



Règles de gestion pour les réclamations sur les sinistres

Dans le cas d'un mécontentement sur délai de traitement :

Règle 37	Si délai de traitement supérieur de 10 jours au délai cible on peut envisager un effort commercial
Règle 38	Si (score de paiement + score sinistralité) supérieur ou égal à 5 on peut débloquent l'effort commercial
Règle 39	Si aucun effort n'est fait (car les conditions ne sont pas remplies) alors on envoie un mail d'excuses sans autre forme d'effort
Règle UP1	Si le client n'est pas VIP, si son score combiné est au moins 5 et s'il doit payer une franchise d'au moins 120 euros, alors on lui propose le produit AssurPlus. L'avantage est qu'il n'aura pas à payer de franchise pour des sinistres futurs similaires à l'actuel. Le coût de l'upgrade est de 10€ par mois mais nous lui proposons une offre spéciale avec 12 mois gratuits.

Cas d'une insatisfaction sur le montant indemnisé :

Règle 41	Pour une plainte sur niveau de remboursement sinistre on revoie systématiquement vers un conseiller sinistre
-----------------	--

Quand le client menace de changer d'assureur car moins cher ailleurs :

Règle 43	Si le client menace de partir mais a un score (paiement + sinistralité) inférieur à 4 alors on fait une lettre type disant qu'on est désolé de sa perception mais qu'on est au juste prix
Règle 44	Si le client menace de partir mais a un score paiement + sinistralité supérieur ou égal à 5 alors on transmet à un gestionnaire en suggérant de faire un geste
Règle 45	Si le client est VIP alors on envoie un SMS accusant réception de la demande et on appelle le client une fois qu'on a une proposition à formuler