



Nationalité FRANCAISE
Permis Permis de conduire B

* **

Boissy-sous-Saint-Yon (91790)

*****.*****.**@*****.***

RESPONSABLE RECLAMATIONS ET, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

juil. 2020 / mars 2021

RESPONSABLE RECLAMATIONS ET

Outlook

Elaboration et mise en œuvre d'une stratégie de relation clientèle

Développer et déployer la politique "service clients" via la mise en

place et la réactualisation des process et procédures Langues

Traitement des réclamations

Assurer l'interface avec le clients par téléphone, courrier, mail afin ANGLAIS COURANT

de gérer les litiges et trouver des solutions

Encadrement et Coordination de l'activité de l'équipe Qualité ESPAGNOL NIVEAU

SCOLAIRE

Assurer la formation et l'information de l'équipe

Renseigner les supports de suivi d'activité, reportings, réaliser le

bilan d'actualité et proposer des axes d'évolution

Entretien annuel d'évaluation Centres d'intérêt

déc. 2019 / juin 2020

JURISTE

ALLIANZ FRANCE, Défense

Prise en charge des appels des assurés musique

Conseil juridique : apporter une réponse adaptée au client

Contribuer au suivi des procédures amiables et judiciaires

oct. 2018 / juil. 2019

Chargée d'assistance et d'expertise

CREDIT AGRICOLE ASSURANCES, PARIS

Assistance juridique, technique et/ou commerciale aux réseaux et centres de gestion

Apporter les réponses aux questions posées par les réseaux et centres de gestion, sur l'assurance en général, dans les domaines juridiques/ fiscaux, marketing/ commerciaux et de gestion du contrat.

Etudier, négocier et décider, selon les critères de délégation accordée par sa Direction, les autorisations de dérogation (vente, vie du contrat, prestations et / ou sinistres) selon les procédures et avec les outils en vigueur.

Analyser et traiter les réclamations sous un angle juridique et technique, en privilégiant la relation client et en adéquation avec la stratégie commerciale et financière de Predica.

Etablir et/ou proposer des protocoles de règlement des dossiers

Gérer, le cas échéant, le précontentieux et le contentieux en collaboration avec le service juridique.

janv. 2016 / août 2017

Chargée d'études Réclamations

Epargne BNP PARIBAS CARDIF, NANTERRE

Prise en charge des mécontentements clients, et de la relation avec la banque

Evaluation des risques portés par la Réclamation (réclamation niveau 2)

Traitement des réclamations complexes

Dossier médiation

Intervention auprès des Experts Métier (juriste, actuaire, services Opérations..)

*Formulation de la réponse officielle de Cardif en veillant à l'intérêt client et dans le respect du règlementaire et de la conformité
Contribuer à l'amélioration continue de la qualité au sein du groupe par la mise en place de processus et de recommandations d'améliorations*

oct. 2015 / janv. 2016	Juriste Protection Juridique GIE CIVIS, PARIS
janv. 2015 / déc. 2019	Responsable Juridique Association EE-FFDV, ANTONY
janv. 2015 / juin 2015	Juriste Contentieux CABINET D'AVOCATS ESSOMBE, PARIS
nov. 2014 / déc. 2014	Juriste Généraliste CABINET D'AVOCATS JACQUIN-CARDIER, PARIS
mai 2013 / août 2013	Gestionnaire Assurance GROUPAMA PARIS VAL DE LOIRE, GENTILLY <i>Gestion d'un portefeuille Client sur le domaine des Assurances de bien et de personne Objectif : révision des cotisations annuelles des producteurs agricoles - Maîtrise des outils de gestion Garantir une analyse juste sur l'évolution des cotisations annuelles Maîtriser les outils de calculs</i>
sept. 2009 / juin 2011	Assistante d'éducation COLLEGE MARIE CURIE, SCEAUX <i>Gestion administrative (courriers, enregistrement des absences et retards) Secrétariat, accueil téléphonique et physique Liaison entre les parents d'élève et la direction de l'établissement Organisation du planning des salles de réunion des professeurs</i>
janv. 2009 / juin 2009	Juriste droit des sociétés CENTRE D'AFFAIRES ATOUT DOM, PARIS

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2014 / juin 2015	Master 2 Droit, Affaires et Commerce; international - BAC+5 Université Sorbonne Paris Cité Paris 13
sept. 2013 / juin 2014	Prépa CRFPA Institut d'études judiciaires Université Jean Monnet Paris Sud
sept. 2012 / juin 2013	Certificate of English; Level Upper Intermediate Celtic School, Cardiff (UK)
sept. 2011 / juin 2012	Master 1 Droit privé des affaires - BAC+4 Université Jean Monnet Paris Sud
sept. 2007 / juin 2011	Licence Droit de l'Entreprise - BAC+3 Université Jean Monnet Paris Sud
sept. 2006 / juin 2007	Licence 1ère année Economie - BAC+3 Université Jean Monnet Paris Sud
sept. 2004 / juin 2005	Baccalauréat Economique & social - BAC Lycée Saint Michel, Vendée

COMPETENCES

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français