

AP202

43 jours  
301 heures Dispositif mixte

7 373 € Exonérés de TVA  
Déjeuners offerts

# CQP Gestionnaire de sinistres IARD

Branche courtage

## OBJECTIFS

- **S'assurer** de la validité du contrat au moment de l'ouverture du dossier sinistres
- **Instruire** le dossier : analyse des garanties, évaluation des dommages, lien avec l'assureur, lecture du rapport d'expertise
- **Renseigner** le client à chaque étape du dossier de manière claire et précise
- **Participer** à la rédaction de protocole transactionnelle
- **Régler** les sinistres
- **Participer** à la bonne circulation de l'information en interne
- **Réaliser, présenter et assurer** le suivi des statistiques de sinistres

## PROGRAMME

### SUIVRE ET INSTRUIRE LES DOSSIERS DE SINISTRES

#### UNITÉ 1

1. Relation client au téléphone
2. Présentation du secteur
3. Droit du contrat d'assurances
4. Fondements juridiques de la responsabilité civile
5. L'assurance automobile
6. Gestion des sinistres matériels automobile
7. L'assurance multirisques habitation
8. Gestion des sinistres multirisques habitation
9. Organiser le dossier sinistres

### ASSURER LA RELATION CLIENT AU COURS DE LA PROCÉDURE

#### UNITÉ 2

1. Les techniques d'une communication interpersonnelle efficace dans la gestion des sinistres
2. Comment gérer les situations délicates, difficiles ou conflictuelles

### PROCÉDER À L'INDEMNISATION

#### UNITÉ 3

1. Fonds de garantie dans la gestion des sinistres matériels automobiles
2. Appliquer la convention IRSA
3. Barème automobile
4. Gestion des sinistres corporels automobiles
5. Protocole d'accord Assureurs / Organismes Sociaux
6. Procédure d'offre et convention IRCA
7. Appliquer la loi Badinter
8. Gestion des sinistres dégâts des eaux
9. Gestion des sinistres vols

### ASSURER LA BONNE CIRCULATION DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION INTERNE

#### UNITÉ 4

1. Communiquer efficacement dans le secteur de l'assurance
2. Conduire et animer une réunion
3. Systèmes d'information

### ÉCONOMIE ET ORGANISATION D'UN CABINET DE COURTAGE

#### UNITÉ 5

Situer son entreprise de courtage dans son environnement économique

## ÉPREUVES DE VALIDATION

Elles sont composées de plusieurs évaluations écrites et orales au cours de la formation et d'un grand oral. Le jury paritaire est décisionnaire de l'obtention du CQP.

Code RNCP : 6591

Code CPF : 14521

### PERSONNALISATION DE PARCOURS

Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.

### VALIDATION

Un certificat sera remis en cas de succès aux épreuves de validation.

## PUBLIC

- Nouveaux entrants de niveau bac ou titre équivalent ou autre CQP de la branche
- Salariés du courtage ayant minimum trois ans d'expérience professionnelle en rapport avec l'objet du CQP souhaitant bénéficier de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)

## PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis.

## POINTS FORTS

Un accompagnement personnalisé.  
Des journées training pour préparer les épreuves de validation.  
L'obtention d'un titre RNCP.

## FORMATEUR(S)

Cette formation est animée par un professionnel de l'assurance, formateur expert de l'Ifpass.

## SESSION(S) 2018

Paris,

1<sup>er</sup> octobre 2018 au 28 mai 2019

Disponible en régions sur demande

Le CQP est délivré par un jury qui associe l'organisme de formation, des représentants du courtage et de la Commission Paritaire Nationale Emploi Formation de la Branche.