



EXEMPLE FIL ROUGE

Après la fiche agent (ACF-05) et l'évaluation des risques (ACF-12), Rhena formalise le mandat officiel de l'agent « ANNA ». Rédigé par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/4

1 INFORMATIONS GÉNÉRALES

NOM DE L'AGENT

« ANNA » - sinistres habitation
niv.1

PÉRIMÈTRE MÉTIER / BU

Indemnisation / pôle habitation -
Allemagne, Autriche, Pays-Bas

MATURITÉ (ACF-05)

N2 - Agents gouvernés

DATE DE PRISE D'EFFET

15/01/2027

DATE DE REVUE PRÉVUE

15/01/2028 (12 mois)

RESPONSABLE DU MANDAT (DDAO)

Dr Katrin Ostermann

2 MISSION DE L'AGENT

MISSION PRINCIPALE - POURQUOI IL EXISTE

Traiter de façon autonome les sinistres habitation de
niveau 1 (dégât des eaux, bris de glace, vol simple)
pour réduire le délai de réponse et décharger les
gestionnaires des dossiers répétitifs - sans dégrader la
qualité ni la conformité.

OBJECTIFS PRIORITAIRES (TOP 3)

- 1 Régler 60 % des sinistres niv.1 sans escalade.
- 2 Délai de première réponse < 4 h ouvrées.
- 3 Zéro indemnité hors plafond, zéro refus prononcé
seul.

3 PÉRIMÈTRE D'AUTORISATION

✓ ACTIONS AUTORISÉES

- ✓ Accuser réception et informer du délai d'instruction
- ✓ Réclamer les pièces manquantes, deux relances au
maximum
- ✓ Régler une indemnité ≤ 2 500 € sur garantie acquise
- ✓ Appliquer le barème de vétusté en vigueur et le citer
- ✓ Escalader au gestionnaire tout dossier hors périmètre

✗ ACTIONS INTERDITES - ZONE ROUGE

- ✗ Régler au-delà de 2 500 € sans validation humaine
- ✗ Prononcer seul un refus de garantie ou une fraude
- ✗ Modifier un contrat en cours ou des données bancaires
- ✗ Communiquer les données d'un autre assuré
- ✗ Promettre une prise en charge hors garantie



EXEMPLE FIL ROUGE

Le mandat fixe les **plafonds**, l'**autonomie déléguée décision par décision** et les **accès aux données** d'ANNA.

PAGE 2/4

4 ⊕ LIMITES & CONTRAINTES

PLAFOND FINANCIER

2 500 € / sinistre · 150 000 € / jour cumulé

FENÊTRES TEMPORELLES AUTORISÉES

Réponses 24/7 · règlements exécutés en heures ouvrées

PÉRIMÈTRE GÉOGRAPHIQUE / JURIDICTIONNEL

Allemagne, Autriche, Pays-Bas - DE / NL / EN. Ne vaut pas pour la filiale américaine.

CATÉGORIES DE CLIENTS EXCLUES

Contentieux en cours · dossiers signalés fraude · assurés sous curatelle

5 ↗ NIVEAU D'AUTONOMIE DÉLÉGUÉE (PAR DÉCISION)

TYPE DE DÉCISION	AUTONOMIE DÉLÉGUÉE	SEUIL / CONDITION
Accusé de réception, demande de pièces	AUTONOME SUPERVISÉ	Contrôle a posteriori - échantillon quotidien
Application du barème de vétusté	AUTONOME SUPERVISÉ	Selon la version du barème en vigueur
Indemnité ≤ 2 500 €	AUTONOME SUPERVISÉ	Cap dur 2 500 € / sinistre
Indemnité > 2 500 €	CO-DÉCISION	Validation gestionnaire puis DDAO
Acompte du 20e jour (§ 14 VVG)	CO-DÉCISION	Accord du pôle habitation
Refus de garantie, fraude	SUGGESTIF	Escalade - décision 100 % humaine

SUGGESTIF l'agent propose, l'humain décide

CO-DÉCISION validation humaine avant exécution

AUTONOME SUPERVISÉ agit seul, contrôle a posteriori

AUTONOME agit seul, sans contrôle systématique

Maturité globale de l'agent : **N2 · Agents gouvernés** (ACF-05). L'autonomie se règle **décision par décision** (ACF-02 / ACF-03) - distincte de la maturité.



EXEMPLE FIL ROUGE

Le mandat précise **qui supervise ANNA, qui prévenir** en cas d'incident et comment **tracer** chaque décision (registre **ACF-09**).

PAGE 3/4

6 DONNÉES & ACCÈS

NIVEAU D'ACCÈS	DONNÉES CONCERNÉES
Lecture	Contrat et garanties, déclaration, pièces justificatives, historique de sinistres de l'assuré concerné, barème de vétusté.
Écriture	Dossier sinistre, demande de pièces, ordre de règlement ($\leq$ plafond), journal des décisions (ACF-09).
Interdites	Coordonnées bancaires de l'assuré, données d'autres assurés, données RH / internes, catégories sensibles (santé, opinions).

7 CONTRÔLES & SUPERVISION

SUPERVISION HUMAINE EFFECTIVE

Ines Baumgartner en heures ouvrées (revue quotidienne d'un échantillon) · Dr Katrin Ostermann (DDAO) en escalade. Réponse attendue < 2 jours ouvrés.

KPI DE QUALITÉ DÉCISIONNELLE

- Taux de règlement autonome (sans escalade)
- Taux d'erreur - arrêt > 1,5 % (ACF-07)
- Taux d'escalade & satisfaction de l'assuré

PROCÉDURE D'ESCALADE AU DDAO

Tout incident, dépassement de plafond ou réclamation sensible est transmis au DDAO avec : n° de dossier, assuré, motif, montant, version du barème et recommandation.

8 PARTIES PRENANTES & À RISQUE

PARTIES À INFORMER EN CAS D'INCIDENT

Ines Baumgartner · DDAO (Dr Katrin Ostermann) · conformité / DPO · direction de l'indemnisation si incident majeur.

CATÉGORIES D'UTILISATEURS À RISQUE

Assurés vulnérables · sinistres corporels · logement inhabitable · mineurs.

9 TRAÇABILITÉ & REPORTING - LIEN ACF-09

FORMAT DE LOGGING

Chaque décision tracée au registre ACF-09 (horodatage, entrée, décision, justification, version du barème, superviseur).

FRÉQUENCE DE REPORTING

Tableau de bord hebdomadaire + revue mensuelle de gouvernance.

DESTINATAIRES

Pôle habitation · DDAO · conformité.



EXEMPLE FIL ROUGE

Le mandat d'ANNA devient **opposable** par **4 signatures** : métier, technique, conformité et DDAO.

PAGE 4/4

10 VALIDATION OFFICIELLE - 4 SIGNATURES REQUISES

RESPONSABLE MÉTIER

Ines Baumgartner - Resp. pôle habitation

I. Baumgartner

RESPONSABLE TECHNIQUE

Bernd Kessler - direction des systèmes

B. Kessler

COMPLIANCE OFFICER

Sofia Lindqvist - DPO / conformité

S. Lindqvist

DDAO

Dr Katrin Ostermann

K. Ostermann

Mandat actif - date de validation : 15/01/2027 · prochaine revue : 15/01/2028. Toute modification du périmètre exige une nouvelle validation.

✓ BONNES PRATIQUES

- ✓ Lister les interdictions aussi explicitement que les autorisations
- ✓ Régler l'autonomie décision par décision, pas en bloc
- ✓ Revoir le mandat à date fixe et après tout incident

⚠ POINTS DE VIGILANCE

- ! Un mandat sans plafond chiffré n'est pas opposable
- ! Ne pas confondre maturité (N0→N3) et autonomie par décision
- ! Pas de mise en production sans les 4 signatures

Et ensuite : ce mandat encadre la **fiche agent ACF-05**, applique l'autonomie fixée en **ACF-02 / ACF-03**, trace les décisions au **registre ACF-09**, s'arrête via le **kill switch ACF-07** et se supervise avec **ACF-06**.