

PACIFICA recherche

Assistant(e) Protection Juridique

La fonction « Assistant Protection Juridique » s'exerce sur 3 niveaux conformément au parcours interne de montée en compétences défini sur ce métier.

1/ Missions - responsabilité générale

Dans le cadre de la politique de gestion des litiges de protection juridique de PACIFICA ainsi que dans le respect des engagements contractuels, des procédures internes de l'entreprise et du secret professionnel, accompagner le client tant pour les demandes d'assistance que pour les situations de litige, conformément aux niveaux de délégation, pour répondre de manière équilibrée aux objectifs de satisfaction client et de maîtrise des coûts.

2/ Principales activités

Accompagner et assister le client :

- Ecouter, établir une relation de confiance et personnaliser le service
- Recueillir et traiter les besoins et attentes du client

Assurer la prévention des litiges des clients :

- Renseigner l'assuré sur ses droits et recours
- L'informer et le conseiller pour lui éviter le litige

Instruire les litiges :

- Vérifier la mise en jeu des garanties
- Traiter les litiges couverts par les garanties PJ conformément aux contrats et aux procédures internes de l'entreprise
- Traiter et suivre les actions amiables ne nécessitant pas le recours à un avocat
- Négocier avec la partie adverse et le cas échéant, formaliser l'accord par la rédaction d'un protocole dans les limites du contrat et du mandat du client
- Rechercher la solution la plus opportune pour l'assuré conformément à la législation en vigueur et l'orienter le cas échéant vers la procédure judiciaire appropriée, dans le respect de la délégation d'engagement
- Mandater les prestataires extérieurs (avocats, experts, médecins, etc ...)
- Etre le lien entre nos assurés et nos prestataires extérieurs en veillant au respect des délais de procédure et de la charte qualité PACIFICA

Régler les frais de procédure :

- Effectuer le règlement des frais de procédure en conformité avec les conditions générales des contrats en vigueur et les procédures comptables internes, dans la limite de la délégation de règlement

Suivre les dossiers :

- Organiser et planifier son travail conformément aux process de l'entreprise
- Assurer un suivi diligent et actif de ses dossiers et de ceux de ses collègues

- Soumettre à l'encadrement tout type de réclamation

Participer à la vie de l'UGS :

- Dans le cadre des valeurs de l'entreprise, contribuer à maintenir une bonne communication et un bon fonctionnement au sein de l'UGS

3/ Principales relations

En sus d'un rôle de coopération au sein de l'équipe de travail, la fonction nécessite un rôle de communication et des relations fréquentes avec des interlocuteurs extérieurs à l'entreprise (clients, prestataires,...).

Internes (Entreprise et Groupe)

En interne Pacifica :

- sa hiérarchie, les appuis techniques, la DSIN
- les collaborateurs des UGS
- les filiales de Pacifica

En interne Groupe : services assurance et « contacts agence » des banques partenaires (Caisses Régionales et LCL)

4/ Compétences et connaissances attendues

- Connaissances et compétences relationnelles
- Connaissances et compétences techniques
- Connaissances et compétences organisationnelles

Pour candidater adresser vos cv et LM aux adresses mails suivantes :

stephanie.tramier@ca-pacifica.fr

elisa.pinault@ca-pacifica.fr