



Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft
Association pour la formation professionnelle en assurance
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione

Profil de qualification

Spécialiste en assurance avec brevet fédéral,

- Spécialisation en gestion de produit/souscription
- Spécialisation en gestion des ventes
- Spécialisation en gestion des sinistres
- Spécialisation en courtage

1	Profil professionnel	2
1.1	Domaine d'activité	2
1.2	Compétences d'action essentielles	2
1.3	Exercice de la profession	3
1.4	Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture	3
2	Aperçu des compétences d'action	4
3	Niveau des exigences (critères de performance).....	5

Déposé le 05.05.2025

1 Profil professionnel

1.1 Domaine d'activité

Les spécialistes en assurance travaillent au siège social ou dans des agences de compagnies d'assurance dans les domaines de la gestion de produits et de la souscription, de la gestion des ventes ou de la gestion des sinistres. Ils sont également actifs dans des sociétés de courtage et en tant que courtiers indépendants. Dans leur domaine d'activité, ils contribuent à la fourniture et au développement de solutions d'assurance et de prévoyance adaptées ainsi que de services pour des clients tels que les particuliers, les travailleurs indépendants et les entreprises. Ils sont en contact avec des clients, des spécialistes en assurance de toutes disciplines, des départements internes (par exemple services actuariels, marketing, informatique) ainsi qu'avec des entreprises de services externes ou des spécialistes (par exemple avocats, ingénieurs, professionnels de santé).

1.2 Compétences d'action essentielles

Spécialistes en assurance de tous domaines :

- déterminer l'impact des tendances liées à l'assurance;
- développer des solutions adéquates orientées marché pour les questions de gestion des risques;
- créer des processus tout au long de la chaîne de valeur de l'assurance.

En outre,

Spécialistes de l'assurance, spécialisés en gestion de produit/souscription :

- déterminer la commercialisabilité des solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que des services sur la base d'analyses solides;
- développer des solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que des services, les mettre en œuvre et les adapter continuellement aux objectifs de l'entreprise;
- élaborer des principes pour l'évaluation des risques des contrats d'assurance, calculer les primes pour les offres d'assurance et générer des polices d'assurance.

Spécialistes en assurance, spécialisés dans la gestion des ventes :

- mettre en place des processus de vente conformément à la stratégie d'entreprise;
- créer des concepts de vente basés sur des analyses du groupe cible, des concurrents et du marché;
- accompagner les processus commerciaux et les adapter continuellement aux exigences stratégiques et opérationnelles de la direction de l'entreprise.

Spécialistes en assurance, spécialisés dans la gestion des sinistres :

- lancer des mesures de traitement et de limitation des dommages lorsqu'un événement assuré est signalé;
- compiler les faits pertinents pour clarifier en profondeur les faits du déroulement du sinistre;
- examiner et évaluer les questions complexes de couverture et de responsabilité, et clarifier la question de la responsabilité avant de verser une éventuelle indemnité.

Spécialistes en assurance, spécialisés dans le courtage :

- construire systématiquement un réseau de contacts avec les prestataires de solutions d'assurance et de prévoyance, développer et mettre en œuvre une stratégie d'acquisition appropriée;
- réaliser des analyses détaillées des risques, passer en revue le processus de gestion des risques et créer des concepts de couverture adaptés aux besoins;
- proposer la couverture d'assurance souhaitée, conclure des polices d'assurance pour le compte des clients, les vérifier périodiquement et procéder aux ajustements nécessaires.

Pour exercer ces activités de manière professionnelle et soucieuse de la qualité, les spécialistes en assurance disposent de connaissances approfondies sur l'ensemble de la chaîne de valeur opérationnelle du secteur de l'assurance, ainsi que d'une expertise dans les domaines de l'assurance de personnes, de l'assurance sociale, de l'assurance choses et de l'assurance patrimoine. Ils se distinguent également par leur approche orientée solutions ainsi que par leur pensée et leur action entrepreneuriales. Ils disposent de compétences organisationnelles et font preuve de flexibilité. En traitant avec un large éventail de parties prenantes internes et externes, ils font preuve d'empathie, communiquent de manière appropriée pour le groupe cible et démontrent leurs compétences en négociation.

1.3 Exercice de la profession

Les spécialistes en assurance appartiennent au cadre intermédiaire des compagnies d'assurance, assument des responsabilités professionnelles dans le cadre des exigences opérationnelles et comprennent les tâches et processus des autres départements. Ils se caractérisent par un haut degré d'indépendance. Dans l'accomplissement de leurs missions, ils sont guidés par les objectifs stratégiques et entrepreneuriaux de leur entreprise et respectent les exigences légales et réglementaires. En particulier, ils portent une grande responsabilité en matière de diligence raisonnable en raison de leur accès à des données sensibles et confidentielles. L'environnement de travail des spécialistes en assurance évolue constamment en raison des évolutions du marché, des tendances, de la réglementation et des besoins changeants des clients qui en découlent. Ils analysent ces changements et développent des idées innovantes pour le développement ultérieur de produits et de processus. Les outils et méthodes numériques (par exemple, Big Data, intelligence artificielle) jouent un rôle important tant dans l'analyse des tendances, des risques et des évolutions du marché que dans la conception de produits et processus individualisés et orientés client. Les spécialistes en assurance travaillent de manière agile et contribuent à la coopération et à la création de réseaux au sein de l'entreprise. Afin de s'adapter à leur environnement de travail dynamique, ils développent constamment leurs compétences.

1.4 Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture

L'approche des spécialistes en assurance se caractérise par une vision durable et à long terme. Cela signifie qu'ils traitent de manière différenciée les aspects économiques, écologiques et sociaux de la durabilité ainsi que les opportunités et dangers associés (risques). Dans le développement de produits, les spécialistes en assurance contribuent à identifier les risques potentiels et à les répartir équitablement grâce à des solutions d'assurance sur mesure. Cela rend les sinistres gérables, ce qui favorise le progrès technologique, les activités économiques et la prospérité. Dans les domaines de la gestion des ventes et du courtage, les spécialistes en assurance contribuent à prévenir les sinistres en sensibilisant activement les clients et à accroître la responsabilité individuelle, notamment en matière de prévoyance dans une société vieillissante. Par leur approche objective (sans conflit) dans le traitement des sinistres et des cas de prestation, les spécialistes en assurance contribuent à protéger non seulement les assurés, mais aussi les tiers lésés (par exemple, les victimes de la circulation). Dans de nombreux cas, cela décharge la collectivité des prestations financées par les recettes fiscales. Au sein de leurs entreprises, les spécialistes en assurance promeuvent des méthodes de travail respectueuses de l'environnement et économes en ressources en utilisant les possibilités de la numérisation, telles que les réunions en ligne et les processus numérisés. Leurs connaissances approfondies des questions financières, économiques et réglementaires actuelles leur permettent de participer à des comités sectoriels en tant qu'experts, par exemple dans le cadre du développement continu des profils professionnels.

2 Aperçu des compétences d'action

↓ Domaines de compétence

Compétences d'action→

A	Déterminer l'impact des tendances liées à l'assurance	A1 : Identifier et enregistrer les tendances pertinentes en matière d'assurance	A2 : Identifier l'impact des tendances sur les unités commerciales	A3 : Elaborer des mesures pour les départements			
B	Développer des solutions adaptées au marché pour la gestion des risques	B1 : Evaluer les risques et leur pertinence pour les départements	B2 : Développer des modèles pour les solutions d'assurance et de prévoyance	B3 : Introduire de nouvelles solutions d'assurance et de prévoyance en collaboration avec les parties prenantes			
C	Contribuer à façonner les processus tout au long de la chaîne de valeur de l'assurance	C1 : Créer des processus en coordination avec les parties prenantes	C2 : Créer des concepts pour la mise en œuvre de processus	C3 : Assurer la mise en œuvre et le suivi des processus conformément à la stratégie d'entreprise	C4 : Assurer des interfaces avec les clients, les départements internes et les partenaires externes	C5 : Construire et maintenir un réseau	
D	Concevoir, développer et mettre en œuvre des solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que des services	D1 : Analyser les données et tendances pour la conception des solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que des services	D2 : Déterminer la viabilité commerciale pour le lancement de solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que de prestations	D3 : Développer des solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que des prestations	D4 : Lancer des solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que des prestations sur le marché	D5 : Aligner les solutions et services d'assurance et de prévoyance avec les objectifs de l'entreprise après le lancement sur le marché	D6 : Elaborer les bases pour l'évaluation des risques des contrats d'assurance
		D7 : Calculer les primes pour les offres d'assurance	D8 : Générer et surveiller les polices d'assurance				
E	Mettre en œuvre des processus de vente dans les compagnies d'assurance	E1 : Aligner les mesures de vente de produits et/ou services sur la stratégie d'entreprise	E2 : Créer des analyses de groupes cibles, de concurrence et de marché pour la vente	E3 : Créer un concept de distribution	E4 : Assurer la mise en œuvre et le suivi des processus de vente conformément aux objectifs de l'entreprise	E5 : Accompagner les commerciaux dans la mise en œuvre des processus de vente	
F	Régler les sinistres et les cas de prestation	F1 : Enregistrer les sinistres et les cas de prestation et prendre des mesures immédiates	F2 : Déterminer les faits des sinistres et des cas de prestation	F3 : Fournir les prestations sur la base de la vérification des prestations	F4 : Gestion des processus de recours	F5 : Clôturer les cas de sinistres et de prestations	
G	Elaborer et superviser les mandats des courtiers en conformité avec leurs normes professionnelles	G1 : Etablir une coopération avec les prestataires de solutions d'assurance et de prévoyance conformément aux exigences réglementaires	G2 : Définir le groupe de clientèle cible pertinent pour les assurances	G3 : Acquérir et gérer les mandats de courtage conformément à la stratégie	G4 : Etablir un concept de couverture pour les risques d'assurance des clients	G5 : Publier un appel d'offres pour la couverture d'assurance souhaitée	G6 : Définir et conclure les polices d'assurance appropriées
		G7 : Gérer les polices d'assurance des clients	G8 : Traiter les processus des sinistres et des prestations conformément au mandat				

	Toutes les spécialisations de spécialiste en assurance avec brevet fédéral
	Spécialisation en gestion de produit/souscription
	Spécialisation en gestion des ventes
	Spécialisation en gestion des sinistres
	Spécialisation en courtage

3 Niveau des exigences (critères de performance)

Domaine de compétence d'action A – Déterminer l'impact des tendances liées à l'assurance	
Description du domaine de compétence d'action	Les spécialistes en assurance suivent en permanence les innovations et les évolutions afin d'identifier rapidement les changements dans leur environnement et d'exploiter systématiquement leur potentiel. Sur la base de sources de données internes et externes, ils identifient les principales tendances du marché, par exemple dans les domaines du développement démographique, de la durabilité, des risques environnementaux, de la numérisation ou de la réglementation. Les spécialistes en assurance déterminent l'impact de ces tendances macroéconomiques sur la chaîne de valeur de l'assurance. Ils utilisent constamment les connaissances acquises pour optimiser leur secteur d'activité et accroître l'efficacité opérationnelle. Les spécialistes en assurance poursuivent systématiquement l'objectif de fidélisation de la clientèle à long terme en élaborant pour leurs clientes et clients des solutions d'assurance et de prévoyance innovantes et adaptées à leurs besoins.
Contexte	Les entreprises qui réussissent se caractérisent par le fait qu'elles utilisent les tendances de changement à un stade précoce pour créer des modèles économiques valides et ainsi offrir les bons produits et services en coordination avec les développements externes. Le changement est porté par de nouvelles technologies transformatrices. De nouvelles opportunités émergent pour connecter numériquement les consommateurs et intégrer des écosystèmes collaboratifs au sein de l'entreprise. Les entreprises du secteur de l'assurance prennent toujours en compte toutes les exigences réglementaires et se conforment à la réglementation.

Compétences d'action	Contenu	Critères de prestation
		Les spécialistes en assurance sont capables de :
A1 : Identifier et enregistrer les tendances liées à l'assurance	Suivi des méga-/ macro-tendances Exploration de données / Ethique des données Gestion de l'innovation Design Thinking	• Utiliser des sources appropriées pour recueillir des informations sur les tendances actuelles (par exemple économie, société, technologie, durabilité) • Identifier les schémas dominants au sein du marché et des consommateurs • Rechercher les évolutions économiques et politiques affectant le secteur des assurances privées par divers canaux • Documenter les innovations et les tendances identifiées dans le secteur de l'assurance à l'attention de la direction de l'entreprise
A2 : Déterminer l'impact des tendances sur les domaines spécialisés		• Analyser les données provenant de sources externes et internes • Identifier les effets possibles des tendances (par exemple économie, société, technologie, écologie, durabilité) pour les domaines spécialisés • Identifier les répercussions possibles des changements environnementaux (par exemple, changement climatique, extinction d'espèces, importance des matières premières) pour les domaines spécialisés • Evaluer quelles tendances auront une incidence sur les modèles commerciaux spécifiques des entreprises • Identifier les changements possibles dans la chaîne de valeur • Présenter les effets sur le modèle économique spécifique au client à l'attention de la direction de l'entreprise • Déterminer le potentiel d'innovation pour les domaines d'activité
A3 : Elaborer des mesures pour les départements		• Développer des mesures adaptées basées sur les analyses réalisées afin de prendre en compte les tendances identifiées • Développer un concept pour la mise en œuvre de ces mesures

		• Adapter les processus pertinents conformément au concept en coordination avec les parties prenantes internes et externes
Compétences personnelles/sociales/attitudes		
Travail agile / coopératif /centré sur le client / numérique /responsable et orienté vers la valeur		

Domaine de compétence d'action B – Développer des solutions adaptées au marché pour la gestion des risques	
Description du domaine de compétence d'action	Pour que les risques soient correctement assurés, ils doivent être identifiés, évalués et leur gestion déterminée. Les spécialistes en assurance utilisent avec aisance les méthodes et outils appropriés pour identifier les faits et évolutions liés au risque dans les différents domaines spécialisés. En coopération avec des services spécialisés internes (par exemple les techniciens en assurance) et des parties externes (par exemple organisations de consommateurs ou autorités de surveillance), ils développent les bases de la conception de solutions d'assurance sur mesure, économiquement viables et alignées sur la stratégie d'entreprise et la stratégie de risque. Les spécialistes en assurance s'engagent à intégrer de nouvelles solutions d'assurance dans la gamme de produits de l'entreprise. Ils vérifient en permanence leur efficacité et réagissent rapidement en cas de charge de prétentions supérieure à la moyenne.
Contexte	Les spécialistes en assurance agissent avec prévoyance et analysent en permanence les opportunités et les risques dans leurs domaines de compétence. Les directives pertinentes imposent des exigences strictes en matière de gestion des risques dans les compagnies d'assurance. L'Autorité de surveillance des marchés financiers (FINMA) examine les assureurs une fois par an à l'aide du test suisse de solvabilité (SST). Le SST est un moyen de quantifier et de réguler la capacité à supporter le risque des compagnies d'assurance. Les assureurs suisses doivent disposer d'une base de capital suffisamment solide pour pouvoir remplir leurs obligations.

Compétences d'action	Contenu	Critères de prestation
		Les spécialistes en assurance sont capables de :
B1 : Evaluer les risques et leur pertinence pour les départements	Test suisse de solvabilité, processus de gestion des risques, réassurance Stratégies alternatives pour la couverture des risques	• Identifier les caractéristiques des risques ayant un impact sur les différents domaines spécialisés grâce aux instruments appropriés • Catégoriser et évaluer les risques potentiels • Prioriser les risques • Présenter les risques prioritaires dans le processus de gestion des risques et identifier les points faibles
B2 : Développer des modèles pour les solutions d'assurance et de prévoyance	Compliance Lutte contre la fraude à l'assurance (LFA)	• Développer des idées pour des modèles de solutions d'assurance et de prévoyance • Evaluer l'efficacité des modèles développés avec les parties prenantes • Elaborer les bases de la commercialisation de nouvelles solutions d'assurance avec des services internes spécialisés dans la conformité et la lutte contre la fraude à l'assurance (LFA) • Soutenir l'intégration de nouvelles solutions d'assurance et de prévoyance dans la gamme de produits de l'entreprise
B3 : Introduire de nouvelles solutions d'assurance et de prévoyance en collaboration avec les parties prenantes		• Créer un catalogue de mesures pour l'introduction de nouvelles solutions d'assurance en coopération avec les parties prenantes • Aligner cet ensemble de mesures sur la culture du risque de l'entreprise • Surveiller les mesures mises en place et en tirer les conséquences • Effectuer les ajustements nécessaires avec les parties prenantes en cas de rendement négatif des sinistres
Compétences personnelles/sociales/attitudes		
Jugement analytique et stratégique, esprit d'entreprise, aptitudes de coopération et communication, agilité		

Domaine de compétence d'action C – Contribuer à façonner les processus tout au long de la chaîne de valeur de l'assurance	
Description du domaine de compétence d'action	Les spécialistes en assurance contribuent à façonner les processus de gestion, les processus commerciaux et de support, ainsi que les processus clients. Par exemple, dans les projets interdépartementaux, ils contribuent à améliorer le flux d'interaction ou à simplifier les processus de réclamation et de remboursement. Pour ce faire, ils collaborent avec des départements internes tels que le département des ventes, le marketing, l'actuariat ou la tarification. Avec l'émergence de nouvelles possibilités technologiques, le comportement des clients évolue. Les spécialistes en assurance conçoivent des processus qui répondent aux besoins des clients, à la fois analogiques et numériques. Ils adaptent leur modèle de création de valeur à la situation afin de se positionner avec succès dans un environnement de marché en constante évolution.
Contexte	Ces dernières années, le secteur de l'assurance a connu des changements profonds. D'une part, les facteurs économiques ont influencé la dynamique des marchés. D'autre part, les changements réglementaires et liés à la demande ont de plus en plus façonné la restructuration des modèles économiques. L'interconnexion croissante du monde numérique offre aux clients de nouvelles opportunités d'accès à des services, d'élaborer des solutions d'assurance et de prévoyance sur mesure, et d'utiliser de nouveaux canaux pour contacter les fournisseurs. En optimisant les processus de création de valeur, les spécialistes en assurance contribuent de manière significative au maintien de la compétitivité de leur entreprise et à la mise en place d'un service centré sur le client.

Compétences d'action	Contenu	Critères de prestation
		Les spécialistes en assurance sont capables de :
C1 : Créer des processus en coordination avec les parties prenantes	Ordinogrammes	- Visualiser les processus de gestion, les processus commerciaux et de support, ainsi que les processus clients sous forme de diagrammes de flux - Intégrer les exigences de processus centrés sur le client en collaboration avec divers acteurs
C2 : Créer des concepts pour la mise en œuvre de processus		- Développer des solutions pour l'amélioration des processus - Formuler des arguments convaincants pour la mise en œuvre - Concevoir des processus de manière économique et économe en ressources grâce à des outils techniques modernes
C3 : Assurer la mise en œuvre et le suivi des processus conformément à la stratégie d'entreprise		- Elaborer un plan pour la mise en œuvre des processus - Accompagner la mise en œuvre des processus conformément aux besoins des destinataires - Surveiller continuellement les processus en collaboration avec les départements internes (par exemple marketing et ventes) et les partenaires externes (par exemple les prestataires de services), en tenant compte de la stratégie d'entreprise
C4 : Assurer les interfaces avec les clients, les départements internes et les partenaires externes	Parcours client	- Mener des discussions et répondre aux différents besoins des parties prenantes individuelles (clients, départements internes et spécialistes externes, prestataires de services) - Soumettre les préoccupations et demandes identifiées lors des discussions à la direction de l'entreprise ainsi qu'aux départements internes et aux partenaires externes - Développer des stratégies de solution lorsque des problèmes surviennent - Communiquer avec les parties prenantes (clients, départements internes et partenaires externes) de manière adaptée au groupe cible
C5 : Construire et maintenir un réseau	Gestion de la relation client (CRM) Réseaux sociaux	- Construire un réseau et entretenir des relations professionnelles avec les clients, les services internes et les partenaires externes - Utiliser un réseau existant pour vous développer professionnellement - Définir les réseaux sociaux appropriés pour construire et entretenir le réseau

Compétences personnelles/sociales/attitudes
Orientation sur les processus, orientation client, souci de la qualité, compétences en négociation, flexibilité

Domaine de compétence d'action D – Concevoir, développer et mettre en œuvre des solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que de prestations de services (spécialisation en gestion de produit/souscription)	
Description du domaine de compétence d'action	Les spécialistes en assurance dans le domaine de la gestion de produit/souscription sont chargés du positionnement stratégique des produits et services d'assurance et de prévoyance, ainsi que de l'évaluation des risques. Ils observent le marché, suivent les tendances et évolutions les plus importantes du secteur de l'assurance, analysent les besoins divers des clients ainsi que les produits concurrents. Pour cela, ils utilisent de nouvelles technologies (intelligence artificielle, robotique, big data). Ils élaborent des concepts marketing, positionnent des produits et services innovants sur le marché et les accompagnent tout au long de leur cycle de vie. Pour l'évaluation des risques, les spécialistes en assurance analysent et évaluent les risques industriels, commerciaux et personnels de manière indépendante ou en collaboration avec des départements spécialisés internes, tels que le département de tarification, les services actuariels, le marketing et les ventes, ainsi que des partenaires externes (par exemple, prestataires de services et spécialistes). Ils évaluent également les effets des changements réglementaires et sociaux ainsi que les options d'action qui en découlent. Sur cette base, ils conçoivent des contrats et programmes d'assurance et calculent le montant de leur prime. Ils commentent également les questions juridiques liées à l'assurance. Les spécialistes en assurance dans le domaine de la gestion de produits et de la souscription coordonnent la collaboration avec une grande variété de départements internes. Ils sont également impliqués dans des projets stratégiques.
Contexte	En raison de la législation et de l'évolution du marché, le développement de produits a atteint un niveau de complexité qui ne peut être maîtrisé que par une gestion professionnelle d'une multitude de tâches très diverses. La coordination avec les interfaces individuelles de toute la chaîne de valeur ainsi que la communication adaptée à tous les niveaux hiérarchiques sont essentielles pour le positionnement de produits et services rentables et commercialisables. Dans un marché en constante évolution, les clients attendent de plus en plus des compagnies d'assurance qu'elles proposent des offres personnalisées sur divers canaux numériques. Avec l'utilisation des nouvelles technologies, les processus manuels seront standardisés et automatisés à l'avenir.

Compétences d'action	Contenu	Critères de prestation
		Les spécialistes en assurance dans le domaine de la gestion de produit / souscription sont capables de :
D1 : Analyser les données et tendances pour la conception des solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que des services	Analyse du marché et des tendances (relation de cause à effet) Etudes de marché Enquêtes (clients, employés) Utilisation des données (conformité et éthique) Interconnexion des données avec des partenaires de coopération Travail expérimental-incrémental (par exemple Design Thinking, Scrum, Kanban)	• Définir les priorités pour l'observation du marché et de la concurrence et documenter les résultats • Définir les facteurs externes qui peuvent influencer les conditions de lancement d'un nouveau produit ou d'un nouveau service • Identifier les tendances et innovations sur le marché de l'assurance et en déduire les effets possibles (par exemple sur des produits, des prestations supplémentaires, des processus internes/externes) • Définir les données pertinentes (par exemple, big data, analyses en temps réel) sur les besoins et préférences des clients ainsi que les profils de risque • Interpréter les résultats d'analyse et déduire les priorités d'action • Evaluer systématiquement les résultats des analyses de marché et les préparer pour une utilisation ultérieure dans l'entreprise

D2 : Déterminer la viabilité commerciale pour le lancement de solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que de services	Liens dans la chaîne de valeur Conformité de la stratégie (stratégie U, marchés cibles, groupes cibles, intégration dans les écosystèmes) Analyse SWOT Analyse PESTEL Concept général du produit (approche prototype) Business Case (budget) / Modèle Canvas Gestion des parties prenantes	• Développer des idées pour de nouvelles solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que des services issus des tendances et évolutions analysées (par exemple, la numérisation, la durabilité, l'utilisation de technologies durables, l'économie circulaire) • Créer des concepts approximatifs de nouvelles solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que de services • Clarifier la faisabilité interne (technique) avec les départements internes (en particulier IT) sur la base du concept général • Formuler des services spécifiques à un produit • Analyser les forces et les faiblesses des produits en préparation, identifier les risques du produit • Evaluer, à l'aide d'une analyse contextuelle, l'impact des facteurs externes liés aux produits sur l'entreprise • Obtenir des informations auprès des départements internes (ventes, souscription) et des partenaires externes (par exemple, sociétés de courtage) sur le potentiel commercial d'un produit et documenter les résultats • Déduire, à partir des résultats des analyses, si le lancement sur le marché en vaut la peine
---	---	---

		• Représenter le modèle d'affaires à l'aide d'une méthode appropriée (par exemple, modèle Canvas)
D3 : Développer des solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que des services	Structure du produit / Positionnement sur le marché des USP / Distribution, tarification Directives de souscription Parcours client (histoire de vie complexe vs. produits tout prêts, inclusion d'écosystèmes numériques, sélection et présentation de produits standard) CGA, CGT, Juridique et Conformité (y compris FINMA) Mise en œuvre informatique incluant Testing	• Aligner le développement produit avec les besoins et le comportement des clients • Développer des idées pour la conception agile des solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que des services • Apporter des idées pour le développement de produits d'assurance (produits modulaires et flexibles, adaptés et tarifés individuellement, axés sur des solutions durables) à la direction du département Souscription/Gestion de produits • Créer des concepts détaillés pour le développement de solutions d'assurance et de prévoyance existantes et nouvelles ainsi que des services • Décider, sur la base des spécifications, si des partenariats ou coopérations stratégiques doivent être conclus pour le développement du produit (fabriquer ou acheter) • Définir les critères pour déterminer si les composants du produit doivent être proposés individuellement ou regroupés dans des écosystèmes (assemblage d'offres)

		• Impliquer les départements internes (par exemple, services actuariels, juridique, marketing/ventes, finance/gestion de capital, informatique, réclamations) dans le processus de manière appropriée • Mettre en œuvre correctement les exigences réglementaires et les principes actuariels dans le processus de développement du produit en collaboration avec des spécialistes (par exemple, analyse commerciale, informatique). • Vérifier par le biais de tests produit si les exigences ont été correctement mises en œuvre selon le concept détaillé ou s'elles doivent encore être adaptées avant activation
D4 : Lancer des solutions d'assurance et de prévoyance ainsi que des services sur le marché	Travaux de préparation (communication interne et externe, formation vente, marketing et publicité) Commercialisation agile des produits axée sur l'expérience client (communication omnicanal adaptée aux besoins des clients)	• Fournir un support technique pour l'introduction de nouveaux produits • Coordonner la coopération des départements internes (par exemple relations publiques, publicité et sponsoring) et des prestataires de services externes (par exemple agences de publicité, imprimeurs) • Planifier les mesures de publicité et de promotion des ventes et les mettre en œuvre avec d'autres départements • Organiser des événements d'information pour les organisations de vente

D5 : Aligner les solutions et services d'assurance et de prévoyance avec les objectifs de l'entreprise après le lancement sur le marché	Contrôle, enquête client, analyse de marché, ajustement	• Définir les facteurs critiques de réussite (KEF) et les rendre mesurables • Définir des repères pour déterminer le succès du produit et documenter les résultats • Evaluer les données issues d'enquêtes clients et d'analyses de marché et en déduire des mesures • Adapter les gammes de produits en coopération avec les services internes (par exemple, souscription, sinistres) conformément aux objectifs stratégiques de l'entreprise
--	--	--

D6 : Elaborer les bases pour l'évaluation des risques des contrats d'assurance	Gestion des risques (individuels), inspection des risques, enquête, statistiques, expertise, facteurs d'influence internes/externes Besoins/exigences liés aux clients Conditions cadres (légal, financières, écologiques) Risques environnementaux externes et internes Parties prenantes Analyses/méthodes (par exemple modèle de scoring, tableau à quatre cases, méthode Delphi) Assurabilité, impact/ampleur des dommages, probabilités d'occurrence/prévisions Scénarios de sinistres Rendement du portefeuille, prise en charge du risque sous forme d'auto-assurance, prévention, réduction du dommage, assurance	• Identifier les risques industriels, commerciaux et personnels pertinents • Identifier les risques environnementaux externes et internes pertinents • Réaliser et documenter systématiquement des évaluations qualitatives et quantitatives des risques en utilisant des méthodes appropriées • Identifier les faiblesses en gestion des risques et élaborer des suggestions d'amélioration • Identifier des moyens alternatifs d'assumer les risques difficiles ou non assurables • Catégoriser les risques identifiés et établir une notation des risques • Prendre en compte les dispositions légales et contractuelles • Maintenir la coopération avec les départements internes et les partenaires externes ainsi qu'avec les parties prenantes et actionnaires • Créer et analyser des modèles de calcul (par exemple, perte maximale possible (MPL), perte maximale probable (PML)) (rétroaction, interaction)
---	--	--

D7 : Calculer les primes des offres d'assurance	Caractéristiques tarifaires/risques Risques assurables Risques commerciaux complexes Captives répartition des risques (layering) Programmes internationaux Stratégie de souscription, conditions cadres Directives de souscription Underwriting Caractéristiques particulières de l'assurance vie (aspects : médical, financier, mode de vie) Risques actuariels, risques financiers, risques commerciaux	• Définir les caractéristiques tarifaires et de risque pour les produits d'assurance • Justifier l'inassurabilité de certains risques • Catégoriser systématiquement les risques assurables et non assurables • Développer des modèles de tarification (par exemple, la tarification par couches, la tarification des programmes, la tarification modulaire, la tarification préventive, la tarification selon le développement de la vie) • Calculer les primes des produits d'assurance, en tenant compte de la répartition des risques, en coopération avec l'actuariat • Intégrer les exigences réglementaires dans le calcul de la prime • Préparer les offres et les documents contractuels conformément aux directives de souscription
D8 : Générer et surveiller les polices d'assurance	Conclusion, suivi et évaluation Contrôle (restructuration) Obligations légales (capitaux propres, dettes, test suisse de solvabilité)	• Définir les conditions-cadres de la couverture d'assurance, en tenant compte des exigences réglementaires • Reconnaître les différences entre les clauses «tous risques», «standard» et «manuscrites» dans la rédaction des contrats et suivre le potentiel de risque (par exemple, Silent Cyber Cover) • Evaluer régulièrement chaque police et/ou un portefeuille complet (groupe de risque, secteur) sur la base de chiffres clés et tirer des conclusions

		• Classer les chiffres clés calculés relatifs à la rentabilité et déduire des mesures • Mettre en œuvre des mesures de restructuration en accord avec la situation du marché et de la concurrence ainsi qu'avec la stratégie d'entreprise • Etablir des critères pour ajuster les primes
Compétences personnelles/sociales/attitudes		
Orientation client, pensée et action entrepreneuriales, jugement, réflexion stratégique, intégrité, souci de la qualité, flexibilité, indépendance, sens des responsabilités		

Domaine de compétence d'action E – Mettre en œuvre des processus de vente dans les compagnies

d'assurance (spécialisation en gestion des ventes)

Description du domaine de compétence d'action	Les spécialistes en assurance dans le domaine de la gestion des ventes garantissent la distribution la plus efficace et efficiente possible des produits et services d'assurance et de prévoyance. Ils organisent les processus de distribution conformément aux directives stratégiques et opérationnelles de la direction de l'entreprise et sont responsables de l'atteinte des objectifs de vente. Ils sont responsables de la planification stratégique des canaux de distribution et décident des méthodes et des moyens de vente. Pour ce faire, ils observent le marché et tirent des conclusions pour leur propre approche à partir des activités commerciales des entreprises concurrentes ainsi que de leurs prix et conditions. Ils coopèrent avec différents départements de l'entreprise et avec des partenaires commerciaux. En particulier, ils travaillent en étroite collaboration avec le marketing pour être inclus dans les actions pertinentes. Ils accompagnent la mise en œuvre opérationnelle des processus de distribution, vérifient leur efficacité et procèdent à des ajustements si nécessaire.
Contexte	Pour fidéliser les clients sur le long terme, une expérience client complète doit être créée sur toutes les plateformes publicitaires et de vente. Le processus de distribution doit être conçu de manière à utiliser et à relier entre eux tous les canaux disponibles (stratégie omnicanal). Les spécialistes en assurance dans le domaine de la gestion des ventes, en coopération avec le département conformité, veillent à agir conformément à la loi en matière de protection des consommateurs.

Compétences d'action	Contenu	Critères de prestation
E1 : Aligner les mesures de vente de produits et/ou services sur la stratégie d'entreprise	Stratégie d'entreprise Optimisation centrée sur le client des processus, structure/organisation des flux de travail Culture d'entreprise Analyse environnementale Analyse de l'entreprise Politique de risques (gestion des risques, politique de souscription, politique de placement) Tendances et défis dans le secteur de l'assurance Transformation numérique	Les spécialistes en assurance dans le domaine de la gestion des ventes sont capables de : • Dériver des stratégies de vente et des objectifs centrés sur le client pour les organisations de distribution à partir de la stratégie d'entreprise • Analyser les avantages et inconvénients des différents canaux de vente et documenter les résultats • Formuler des objectifs de vente pour les différents canaux • Planifier la distribution régionale de produits et services • Définir et mettre en œuvre les principes de développement de marché spécifiques à chaque groupe cible
E2 : Créer des analyses de groupes cibles, de concurrence et de marché pour la vente	Analyse de marché Analyse du potentiel Analyse SWOT Positionnement sur le marché	• Définir les critères pour la détermination du groupe cible • Collecter des données pour un groupe cible et évaluer les résultats • Collecter des informations commerciales pertinentes sur les concurrents en se basant sur des indicateurs clés de performance (Gestion des produits) • Etablir des points de référence pour son propre positionnement sur le marché à partir des analyses des concurrents • Développer des méthodes et des outils pour surveiller systématiquement le marché régional • Reconnaître et évaluer les changements de l'environnement de marché des processus de distribution • Dédire des opportunités de vente à partir des analyses • Traduire les résultats de l'analyse en mesures appropriées de développement du marché

E3 : Créer un concept de distribution	Concept de distribution Gestion/optimisation des processus (technologies numériques) Lean Management (Kanban, Kaizen...) Distribution multiniveaux/en ligne, distribution par recommandations ou influenceurs. CRM / gestion de la relation client, vente croisée / vente incitative Processus d'acquisition / suivi entonnoir de vente Défis spécifiques à la distribution (par exemple, personnes en reconversion professionnelle, salaires variables, gestion décentralisée, gestion basée sur les chiffres, horaires de travail dynamiques, formes de travail hybrides)	• Définir une approche méthodique (planification des processus orientée marché, temps et utilisateur, organisation, optimisation) pour atteindre les objectifs • Formuler une stratégie de prestations globale (produits et services, services étendus) pour un portefeuille • Développer un concept de distribution pour un positionnement de marché orienté vers le groupe cible • Définir les segments de clients • Créer un concept de distribution adapté aux utilisateurs pour l'organisation commerciale (par exemple, service externe, canaux en ligne) • Planifier l'utilisation des réseaux sociaux et autres canaux de communication et employez-les de manière adaptée au groupe cible • Utiliser les synergies avec les interfaces (gestion produit/souscription, gestion des ventes et gestion des sinistres) de manière ciblée • Créer un concept de support pour les partenaires de distribution et les clients • Définir des mesures appropriées pour la gestion active de portefeuille et de clients • Adapter périodiquement le concept de distribution (concept d'offre) aux tendances identifiées • Elaborer un budget pour les mesures de promotion des ventes
E4 : Assurer la mise en œuvre et le suivi des processus de vente conformément aux objectifs de l'entreprise	Gestion et contrôle des processus Modèles de financement in-, out-, co-sourcing Organisation des agences en régie/entreprises Souscription Conformité (portée ou impact)	• Mettre en œuvre des processus en fonction du marché, des délais des utilisateurs dans une unité organisationnelle de vente (par exemple, une agence générale) • Définir les critères pour l'examen périodique de la rentabilité des processus de vente (contrôle) • Sur la base de l'analyse des rendements, définir des mesures de suivi concrètes pour l'adaptation des processus de distribution (y compris minimisation des risques) • Mettre en œuvre les mesures de surveillance dérivées

	Exigences réglementaires (Cicero, LSFin, FINMA, IDD) Chaîne de création de valeur	
E5 : Accompagner les commerciaux dans la mise en œuvre des processus de vente	Leadership / Direction d'équipes/projets Genre / Diversité / Interculturel - quelle est la valeur ajoutée, quels sont les défis et comment y répondre, comment créer des conditions-cadres pour exploiter ce potentiel ? Responsabilité sociale des entreprises Gestion des parties prenantes Gestion du changement Gestion organisationnelle Economie des plateformes Autonomisation	• Créer des profils d'exigences pour les employés dans les processus de vente • Organiser des formations pour les employés sur les processus de vente • Sensibiliser les employés aux aspects de diversité dans les processus et activités de vente • Coordonner les activités des équipes commerciales avec les moyens appropriés pour garantir l'atteinte des objectifs
Compétences personnelles/sociales/attitudes		
Compétences en communication, aptitude à la négociation, force de persuasion, capacité de jugement, pensée analytique, systémique et économique, orientation vers la performance, empathie, résilience		

Domaine de compétence d'action F – Régler les sinistres et les cas de prestation (spécialisation en gestion des sinistres)	
Description du domaine de compétence d'action	Les spécialistes en assurance dans le domaine de la gestion des sinistres gèrent de manière indépendante les sinistres complexes. Dès la réception de la déclaration de sinistre, ils recueillent rapidement les faits pertinents pour une clarification en détail des circonstances et de la plausibilité du déroulement du sinistre, si nécessaire également sur place. Ils conseillent les clients sur le traitement rapide et sur leur devoir de coopération afin de limiter les dommages. Ils examinent et évaluent les questions de couverture et de responsabilité exigeantes et prennent rapidement les mesures immédiates nécessaires pour réduire l'ampleur des dommages et prévenir les dommages consécutifs. Ce faisant, ils coordonnent des spécialistes externes (par exemple ingénieurs civils, professionnels de santé) et des prestataires de services, et veillent à ce que les services soient fournis rapidement. Avant que le montant des dommages ne soit versé, la question de la responsabilité doit être tranchée entre les parties concernées. De plus, les spécialistes en assurance dans le domaine de la gestion des sinistres déterminent si les prétentions du demandeur sont justifiées et, en cas de violation des obligations, engagent une procédure de recours. Ils entretiennent des relations professionnelles avec les autorités ainsi qu'avec les départements internes et les spécialistes externes et sollicitent des avis d'experts si nécessaire.
Contexte	Dans le cadre du traitement des sinistres et des prestations, les spécialistes en assurance contribuent de manière significative à la fidélisation de la clientèle grâce à une gestion des sinistres orientée vers le client et à un traitement efficace des cas. Ce faisant, ils ne perdent pas de vue les dispositions légales et réglementaires ainsi que le contexte global de l'entreprise. Grâce à leurs connaissances approfondies, les spécialistes en assurance communiquent avec aisance avec les différents groupes de partenaires. Mener des négociations avec les parties lésées, les assurés, les avocats, les experts et autres partenaires exige une grande force de persuasion ainsi que des compétences solides en matière de coordination et de communication.

Compétences d'action	Contenu	Critères de prestation
		Les spécialistes en assurance dans le domaine de la gestion des sinistres sont capables de :
F1 : Enregistrer les sinistres et les cas de prestation et prendre des mesures immédiates	Produits d'assurance et fournisseurs / Traitement des processus de sinistres et de prestations Aspects juridiques de la fourniture et du refus de services (VVG, OR, ZGB, AVB, lois individuelles, ATSG, BVM, APV) Bases juridiques de la subsumption Modèle à 4 niveaux (relations juridiques et de responsabilité) Conséquences de la violation des obligations (par exemple, primes, déclaration de sinistre) Gestion des sinistres orientée client dans les écosystèmes numériques	• Effectuer une vérification formelle et matérielle de la couverture lors de la déclaration d'un événement assuré • Vérifier la couverture d'assurance spécifique (par exemple, police, CGA) • Evaluer l'étendue de l'obligation de prestation • Vérifier en permanence la cohérence des déclarations de sinistre (fraude à l'assurance) • Examiner les réticences • Lancer les traitements nécessaires et les mesures de réduction des dommages, avec l'éventuelle implication de prestataires de services externes • Obtenir des informations pertinentes issues des écosystèmes numériques pour une gestion des sinistres orientée client
F2 : Déterminer les faits des sinistres et des cas de prestation	Processus sectoriels assurance de personnes (par exemple, réintégration) - Assurance choses - Assurance responsabilité civile, systématique de provision pour sinistres	• Appliquer les processus de sinistres et de prestations en tenant compte des exigences légales et opérationnelles • Obtenir des informations liées à la situation afin de clarifier les faits (y compris une vérification sommaire des recours) en faisant éventuellement appel à des prestataires • Déterminer les besoins en provisions

		• Appliquer des stratégies de démarcation personnelle dans des cas émotionnellement difficiles
F3 : Fournir les prestations sur la base de la vérification des prestations	Police, CGA Coopération avec les prestataires Révisions des prestations Règlement des sinistres	• Gérer les réclamations assignées et les sinistres avec l'implication possible des prestataires • Examiner les droits spécifiques aux prestations, en tenant compte des statuts de paiement des primes • Initier le paiement des prestations et des prestations en nature • Effectuer des révisions périodiques des prestations (par exemple les rentes)
F4 : Gérer les processus de recours	Bases légales	• Identifier les possibilités de recours dans le cas d'un sinistre spécifique et, si nécessaire, faire appel à des services internes, à des spécialistes externes et à des prestataires de services. • Appliquer et surveiller les procédures de recours (y compris la compensation) dans le cas d'un sinistre spécifique. • Identifier le droit de recours des assurés et des tiers et déterminer le montant à récupérer des paiements d'indemnisation effectués • Négocier avec les demandeurs, les professionnels du droit et d'autres compagnies d'assurance
F5 : Clôturer les cas de sinistres et de prestations	Bases juridiques (CGA, loi sur la protection des données, LBA, LCA, etc.)	• Initier le paiement du montant du sinistre après examen des justificatifs soumis • Examiner les polices d'assurance et, si nécessaire, les ajuster • Faire le point sur les sinistres, élaborer des mesures éventuelles et, si nécessaire, engager d'autres démarches transversales • Archiver les dossiers des réclamations conformément aux exigences légales

Compétences personnelles/sociales/attitudes

Capacité d'analyse, pensée systémique, persuasion, sens des responsabilités, orientation sur les processus, orientation client, intégrité, flexibilité, compétences de coordination, talent de négociateur

Domaine de compétence d'action G – Elaborer et superviser les mandats des courtiers en conformité avec leurs normes professionnelles (spécialisation en courtage)	
Description du domaine de compétence d'action	Les spécialistes en assurance dans le domaine du courtage élaborent une stratégie commerciale pour leur travail conformément aux règles de la profession. Ils évaluent les développements réglementaires et économiques et leurs conséquences sur le marché de l'assurance. Ils prennent des mesures adéquates et établissent des formes solides de coopération avec les principales compagnies d'assurance et de prévoyance sur les marchés suisse et international. Les spécialistes en assurance spécialisés dans le courtage analysent le marché de manière autonome, identifient leur propre potentiel commercial et sélectionnent leurs groupes cibles. Ils prennent contact avec des clients potentiels et analysent leurs besoins dans l'optique de générer un mandat. Grâce à des processus définis de manière systématique, ils assurent une relation durable avec les clients (CRM). Les spécialistes en assurance spécialisés dans le courtage offrent à leurs clients une large gamme de services dans le cadre de leur mandat. Sur la base d'une analyse des risques, ils élaborent un concept de couverture adapté aux besoins, obtiennent des offres des assureurs concernés, les vérifient et émettent une recommandation correspondante. Une fois que le client a décidé quels contrats d'assurance il souhaite souscrire, les spécialistes en assurance dans le domaine du courtage placent ces contrats auprès de la compagnie d'assurance correspondante. Ils examinent périodiquement les polices de leurs clients, formulent des recommandations d'action et organisent les ajustements contractuels nécessaires par les assureurs. En cas de sinistre ou de prestation, ils agissent dans l'intérêt du client, coordonnent les processus nécessaires, participent aux réunions de sinistres et aident les clients à faire valoir leurs droits envers les assurances.
Contexte	Les courtiers d'assurance fournissent une prestation dans le domaine de l'assurance et du conseil en matière de risque sur la base d'un contrat de droit privé. Ils ne sont liés à une assurance ni juridiquement, ni économiquement. Depuis l'entrée en vigueur de la révision totale de la LSA (loi sur la surveillance des assurances) début 2006, l'intermédiation d'assurance est compatible avec la réglementation de l'UE et soumise à une obligation d'information et d'enregistrement. Selon l'art. 43 al. 1 de la loi sur la surveillance des assurances (LSA), les intermédiaires d'assurance doivent se faire inscrire dans le registre public de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA) depuis le 1^{er} janvier 2006.¹ Afin d'éviter toute action en responsabilité, ils doivent se comporter envers les clients, assureurs et fournisseurs de produits financiers ainsi qu'envers

	les autorités et les concurrents de manière juste, responsable et conforme aux règles. Les spécialistes en assurance dans le domaine du courtage contribuent à la sécurité financière de leurs clients par leur travail. Avec leurs recommandations, ils s'assurent que tous les risques sont couverts de manière adéquate et vérifient périodiquement l'état des dossiers et l'actualité des polices. Ils sont capables de répondre aux exigences de leurs clients, de complexité variable, et de formuler des recommandations d'actions optimales pour toutes les parties concernées. Une formation initiale et continue, certifiée et attestée, est essentielle pour l'exercice professionnel de l'activité.
--	--

¹ Ces bases légales en vigueur font actuellement l'objet de discussions dans les commissions compétentes et pourraient être modifiées.

Compétences d'action	Contenu	Critères de prestation
		Les spécialistes en assurance sont capables :
G1 : Etablir une collaboration avec les prestataires de solutions d'assurance et de prévoyance dans le respect des prescriptions réglementaires	Droit public, loi sur la surveillance des assurances et loi sur le contrat d'assurance, droit des sociétés, droit de la surveillance, droit des assurances privées, droit des assurances sociales, produits et fournisseurs d'assurances, fournisseurs sur le marché suisse, accords internationaux, normes réglementaires pour la conclusion d'une assurance	• de choisir des coopérations potentielles avec des prestataires de solutions d'assurance et de prévoyance (= assureurs) sur la base d'une analyse du marché et des tendances • d'établir des coopérations avec des assureurs selon les dispositions légales • de définir la stratégie commerciale et d'établir un business plan • d'établir une collaboration durable avec les assureurs
G2 : Définir le groupe de clientèle cible pertinent pour les assurances	Politique des risques, des assurances et de prévoyance, exigences réglementaires, loi sur la surveillance des assurances et loi sur le contrat d'assurance	• de définir des clients potentiels selon le business plan • de déterminer les chiffres clés et la rentabilité pour l'acquisition de clients et l'expansion des mandats • de développer des stratégies d'acquisition appropriées
G3 : Acquérir et gérer les mandats de courtage conformément à la stratégie	Obligation d'informer et de documenter, responsabilité en matière de conseil, protection des données	• d'appliquer la stratégie d'acquisition sélectionnée • de déterminer les besoins des clients en termes de structure des mandats • de démontrer aux clients les avantages d'un conseil neutre • d'informer correctement les clients sur les droits et obligations découlant du mandat ainsi que sur les dispositions en matière de responsabilité civile • de gérer correctement l'entrée du mandat • d'assurer des relations clients à long terme grâce à une conception systématique des processus de relation client (CRM) • de gérer systématiquement la clientèle, entre autres à l'aide de logiciel adapté et dans le respect des dispositions en matière de protection des données

G4 : Etablir un concept de couverture pour les risques d'assurance des clients	Politique de risque, d'assurance et de prévoyance, assurances sociales, produits et fournisseurs d'assurance, loi sur la surveillance des assurances et loi sur le contrat d'assurance, droit des assurances privées, des assurances sociales, de société et de surveillance, droit public	• de déterminer la vulnérabilité aux risques d'un client • d'évaluer correctement la situation financière du client • d'élaborer une base fondée pour prendre une décision en termes de politique du risque, des assurances et de prévoyance • de faire appel à des spécialistes, si nécessaire • d'établir un concept de couverture optimal et avantageux pour le client • d'expliquer le concept de couverture au client
G5 : Publier un appel d'offres pour la couverture d'assurance souhaitée	Souscription. Fournisseurs sur le marché suisse, accords internationaux	• de planifier une publication • d'établir un profil de publication • d'évaluer les offres des assureurs sur la base de divers critères tels que la solvabilité, le traitement administratif et l'expérience en matière de sinistres • de délibérer avec l'assureur • de comparer les offres
G6 : Définir et conclure les polices d'assurance appropriées	Normes réglementaires pour la conclusion d'une assurance	• de discuter du comparatif des offres avec les clients • d'appliquer la décision du client • de conclure des contrats
G7 : Gérer les polices d'assurance des clients	Assurance de personnes, effets des déclarations de salaire, du chiffre d'affaires, de titres et autres, déclaration électronique des salaires, produits d'assurance, exigences internationales pour la préparation des contrats d'assurance	• d'évaluer les polices d'assurance et d'en déduire les actions à entreprendre en cas de changements liés aux risques • de définir les adaptations de contrat avec le client et de soumettre des recommandations d'action • d'initier et de vérifier les adaptations du contrat avec l'assureur (comme par exemple contrôler les décomptes de prime) • de soutenir le client dans l'établissement des déclarations annuelles de salaire, du chiffre d'affaires, de titres et autres • d'effectuer une planification annuelle appropriée pour le client et d'adapter les contrats en fonction de ses besoins

G8 : Traiter les processus des sinistres et des prestations conformément au mandat	Droit de la propriété et de la responsabilité, droit des assurances sociales, loi sur la circulation routière	• d'agir de manière adéquate en cas de sinistre ou de prestation et de prendre des mesures immédiates et efficaces • d'appliquer et de coordonner correctement les processus de sinistres et de prestations • de défendre les intérêts du client dans les négociations sur les dommages et de négocier avec les assureurs • de faire appel à des spécialistes si nécessaire • de vérifier la plausibilité de la somme du sinistre, de calculer correctement les prestations et de faire procéder aux paiements • de classer les chiffres clés calculés relatifs à la rentabilité et déduire des mesures • de garantir le soutien administratif
Compétences personnelles/sociales/attitudes		
Orientation client, compétences de négociation, intégrité, esprit d'entreprise, agilité dans la réflexion et l'action, indépendance, capacité de jugement, sens des responsabilités, orientation sur les processus, flexibilité		