



Expert en sinistre au téléphone

L'expert en sinistre au téléphone est responsable de l'examen, de la négociation et du règlement des réclamations, dans les limites de son pouvoir.

PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

Réclamations

- Recevoir les nouvelles réclamations par téléphone ou télécopieur et les entrer dans le système
- Examiner les réclamations afin d'établir l'admissibilité à la protection, en effectuant notamment les tâches suivantes :
 - recueillir les déclarations, puis évaluer et déterminer les pertes/dommages;
 - confirmer la protection;
- fournir des commentaires et des conseils aux souscripteurs, au besoin;
 - communiquer avec les courtiers, les assurés, les entrepreneurs et les fournisseurs de services, le cas échéant, pour obtenir des renseignements, des soumissions, des estimations, etc.;
 - autoriser les paiements (montant ou responsabilité), dans les limites de son pouvoir;
 - remplir les documents au dossier.
- Acquérir et maintenir des connaissances approfondies sur les protections d'assurance, les méthodes de règlement, les procédures, les méthodes d'enquête, les techniques de négociation créatives et la gestion de dossier

Service à la clientèle

- Établir et entretenir des relations constructives avec les courtiers, les assurés, les fournisseurs de services, les entrepreneurs et les autres intervenants externes
- Établir et entretenir des relations constructives avec les souscripteurs, les experts sinistres et les autres employés

Administration

- Participer à des réunions, à des séminaires et à des projets
- Tenir à jour les dossiers, registres et autres renseignements
- Préparer des rapports, des documents et des présentations
- Entreprendre toute autre tâche connexe

Compétences et aptitudes

Communications
Négociation
Service à la clientèle
Compétences décisionnelles
Souci du détail
Sens de l'organisation
Résolution de problèmes
Entregent
Travail d'équipe
Créativité