Faciliter la gestion de sinistres en assurance

Référence ASS009A — Durée : 1,5 jour — 2022

La maîtrise des procédures de gestion de sinistre est primordiale pour assurer la sérénité des collaborateurs et garantir la qualité de service !

Objectifs

- **Je maîtrise la procédure de gestion de sinistres**
- **J'applique les règles conventionnelles et maîtrise le périmètre pour positiver la satisfaction client**
- **J'utilise les règles conventionnelles dans le but de faciliter la gestion des sinistres**

Programme

Introduction : rappel des règles générales et des règles conventionnelles.

Partie 1 – Les contrats d'assurance : définitions et obligations

- **L'assurance multirisques habitation (MRH)**
- **Les propriétaires non-occupants (PNO)**
- **L'assurance multirisques immeuble (MRI)**
- **La dommages-ouvrage (DO), la garantie parfait achèvement (GPA) et la garantie biennale**
- **Les responsabilités de chaque acteur d'un point de vue légal**
- **Le cas particulier des résidences services, les logements meublés, le bail commercial.**

Partie 2 – La gestion des sinistres : comprendre les règles juridiques et conventionnelles

- **Les fondamentaux juridiques**
- **La convention VOL**
- **La convention IRSI**

La gestion des sinistres – cas pratiques-

- **Que faire en cas de sinistre ? rappel des rôles de chacun**
- **Résolution commune au regard des nouveaux éléments : illustration avec des dossiers complexes rapportés par les participants**

Secteurs

- Assurance

Format

- Collectif
- Distanciel synchrone
- Présentiel

Compétences

- Efficacité professionnelle
- Technique métier

Thémes

- IARD

Publics

- Collaborateurs
- Gestionnaires

Pré-requis

Aucun

Qualis Formation

Modalités pédagogiques

- Réalisation d'exercices
- Traitement de cas pratiques

Modalités d'évaluation

- Questionnaire (amont, aval à chaud, aval à froid)

Qualis Formation