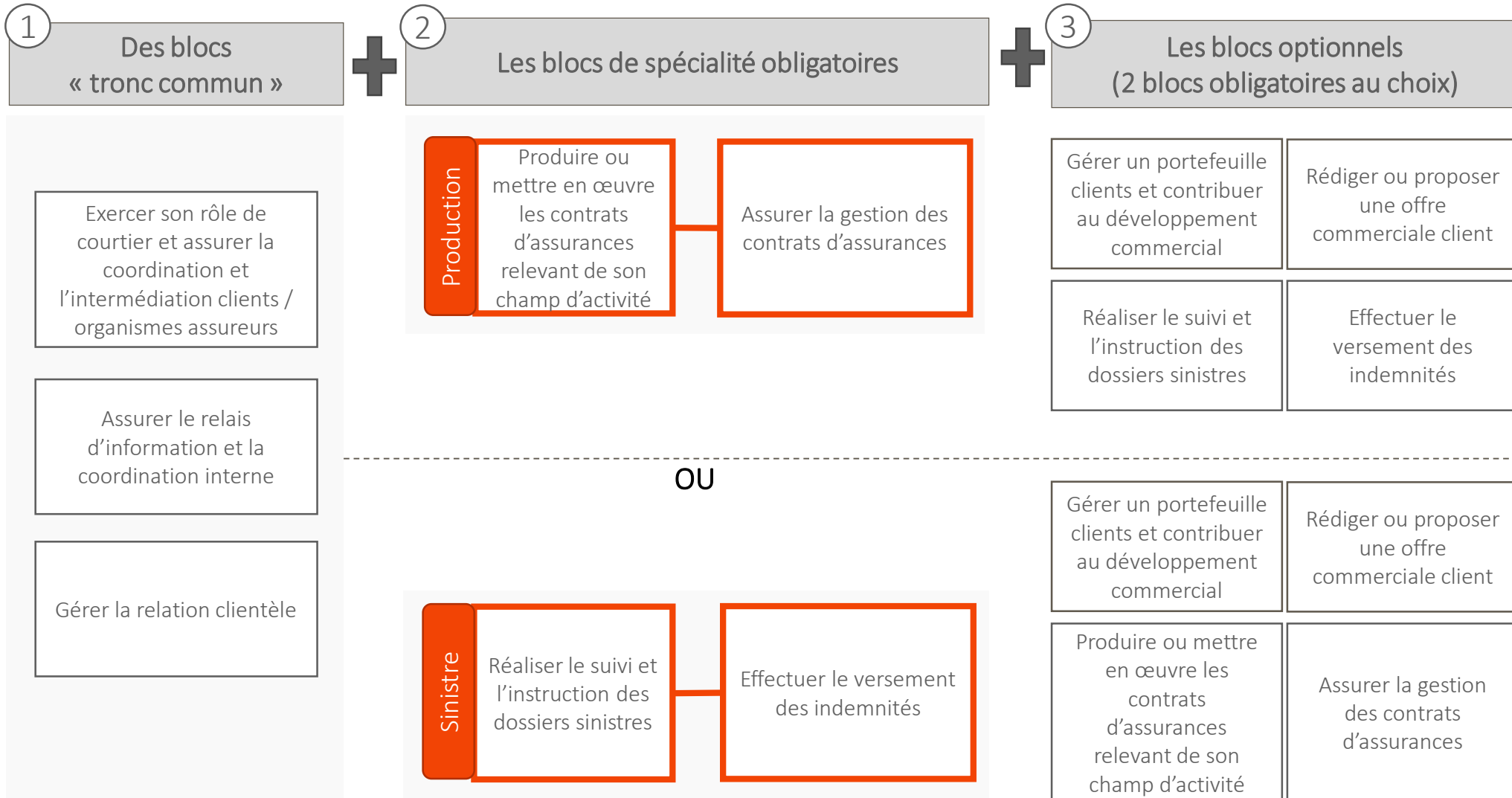
CQP GESTIONNAIRE IARD EN COURTAGE D' ASSURANCES



Date de mise en jour du document : 03/042017



LA NOUVELLE ARCHITECTURE DU CQP GESTIONNAIRE IARD



LE CQP GESTIONNAIRE IARD (INCENDIE ACCIDENT RISQUES DIVERS)

Le contenu des blocs de compétences du CQP Gestionnaire IARD 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 indemnités
<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 à l'indemnisation 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 IARD (INCENDIE ACCIDENT RISQUES DIVERS)

LA FINALITÉ DU MÉTIER

Missions :

Le gestionnaire IARD intervient en autonomie sur son domaine de spécialisation :

Production IARD : le/la gestionnaire IARD intervient dans la production des contrats et effectue les actes de gestion inhérents à la vie du contrat, à savoir : modification des garanties, informations clients, résiliation....

Il assure donc une mise à jour permanente des dossiers clients sur un plan technique, juridique et administratif.

OU

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

Dès la déclaration d'un sinistre, il vérifie que les garanties du contrat d'assurance souscrit s'appliquent bien à l'événement survenu, il évalue le montant des dommages en sollicitant ou non l'intervention d'un expert et indemnise ou contrôle selon le niveau de délégation le montant de l'indemnité dû au client.

Il/elle est également amené(e) à réaliser, présenter et assurer le suivi des statistiques de sinistres.

Enfin le gestionnaire IARD (production ou sinistre) 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 IARD (INCENDIE ACCIDENTS RISQUES DIVERS)

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	Référent	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 de nouveaux contrats ou effectuer des modifications sur les contrats existants en tenant compte des règles d'assurances, co-assurances et réassurances.	<ul style="list-style-type: none"> Le marché, les offres, les produits des différents organismes assureurs. Code des assurances. Garanties, contrats, produits des principaux organismes assureurs en matière d'assurances IARD y compris les bases de la tarification. 	<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 l'établissement des nouveaux contrats ou la modification des contrats sont identifiés. 	
C8.2. Rechercher et sélectionner les offres ou produits correspondant aux besoins et contraintes du client.	<ul style="list-style-type: none"> 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). Déroulement de la mise en place d'un contrat IARD. 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. Techniques d'archivage (GED), méthodes de classement et de partage numérique. Les procédures de gestion des assurances, réassurances et coassurances. 	<ul style="list-style-type: none"> Les offres retenues correspondent aux besoins exprimés par le client. 					
C8.3. Elaborer, selon le niveau de délégation accordé par les organismes assureurs, les contrats ou avenants en respectant les conditions tarifaires et garanties du projet d'assurance.		<ul style="list-style-type: none"> Les tarifs, les garanties et les franchises appliqués sont conformes au projet d'assurance. Les pièces nécessaires à la préparation des contrats ou avenants sont réunies. 					

(*) 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 IARD (INCENDIE ACCIDENTS RISQUES DIVERS)

OPTION PRODUCTION

BC4 - PRODUIRE OU METTRE EN ŒUVRE LES CONTRATS D'ASSURANCES RELEVANT DE SON CHAMP D'ACTIVITÉ (suite)	Activité(s)	Compétences évaluées	Savoirs associés	Situations d'évaluation			Critères d'évaluation
				OF	Référent	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 (suite)					
	C8.4. Assurer la signature de la police d'assurance et la transmettre à l'organisme assureur.	<ul style="list-style-type: none"> Le marché, les offres, les produits des différents organismes assureurs. Code des assurances. 	<ul style="list-style-type: none"> Garanties, contrats, produits des principaux organismes assureurs en matière d'assurances IARD y compris les bases de la tarification. 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). Déroulement de la mise en place d'un contrat IARD. 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. Techniques d'archivage (GED), méthodes de classement et de partage numérique. Les procédures de gestion des assurances, réassurances et coassurances. 	<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 est respectée. Les documents contractuels sont transmis dans les délais. La procédure administrative est respectée.
	C8.5. Assurer à toutes les étapes de la souscription du contrat, la transmission des documents (attestation de garantie, contrat...) auprès du client en respectant les délais et les procédures de l'entreprise.						

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

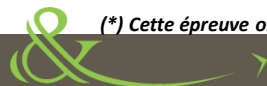


LE CQP GESTIONNAIRE IARD (INCENDIE ACCIDENTS RISQUES DIVERS)

OPTION PRODUCTION

Activité(s)	Compétences évaluées	Savoirs associés	Situations d'évaluation			Critères d'évaluation
			OF	Référent	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 (suite)					
	<p>C8.6. Renseigner les informations relatives à l'adhésion ou la souscription du contrat dans le système d'information dans le respect des procédures internes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le marché, les offres, les produits des différents organismes assureurs. Code des assurances. Garanties, contrats, produits des principaux organismes assureurs en matière d'assurances IARD y compris les bases de la tarification. 	<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"> Toutes les informations requises sont renseignées avec précision. Respect des procédures de l'entreprise de courtage et de l'organisme assureur.
	<p>C8.7. Utiliser les outils numériques (intranet, extranet, espace partagé, process GED) afin de faciliter l'accès aux données du dossier du client par les différents acteurs (assureurs, chargés de clientèle, autres gestionnaires).</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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). Déroulement de la mise en place d'un contrat IARD. 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. Techniques d'archivage (GED), méthodes de classement et de partage numérique. Les procédures de gestion des assurances, réassurances et coassurances. 			<ul style="list-style-type: none"> Les procédures internes de classement sont respectées. 	

BC4 - PRODUIRE OU METTRE EN ŒUVRE LES CONTRATS D'ASSURANCES RELEVANT DE SON CHAMP D'ACTIVITÉ (suite)



(*) 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 IARD (INCENDIE ACCIDENTS RISQUES DIVERS)

OPTION PRODUCTION

BC5 - ASSURER LA GESTION DES CONTRATS D'ASSURANCES

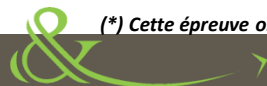
Activité(s)	Compétences évaluées	Savoirs associés	Situations d'évaluation			Critères d'évaluation
			OF	Référent	Commission d'évaluation	
Gestion administrative des contrats d'assurances	C9 - Suivre la vie des contrats relevant de son champ d'activité					
Gestion de la relation client	C9.1. Réaliser les opérations administratives liées à la vie du contrat (enregistrement de modifications, résiliation...) dans le respect des procédures en vigueur.	<ul style="list-style-type: none"> Les procédures de gestion des assurances, réassurances et coassurances. 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, renouvellement de police...).	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"> Les mises à jour sont effectuées avec rigueur et pertinence. Les procédures en vigueur sont rigoureusement appliquées.
C9.2. Prévoir, aux échéances fixées, les appels de prime, le renouvellement de police.	<ul style="list-style-type: none"> Les calculs sont précis. Les écarts et anomalies sont pointés. Les procédures liées aux renouvellements sont respectées. 					
C9.3. Suivre les impayés/encaissements à l'aide de tableaux de bord et relancer le client le cas échéant.	<ul style="list-style-type: none"> Les écarts et anomalies sont pointés. Les tableaux de reporting sont renseignés. Les relances sont effectuées dans les délais. 					
C9.4. Procéder au reversement des primes d'assurances à l'organisme assureur en cas de délégation.	<ul style="list-style-type: none"> Le montant des primes à reverser à l'organisme assureur est conforme à la convention de délégation. Les délais de la procédure de reversement des primes d'assurances prévus dans la convention sont connus et respectés (à modifier dans ADP). 					
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. Les informations transmises sont pertinentes. 					

(*) 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 IARD (INCENDIE ACCIDENTS RISQUES DIVERS)

OPTION PRODUCTION

	Activité(s)	Compétences évaluées	Savoirs associés	Situations d'évaluation			Critères d'évaluation
				OF	Référent	Commission d'évaluation	
BC5 - ASSURER LA GESTION DES CONTRATS D'ASSURANCES (suite)	Gestion administrative des contrats d'assurances	C9 - Suivre la vie des contrats relevant de son champ d'activité (suite)					
	Gestion de la relation client	<p>C9.6. Proposer au client des garanties ou prestations complémentaires susceptibles de l'intéresser.</p> <p>C9.7. Expliquer oralement et par écrit, à la demande du client les éléments juridiques du contrat d'assurance : durée, modification, garanties, risques, paiement des primes...</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les procédures de gestion des assurances, réassurances et coassurances. ▪ 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. 	<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, renouvellement de police...).</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 contrats souscrits par le client sont connus. • La qualité et la pertinence des garanties et prestations complémentaires proposées au regard du risque. • La qualité et la précision des réponses. • La pertinence des conseils apportés. • Les informations transmises sont exactes.



(*) 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 IARD (INCENDIE ACCIDENTS RISQUES DIVERS)

OPTION SINISTRE

	Activité(s)	Compétences évaluées	Savoirs associés	Situations d'évaluation			Critères d'évaluation
				OF	Référent	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					
	Gestion de la relation client	C10.1. Recueillir les informations nécessaires à la déclaration de sinistre puis consulter le dossier du client afin de vérifier la validité du contrat et l'application des garanties.	<ul style="list-style-type: none"> Les procédures en cas de sinistres. Le code des assurances. Les acteurs du processus et leur rôle (assureur, expert compagnie, expert assuré, les tiers) selon le niveau de délégation. 	<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 couvrent le sinistre.</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 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"> L'exhaustivité des informations et documents collectés. Les garanties du contrat et leur mise en œuvre sont connues.
		C10.2. Réaliser une pré-analyse du sinistre avec le client afin d'identifier les garanties et évaluer la pertinence d'ouvrir ou non un sinistre et les conséquences éventuelles sur le contrat.	<ul style="list-style-type: none"> Les différentes garanties, les produits. Les bases des procédures civiles et pénales. Connaissance des différentes conventions. 				<ul style="list-style-type: none"> Les garanties sont identifiées. Les conséquences du sinistres sur le contrat sont identifiées. Les délais de prescription relatifs à chaque type d'action sont connus.
		C10.3. Informer le client des modalités de prise en charge en application des garanties souscrites et des dispositions réglementaires en vigueur.	<ul style="list-style-type: none"> Les durées légales de conservation de documents et de prescription des sinistres. Les logiciels bureautiques. Les bases de la statistique sinistre. 				<ul style="list-style-type: none"> Les différentes étapes relatives à l'instruction du dossier sont identifiées et expliquées. L'information relative à la règle du non cumul d'indemnisation pour un même sinistre est communiquée au client.
		C10.4. Constituer un dossier de sinistre en veillant à l'exhaustivité des pièces à réunir.					<ul style="list-style-type: none"> Toutes les pièces nécessaires à l'instruction du dossier sont collectées et vérifiées.
		C10.5. 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 délais de déclaration de sinistre sont connus.
C10.6. Missionner, si nécessaire, selon le niveau de délégation accordé par les organismes assureurs, un expert et suivre son intervention.		<ul style="list-style-type: none"> Les acteurs sont identifiés. Les conditions de déclenchement d'expertise sont connues. Le rapport d'expertise est réclamé dans les délais. 					

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

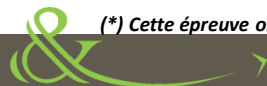


LE CQP GESTIONNAIRE IARD (INCENDIE ACCIDENTS RISQUES DIVERS)

OPTION SINISTRE

Activité(s)	Compétences évaluées	Savoirs associés	Situations d'évaluation			Critères d'évaluation
			OF	Référent	Commission d'évaluation	
Instruction et suivi du dossier sinistre Gestion de la relation client	C10 - Réaliser l'instruction du dossier sinistre (suite)					
	C10.7. Exploiter les éléments d'un rapport d'expert pour tenir son rôle de conseil.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les procédures en cas de sinistres. ▪ Le code des assurances. ▪ Les acteurs du processus et leur rôle (assureur, expert compagnie, expert assuré, les tiers) selon le niveau de délégation. ▪ Les différentes garanties, les produits. ▪ Les bases des procédures civiles et pénales. ▪ Connaissance des différentes conventions. ▪ Les durées légales de conservation de documents et de prescription des sinistres. ▪ Les logiciels bureautiques. ▪ Les bases de la statistique sinistre. 	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.	Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée au cours de laquelle un dossier sinistre est confié au candidat. 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 couvrent le sinistre.	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 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.	<ul style="list-style-type: none"> • La vérification de l'adéquation ou des écarts entre le rapport d'expertise et les garanties du contrat. • La précision des calculs et le respect des dispositions contractuelles et réglementaires. • Le montant de l'indemnité versé au client respecte les limites fixées dans le contrat et est en conformité avec la convention de délégation établie entre l'entreprise de courtage et les organismes assureurs. • Les informations sont renseignées avec précision et rigueur. • Toutes les informations requises sont renseignées. • Le reporting de l'information est assuré auprès du chargé de clientèle. • Les procédures internes d'archivage sont respectées.
	C10.8. Calculer le montant de l'indemnisation à partir des conclusions du rapport d'expertise et en tenant compte des franchises et des garanties souscrites par le client.					
	C10.9. Gérer les sinistres dans le respect des conventions de délégation de gestion établies entre les organismes assureurs et les entreprises de courtage afin de prévenir les risques de remboursement d'indu.					
	C10.10. Renseigner dans le système d'information les données relatives au sinistre et alerter ou informer le chargé de clientèle en cas de changements intervenus chez le client nécessitant une révision des conditions de polices souscrites.					
C10.11. Effectuer un archivage numérique des documents relatifs au sinistre dans le respect du process (GED ou autres outils) afin de faciliter l'accès aux données du client par les différents acteurs (organismes assureurs, chargés de clientèle, autres gestionnaires).						

BC6 - RÉALISER LE SUIVI ET L'INSTRUCTION DES DOSSIERS SINISTRES (suite)

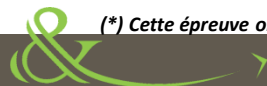


(*) Cette épreuve orale permet de vérifier la maîtrise des connaissances réglementaires par rapport à des situations professionnelles en lien avec la certification.

LE CQP GESTIONNAIRE IARD (INCENDIE ACCIDENTS RISQUES DIVERS)

OPTION SINISTRE

Activité(s)	Compétences évaluées	Savoirs associés	Situations d'évaluation			Critères d'évaluation
			OF	Référent	Commission d'évaluation	
Instruction et suivi du dossier sinistre Gestion de la relation client	C10 - Réaliser l'instruction du dossier sinistre (suite) C10.12. Renseigner les données nécessaires au suivi des statistiques et vérifier la cohérence entre celles-ci et les dossiers saisis avant la transmission aux interlocuteurs concernés (actuaire, chargé de clientèle, clients).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les procédures en cas de sinistres. ▪ Le code des assurances. ▪ Les acteurs du processus et leur rôle (assureur, expert compagnie, expert assuré, les tiers) selon le niveau de délégation. ▪ Les différentes garanties, les produits. ▪ Les bases des procédures civiles et pénales. ▪ Connaissance des différentes conventions. ▪ Les durées légales de conservation de documents et de prescription des sinistres. ▪ Les logiciels bureautiques. ▪ Les bases de la statistique sinistre. 	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.	Observation au poste ou mise en situation professionnelle reconstituée au cours de laquelle un dossier sinistre est confié au candidat. 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 couvrent le sinistre.	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 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Les informations sont renseignées avec rigueur et cohérence.
	BC6 - RÉALISER LE SUIVI ET L'INSTRUCTION DES DOSSIERS SINISTRES (suite)					



(*) 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 IARD (INCENDIE ACCIDENTS RISQUES DIVERS)

OPTION SINISTRE

	Activité(s)	Compétences évaluées	Savoirs associés	Situations d'évaluation			Critères d'évaluation
				OF	Référent	Commission d'évaluation	
BC6 - RÉALISER LE SUIVI ET L'INSTRUCTION DES DOSSIERS SINISTRES (suite)	Instruction et suivi du dossier sinistre	C11 - Accompagner et informer le client dans ses démarches tout au long du sinistre					
	Gestion de la relation client	<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 d'indemnisation ou la perte subie, dans le respect de la relation client.</p> <p>C11.3. Alerter ou informer le chargé de clientèle en cas de défaut ou d'insuffisance de garantie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Les techniques de communication professionnelles à l'écrit et à l'oral. Les techniques de la communication interpersonnelle. Les techniques de questionnement dans un contexte conflictuel et sensible. Les techniques commerciales adaptées. 	<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...). 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 pertinence et la fiabilité des réponses apportées. Le respect du formalisme. La qualité des explications fournies au client. L'argumentation est adaptée à l'interlocuteur. Le reporting de l'information est assuré auprès du chargé de clientèle. La pertinence des informations remontées.

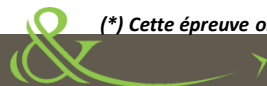
(*) Cette épreuve orale permet de vérifier la maîtrise des connaissances réglementaires par rapport à des situations professionnelles en lien avec la certification.



LE CQP GESTIONNAIRE IARD (INCENDIE ACCIDENTS RISQUES DIVERS)

OPTION SINISTRE

	Activité(s)	Compétences évaluées	Savoirs associés	Situations d'évaluation			Critères d'évaluation
				OF	Référent	Commission d'évaluation	
BC7 - EFFECTUER LE VERSEMENT DES INDEMNITES	Règlement des indemnités	C12 - Procéder à l'indemnisation dans le respect des procédures et des protocoles de délégation					
	C12.1. Calculer le montant de l'indemnité en appliquant le barème d'indemnisation dans le respect de la procédure contractuelle de règlement.	<ul style="list-style-type: none"> Les protocoles d'accords et les conventions de délégation. Les systèmes d'information des organismes assureurs et de l'entreprise de courtage. Les barèmes d'indemnisation. Les divers types de règlement (vétusté déduite, valeur à neuf, valeur de remplacement, valeur de reconstruction...). Les recours contentieux. Les finalités d'un protocole de règlement amiable. 	<p>Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale A partir d'un sujet fourni au candidat, celui-ci devra calculer l'indemnité due et justifier son calcul.</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 présenter la lettre d'acceptation d'indemnité à partir de barèmes fournis.</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 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"> Les calculs sont précis et sans erreur. La procédure de règlement est respectée. 	
	C12.2. Procéder au règlement dans la limite de son champ de délégation et dans le respect des procédures en vigueur et du choix du client en termes de modalités d'indemnisation (paiement direct au client ou aux prestataires agréés : réparateurs, entrepreneurs...).					<ul style="list-style-type: none"> La procédure de règlement est respectée. 	
	C12.3. Réaliser le règlement des honoraires des intervenants en appliquant les procédures internes de règlement.					<ul style="list-style-type: none"> Les calculs sont précis et sans erreur. La procédure de règlement est respectée. Les délais de règlement prévus au contrat sont respectés. 	
	C12.4. Rassembler les éléments nécessaires à la rédaction des protocoles de règlement amiable pour transmission au bon interlocuteur.					<ul style="list-style-type: none"> Les éléments nécessaires à la rédaction des protocoles sont réunis. Les informations sont transmises au bon interlocuteur. 	



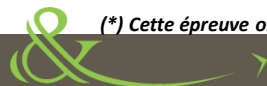
(*) Cette épreuve orale permet de vérifier la maîtrise des connaissances réglementaires par rapport à des situations professionnelles en lien avec la certification.

LE CQP GESTIONNAIRE IARD (INCENDIE ACCIDENTS RISQUES DIVERS)

OPTION SINISTRE

Activité(s)	Compétences évaluées	Savoirs associés	Situations d'évaluation			Critères d'évaluation
			OF	Référent	Commission d'évaluation	
Règlement des indemnités (suite)	C13 – Suivre et vérifier le règlement par l'organisme assureur en cas de non délégation					
	<p>C13.1. Vérifier le montant des indemnités à payer par rapport aux garanties dans le respect des règles internes.</p> <p>C13.2. Echanger et argumenter, le cas échéant, avec l'organisme assureur sur le montant des indemnités à verser pour défendre les intérêts de son client.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Les protocoles d'accords. Les barèmes d'indemnisation. Les divers types de règlement (vétusté déduite, valeur à neuf, valeur de remplacement, valeur de reconstruction...). Le règlement amiable des sinistres. Les techniques de la communication interpersonnelle. 	<p>Cas pratique : épreuve écrite + présentation orale A partir d'un sujet fourni au candidat, celui-ci devra contrôler la lettre d'acceptation d'indemnité proposée 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 de l'indemnité 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 A partir d'un sujet fourni au candidat, celui-ci devra contrôler la lettre d'acceptation d'indemnité proposée 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"> Les procédures de contrôle sont respectées. Les écarts sont identifiés et analysés. La qualité de l'argumentation sur l'interprétation de la garantie. Les intérêts du client sont défendus.

BC7 - EFFECTUER LE VERSEMENT DES INDEMNITES (suite)



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