**Processus complet de réclamation sur les remises de chèques**

**Option 1 : Présence à l'Agence**

1. **Interrogation de l'agent** :
   * Vérification de la journée de traitement.
   * Vérification si le chèque a été scanné.
     + **Si le chèque n'est pas scanné** : on le re-scanne.
     + **Si le chèque est scanné** : on examine l'image du chèque scanné.
2. **Vérification du sort du chèque** :
   * **Chèque payé** : Tout est en ordre.
   * **Chèque impayé ou rejeté** :
     + **Sans provision** :
       - Représentation du chèque : la banque fait une représentation du cheque
       - Récupération du chèque : le client peut venir récupérer le chèque à l'agence.
     + **Rejet technique** :
       - Le client est contacté pour revenir à l'agence et refaire un nouveau chèque.

**Option 2 : Utilisation des Bornes**

1. **Contrôle par le CCS** :
   * **Pointage physique** : Vérification si le pointage physique a été effectué.
   * **Pointage électronique** : Vérification des données enregistrées dans la base.
2. **Vérification de l'image** :
   * **Image envoyée** :
     + **Vérification du sort du chèque** :
       - **Chèque payé** : Tout est en ordre.
       - **Chèque impayé ou rejeté** :
         * **Identification du motif** :

**Sans provision** :

Représentation du chèque : la banque fait une représentation du chèque.

Récupération du chèque : le client peut venir récupérer le chèque à l'agence.

**Rejet technique** :

Le client est contacté pour revenir à l'agence.

* + **Image non envoyée** : Le chèque est re-scanné.

**Option 3 : Utilisation de Sogescan**

1. **Vérification de l'image reçue** :
   * **Image reçue** :
     + **Vérification du sort du chèque** :
       - **Chèque payé** : Tout est en ordre.
       - **Chèque impayé ou rejeté** :
         * **Identification du motif** :

**Sans provision** :

Représentation du chèque : la banque fait une représentation du chèque.

Récupération du chèque : le client peut venir récupérer le chèque à l'agence.

**Rejet technique** :

Le client est contacté pour revenir à l'agence et refaire un nouveau chèque.

* + **Image non reçue** : Le client doit rescanner le chèque.

**Flux de Conversation du Chatbot avec Vérifications en Base de Données**

**Accueil et Identification**

**Chatbot** : Bonjour ! Bienvenue à la banque SGSN. Comment puis-je vous aider aujourd'hui ?

**Client** : J'aimerais faire une réclamation sur une remise de chèque.

**Chatbot** : Bien sûr. Pouvez-vous me fournir le numéro du chèque, le montant, la banque émettrice et la date de la remise concernée ?

**Client** : Le numéro du chèque : 123645, le montant : 200 MXOF, la banque émettrice : Y.

**Chatbot** : Merci. Pouvez-vous également indiquer où vous avez effectué la remise du chèque ?

1. À l’agence (précisez le nom de l’agence)
2. À une borne (précisez le nom de l’agence où se trouve la borne)
3. Utilisation de Sogescan (précisez l'ID de l’appareil)

**Option 1 : Remise à l'Agence**

**Client** : À l'agence des ALMADIES.

**Chatbot** : D'accord. Vérifions d'abord si le chèque a été scanné. Veuillez patienter un instant.

* **IA Vérification** : L'IA vérifie dans la base de données IMAGE CHEQUE si le chèque a été scanné.

**Chatbot** : [Selon le résultat de la vérification]

* **Si le chèque n'est pas scanné** : Le chèque n'a pas été scanné. Nos agents prennent en charge la réclamation.
* **Si le chèque est scanné** : Le chèque a été scanné. Je vais examiner l'image du chèque scanné.
* **IA Vérification** : L'IA récupère l'image et le statut du chèque dans la base de données IMAGE CHEQUE.

**Chatbot** : [Selon le statut du chèque]

* **Si chèque payé** : Le chèque a été payé. Tout est en ordre.
* **Si chèque impayé ou rejeté** : Le chèque est revenu impayé/rejeté. Je vais identifier le motif du rejet.
* **IA Vérification** : L'IA identifie le motif du rejet dans la base de données IMAGE CHEQUE.

**Chatbot** : [Selon le motif]

* **Sans provision** : Le chèque est sans provision. Veuillez contacter votre gestionnaire de compte.
* **Rejet technique** : Le chèque a été rejeté pour motif technique. Veuillez revenir à l'agence pour une bonne prise en charge.

**Option 2 : Remise à une Borne**

**Client** : À une borne de OUAKAM.

**Chatbot** : D'accord. Vérifions d'abord si le pointage a été effectué. Veuillez patienter un instant.

* **IA Vérification** : L'IA vérifie dans la base de données IMAGE CHEQUE si le pointage a été effectué.

**Chatbot** : [Selon le résultat de la vérification]

* **Si pointage non effectué** : Le pointage n'a pas été effectué. Veuillez revenir à l'agence.
* **Si pointage effectué** : Les données électroniques ont été enregistrées. Je vais maintenant vérifier si l'image du chèque a été envoyée.
* **IA Vérification** : L'IA vérifie dans la base de données IMAGE CHEQUE si l'image du chèque a été envoyée.

**Chatbot** : [Selon le résultat de la vérification]

* **Si image non envoyée** : L'image du chèque n'a pas été envoyée. Nos agents prennent en charge la réclamation.
* **Si image envoyée** : L'image du chèque a été envoyée. Je vais maintenant vérifier le sort du chèque.
* **IA Vérification** : L'IA vérifie dans la base de données IMAGE CHEQUE le sort du chèque.

**Chatbot** : [Selon le statut du chèque]

* **Si chèque payé** : Le chèque a été payé. Tout est en ordre.
* **Si chèque impayé ou rejeté** : Le chèque est revenu impayé/rejeté. Je vais identifier le motif du rejet.
* **IA Vérification** : L'IA identifie le motif du rejet dans la base de données IMAGE CHEQUE.

**Chatbot** : [Selon le motif]

* **Sans provision** : Le chèque est sans provision. Veuillez contacter votre gestionnaire de compte.
* **Rejet technique** : Le chèque a été rejeté pour motif technique. Veuillez revenir à l'agence pour une bonne prise en charge.

**Option 3 : Utilisation de Sogescan**

**Client** : Utilisation de Sogescan ID 5056.

**Chatbot** : D'accord. Vérifions d'abord si l'image du chèque a été reçue. Veuillez patienter un instant.

* **IA Vérification** : L'IA vérifie dans la base de données IMAGE CHEQUE si l'image du chèque a été reçue.

**Chatbot** : [Selon le résultat de la vérification]

* **Si image non reçue** : L'image du chèque n'a pas été reçue. Veuillez re-scanner le chèque avec Sogescan.
* **Si image reçue** : L'image du chèque a été reçue. Je vais maintenant vérifier le sort du chèque.
* **IA Vérification** : L'IA vérifie dans la base de données IMAGE CHEQUE le sort du chèque.

**Chatbot** : [Selon le statut du chèque]

* **Si chèque payé** : Le chèque a été payé. Tout est en ordre.
* **Si chèque impayé ou rejeté** : Le chèque est revenu impayé/rejeté. Je vais identifier le motif du rejet.
* **IA Vérification** : L'IA identifie le motif du rejet dans la base de données IMAGE CHEQUE.

**Chatbot** : [Selon le motif]

* **Sans provision** : Veuillez contacter votre gestionnaire de compte.
* **Rejet technique** : Le chèque a été rejeté pour motif technique. Veuillez revenir à l'agence pour une bonne prise en charge.