

COMPAÑÍA ESPAÑOLA DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA EXPORTACIÓN, S.A. CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.M.E, (CESCE)

CONVOCATORIA DEL 4 DE MARZO DE 2024 DE PROCESO DE SELECCIÓN PARA CONTRATACIÓN INDEFINIDA DE UN PUESTO (*)

Plazas Ofertadas: 1

Dirección Técnica. Unidad de Tramitación

RESPONSABLE DE CONSULTORÍA DE SINIESTROS (RCS – 2024)

Funciones:

- Gestionar las consultas, dudas, reclamaciones e incidencias que se presentan en materia de siniestros, tanto por parte de los Clientes externos (Asegurados y proveedores - mediadores-) como por los Clientes internos (Red Comercial, Recuperaciones, Relaciones con el Asegurado y otras Áreas)
- Asegurar que no existan retrasos sobre los tiempos de respuesta establecidos en la gestión de peticiones asignadas coordinando al equipo de consultores, siendo el responsable del control de calidad.
- Garantizar en el equipo la misma línea de actuación y respuesta ante consultas similares, siendo un referente ante las consultas, reclamaciones e incidencias que se puedan plantear en los consultores así como en la Red Comercial.
- Planificar y coordinar la segunda línea del CAC (Centro de Atención al Cliente), supervisando al equipo de consultores y manteniendo los niveles de servicio, con seguimiento y control de los KPI's, priorizando, reasignando tareas y/o peticiones y distribuyendo cargas de trabajo.
- Garantizar el cumplimiento de la política y procesos de tramitación en la consultoría de siniestros asegurándose de que el equipo conoce los objetivos y dando respuesta a necesidades, puntos sensibles y aspectos de mejora que redunden en un mejor servicio y en una mayor satisfacción de los Clientes tanto internos como externos.
- Acompañar al equipo de consultores en aquellas reuniones con Asegurados con mayor impacto para la Compañía.
- Dar seguimiento a los temas más críticos y relevantes que se presentan en la Consultoría, tanto desde nuestra propia Red como por los Clientes y mediadores.

Requisitos Específicos:

- Grado/Licenciatura en Derecho.
- Nivel fluido de inglés (equivalente a B2).
- Al menos ocho años de experiencia realizando las funciones descritas o relacionadas preferentemente en el Sector Asegurador o Bancario.

Valorables

- Formación relacionada con el contenido del puesto y del área de actividad.
- Otros idiomas.
- Experiencia previa en empresas del grupo Cesce.

Madrid, 4 de marzo 2024