

Tableau d'évaluation de la compétence 05-511 : Régler des sinistres en assurance de biens des particuliers en fonction des garanties souscrites par les clients

Le postulant devra être capable de :		%¹
1. Établir la nature de la réclamation	1.1 Recueillir et analyser les éléments d'information contenus dans l'avis de sinistre 1.2 Recueillir les éléments d'information pertinents pour l'enquête 1.3 Déterminer les causes du sinistre, la responsabilité de l'assuré et les possibilités de recouvrement	16 %
2. Valider l'admissibilité du sinistre	2.1 Évaluer la portée des garanties et des avenants applicables afin d'établir si la perte est recevable 2.2 Compléter l'enquête et analyser les éléments d'information recueillis afin d'établir si la perte est légitime et recevable 2.3 Identifier les éléments d'information à communiquer aux autres intervenants dans le contrat d'assurance	36 %
3. Établir la valeur de la réclamation et proposer un règlement	3.1 Ajuster et ajouter les réserves selon les garanties touchées 3.2 Analyser les documents pertinents consignés dans le dossier de réclamation en vue de contrôler la perte, d'en établir la valeur et de valider la légitimité de la réclamation 3.3 Appliquer les conditions du contrat afin d'établir et justifier l'indemnité 3.4 Déterminer quels documents doivent être fournis aux réclamants afin qu'ils soient indemnisés et effectuer les suivis dans le dossier de réclamation	32 %
4. Encadrer le réclamant dans le processus de règlement de sinistre	4.1 Renseigner le réclamant au sujet de ses droits et au sujet des protections et services auxquels il a droit selon le contrat et les lois applicables 4.2 Informer le réclamant de ses obligations contractuelles 4.3 Expliquer au réclamant le processus de règlement du sinistre et le rôle des ressources spécialisées	16 %

1. Importance relative (pondération) du thème par rapport à l'ensemble de l'examen.