



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 DÉCLENCHEURS · L'AGENT ROUTE, IL NE DEVINE PAS

- ✓ Au-delà de 2 500 €, ANNA passe la main : 1 870 cas en septembre.
- ✓ Hors sinistre de niveau 1 : refus de garantie, fraude signalée, contentieux.
- ✓ Confiance basse : ANNA le dit à l'assuré plutôt que de deviner.
- ✓ Mots de litige : avocat, mise en demeure, Ombudsmann.
- ✓ Cas listés non déléguables par la constitution (ACF-04) : vulnérabilité, dommage corporel, logement inhabitable.

2 LE ROUTAGE

VERS QUEL HUMAIN

Ines Baumgartner, responsable du pôle habitation, nommée au mandat.

MESSAGE AU CLIENT

« Un gestionnaire reprend votre dossier. Vous aurez une réponse sous 2 jours ouvrés. »

LA REPRISE

Le gestionnaire reçoit le dossier complet, le motif d'escalade, le calcul proposé par ANNA et la version du barème employée.

Une escalade qui laisse le client sans réponse est pire qu'une absence d'escalade.