Une image contenant hibou, clipart, oiseau, dessin humoristique

Description générée automatiquement

**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 débloquer 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 revoit 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 |