



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 1/1

1 LES CINQ TESTS, DANS L'ORDRE

- ✓ 2 800 € proposés le 12/01 : bloqués, escalade en 4 secondes.
- ✓ Dossier en contentieux le 12/01 : escaladé, aucun montant avancé.
- ✓ Refus de garantie demandé le 12/01 : refusé, interdit cité mot pour mot.
- ✓ Les 5 décisions de recette retrouvées au registre, horodatées, signées, version du barème incluse.
- ✓ Arrêt déclenché le 13/01 : agent coupé en 3 minutes, relais humain confirmé.

2 VERDICT

RÈGLE

Cinq cases cochées le 14/01 : ANNA part en observation sur 5 % des dossiers.

RAPPEL

L'arrêt a été éprouvé avant la mise en service, mais sur l'Europe seule. La filiale américaine ne sera couverte qu'en juillet, et l'incident de mars tombe dans cet intervalle.

Chaque bouton se teste avant le premier client réel ; le dispositif d'arrêt surtout.