CHARGE DE GESTION PREVOYANCE

Notre Entreprise

Chorum est le premier opérateur de protection sociale complémentaire de l'Économie sociale et solidaire. Elle protège 715 000 personnes, soit 30% du marché de l'ESS, et plus de 23 000 associations et structures de l'ESS. Née il y a plus de 60 ans au sein de la Mutualité, elle propose aux entreprises et salariés du secteur une offre globale de garanties et de services adaptés à leurs besoins en matière de prévoyance, santé, épargne, IARD, retraite et ingénierie sociale.

La marque Chorum est également la référence affinitaire de l'ESS pour le Groupe VYV, 1er acteur mutualiste de santé et de protection sociale en France. L'ensemble des composantes du groupe VYV et leurs 45 000 collaborateurs, protège 10 millions de personnes et propose des solutions adaptées à plus de 72 000 employeurs publics et privés.

Descriptif des missions

Au sein du Service Qualité, les chargé.e.s de gestion pilotent le traitement de toutes les réclamations clients de la Direction de la Gestion Prévoyance et assurent le traitement des réclamations Prestations.

Les missions des Chargé.e.s de gestion s'articulent autour des thèmes suivants:

- La relation client de A à Z (téléphone, mail...) à partir de fiches reçues par l'équipe de relation clients de 1er niveau ou de remontées du terrain par les équipes commerciales.
- La gestion des dossiers de Prestations, à travers la prise en charge des notifications de saisie sur prestations (ATD, pension alimentaire…), du traitement des rejets bancaires et autres anomalies de paiement, des demandes d'échéanciers, et des modifications des RIB et adresses des personnes physiques et morales dans les outils de gestion.
- Le pilotage des réclamations jusqu'à résolution ou transmission au service juridique de l'Assureur, et le traitement opérationnel de ces réclamations de A à Z.
- L'appui opérationnel à la gestion: mise à jour des bases bénéficiaires dans le cadre des règles de traitement des déshérences, gestion du processus Agira pour tous les dossiers prestations entrant dans le dispositif, suivi des dossiers faisant l'objet d'un « Recours contre tiers », analyse les PND générés par le service prestations…
- L'appui au bon fonctionnement et à la conformité de la gestion prestations, en contribuant au développement des outils nécessaires à l'optimisation des processus et à la maîtrise des risques, en réalisant le Contrôle Permanent a priori relatif aux activités prestations.

Profil du candidat

- Vous êtes un gestionnaire expérimenté, polyvalent et rigoureux, capable de gérer de nombreux produits sur plusieurs garanties
- Vous mettez le client au cœur de votre activité et de vos objectifs
- Vous êtes à l'aise avec la relation client omnicanale
- Vous êtes dynamique, adaptable et autonome

Pourquoi nous rejoindre ?

- Pour les missions : grande technicité, fort impact en relation client, vous êtes un maillon essentiel de la satisfaction client
- Pour les conditions de travail : Télétravail (3j/semaine), horaires souples, RTT, Épargne salariale, PERCO, CET, Titres restaurant

Les aspects contractuels

- CDI Temps plein
- CCN : Mutualité
- Statut Technicien T2
- Rémunération selon profil : 30-35 k€ annuel brut sur 13,8 mensualité