



Processus SAV

Modifications financières : Modification de prestations

Juin 2017

Domaine : SAV

Sous-domaine : Modifications financières

Procédure : Modification de prestations

Date de création : 30/06/2017

Réf. : SAV-MFI-003

Evolution de la procédure

Version	Date	Modifications	Origine
V1.0	30/06/2017	Version publiée	•Zouheir BELKAHIA (GRANT THORNTON) •Issam LABASSI (Responsable procédures Groupe)

Présentation de la procédure

Les modifications de prestations concernent l'ajout, le changement ou la suppression de prestations de services associées à une affaire mise enoyer. Ces modifications concernent toutes les prestations non flat (Assurance Décès Invalidité, Assurance Matériel, Entretien, Tracking, ...).

La décision sur les modifications de prestations est du ressort du Directeur Général.

Les opérations de modifications de prestations font l'objet de frais à payer par le client avant la validation de l'opération.

Ces frais ne peuvent être réduits ou annulés que sur décision du Directeur Général de la filiale.

Logigramme

Symbole	Description
	Début de la procédure:
	Activité système
	Activité: entièrement manuelle
	Document:
	Décision ou question dont le résultat dicte l'étape suivante.
	Sous-process:
	Fin de la procédure.

Modifications financières

Gestionnaire Middle office Commercial (ou Conseiller Clientèle SAV en cas de Clients Particuliers)

Réception d'une
demande écrite du client
pour la modification de
prestations

Consulter le (ou
les) dossier(s)
du client objet
de la demande

Saisir la
modification
de prestations
sur EKIP

Saisir sur EKIP les
frais correspondant
à la modification de
prestations

**Responsable Middle office
(ou Responsable d'Agence en cas de Clients Particuliers) /
Directeur Commercial**

Donner son avis
sur la demande
de modification
de prestations

Client (ou autre client du même
groupe) ayant une moyenne de
retard < 10 jours sur l'une des
rubriques « Retard »*

1

Gestionnaire Recouvrement Amiable

Client (ou autre client du même
groupe) ayant une moyenne de
retard > 10 jours sur l'une des
rubriques « Retard »*

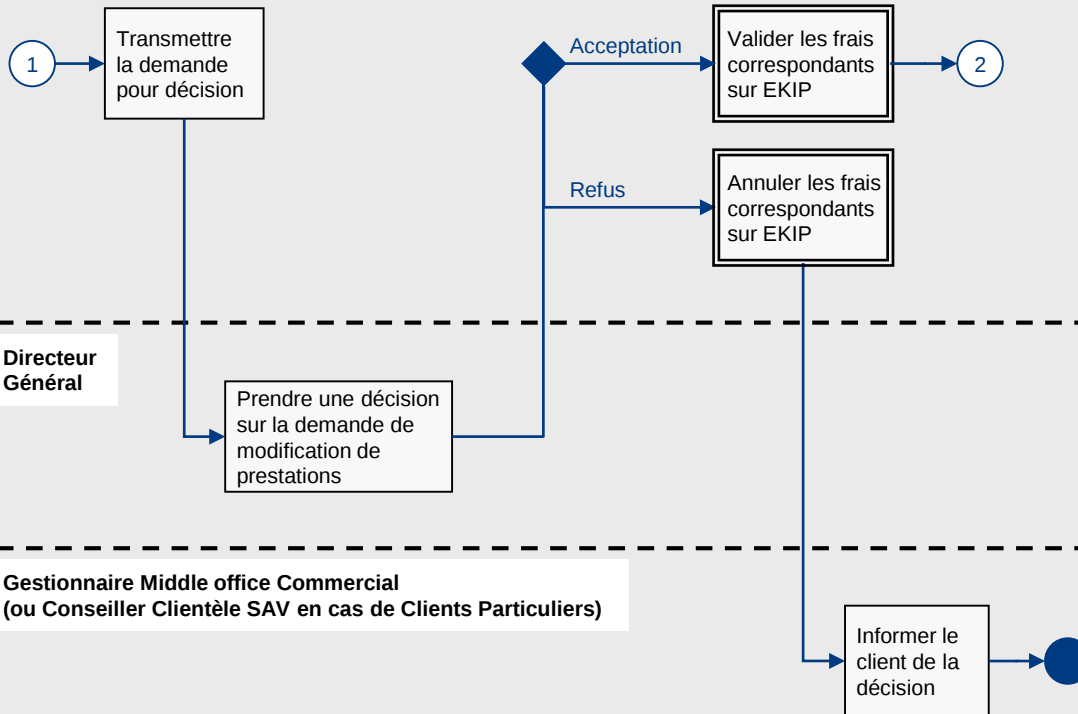
Analyser la demande
reçue et l'historique
du client dans les
livres d'Alios Finance

Donner son avis
sur la demande
de modification
de prestations

1

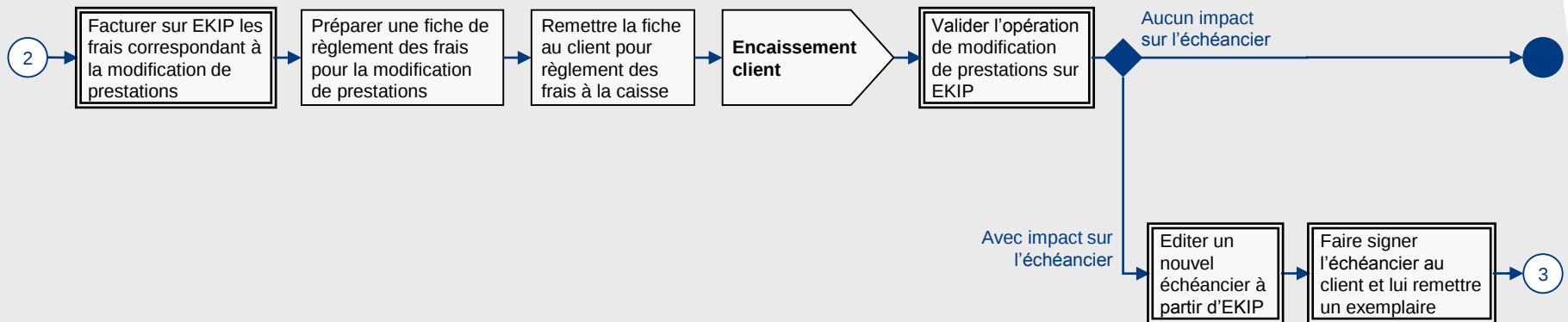
Modifications financières

**Responsable Middle office (ou Responsable d'Agence en cas de Clients Particuliers) /
Directeur Commercial**



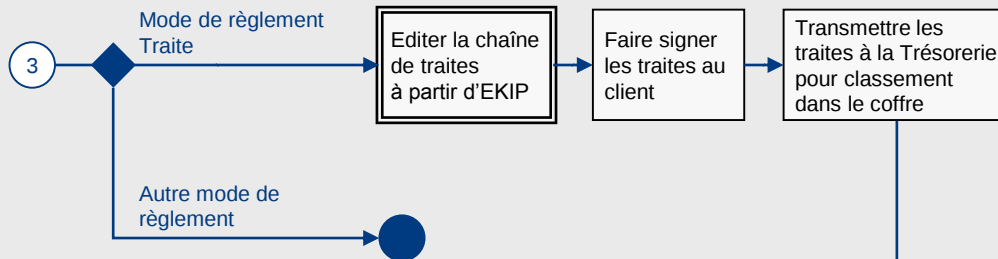
Modifications financières

Gestionnaire Middle office Commercial (ou Conseiller Clientèle SAV en cas de Clients Particuliers)



Modifications financières

Gestionnaire Middle office Commercial (ou Conseiller Clientèle SAV en cas de Clients Particuliers)



Responsable Trésorerie

