

Chargé(e) d'études réclamations assurance (H/F)

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

 Contrat de travail temporaire

 12/10/2026

 Durée : 3 mois

 Temps plein

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

L'entreprise

Notre client, acteur de référence dans le secteur des activités spécialisées, scientifiques et techniques, s'appuie sur l'expertise du réseau Actual, fort de 600 agences, 3 écoles de formation et 3 cabinets de recrutement, pour accompagner ses projets de développement et ses besoins en compétences grâce à notre équipe de 3550 collaborateurs.

Le poste

Nanterre (92) Démarrage : 12 octobre 2026 Mission d'intérim 3 mois renouvelable, jusqu'à 6 mois
Télétravail possible après montée en autonomie

Votre mission : Dans le cadre d'un accroissement temporaire d'activité, nous recherchons un(e) Chargé(e) d'études Réclamations pour rejoindre les équipes d'un de nos client acteur majeur dans le secteur banque et assurance à Nanterre.

Au sein d'un environnement spécialisé en assurance vie, vous serez chargé(e) de prendre en charge les réclamations clients, d'en analyser l'origine et d'apporter des réponses adaptées, claires et pédagogiques.

Vos principales missions seront :

- Prendre en charge les réclamations clients, à l'écrit comme à l'oral.
- Analyser les demandes et qualifier correctement les réclamations.
- Étudier les contrats d'assurance et identifier les éventuels dysfonctionnements.
- Vérifier les opérations et les éléments du dossier client.
- Coordonner les recherches avec les différents services internes : opérations, juridique, gestion, etc.
- Apporter une réponse complète, précise et adaptée au client.
- Assurer le suivi des dossiers jusqu'à leur résolution.
- Mettre à jour les outils de suivi afin de garantir la traçabilité des réclamations.
- Identifier et signaler les anomalies ou dysfonctionnements.
- Participer à l'amélioration continue des procédures et des processus.
- Contribuer aux reportings et aux indicateurs de performance de l'activité.
- Partager les bonnes pratiques et contribuer à la montée en compétences de l'équipe.

Le profil recherché

Vous êtes diplômé(e) d'un Bac+2/3 avec au moins 1 an et demi d'expérience en gestion des réclamations dans un environnement back-office assurance vie. Ou vous êtes diplômé(e) d'un Bac+4/5 avec au moins 1 an d'expérience dans un service réclamations en back-office assurance vie. Les stages et alternances sont pris en compte.

Vous êtes reconnu(e) pour :

- Votre sens du client et du service.
- Votre excellente qualité rédactionnelle.
- Votre capacité à analyser et comprendre des situations complexes.
- Votre rigueur et votre sens de l'organisation.
- Votre capacité à travailler en équipe et à collaborer avec différents interlocuteurs.
- Votre adaptabilité.
- Votre capacité à gérer des volumes importants de demandes et à rester professionnel(le) face à des situations parfois sensibles.
- Une bonne connaissance du fonctionnement des contrats d'assurance vie et des processus de gestion des réclamations est indispensable.

Envoyez-nous votre candidature !