

APPEL A CANDIDATURE

Intitulé du poste : **Gestionnaire Sinistre**
Direction : **Direction Technique**
Département : **Sinistre**
Lieu de fonction : **Douala**
Contrat : **CDI**

Mission principale : **Effectuer la gestion complexe des sinistres, en assurant un traitement efficace, équitable et conforme, tout en optimisant les coûts et en garantissant la satisfaction des clients.**

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Gérer les Sinistres Complexes

- Analyser et évaluer les sinistres complexes ou de grande ampleur, notamment ceux qui dépassent le niveau des gestionnaires sinistres juniors ;
- Collaborer avec les experts, avocats et consultants pour établir des évaluations précises des dommages et des responsabilités ;
- Prendre des décisions stratégiques concernant l'indemnisation, les recours ou les règlements amiables ;

Gérer les Litiges et Contentieux

- Gérer les sinistres susceptibles d'entraîner des litiges, en coordination avec les avocats et les experts ;
- Proposer des solutions amiables lorsque cela est possible, tout en préservant les intérêts de l'entreprise ;
- Participer à la stratégie de défense de l'entreprise dans les affaires litigieuses et collaborer avec les équipes juridiques.

Suivre les Indicateurs de Performance et Reporting

- Analyser régulièrement les indicateurs clés de performance (KPIs) liés à la gestion des sinistres et rendre compte des performances à la Direction ;
- Proposer des actions d'amélioration en fonction des résultats obtenus ;
- Assurer le suivi des objectifs et des budgets du département sinistres.

Gérer la Relation Client et Prévenir la Fraude

- Maintenir une communication régulière et transparente avec les assurés pour gérer leurs attentes concernant l'indemnisation de leur sinistre ;
- Identifier et signaler les cas de fraude potentiels, collaborer avec les équipes internes pour enquêter et réduire le risque de fraude ;
- Fournir des conseils et recommandations sur la prévention des sinistres pour les clients récurrents ;

QUALIFICATIONS ET EXPÉRIENCE REQUISES	COMPÉTENCES REQUISES
- Technicien d'Assurances, Actuaire ; - Minimum 5 ans d'expérience dans le domaine de la Souscription, Règlement des Sinistres ; - Le bilinguisme (français – anglais) serait un atout.	<u>Compétences techniques</u> - Être capable d'évaluer les sinistres en fonction des dommages, des responsabilités et des garanties souscrites. - Avoir une bonne connaissance des produits d'assurances Non-vie ; - Maîtriser les livres 1 et 2 du Code CIMA - Savoir analyser et comprendre les causes et les conséquences des Sinistres ; - Maîtriser l'évaluation des preuves et rapports d'expertise de sinistralité ; - Être capable d'utiliser les logiciels et systèmes spécifiques au secteur (ORASS, ...) ; <u>Autres compétences</u> - Avoir un très bon sens relationnel et de la relation client ; - Être assez discret, réservé, rigoureux, vigilant, orienté résultats ; - Avoir l'esprit d'équipe, une bonne capacité d'adaptation, d'anticipation et d'autonomie.

Dépôt des candidatures

Envoyez votre CV par courrier électronique à l'adresse : rh.recrutement@afgassurances.cm au plus tard le **25 juillet 2026** en précisant en objet : « **Gestionnaire Sinistre** ».

NB : Seules les candidatures retenues seront contactées.