

Tableau des compétences : expertise en règlement de sinistres

Le tableau suivant énonce les éléments de compétences spécifiques aux deux catégories de la discipline de l'expertise en règlement de sinistres que les stagiaires doivent progressivement mettre en pratique, de façon adéquate, lors d'une période probatoire.

Énoncés des compétences spécifiques

1. Régler des sinistres en assurance des biens et responsabilité civile des particuliers conformément au contrat d'assurance souscrit
2. Régler des sinistres en assurance automobile des particuliers et des entreprises conformément au contrat d'assurance souscrit
3. Régler des sinistres en assurance de biens et responsabilité civile des entreprises conformément au contrat d'assurance souscrit

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Ouvrir le dossier de réclamation selon les normes et les directives en vigueur en assurance de dommages	→ Présentation au client, conforme aux exigences prévues par le <i>Règlement sur l'exercice des activités des représentants</i> → Identification conforme de l'appelant ou de l'intervenant → Enregistrement conforme de la déclaration complète de l'appelant → Contrôle adéquat de l'aggravation des dommages → Direction adéquate vers un fournisseur de services d'urgence → Explication efficace du processus de règlement de sinistres → Établissement judicieux des réserves préliminaires
2. Enquêter sur un sinistre en assurance de dommages	→ Détermination exacte des garanties applicables → Établissement conforme des mandats d'estimation ou de fournisseurs → Planification juste de l'enquête → Obtention conforme des consentements de collecte et de divulgation des renseignements personnels → Détermination exacte de l'origine et la cause du sinistre → Établissement juste de la recevabilité de la réclamation → Ajustement judicieux des réserves en fonction de l'estimation établie
3. Déterminer la nature et l'étendue des dommages	→ Établissement juste de la valeur des dommages → Détermination juste de la responsabilité des parties impliquées → Validation adéquate des possibilités de recouvrement → Mise à jour des réserves en fonction des résultats de l'enquête → Communication efficace avec l'assuré et les autres intervenants
4. Procéder au règlement du dossier de réclamation	→ Négociation juste du règlement de la réclamation → Recommandations justes de paiements des services des fournisseurs et spécialistes mandatés dans le dossier → Versement conforme des indemnités et obtention conforme des quittances → Récupération adéquate des débris/sauvetage
5. Procéder à la fermeture du dossier de réclamation en assurance de dommages	→ Transmission des informations précises et complètes au département de la souscription → Transmission conforme des rapports requis aux diverses autorités concernées → Respect des règles d'éthique et de déontologie dans l'ensemble du dossier → Documentation complète et conforme du dossier de réclamation, incluant les déboursés