



Chargé réclamations assurance vie (H/F)


92000 NANTERRE [Accéder à l'annonce en ligne](#) 


 Contrat de travail temporaire

 01/06/2026

 Durée : 3 mois

 Temps plein

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

 € 28600 / An

L'entreprise

L'agence Actual Paris Banque - Assurance collabore avec une entreprise spécialisée dans des activités scientifiques et techniques diverses, située à Puteaux, et s'appuie sur un réseau de 600 agences, 3 écoles de formation, 3 cabinets de recrutement et 3550 collaborateurs pour offrir des services de qualité.

Le poste

Dans le cadre d'un accroissement temporaire d'activité lié à un volume important de demandes clients et de réclamations, BNP Paribas Cardif recherche un(e) Chargé(e) d'Études Réclamations pour renforcer ses équipes au sein de la Direction des Opérations.

Vos missions

Au sein d'un service spécialisé, vous serez en charge de la gestion des réclamations clients dans un environnement exigeant :

- Prendre en charge les flux entrants et sortants à caractère réclamatif (écrits et oraux)
- Qualifier et analyser les réclamations clients
- Identifier les dysfonctionnements à l'origine des demandes
- Apporter des réponses claires, pédagogiques et adaptées aux clients
- Assurer le suivi complet des dossiers jusqu'à leur résolution
- Mettre à jour les outils de suivi pour garantir la traçabilité des actions
- Collaborer avec les équipes internes (juridique, opérations, etc.)
- Participer à l'amélioration continue des processus et des pratiques

Le profil recherché

- Formation Bac+2/3 avec minimum 1,5 an d'expérience, ou Bac+4/5 avec 1 an d'expérience
- Expérience indispensable en gestion des réclamations en assurance vie (back office)
- Bonne connaissance des produits d'assurance vie et des processus associés

Vos atouts

- Excellente qualité rédactionnelle
- Sens du service client et esprit d'équipe
- Capacité d'analyse et de gestion des situations complexes
- Organisation, rigueur et adaptabilité
- Bonne résistance au stress

Conditions

- Contrat : Intérim
- Période : du 1er juin 2026 au 30 septembre 2026
- Rémunération : min 15,72 € brut/heure (selon profil) soit min 28.600€/an
- Avantages : tickets restaurant
- Télétravail possible selon autonomie et validation managériale
- Horaires : non-cadre