



Guide du recouvrement

Vous aider à préserver votre rentabilité et vos relations commerciales

Préservez votre rentabilité avec Euler Hermes Recouvrement France

Afin de maintenir en toutes circonstances l'équilibre financier de votre entreprise, nous mettons à votre service l'expertise du leader mondial du recouvrement des créances commerciales.

Nous gérons le recouvrement de vos créances quels que soient...

- **Le statut de votre créance :**
créance garantie, partiellement garantie ou non garantie
- **La situation de votre client :**
en procédure collective ou in bonis
- **La localisation du débiteur :**
en France ou à l'international
- **L'ancienneté de la créance :**
impayé récent ou créance plus ancienne (plus la créance est confiée tôt, plus elle a de la chance d'être récupérée)
- **La relation avec votre client :**
client ponctuel ou relation à préserver

Nous vous assurons un service complet, de la prise en charge de toutes les démarches de recouvrement amiable jusqu'au pilotage des actions judiciaires et d'exécution.

L'efficacité et le professionnalisme de nos prestations de recouvrement sont reconnus. Nous apportons à vos équipes un gain de temps substantiel et un service compétitif.



Cédric Frattini,
Credit manager

La prise en charge efficace par Euler Hermes France du recouvrement de mes créances tant en France qu'à l'international m'a convaincu : **ensemble, nous avons déterminé les actions à entreprendre au plus vite. J'ai évité ainsi des démarches souvent longues et onéreuses. »**

Sommaire

4 Le recouvrement Allianz Trade

6 Nous transmettre et suivre vos dossiers impayés

- 6 ✓ Que faire à l'échéance du délai de paiement maximum contractuel ?
- 7 ✓ Comment déclencher le recouvrement et l'indemnisation ?
- 8 ✓ Que se passe-t-il après l'envoi de la DIC ?
- 8 ✓ Comment se passe le recouvrement de vos créances non assurées ?

9 Que faire en cas d'impayés ?

- 9 ✓ La demande de report / rééchelonnement de paiement
- 11 ✓ La déclaration d'impayé
- 13 ✓ La demande d'intervention contentieuse (DIC)

19 Des frais de recouvrement indemnissables

20 En savoir plus

- 20 ✓ L'amiable toujours privilégié
- 21 ✓ Recours à la procédure judiciaire
- 22 ✓ Actions engagées en cas de procédure collective
- 23 ✓ Spécificités du recouvrement à l'international

24 Glossaire du recouvrement

Le recouvrement Allianz Trade

Un service essentiel
de votre contrat
d'assurance-crédit



Olivier Darrieu, *Responsable
des agences de recouvrement*

"Juristes de formation rodés aux techniques de négociation, l'objectif de nos spécialistes du recouvrement et de nos négociateurs est d'obtenir les meilleures conditions de règlement tout en préservant votre relation commerciale."

Dans **95% des cas**, nous parvenons à résoudre vos dossiers à l'amiable, sans engager de procédure judiciaire (90% à l'export).

Les bénéfices

Vous obtenez de bien meilleurs résultats qu'en agissant seul.
Vous dégagez du temps pour optimiser votre développement commercial.

Pour le directeur commercial

- Recentrer les forces de vente sur leur mission
- Bénéficier d'un intermédiaire neutre et objectif pour le recouvrement des créances

Pour le DAF, credit manager

- Optimiser les délais et les taux de récupération des créances impayées, garanties ou non
- Minimiser les coûts de gestion administrative
- Disposer d'une meilleure visibilité et d'un meilleur suivi du recouvrement pour prendre les bonnes décisions

Les + de notre offre de recouvrement

Un recouvrement « terrain » à proximité des débiteurs pour plus de réactivité et d'efficacité

Une relation commerciale préservée grâce à la compétence et à la diplomatie de nos négociateurs et de nos juristes contentieux

Un recouvrement des créances garanties et non garanties

Une connaissance du débiteur et de la législation du pays pour définir le recouvrement le plus adapté

Un recouvrement de qualité avec le n° 1 mondial du recouvrement des créances commerciales

Un réseau mondial des meilleurs experts pour la gestion et le suivi de vos créances complexes, en lien avec des huissiers et des avocats sélectionnés



+ de **90 ans**
d'expérience

Une expertise et
une efficacité uniques en
France et
à l'international
en matière
de recouvrement

Les atouts d'Euler Hermes Recouvrement France

Un recouvrement efficace au plus près de vos débiteurs

9 agences régionales

- Relances téléphoniques
- Visites domiciliaires
- Négociations d'échéanciers
- Engagement et suivi des procédures auprès des tribunaux
- Pilotage d'un réseau de 50 avocats et 450 huissiers pour exécution des jugements

Deux agences dédiées aux procédures collectives

- Accès aux informations BODACC (RI, LI...)
- Déclarations des créances
- Actions en revendication de marchandises
- Négociations et suivi des plans de continuation, échéanciers dans le cadre de plans de continuations négociation des rachats

Un réseau international piloté par notre agence export

- Fortes compétences linguistiques
- Connaissances de la législation locale
- Correspondants Allianz Trade répartis partout dans le monde
- Relance amiables / procédures judiciaires

95 %

des récupérations sont faites à l'amiable

Une méthode de négociation unique auprès des débiteurs
Une capacité à trouver des solutions dans les situations de litige

**Près
de 350**

spécialistes du recouvrement dans le monde

130 000 dossiers de recouvrement traités par an dans + 145 pays
1 500 indemnisations par semaine

Nous transmettre et suivre vos dossiers impayés

Que faire à l'échéance du délai de paiement maximum contractuel ?

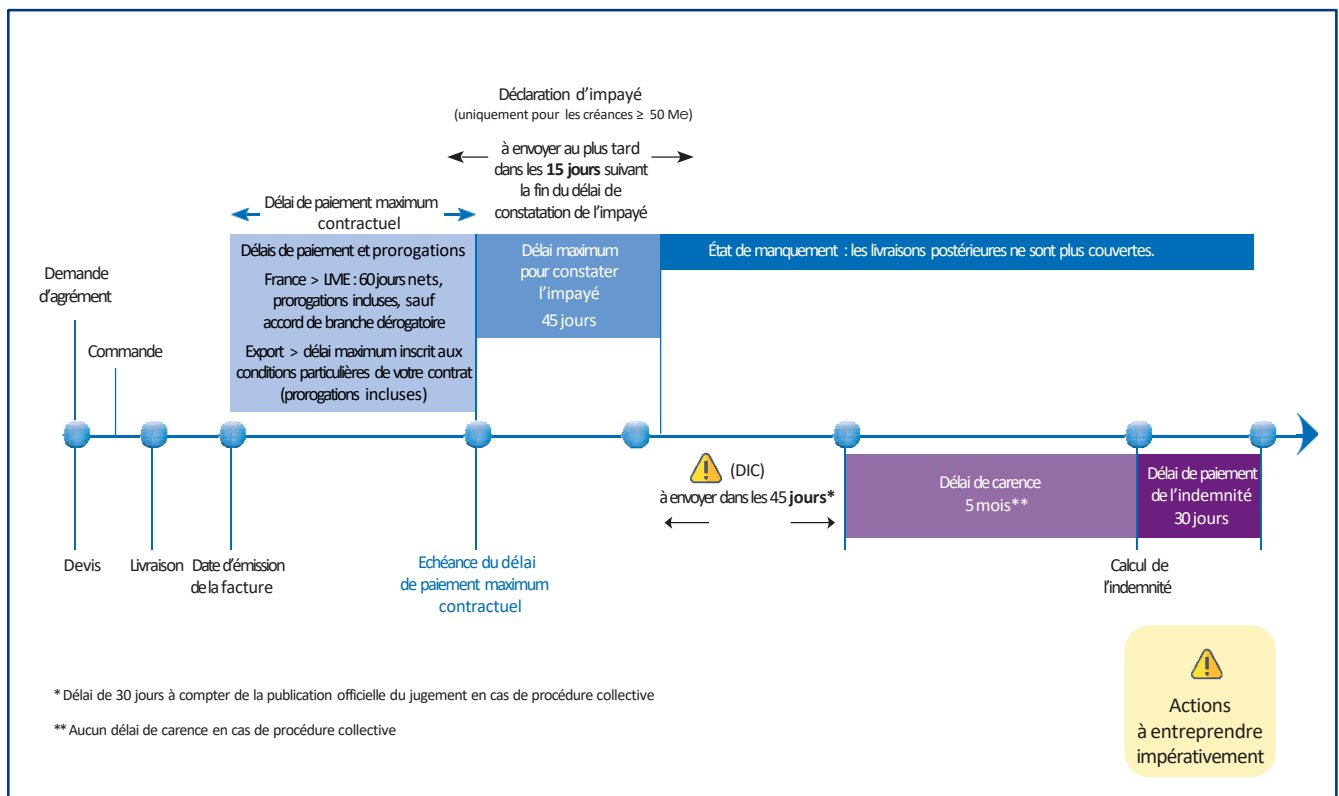
Vous ne devez signaler un impayé que dans le cas où celui-ci est supérieur à 50 M€, au plus tard 60 jours après le délai de paiement maximum contractuel (échéance au-delà du seuil défini aux Conditions Particulières de votre contrat).

IMPORTANT



- Si un élément objectif permet de constater l'impayé avant la fin de ce délai, déclarez-le nous dans les 15 jours suivant sa connaissance (ex: rejet par la banque).
Allez dans le menu « Mes impayés », puis dans l'onglet « Déclaration d'impayé ».
- La Déclaration d'impayé ne vaut pas la Demande d'Intervention Contentieuse (DIC) ! Seule une DIC vous permet de saisir respectivement Allianz Trade Recouvrement France pour lancer le recouvrement, et Euler Hermes Recouvrement France pour déclencher l'indemnisation (voir page 13).

Délais à retenir

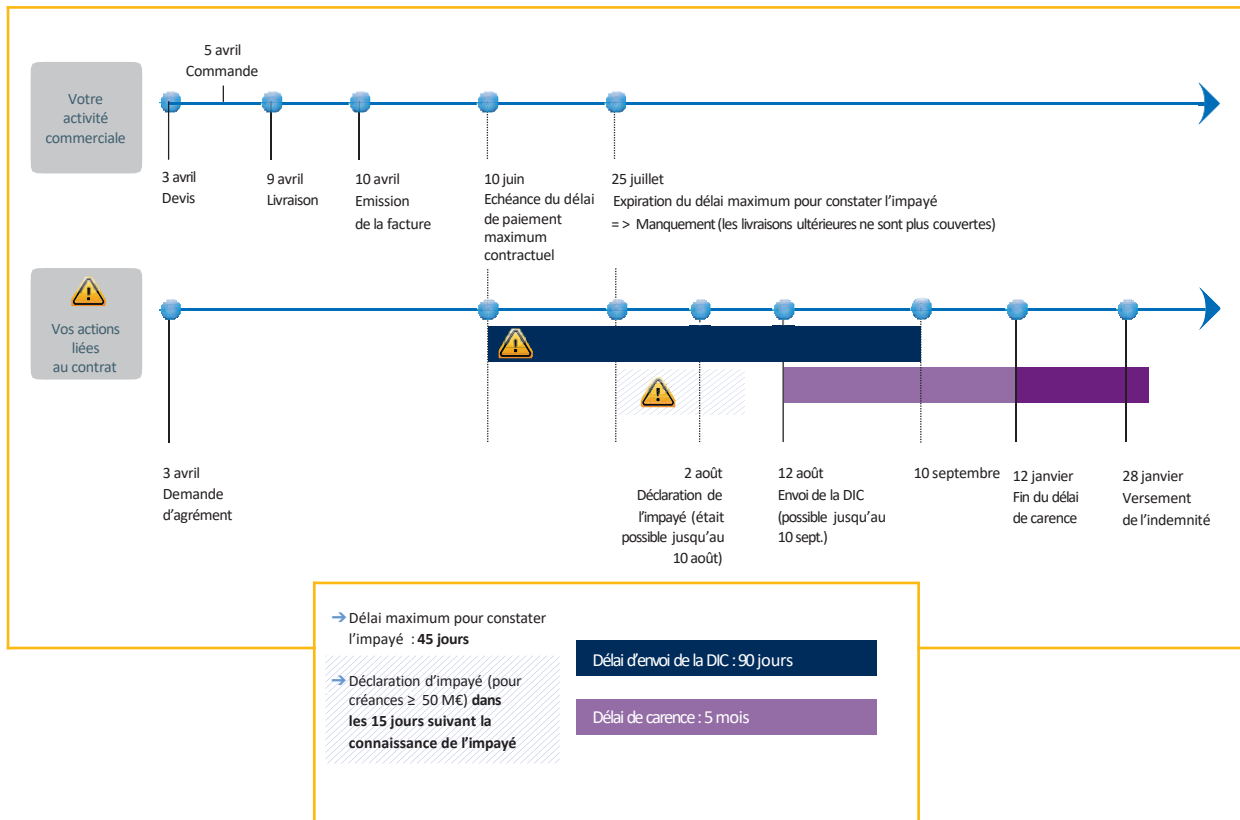


Etat de manquement

L'impayé est définitivement constaté :

- 45 jours après le délai de paiement maximum contractuel, si votre client ne vous a pas réglé.
- Dès le prononcé du jugement, pour vos clients en procédure collective.
- Dès connaissance d'un impayé caractérisé, dès lors les livraisons postérieures ne bénéficient plus d'une couverture.

Exemple réel : impayé matérialisé par l'expiration du délai maximum de constatation de l'impayé



Comment déclencher le recouvrement et l'indemnisation ?

Effectuez votre Demande d'Intervention Contentieuse (DIC) sur Allianz Trade Online dès connaissance de l'impayé, et au plus tard 90 jours après l'échéance des délais de paiement maximum contractuels, transmettez-nous une DIC. En cas de procédure collective, le délai d'envoi de la DIC est ramené à 30 jours à compter de la publication au BODACC en France et avant la date de forclusion pour les autres pays (et au plus tard 90 jours après l'échéance des délais de paiement maximum contractuels).



Bénéficiez d'un recouvrement de qualité à un tarif privilégié

Les frais de recouvrement facturés sont pris en charge par Euler Hermes Recouvrement France dans la limite du pourcentage garanti de votre créance, quel que soit le montant récupéré.

Sur une créance totalement garantie, nous supportons jusqu'à 90 % des frais de recouvrement de votre impayé. Seuls 10 % du total de ces frais restent in fine à votre charge (pour en savoir plus, consulter le «Guide des tarifs »).

Euler Hermes Recouvrement France prend à sa charge les frais de procédure relatifs au recouvrement de vos créances garanties ou partiellement garanties sur des acheteurs situés en dehors de la France Métropolitaine, de Monaco, et des Collectivités Territoriales d'Outre-Mer, dans la limite des conditions contractuelles.

Que se passe-t-il après l'envoi de la DIC ?

L'envoi de la DIC constitue l'événement déclencheur du processus du recouvrement des créances impayées et de leur indemnisation.

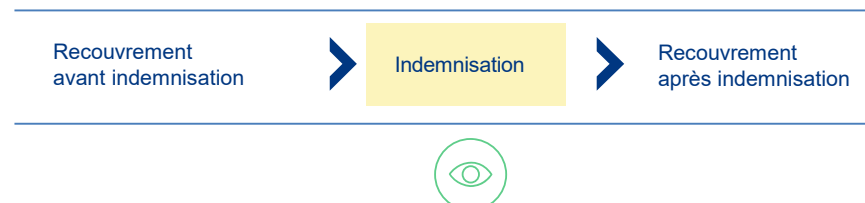
Avant indemnisation

Nous vous reversons l'intégralité des sommes récupérées.



Au moment de l'indemnisation

Si l'intégralité de votre créance n'est pas récupérée, nous vous indemnisons 45 jours après réception de votre DIC.



Conformément aux conditions particulières et à votre cotisation forfaitaire, vos indemnités sont limitées par le plafond par client et un plafond annuel sur votre police.

Après l'indemnisation

Nous continuons nos démarches de recouvrement.



Si nous recouvrons des sommes supplémentaires :

- **Inférieures ou égales au montant indemnisé** : nous gardons les sommes récupérées, c'est le principe de la subrogation.
- **Supérieures au montant indemnisé** : nous sommes subrogés à hauteur du montant indemnisé et nous vous reversons le reste.

Comment se passe le recouvrement de vos créances non assurées ?

Certaines créances ne sont pas couvertes par votre police : nous vous offrons la possibilité de nous en confier le recouvrement.

Dans ce cas, votre créance sera traitée selon les conditions de l'avenant de recouvrement et au tarif en vigueur.

Le mode de communication de votre créance impayée se fait de la même manière que pour une créance assurée : DIC à effectuer sur Allianz Trade Online.

Exemple

Vous avez atteint votre plafond d'indemnisation annuel sur un client avec lequel vous continuez de travailler : vous avez un impayé, vous pouvez alors nous confier cette créance à recouvrer.

Que faire en cas d'impayés ?

La demande de report/rééchelonnement de paiement

Le report de paiement ou le rééchelonnement de plusieurs paiements fait référence à la prorogation d'échéance selon les termes définis dans votre contrat.

Le rééchelonnement ou le report de paiement doit se faire avant de faire une déclaration d'impayé ou une Demande D'intervention Contentieuse.

Vous ne pouvez pas faire de demande si :

- Allianz Trade a résilié ou réduit la garantie délivrée sur votre client postérieurement à la date de livraison,
- Le client est : situé en zone de risque D, ou en état de manquement
- Vous avez connaissance d'un élément d'aggravation du risque

Dans ces cas, vous devez obtenir l'accord préalable écrit d'Allianz Trade.

Aller dans
« Mes impayés » puis
cliquer sur
Rééchelonnement

Mes impayés

Rééchelonnement Déclaration d'impayé Contentieux

Rééchelonnement existant (0) Demande en attente (0)

Pas de résultat

Retrouver le
débiteur/client

Trouver mon débiteur

Mes impayés > Recherche du débiteur

J'ai déjà fait une demande de garantie sur ce client

Je ne suis pas sûr(e) d'avoir fait de demande de garantie sur ce client

Par raison sociale et adresse Par identifiant

Pays: France Raison sociale: Plus de critères

Chercher

Cliquer sur
'DEMANDER UN
REECHELONNEMENT'

Déclarer un impayé / faire une DIC

Mes impayés > Recherche du débiteur > Déclarer un impayé

SAS STE PAR ACT. SIMPL.

Euler Hermes ID: SIREN: FRANCE AA1 Plus d'informations

Mes polices: Mon entreprise:

Demander un report de paiement / rééchelonnement

Faire une demande de report de paiement / rééchelonnement

Vous pouvez demander un délai supplémentaire si vous souhaitez reporter une seule facture ou un rééchelonnement si vous souhaitez reporter deux factures ou plus.

DEMANDER UN REECHELONNEMENT

Déclaration d'impayé

Déclaration d'impayé

Vous devriez déclarer un impayé en cas d'événements défavorables (ex: chèques impayés,

Préciser si vous souhaitez faire un report de paiement ou un rééchelonnement (plusieurs factures).

Pour un report de paiement, préciser la raison, saisir le date d'échéance initiale et enter la nouvelle date d'échéance ainsi que les montant.

The screenshot shows the 'Rééchelonnement' form with the 'Type de demande' set to 'Report de paiement'. The 'Règlement' section includes fields for 'Date d'échéance initiale' (01/08/2022), 'Nouvelle date d'échéance' (14/08/2022), 'Devise' (€ EUR), and 'Montant dû' (7000). A feedback button is visible on the right side.

Pour un rééchelonnement, préciser la raison, saisir la date d'échéance initiale et les nouvelles dates d'échéances ainsi que les montants associés.

The screenshot shows the 'Rééchelonnement' form with the 'Type de demande' set to 'Rééchelonnement'. The 'Règlement initial' section shows 'Date d'échéance initiale' (01/08/2022), 'Devise' (€ EUR), and 'Montant initial dû' (7000). The 'Nouveau règlement' section lists two new payments: one for 4000 € on 01/08/2022 and another for 3000 € on 14/08/2022. The total amount due is 7000 €. A 'Commentaire' section is at the bottom with a placeholder for a message. An 'Envoyer' button is at the bottom right.

Dans les deux cas, nous indiquer les raisons et les mesures prises ou à venir dans la partie « Commentaire »

Retrouver toutes les demandes existantes ou en cours de traitement dans la liste de l'onglet « Rééchelonnement »

The screenshot shows the 'Rééchelonnement' tab with a list of existing requests. The table has columns for 'Statut', 'N° demande', 'Type', 'Date', and 'Total'. There are two rows: one with status 'Rejeté' and another with status 'Accordé'. A 'Filtres' button is at the top right.

Statut	N° demande	Type	Date	Total
Rejeté	204053770	Rééchelonnement	26 août 2022	7 000 € (EUR)
Accordé	204053771	Rééchelonnement	26 août 2022	7 000 € (EUR)

La déclaration d'impayé

Effectuer la déclaration d'impayé sur Allianz Trade Online

Vous ne devez signaler un impayé que dans le cas où celui-ci est supérieur à 50 M€, au plus tard 60 jours après le délai de paiement maximum contractuel (échéance au-delà du seuil défini aux Conditions Particulières de votre contrat).

Attention : si un élément objectif permet de constater l'impayé avant la fin de ce délai, déclarez-le nous dans les 15 jours suivant sa connaissance (ex : rejet par la banque). Allez dans le menu « Mes impayés », puis dans l'onglet « Déclaration d'impayé »

La Déclaration d'Impayé ne vaut pas la Demande d'Intervention Contentieuse (DIC) !

Seule une DIC vous permet de saisir respectivement Allianz Trade Recouvrement France pour lancer le recouvrement, et Euler Hermes Recouvrement France pour déclencher l'indemnisation

CAS N° 1

Vous souhaitez déclarer un impayé sur un client pour lequel vous avez déjà fait une demande de garantie.

Cliquer sur « Mes garanties », retrouver sa garantie et cliquer dessus pour aller dans la détaille la garantie.
Cliquer sur « Déclarer un impayé ».

CAS N° 2

Vous souhaitez déclarer un impayé sur un client pour lequel vous n'avez pas fait une demande de garantie.

Cliquer sur « Mes impayés » et sur nouvelle demande.
Puis retrouver le client grâce à notre moteur de recherche.

Parmi les services proposés, choisir « DÉCLARATION D'IMPAYÉ »

Saisir sa déclaration d'impayé en une seule étape

Saisir la date de la première facture ainsi que la date d'échéance de la dernière facture concernant le client.
Indiquer le motif et ajouter un commentaire si besoin.

Déclarer un impayé

Mes impayés > Déclarer un impayé

Euler Hermes ID: SIREN: 45 SAINT DENIS, FRANCE AA1 Plus d'informations

Pour SCI LES TROIS BRIQUES (N° de police P11010701)

Impayé

Date de la 1ère facture à: 02/05/2022 Date d'échéance de la fa.: 01/06/2022

Devise: € EUR Montant de l'impayé: 10000 Montant total d2: 10000

Motif: Simple retard

Informations supplémentaires (facultatif)

Commentaire

Merci de bien vouloir noter ici les actions ou mesures que vous aurez déjà pris.

Veuillez saisir votre message ici

Chat

Après avoir cliqué sur « Envoyer » un écran de confirmation indique la bonne réception de la déclaration.

Statut de l'impayé

Euler Hermes ID: SIREN: 45 SAINT DENIS, FRANCE AA1 Plus d'informations

Pour SCI LES TROIS BRIQUES (N° de police P11010701)

Reçue Nous avons bien reçu votre déclaration d'impayés.

N° ID de l'impayé: 198997830 Date de la déclaration: 9 juin 2022 Montant de l'impayé: 10 000 € (EUR)



Avant de saisir votre demande via Allianz Trade Online, vérifiez que vous disposez :

- des coordonnées de votre débiteur ;
- du nom et de la qualité du signataire habilité à signer des Demandes d'intervention contentieuse ;
- du détail des factures impayées (numéro, montants, date de facture, date d'échéance) ;
- de toutes les pièces au format électronique (factures, relevé de compte, bons de commande, conditions générales de vente...).

La déclaration d'intervention contentieuse (DIC)

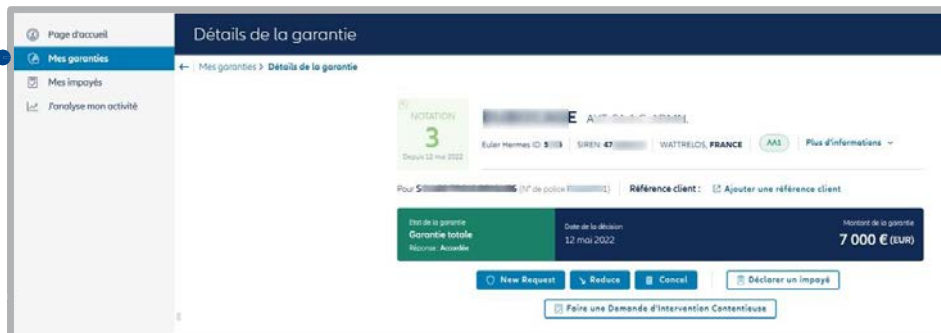
Faire une demande d'intervention contentieuse

CAS N° 1

Vous souhaitez déclarer un contentieux sur un client pour lequel vous avez déjà fait une demande de garantie.

Cliquer sur «Mes garanties» puis choisir le client dans la liste des garanties.

Cliquer sur le bouton «Faire une demande d'intervention contentieuse» pour déclarer un contentieux sur ce client.

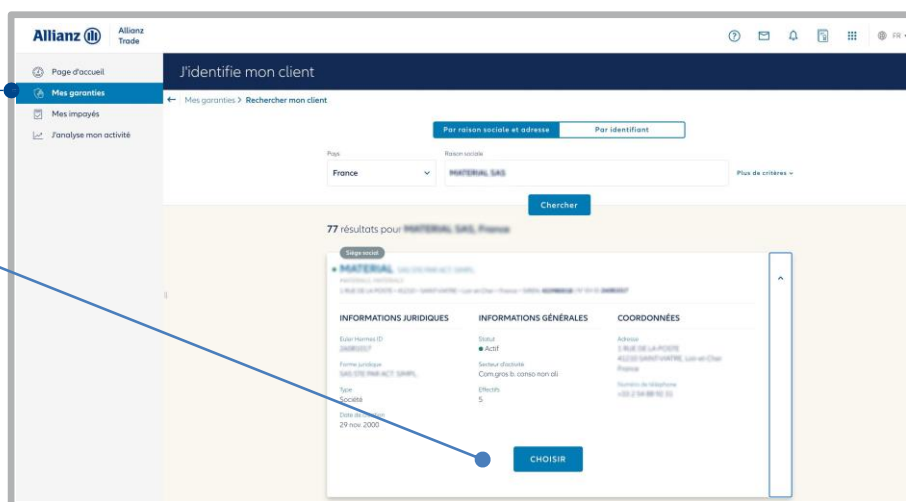


CAS N° 2

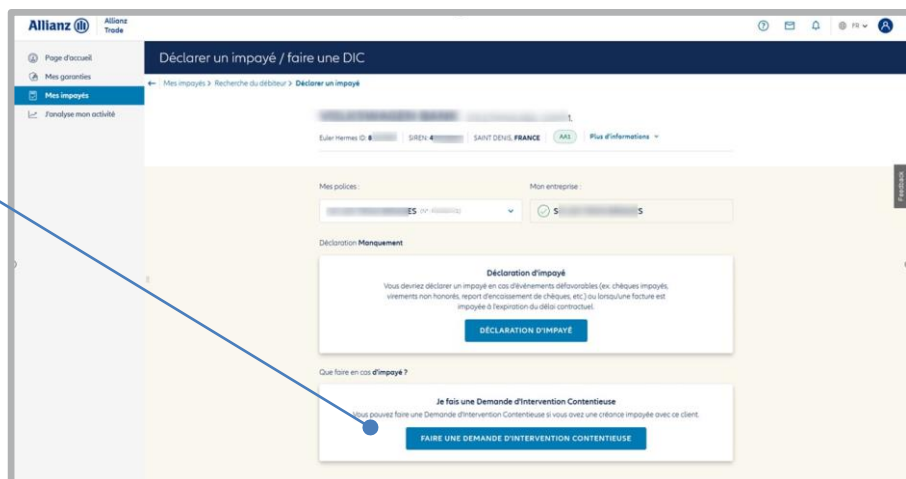
Vous souhaitez déclarer un contentieux sur un client pour lequel vous n'avez pas fait de demande de garantie.

Cliquer sur «Mes garanties» puis rechercher votre client.

Sélectionner votre client en cliquant sur «Choisir».



Cliquer sur "Faire une demande d'intervention contentieuse".



A noter : Vous pouvez saisir votre Demande d'intervention contentieuse en plusieurs fois, elle sera automatiquement sauvegardée.

Saisissez votre DIC en 5 étapes

ÉTAPE 1 Compléter les informations de votre client (débiteur)

Le module indique que vous avez fait une demande de garantie Allianz Trade pour ce débiteur*.

Choisir le « Motif de l'impayé » : In Bonis** ou Procédure collective.

Le cas échéant, indiquer si votre créance est contestée et choisissez, dans le menu déroulant, le motif de la contestation.

Compléter les « Coordonnées de votre débiteur* ».

Allianz Trade

Faire une DIC

Mes impayés > Faire une DIC

EVIAN ELENCHOWSKAIAUT AUTRE SOC. A RES. LIMITE

Euler Hermes ID: 8578888 SIREN: 48887888 THONON LES BAINS, FRANCE AA1 Plus d'informations

1 Informations débiteur 2 Motif de la garantie 3 Documents 4 Coordonnées 5 Suivre et finaliser

Option de la garantie

Plan de la garantie	Date de la décision	Montant de la garantie
Garantie totale	12 mai 2022	7 000 € (EUR)
Montant Accrédité		

Demande d'intervention Contentieuse

Motif de l'impayé

In bonis

Informations supplémentaires

Créance contestée ☐ Indique que la créance est contestée

Sûreté ☐ À cocher si une sûreté doit être opposée au débiteur comme par exemple la réserve de propriété ou la garantie bancaire. Si vous cochez cette case vous devez saisir les détails dans la partie "commentaire" de la page suivante, et joindre les documents associés.

Référence de votre demande (facultatif)

Saisissez votre référence

Coordonnées du débiteur

1 En fournissant les données à caractère personnel de vos clients, vous déclarez avoir notifié et, le cas échéant, obtenu le consentement de toutes les personnes concernées, et être autorisé par celles-ci à fournir à Allianz Trade leurs données à caractère personnel, et permettre le traitement de ces données comme indiqué dans cette note. Pour en savoir plus sur le traitement des données par Allianz Trade, vous pouvez prendre connaissance de [notre politique de protection des données](#).

Type de contact

☒ Contact débiteur

☐ Administrateur judiciaire/ Mandataire judiciaire

Prénom Nom Email Numéro de téléphone

Prénom Nom mail@mail.com (+33) 123 456 7890

Adresse Code postal Ville Pays

12, rue de la Paix 75001 THONON LES BAINS France

1 Vous pouvez saisir une adresse supplémentaire elle est affichée de cette notice au-dessus.

+ Ajouter une adresse

+ Ajouter un contact

SUIVANT



* Le terme « débiteur » désigne votre client pour lequel vous souhaitez faire une Demande d'intervention contentieuse.

** « In Bonis » est un terme qui signifie que votre débiteur est en retard de paiement, mais il n'est pas en procédure collective (redressement, liquidation judiciaire)

ÉTAPE 2 Saisir le montant de la créance

Entrer une ou plusieurs factures (individuellement ou par lot).

Saisir la date de livraison, qui doit être antérieure à la date de facturation.

Saisir les avoirs ou paiements partiels éventuels.

Saisir un commentaire si vous le souhaitez.

un délai supplémentaire associé au traitement de votre commentaire par nos experts est à prévoir.

Informations débiteur > 2 Montant de la créance > Documents > Coordonnées > Valider et Transmettre

FACTURES INDIVIDUELLES LOT DE FACTURES

1 Facture Modifier le type de créance

Date de facture: jj / mm / aaaa [00] Echéance: jj / mm / aaaa [00] Conditions de paiement: 0 jours Conscience: € EUR Montant HT: 9000 € (EUR) Montant de la TVA: 1800 € (EUR)

Date de livraison: jj / mm / aaaa [00] Référence de la facture: optionnel 10800 € (EUR)

Avoir

Date: jj / mm / aaaa [00] Référence de l'avoir: optionnel Montant HT: 15 chiffres max Montant de la TVA: 15 chiffres max Montant TTC: 0 € (EUR)

Paiement partiel

Date: jj / mm / aaaa [00] Référence du paiement partiel: optionnel Montant HT: 15 chiffres max Montant de la TVA: 15 chiffres max Montant TTC: 0 € (EUR)

➡ Ajouter une facture

10800 € (EUR)

> Intérêts et frais de recouvrement

Commentaires (facultatif)

Vous devez fournir :

- Les informations concernant toute action déjà effectuée pour obtenir le montant de la créance impayée ;
- La sûreté (par ex. réserve de propriété) éventuellement opposable.

Vous devez saisir votre message ici

< PRÉCÉDENT SUIVANT >

ÉTAPE 3 Ajouter vos documents à votre DIC

Joindre les factures indiquées à l'étape précédente, ainsi que votre relevé de compte relatif à ce client.

Les commandes, bons de livraison et une copie de vos conditions générales de vente peuvent accélérer la récupération de votre créance.

The screenshot shows the 'Documents' step of a web interface. At the top, there's a progress bar with steps: Informations débiteur, Montant de la créance, Documents (active), Coordonnées, and Valider et Transmettre. The main area is divided into two columns. The left column contains a list of documents to upload: 'Factures' (with a 'Chargé' status) and 'Relevé de compte' (with a 'Manquant' status). Below this is a note: 'Veuillez noter que nous pourrions avoir besoin de documents supplémentaires à l'issue de votre Demande d'Intervention Contentieuse.' The right column has a file upload area with a dashed box and a 'Parcourir' button. Below that, a file named 'Facture.jpg' is shown with a dropdown menu set to 'Facture'. There are two informational boxes: 'En cliquant sur suivant, vous ne pourrez plus supprimer ces fichiers.' and 'En cliquant sur précédent, tous vos documents seront supprimés de la liste.' At the bottom, there's a 'Supprimer le brouillon' link and 'Précédent' and 'Suivant' buttons.

Une fois votre document téléchargé, renseigner le type de document dont il s'agit grâce au menu déroulant.

ÉTAPE 4 Choisir le contact privilégié dans votre entreprise

Ajouter un ou plusieurs contacts de votre société. Nos services pourront contacter la ou les personne(s) sélectionnée(s) pour le(s) informer du bon déroulement de nos actions.

The screenshot shows the 'Coordonnées' step of a web interface. At the top, there's a progress bar with steps: Informations débiteur, Montant de la créance, Documents, Coordonnées (active), and Valider et Transmettre. The main area is titled 'Personne à contacter'. Below the title is a note: 'Veuillez sélectionner un contact existant ou ajouter un nouvel interlocuteur à associer à cette déclaration contentieuse. Le contact associé recevra par email les informations liées à cette Demande d'Intervention Contentieuse.' There is a table with three columns: 'NOM', 'PRÉNOM', and 'E-MAIL'. The first row is selected with a radio button. Below the table is a button labeled 'AJOUTER UN CONTACT'. At the bottom, there are '< PRÉCÉDENT' and 'SUIVANT >' buttons.

ÉTAPE 5

Résumé et mandat de recouvrement

Vérifier que les informations affichées sont correctes.

Informations débiteur

Montant de la créance

Documents

Coordonnées

Valider et Transmettre

Infos débiteur

Garantie

Etat de la garantie

Garantie partielle

Réponse : Réponse restrictive

Date de la décision

3 juin 2022

Demande d'intervention Contentieuse

Motif

In bonis

Créance contestée

NON

Sûretés

NON

Préférence de paiement

NON

Energy tax

NON

Contacts débiteur

Type de contact

Prénom

Nom

E-mail

Numéro de téléphone

Contact débiteur

Sansa

Stark

sansa.stark@got.com

0184115454

Montant de la créance

Factures

CRÉANCE PRINCIPALE											AVOIR	TOTAL
N°	TYPE	DATE	ECHÉANCE	CONDIT...	MONTANT HT	MONTANT DE TVA	DATE DE LIVRAL...	MONTANT CONTESTÉ	RÉFÉRENCE	MONTANT BRUT	DATE	MONTANT BRUT
1	Facture	01/02/2021	02/04/2021	60 jours	10 000 €	2 000 €	01/02/2021	5 000 €		12 000 €		10 800 €

Total net amount

9 000 € (EUR)

Total VAT amount

1 800 € (EUR)

Montant total

10 800 € (EUR)

Montants complémentaires à recouvrer

Intérêts

Néant

Frais

Néant

Commentaires

Documents

FACTURE234132.pdf

Factures

RELEVÉ COMPTE 0221.pdf

Relevé de compte

Vos coordonnées

Prénom

Nom

E-mail

En cliquant sur « Valider », je donne mandat à Euler Hermes au nom et pour le compte de mon entreprise, de procéder au recouvrement. À cette fin, je précise ma qualité de signataire ci-dessous.

Représentant légal

Représentant délégué

Un document « mandat de recouvrement.pdf » sera automatiquement joint à mon dossier. Je peux télécharger ce document en cliquant sur ce lien.

En cliquant sur « Déclarer », je/nous déclarons qu'à notre connaissance les informations fournies sont exactes et sincères en tous points.

< PRÉCÉDENT

DÉCLARER

Valider le mandat de recouvrement que vous confiez à Allianz Trade.

Cliquer sur 'Déclarer' pour finaliser votre DIC.

Nos équipes analyseront votre dossier et vous informeront de l'avancement du traitement du contentieux.

Allianz Trade est la marque désignant l'ensemble des services proposés par Euler Hermes.

17

ÉTAPE 6

Visualiser le statut de votre demande

Une fois validé, vous visualisez le statut de votre dossier.

Statut de la Demande d'Intervention Contentieuse

MATRIAL SAS STE PAR ACT. SIMPL.

Euler Hermes ID: 8090067 | SIREN: 8090067 | SAINT-VALENT, FRANCE | AAL | Plus d'informations

Pour LA PRISE 01 de votre FIDUCIARITÉ

à l'étude Nous avons reçu votre Demande d'Intervention Contentieuse. Nos experts étudient votre garantie et vous notifieront leur décision.

Statut du dossier contentieux	Référence du dossier Indemnisation	Date de la déclaration	Montant TTC
Demande reçue	CUF000033	24 mars 2022	14 000 € (EUR)

Dans l'onglet « Mes impayés », vous pouvez voir les détails de votre contentieux et connaître l'avancement du dossier.

Allianz Trade

Détails du contentieux

← Mes impayés > Détails du contentieux

VOUS-EN-FRANCE SAS STE PAR ACT. SIMPL.

Euler Hermes ID: 8090067 | SIREN: 8090067 | SAINT-VALENT, FRANCE | AAL | Plus d'informations

Pour LA PRISE 01 de votre FIDUCIARITÉ | Référence client: Ma réf client

Statut du dossier contentieux	Référence du dossier Indemnisation	Date de la déclaration	Montant TTC
Demande reçue	CUF000047	23 mars 2022	7 200 € (EUR)

Progression: Demande reçue (complétée) | Documents en cours de validation | Analyse de la garantie en cours | Indemnité versée

Nous avons bien reçu votre Demande d'Intervention Contentieuse et un numéro lui a été attribué.

[Annuler](#)

Des frais de recouvrement indemnissables

Bénéficiez du meilleur recouvrement à un tarif très privilégié

- Indemnisation des frais de recouvrement sur la France et l'International dans la limite du pourcentage garanti de votre créance, même si la créance est récupérée.
- Prise en charge par Allianz Trade de l'intégralité des frais judiciaires et honoraires engagés (avocats, huissiers et assimilés)
- sur toutes les créances domestiques et les créances internationales garanties ou partiellement garanties, hors exclusions prévues à votre contrat.
- Plafonnement des frais en France et à l'international, que votre créance soit garantie ou non.

Montants libellés en euros HT	France Métropolitaine, Monaco, Collectivités Territoriales d'Outre-Mer*	International
Pourcentage appliqué à la créance	6 %	11 %
Prix maximum avant indemnisation éventuelle par Euler Hermes France	1 800 €	5 500 €

* - DROM Départements et Régions d'Outre-Mer : Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte

- COM Collectivités d'Outre-Mer : Saint Pierre et Miquelon, Saint Barthélemy, Saint Martin, Wallis-et-Futuna et Polynésie française

- Terres Australes et Antarctiques Françaises

- Nouvelle-Calédonie

Dans tous les cas, le prix minimum avant indemnisation éventuelle par Euler Hermes France ne pourra pas être inférieur à 190 €.

Exemple

Pour une créance HT garantie en totalité avec un pourcentage d'indemnisation de 90 %

Créance	Application du barème (taux x créance)	Prix minimum / maximum	Indemnisation des frais de recouvrement	Prix final (prix – indemnisation)
France				
10 000€	6% x 10 000€ = 600€	190€ < 600€ < 1 800€ Pas d'application du prix minimum ou maximum	90% x 600€ = 540€	600€ - 540€ = 60€
Export				
100 000€	11% x 100 000€ = 11 000€	11 000€ > 5 500€ Application du prix maximum de 5 500€	90% x 5 500€ = 4 950€	5 500€ - 4 950€ = 550€

Barème Euler Hermes Recouvrement France au 1^{er} avril 2024

LE SAVIEZ-VOUS ?

Vous bénéficiez aussi de la qualité et de la performance du recouvrement Allianz Trade lorsque vos créances ne sont pas garanties (**tarification au résultat possible**).

Euler Hermes Recouvrement France prend aussi à sa charge les frais de procédure à l'export relatifs au recouvrement de vos créances garanties ou partiellement garanties.

En savoir plus

Nos démarches
auprès de
vos débiteurs



Olivier Darrieu,
*Responsable des agences
de recouvrement*

« Dans le cas où nos démarches ne nous permettent pas d'établir un contact avec votre débiteur ou qu'un échéancier n'est plus respecté, la visite du négociateur permet de débloquent la situation ou de confirmer les informations collectées.

Acteur au quotidien sur le terrain, la mission du négociateur vise également à désamorcer les situations conflictuelles.

Médiateur, collecteur de fonds, son rôle est multiple et complète celui du juriste contentieux. »



L'amiable toujours privilégié

95 % des dossiers sont résolus
à l'amiable

Dans un délai de 3 semaines :

- nous avons obtenu le paiement,
- ou nous avons mis en place un échéancier.

**Préalable indispensable :
l'analyse du dossier**

Chacun des dossiers qui nous sont confiés bénéficie d'un traitement personnalisé au regard de son contexte et des relations commerciales que vous pouvez continuer d'entretenir avec votre client et néanmoins débiteur.

Nous évaluons également la situation financière de votre débiteur, de même que sa solvabilité.

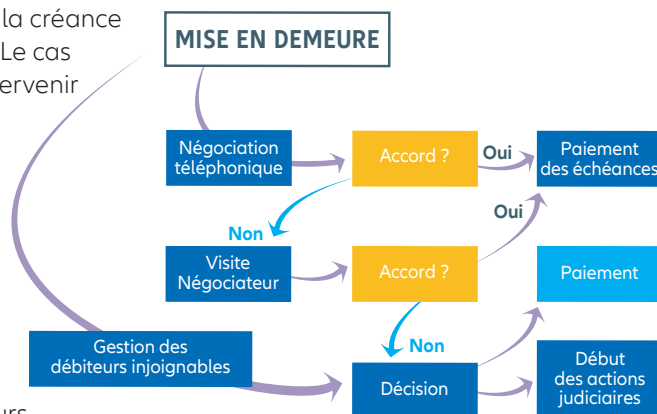
Nos démarches sont multiples pour récupérer le maximum de la créance en un minimum de temps. Le cas échéant, nous pouvons intervenir pour obtenir la résolution à l'amiable d'un litige.

**Les différentes actions
de la phase amiable**

- Mise(s) en demeure
- Appels téléphoniques
- Gestion des moratoires
- Traitement des litiges
- Visites de nos négociateurs

7 000

Nombre de visites
domiciliaires effectuées
par nos négociateurs par an



Recours à la procédure judiciaire

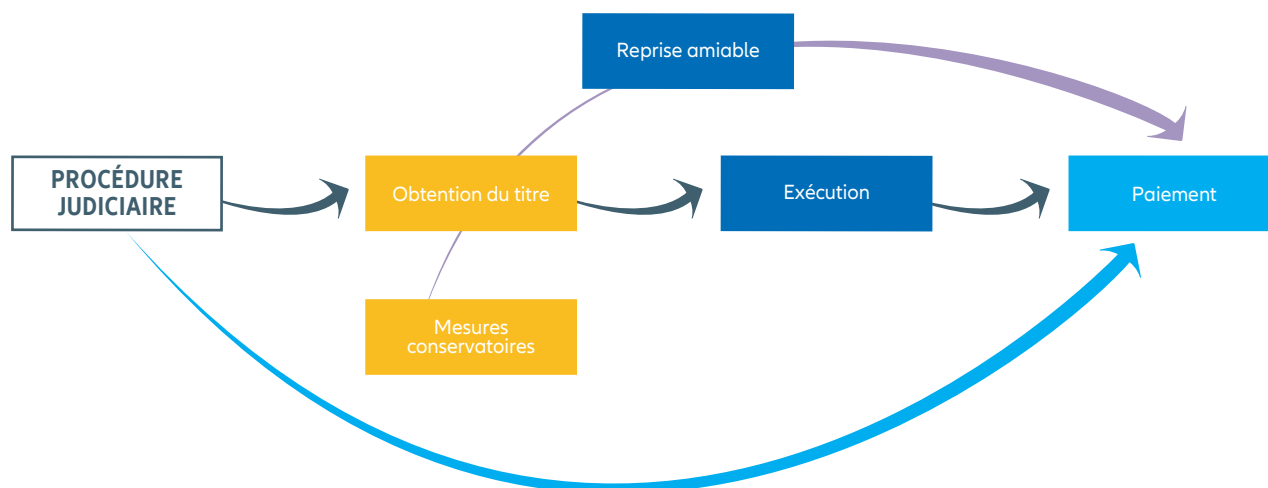
Si le parcours amiable n'aboutit pas, plusieurs types d'actions judiciaires sont engagés.

En fonction de la situation du débiteur et du montant de la créance, le juriste contentieux choisit la procédure judiciaire la plus appropriée :

- injonction de payer
- assignation en paiement en référé
- assignation au fond
- action directe en paiement contre des sous-acquéreurs
- action directe en paiement en matière de transport ou de bâtiment

Parallèlement, des mesures conservatoires peuvent être prises, nécessaires à la sauvegarde de vos intérêts :

- saisie conservatoire des comptes bancaires
- saisie conservatoire de créances clients
- nantissement du fonds de commerce
- nantissement du stock



Actions engagées en cas de procédure collective

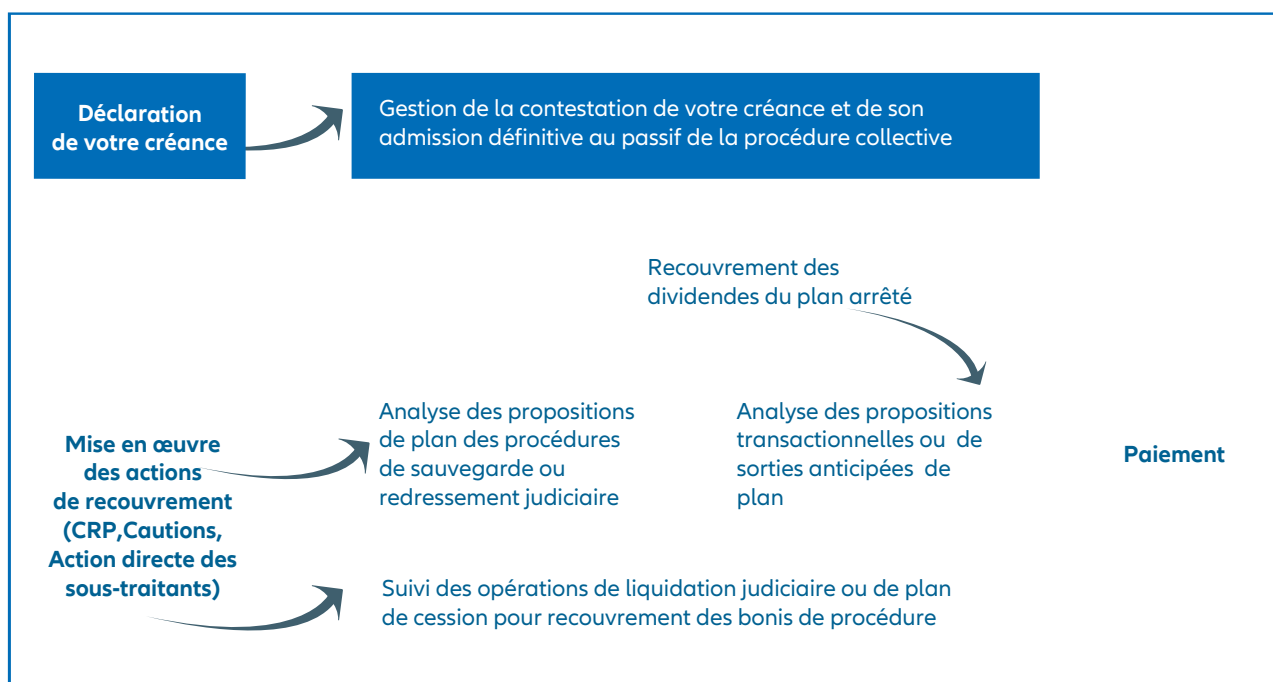
Euler Hermes Recouvrement France dispose d'un savoir-faire reconnu en matière de **procédures collectives** lui permettant d'assurer la gestion des dossiers concernant des débiteurs en sauvegarde, redressement ou liquidation judiciaire.

Nos équipes, immédiatement informées des procédures collectives, interviennent pour sauvegarder vos droits dans le respect des délais légaux impartis :



Nous procédons en concertation avec vous à des actions volontaristes de recouvrement pour accélérer les récupérations :

- le recouvrement des créances nées au cours de la poursuite d'activité de la sauvegarde ou du redressement judiciaire
- l'action en revendication de marchandises au titre de **la clause de réserve de propriété (CRP)** si cette clause a été connue et acceptée par votre client au plus tard au moment de la livraison
- l'action en revendication des matériels loués
- la mise en jeu des engagements de caution
- l'application au bénéfice des sous-traitants du bâtiment des dispositions de la loi de 1975



Spécificités du recouvrement à l'international

Un point d'entrée unique : l'agence export

- Assure la coordination des démarches engagées dans le pays de votre débiteur, pour défendre au mieux vos intérêts.
- Et proche de vous, ce qui simplifie les contacts et les échanges sur votre dossier

Un accès à un réseau d'experts à l'international, proche de vos débiteurs partout dans le monde

- 350 recouvreurs, spécialistes du recouvrement, dans le monde
- Une connaissance pointue des pratiques et des législations locales
- Une qualité de services homogène quel que soit le pays, grâce au « Collection business model " d'Allianz Trade
- Le même objectif de préservation de votre relation commerciale

Proximité

Connaissance et proximité du débiteur



Personnalisation

Connaissance du contexte du dossier de notre client



Environnement juridique

Connaissance des législations et pratiques locales



Une synergie gagnante

Exemple de différenciation de pratiques de recouvrement d'un pays à l'autre

Définition nuancée du concept et du périmètre des Procédures Collectives :

Beaucoup de réformes intègrent des caractéristiques du « chapitre XI » américain

- Ouverture de la procédure de recouvrement avant même l'interruption généralisée des paiements
- Suspension des poursuites individuelles
- Maintien le long de l'entente de la société
- Établissement d'un plan de redressement proposé par le débiteur
- Possibilité pour le juge d'imposer un plan aux créanciers en désaccord

Des différences dans les objectifs et les moyens

- Maintien de l'ordre de redressement et de liquidation (France) ou remplacement de ces deux procédures par une seule (Espagne - Allemagne) du moins dans la première phase de la procédure
- Accord entre débiteur et créanciers sur un plan - but premier ou solution dérogatoire
- Existence de procédures amiables en amont avec une intervention limitée du juge (France) ou non (Belgique)

Glossaire du recouvrement

Glossaire	Définition
Caution adossée à une créance	Garantie accordée à un créancier par un tiers qui répond du paiement de la dette du débiteur.
Clause de réserve de propriété (CRP)	Dans vos contrats de vente, cette clause vous réserve la propriété des marchandises livrées jusqu'à leur paiement intégral par l'acheteur. Pour être valable en cas de procédure collective, la clause doit être connue et acceptée par l'acheteur par écrit au plus tard au moment de la livraison de la marchandise impayée.
Contestation sur une créance, créance litigieuse	Toute créance impayée faisant l'objet d'un litige quant à son existence et/ou à son quantum, ou pour laquelle sont invoquées une compensation ou des raisons contractuelles pour ne pas régler. Le litige doit être soulevé par écrit. Une créance cesse d'être une créance contestée à la suite de la reconnaissance amiable et par écrit par les parties ou par décision définitive de justice.
Litige	
Demande d'Intervention Contentieuse (DIC)	Formulaire vous permettant de saisir respectivement Euler Hermes France et/ou Euler Hermes Recouvrement France en cas de créance impayée par votre débiteur. La réception, accompagnée de l'ensemble des pièces requises, fait courir le délai de carence pour le versement de votre indemnité. La DIC doit comporter le mandat, les factures, le relevé de comptes ainsi que tous les titres et documents justificatifs de votre créance.
Débiteur In Bonis	Situation d'un client qui n'est pas en procédure collective.
Mandataire judiciaire	Désigné dans toute procédure collective, il est chargé par décision de justice de recevoir les déclarations de créances, de représenter collectivement les intérêts des créanciers, de préserver les droits financiers des salariés et de réaliser les actifs des entreprises en liquidation judiciaire au profit des créanciers.

Glossaire	Définition
Participation aux frais	Intégrés dans la base de calcul de votre indemnité, les frais de recouvrement hors T.V.A. (forfait de « Demande de relance client » + forfait de gestion contentieuse) sont indemnisés dans les mêmes conditions que votre créance. En cas de créance partiellement garantie, la partie indemnisable de ces frais est déterminée proportionnellement à la partie garantie. Les frais de recouvrement sont intégralement à votre charge en cas de créance non garantie ou de recouvrement auprès d'une autre entité que votre client débiteur.
Privilege	Droit de préférence reconnu à un créancier en raison de la qualité de sa créance. Un privilège peut être accordé par la loi ou dans une convention par le débiteur et permet d'obtenir le paiement avant d'autres créanciers et bénéficie d'un rang déterminé par la loi.
Procédure collective	En France métropolitaine et dans les DROM : procédure de sauvegarde, redressement judiciaire, liquidation judiciaire ou toute nouvelle procédure résultant d'une décision de justice appelée à les remplacer. Dans les Collectivités Territoriales d'Outre-Mer autres que les DROM et les autres pays : toute procédure résultant d'une décision de justice prise à l'encontre d'un de vos clients et entraînant la suspension des poursuites individuelles et/ou la Déchéance du terme.
Revendiquer le bénéfice de la clause de réserve de propriété	Les marchandises livrées restent la propriété du vendeur jusqu'au paiement intégral du prix en principal et intérêts. Le vendeur pourra revendiquer ces marchandises et ceci même en cas de redressement judiciaire, de sauvegarde ou de liquidation judiciaire de son client aux fins de paiement ou de restitution des marchandises livrées.
Revendiquer du matériel loué ou mis à disposition	Procédure permettant dès l'ouverture d'une procédure collective au bailleur ou au déposant de faire reconnaître son droit de propriété aux fins de restitution du matériel loué ou mis à disposition.

Plus d'informations ?

Contactez votre courtier / mandataire
ou
notre département Accueil & services
01 84 11 50 54

Allianz Trade est la marque désignant l'ensemble des services proposés par Euler Hermes.

Recouvrement amiable des créances – Mandataire de recouvrement

Euler Hermes Recouvrement France - Société par actions simplifiée au capital de 800 000 EUR - RCS Nanterre B 388 237 026
Siège social : 1, place des Saisons, 92048 Paris La Défense Cedex - Tél. + 33 1 84 11 50 50

allianz-trade.fr



Avec Ecofolio
tous les papiers
se recyclent.