C1107
CHARGÉ / CHARGÉE D'INDEMNISATIONS EN ASSURANCES

Autres emplois décrits

- Conseiller / Conseillère en gestion des droits
- Liquidateur / Liquidatrice de prestations

Définition

Le Chargé d'indemnisations en assurances intervient dans la gestion des sinistres et le soutien aux clients. Il enquête sur l'origine des sinistres.

- Évalue les dossiers de sinistres pour déterminer les indemnisations appropriées selon la réglementation de l'assurance.
- Négocie avec les parties prenantes pour résoudre les cas complexes.
- Assure le suivi des dossiers et la mise à jour des informations clients.
- Conseille les clients sur les procédures de réclamation et les droits d'indemnisation
- Collabore avec les experts et autres professionnels pour évaluer les dommages et maintient une communication claire et professionnelle avec tous les intervenants

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec une Licence en droit ou un Master en droit des assurances. Une formation spécifique comme un Certificat professionnel en gestion des sinistres peut être un atout. Le diplôme de Chargé d'indemnisation en assurance peut également être pertinent.
L'expérience professionnelle ou la connaissance d'un secteur spécifique (bâtiment, immobilier, transport, médical, ...) peut être requise selon le secteur d'intervention.

Certifications et diplômes :

- Conseiller clientèle omnicanal bancassurance
- Manager de l'assurance
- Master mention droit des assurances

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Etablir un rapport de suivi de sinistre
- Analyser l'origine, la cause et les circonstances d'un sinistre
- Constater les dommages, dégâts, pertes sur les lieux du sinistre et auprès des assurés
- Evaluer le montant des préjudices
- Déployer les procédures d'indemnisation des assurés, victimes
- Recueillir les preuves, témoignages et rapports de police auprès des parties impliquées dans le sinistre (victimes, témoins, services de secours, ...)

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Vérifier les garanties souscrites dans le cas d'un sinistre

Savoir-faire secondaires

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Maintenir à jour les dossiers administratifs
- Gérer la trésorerie, le recouvrement
- Définir les responsabilités respectives des parties dans le cadre d'un sinistre
- Expertiser des dommages corporels, matériels et moraux
- Négocier les indemnisations avec les parties concernées
- Réajuster les montants provisionnés d'un sinistre
- Respecter les règles d'éthique et de déontologie
- Négocier les termes des contrats avec les clients
- Suivre l'évolution des dossiers
- Assurer la conformité des pratiques avec les réglementations en vigueur
- Gérer les réclamations et assurer un suivi de qualité

Management, Social, Soin

- Animer, coordonner une équipe
- Conseiller en matière de prévention, de sécurité et de facteurs de risque
- Proposer des solutions adaptées à chaque situation

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Développement économique

- Assister les collaborateurs au niveau commercial ou technique
- Analyser les besoins du client pour conseiller sur les produits adaptés
- Assurer le suivi des dossiers clients
- Proposer des solutions adaptées aux besoins spécifiques des clients
- Communiquer efficacement avec les clients
- Optimiser les processus de service pour réduire le temps d'attente

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Respecter les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement (QHSSE) Transition écologique
- Structurer, synthétiser des informations

Savoir-être professionnels

- Etre à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Faire preuve de sens des responsabilités
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs

Savoirs

Domaines d'expertise

- Couverture de risques de catastrophes naturelles
- Risques d'accidents corporels
- Risques d'accidents de la circulation
- Techniques de méditation
- Utilisation de logiciels spécialisés
- Analyse financière

Normes et procédés

- **Droit et réglementation des assurances**
- Réglementation de la réassurance
- Réglementation sécurité incendie
- **Gestion des risques (Risk Management)**
- Gestion de la sécurité des vols
- Normes de sécurité sur les chantiers
- Ethique professionnelle en assurance
- Respect des délais de traitement
- Connaissance des marchés financiers

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Techniques professionnelles

- Communication avec les clients
- Techniques de rédaction de rapport
- Techniques de négociation de contrats
- Gestion des sinistres et des accidents
- Techniques de communication orale et écrite
- Techniques de gestion du stress

Transition numérique

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En bureau d'études
- En extérieur

Horaires et durée du travail

- Travail en journée

Lieux et déplacements

- Zone nationale

Publics spécifiques

- Clientèle d'affaires
- Clientèle de particuliers

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Entreprises et milieux professionnels

Secteurs d'activité

- Finance, banque et assurance

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail