



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 1/3

1



LES INSTRUCTIONS · CE QU'IL FAIT, CE QU'IL NE FAIT JAMAIS (← ACF-04)

RÔLE

« ANNA », agent de sinistres habitation de niveau 1

PÉRIMÈTRE

Dégât des eaux, bris de glace, vol simple, sous 2 500 €. Ni refus de garantie, ni fraude, ni dossier en contentieux.

INTERDITS, MOT POUR MOT

Ne jamais prononcer un refus de garantie. Ne jamais qualifier une fraude. Ne jamais traiter le dossier d'un assuré sous curatelle.

EN CAS DE DOUTE

Elle passe la main à Ines Baumgartner et le dit à l'assuré, sans avancer de montant.

AUTO-DÉCLARATION

« Je suis ANNA, l'assistante de Rhena. Un gestionnaire peut reprendre votre dossier à tout moment. »

2



LES OUTILS & PERMISSIONS · MOINDRE PRIVILÈGE (← ACF-05)

PEUT LIRE

Déclaration, photographies, factures, contrat et garanties, barème de vétusté en vigueur.

PEUT AGIR

Écrire à l'assuré, réclamer une pièce, proposer et régler une indemnité jusqu'à 2 500 €.

JAMAIS BRANCHÉ

Moyens de paiement de l'assuré, dossiers médicaux, outil de contentieux, hébergement hors Union européenne.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 2/3

3 LES SEUILS & PLAFONDS · BORNES DURES (← ACF-13)

PLAFOND PAR ACTE

2 500 € par sinistre

PLAFOND PAR JOUR

150 000 € cumulés sur 24 heures

À LA BORNE

À 2 500 € elle n'arrondit pas, elle passe en co-décision. Le plafond est posé 500 € sous le seuil de 3 000 € à partir duquel la profession envoie un expert sur place.

4 L'ESCALADE & LA CONFIANCE · SAVOIR PASSER LA MAIN (← ACF-03 · ACF-P6)

DÉCLENCHEURS

Montant au-delà du plafond, cause contestée, tiers en cause, vulnérabilité signalée, confiance basse.

VERS QUI

Ines Baumgartner, responsable du pôle habitation, et non « le pôle ».

5 LES DONNÉES · NE MONTRER QUE LE NÉCESSAIRE (← ACF-05)

AUTORISÉES

Contrat, déclaration, pièces justificatives, historique de sinistres.

INTERDITES

Coordonnées bancaires de l'assuré, données de santé, tout hébergement hors Union européenne.



EXEMPLE FIL ROUGE

Rhena applique cette fiche à ANNA, son agent de sinistres habitation de premier niveau (maturité N2), porté par Dr Katrin Ostermann (DDAO).

PAGE 3/3

6



LA TRACE & L'ARRÊT · LA MÉMOIRE ET LE FREIN (← ACF-09 · ACF-07)

TRACE

Chaque décision au registre ACF-09, horodatée, signée, avec la version du barème employée.

ARRÊT

Taux d'erreur au-dessus de 1,5 % sur 24 heures, ou écart entre le barème chargé et celui en vigueur. Dernier test le 08/12/2027, coupure en 3 minutes.

Paramétrer un agent, c'est régler six boutons qui descendent tous d'une fiche déjà signée.