

## Surveillance du portefeuille

### Optimiser les résultats techniques de son portefeuille

#### COMPÉTENCES VISÉES

- Comprendre le rôle de la surveillance du portefeuille.
- Déterminer les risques anormaux.
- Définir les moyens d'intervention.
- Mettre en œuvre les mesures.
- Détecter la fraude.

#### PROGRAMME

##### A. RÔLE DE LA SURVEILLANCE DU PORTEFEUILLE

1. Pourquoi la Loi Hamon a-t-elle renforcé l'importance de la surveillance du portefeuille ?
2. Sauvegarde des résultats
3. Redressement et amélioration des résultats
4. Maintien de la compétitivité de l'entreprise
5. Remontées d'informations

##### B. DÉTECTION DES RISQUES ANORMAUX

1. Sources d'information
2. Traitement de l'information
3. Ratios utiles

##### C. MOYENS D'INTERVENTION

1. Majorations de cotisations
2. Franchises
  - a) insertion d'une franchise
  - b) augmentation de la franchise existante
3. Mise en place ou renforcement des moyens de prévention
  - a) adéquation de la mesure à la sinistralité
  - b) contrôle de la mise en place
  - c) sanction du non-respect
4. Résiliation

##### D. MISE EN ŒUVRE DES MESURES

1. Avenant au contrat
2. Quittance majorée
3. Résiliation du contrat

##### E. FRAUDE

1. Déclaration frauduleuse du risque
2. Déclaration frauduleuse du sinistre
3. Sanctions

#### PUBLIC

- Chargés de la surveillance du portefeuille automobile
- Gestionnaires d'indemnisation des particuliers

#### PRÉ-REQUIS

Formations IFPASS suivies ou connaissances équivalentes+ pratique d'un an minimum.

#### POINTS FORTS

Chacune des parties du programme fait l'objet d'un exposé illustré d'exemples concrets.  
Des questionnaires et des cas pratiques facilitent l'assimilation des connaissances et des réflexes.  
Deux cas réels (multirisque et automobile) sont proposés sous forme de mises en application à traiter en groupe afin de valider les acquis.

#### FORMATEUR(S)

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

#### SESSION(S) 2021

Dates disponibles sur le site [www.ifpass.fr](http://www.ifpass.fr)

#### Session(s) continue(s)

Disponible en régions sur demande

#### MÉTIERS VISÉS

05C - Gestion des contrats hors plateforme, 05D - Gestion polyvalente des contrats et des sinistres sur plateforme d'accueil (téléphonique ou Internet), 05I - Contrôle et surveillance du portefeuille

#### 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 DES ACQUIS

- Évaluation des acquis de la formation par des cas pratiques
- Questionnaire d'évaluation à chaud proposé à la fin du stage
- Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation