

SERVICE DE CONCILIATION EN ASSURANCE DE DOMMAGES (SCAD)

DESCRIPTION DU POSTE

Le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) est un organisme constitué sous le régime de la loi fédérale. Ses membres sont des sociétés en assurance de dommages. Il a pour mission d'aider les titulaires de police à résoudre les différends qui les opposent à une société d'assurance membre du SCAD.

Poste : Agent(e) d'information aux consommateurs, SCAD

Supérieur immédiat : Ombudsman adjoint, SCAD

Description des tâches :

Offrir de l'aide, des renseignements et des conseils aux consommateurs aux prises avec un différend qui les oppose à une société en assurance de dommages. Agent(e) d'information aux consommateurs doit établir et entretenir d'excellentes relations de travail avec les consommateurs et les représentants de l'industrie.

Responsabilités

- Répondre aux questions ou préoccupations des consommateurs, et offrir des solutions si possibles
- Effectuer les recherches nécessaires pour répondre aux questions plus complexes des consommateurs
- Participer à la mise à jour la base de données des plaintes en traitant tous les types de communications avec les consommateurs
- Tenir à jour une correspondance exacte et complète
- Anticiper les besoins des consommateurs et des sociétés et y répondre de façon adéquate
- Évaluer les plaintes et en effectuer le suivi et recommander ou assurer la communication avec les parties concernées
- Effectuer des appels téléphoniques proactifs ou de suivi, selon le cas, pour obtenir la résolution de difficultés potentielles ou d'éléments restés en suspens
- Coordonner le processus de médiation et la phase principale d'arbitrage
- Participer aux activités de relations publiques, au besoin (colloques, foires commerciales)
- Participer aux tâches administratives au besoin

Qualifications

- Diplôme collégial de préférence en assurance ou en administration des affaires
- Au moins 5 années d'expérience pertinente à l'industrie ou une combinaison équivalente de compétences et d'expérience
- Avoir terminé le programme de P.A.A. ou être en voie de le terminer
- Capacité à communiquer efficacement par téléphone et avoir démontré un solide engagement envers l'excellence en matière de service à la clientèle
- Solides compétences en analyse et en résolution de problèmes, et bonne capacité en matière de gestion du temps et de prise de décision
- -Organisé, souci du détail et aptitude à travailler de façon autonome et au sein d'une équipe

- Très bonnes aptitudes en saisie au clavier et bonne connaissance de MS office

Qu'avez-vous à y gagner?

- Salaire concurrentiel et jours de congé payés
- Mode de travail à distance
- Régime d'avantages sociaux de l'employeur
- Aide au perfectionnement professionnel
- Programme de conditionnement physique, pour favoriser un mode de vie actif

Nous attendons votre candidature! Les personnes intéressées doivent envoyer leur CV à Bruno De Sando, à bdesando@scadcanada.org, d'ici le 19 mai 2023.