

Formation Young Insurance Professional AFA – Examen final oral

Feuille d'information option Gestions des sinistres et des prestations

Situation initiale

Pour la 2^{ème} partie de l'examen final oral les candidat-e-s doivent choisir une option des processus principaux suivants :

- Souscription / Gestion des produits
- Gestions des sinistres et des prestations
- Conseil / Vente

Combinaison de branches de l'option Gestions des sinistres et de prestations

Pour ce processus principal les combinaisons de branches suivantes peuvent être choisies :

- Assurance choses personnes privées (Inventaire du ménage, objets de valeur, choses du bâtiment, voyage)
- Assurance choses entreprises (choses entreprise / technique)
- Assurance auto (Responsabilité civile, casco, Accident, Assistance)
- Assurance vie collective (2^{ème} pilier LPP)
- Assurance vie individuelle (3^{ème} pilier 3a / 3b)
- Assurance de personnes collective (accident-/maladie collective : LAA- régime obligatoire/ LAA-complémentaire /LAA facultative/maladie collective)

Brève description de l'option Gestion des sinistres et des prestations

Les tâches/activités/processus individuels des trois processus principaux dépendent de la compagnie et son organisation interne de même que la branche d'assurance. Pour le processus principal Gestion des sinistres et des prestations les processus suivants sont typiques (pas exhaustifs) :

- Enregistrer des avis de sinistres / de prestations
- Clarifier les faits, vérification de la couverture et – le cas échéant - de la responsabilité
- Apprécier des cas de sinistres / de prestations
- Fournir des prestations contractuelles en relation avec des cas de sinistres / de prestations (prestations en espèces, matérielles, de service)
- Régler des cas de sinistres / de prestations
- Gestion des recours
- Coopération avec des services internes (p.ex. service „Lutte contre l'abus de confiance“, Case Management, Souscription, agences générales)