



CHARGE(E) DE GESTION MEDIATION

Contexte :

Acteur clé du fonctionnement de la Médiation, vous collaborez à la mission de La Médiation de l'Assurance en rejoignant l'équipe du Pôle Gestion, composé en cible de 16 personnes, au sein d'un ensemble de 80, dédié à la résolution des litiges entre un consommateur et une entreprise d'assurance.

Missions /Activités :

1- Instruction des dossiers

- Recueillir et rechercher les informations liées au litige,
- Veiller à la complétude des dossiers : solliciter et classer les pièces,
- Suivi proactif de son dossier,
- Proposer des actions visant à améliorer l'efficacité et la qualité du traitement des dossiers,
- Elaborer les réponses niveau 1 aux parties,
- Alerter les juristes sur le suivi administratif des dossiers.

2- Traitement de dossiers spécifiques

- Procéder à l'étude du dossier en vue de l'élaboration d'une solution de conciliation ou de la rédaction d'une proposition de solution sur les dossiers relevant de son champ de compétence.

Profil :

Vous avez un niveau Bac+2/3 dans le domaine assurance (BTS Assurance ou Administration Gestion PME / PMI) ou un niveau similaire justifié par votre expérience professionnelle.

Compétences :

Les compétences suivantes vous seront indispensables pour assurer la qualité de service attendue :

- Bonnes capacités d'apprentissage et d'adaptation,
- Excellente communication écrite et orale,
- Rigueur et sens de l'organisation,
- Respect des procédures,
- Maîtrise du pack office.

Vous serez formé(e) par nos appuis techniques et par votre manager ; de plus, vous bénéficierez des conseils de votre tuteur, qui vous sera attribué(e) dès votre arrivée au sein du pôle et tout au long de votre parcours de montée en compétences.

Informations complémentaires

- Poste en CDI basé à Paris avec 2/3 jours de télétravail par semaine (en respectant les critères d'éligibilité mentionnés dans l'accord d'entreprise).
- Des avantages attractifs tels qu'un plan épargne entreprise, une prime de performance collective
- Une bonne couverture sociale (mutuelle et surcomplémentaire santé)
- Prise en charge des frais de transport à hauteur de 75%
- Restaurant d'entreprise ou titres-restaurant
- De nombreux avantages CE (chèque vacances, voyages, ...)

Vous pouvez adresser votre lettre de candidature et votre CV à l'adresse suivante :

recrutements@mediation-assurance.org