

C : Coordination des processus de travail au sein de l'entreprise

C3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus au sein de l'entreprise – Mandat pratique n°3

Adaptations contractuelles en tenant pleinement compte de la relation clientèle

Objectifs évaluateurs :

- c3.pv.ef6 : Ils/elles examinent l'opportunité d'adaptations contractuelles en tenant compte de la relation clientèle et transmettent leurs propositions aux collaborateurs compétents. (C4)
- c3.pv.ef8 : Ils/elles déterminent l'ensemble des conditions contractuelles. (C3)
- 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

Lors de l'établissement de nouvelles offres pour des clients/tes existants/tes ou de l'adaptation de contrats d'assurance déjà en cours, il est recommandé d'en profiter pour réexaminer la situation du/de la client/te dans son ensemble. Il s'agit par exemple d'examiner le cours de l'ensemble des relations avec le/la client/te considéré/e (rendement) ou seulement l'évolution de certains contrats. Lors de l'examen de l'historique, il faut comparer les primes encaissées avec les dépenses occasionnées par les sinistres. S'il s'agit d'une relation clientèle qui affiche une évolution positive, il est possible d'accorder des rabais au/à la client/e à titre de récompense. Par contre, si le rendement du/de la client/e, ou plus particulièrement un contrat d'assurance à renouveler, présente une évolution négative, l'assureur peut intervenir et prendre des mesures d'assainissement. Un tel assainissement peut par exemple prendre la forme de surprimes de risques, d'augmentations des franchises, de réduction de la somme d'assurance ou d'adaptations des conditions contractuelles par l'exclusion de certains risques. Cet exercice pratique te permet d'apprendre à identifier les adaptations possibles de contrats existants ou les mesures d'assainissement nécessaires en tenant compte de la relation clientèle.

Série d'exercices

Exercice n°1 :



Choisis une offre que tu souhaites étudier plus en détail.

Procède à la sélection avec l'aide de la personne responsable de la souscription.

Tu auras ainsi l'occasion de l'aider à définir les conditions individuelles du contrat, comme les primes, les suppléments/rabais ou les conditions.

Exercice n°2 : Dresse une liste de contrôle dans laquelle tu énumères les points auxquels il faut faire attention lors de l'examen de l'historique de la relation clientèle. Explique les raisons pour lesquelles tu contrôles précisément ces points et ce qui est important à cet égard. Discute de ces points avec ton/ta supérieur/e afin de t'assurer que tu as tout bien compris.

Exercice n°3 : Soumets une proposition à la personne responsable de la souscription en indiquant les possibilités de conditions contractuelles individuelles au regard de ton examen de l'historique de la relation clientèle.

Exercice n°4 : Soumets ta proposition à la personne responsable de la souscription et argumente les mesures individuelles que tu prendrais dans le cadre de cette offre. Demande activement un feed-back à la personne responsable de la souscription et consigne les enseignements tirés.

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

Directives spécifiques à l'entreprise :

Domaines d'application possibles : Souscription (*Underwriting*)



Grille de compétences

Auto-évaluation

Question de fond n°1 : Est-ce que je suis capable de définir des conditions contractuelles dans leur intégralité et de proposer, au besoin, des adaptations du contrat ?

Critères de compétence

Je connais les différentes possibilités à la disposition des assureurs pour procéder à l'adaptation des contrats.

Lorsque je propose des adaptations de contrats, je tiens compte de la situation globale du/de la client/e.

Je formule des propositions d'adaptation contractuelle appropriées et les transmets aux personnes compétentes.

Question de fond n°2 : Suis-je capable de recueillir et de traiter correctement les informations relatives au processus (modification contractuelle) ?

Critères de compétence

Je collecte de manière autonome toutes les informations nécessaires sur le processus.

Lorsque je ne comprends pas la teneur des documents internes ni celle des différents outils à ma disposition, je me renseigne alors auprès de mon/ma supérieur/e.

J'élabore une liste de contrôle exhaustive pour l'adaptation des contrats.



Évaluation par un tiers

Question de fond n°1 : Est-ce qu'il/elle est capable de définir des conditions contractuelles dans leur intégralité et de proposer, au besoin, des adaptations du contrat ?

Critères de compétence

Il/elle connaît les différentes possibilités à la disposition des assureurs pour procéder à l'adaptation des contrats.

En cas d'adaptations contractuelles, il/elle tient compte de la situation globale du/de la client/e.

Il/elle formule des propositions d'adaptation contractuelle appropriées et les transmet aux personnes compétentes.

Question de fond n°2 : 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 sur le processus.

Lorsqu'il/elle ne comprend pas la teneur des documents internes ni celle des différents outils à sa disposition, il/elle se renseigne alors auprès de son ou sa supérieur/e.

Il/elle élabore une liste de contrôle exhaustive pour les adaptations contractuelles.
