

C : Coordination des processus de travail en entreprise

C3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus au sein de l'entreprise – Mandat pratique n°2

Vérifier les propositions d'assurance

Objectifs évaluateurs :

- c3.pv.ef4 : Ils/elles vérifient les propositions d'assurance et estiment les cas dans lesquels l'assureur doit obtenir davantage d'informations sur le risque, proposer des conditions contractuelles spéciales ou prendre des mesures. (C3)
- c3.pv.ef5 : Ils/elles vérifient que les propositions d'assurance soient dûment et correctement renseignées. (C4)
- c3.ef2 : Ils/elles mettent en œuvre les tâches du processus qui relèvent de leur domaine de responsabilité en utilisant les outils prédéfinis. (C3)
- c3.ef6 : Ils/elles identifient les problèmes dans les flux de processus et proposent des mesures d'optimisation appropriées. (C4)

Recommandation : Deuxième ou troisième année d'apprentissage

Mandat pratique

Exposé de la situation

Un traitement correct et exhaustif des propositions d'assurance constitue l'une des activités les plus importantes d'une compagnie d'assurances. Cet exercice pratique te permettra d'apprendre comment vérifier toi-même les propositions, quelles sont les dispositions légales applicables au produit choisi et ce à quoi tu dois particulièrement faire attention.

Série d'exercices

Exercice n°1 : Choisis un produit ou une proposition que tu souhaites étudier plus en détail. Essaie de faire un choix qui sera l'occasion de rédiger une fiche technique pour ton équipe.



Choisis une proposition portant sur un produit dont le traitement te semble particulièrement délicat.

OU

Demande à tes collègues quelles sont les propositions qui présentent généralement des informations erronées ou incomplètes.

Exercice n°2 : Dresse une liste des éléments de cette proposition qui doivent faire l'objet d'une attention ou d'un contrôle particuliers.

Argumente les raisons pour lesquelles tu contrôles ces différents éléments :

Pourquoi contrôles-tu précisément ces éléments-là ?
Qu'est-ce qui est important en la matière ?

Quelles sont les erreurs les plus fréquentes ou pour
quelles raisons certaines données sont souvent omises ?

Discute de ta suggestion avec ton/ta supérieur/e afin de
t'assurer que tu as tout bien compris.



Tiens compte des directives internes et des documents
déjà existants qui peuvent t'aider.

Exercice n°3 : Présente ta liste de contrôle à tes collègues en soulignant
les éléments les plus importants et en avançant des
arguments en la matière.

Exercice n°4 : Après deux semaines, demande à tes collègues si ta liste
de contrôle leur est utile et invite-les à te faire part de leur
commentaire ou suggestion d'amélioration.

Exercice n°5 : Documente tes résultats et consigne tes réflexions dans
ton dossier de formation.

Directives spécifiques à l'entreprise :

Domaines d'application possibles : traitement des propositions, processus de souscription
dans différentes branches, vérification des propositions déposées dans une agence générale
avant qu'elles ne soient soumises à la direction.



Grille de compétences

Auto-évaluation

Question de fond n°1 : Suis-je capable de recueillir et de traiter correctement les informations relatives au processus (examen de la proposition) ?

Critères de compétence

Je collecte de manière autonome toutes les informations nécessaires à l'examen des propositions d'assurance.

J'élabore une liste de contrôle exhaustive pour l'examen des propositions d'assurance.

Je présente la liste de contrôle aux autres membres de l'équipe et j'explique le déroulement du processus de manière compréhensible.

Question de fond n°2 : Est-ce que je suis capable de vérifier l'exactitude et l'exhaustivité des propositions d'assurance ?

Critères de compétence

J'applique correctement les directives relatives à l'examen des propositions d'assurance.

J'identifie les cas pour lesquels des informations supplémentaires ou des mesures appropriées s'imposent.



Évaluation par un tiers

Question de fond n°1 : Est-il/elle capable de recueillir et de traiter correctement les informations relatives au processus (examen de la proposition) ?

Critères de compétence

Il/elle collecte de manière autonome toutes les informations nécessaires à l'examen des propositions d'assurance.

Il/elle élabore une liste de contrôle exhaustive pour l'examen des propositions d'assurance.

Il/elle présente la liste de contrôle aux autres membres de l'équipe et leur explique le déroulement du processus de manière compréhensible.

Question de fond n°2 : Est-ce qu'il/elle est capable de vérifier l'exactitude et l'exhaustivité des propositions d'assurance ?

Critères de compétence

Il/elle applique correctement les directives relatives à l'examen des propositions d'assurance.

Il/elle identifie les cas pour lesquels des informations supplémentaires ou des mesures appropriées s'imposent.
