

Octobre 2022  
Numéro 53

# Horizons

Votre magazine  
**de la gestion** du risque client

## Essentiel

Recouvrement international :  
dans quels pays est-ce le plus  
difficile de récupérer un impayé ?

## Marché

Défaillances d'entreprises :  
entre rebond et normalisation

## Regard

Nouvelle mise à l'épreuve  
des entreprises françaises



Allianz Trade en France   
@AllianzTradeFR • 1 h

et sur les réseaux sociaux



 **Allianz Trade en France**  
@AllianzTradeFR • 2 h

Face à cette dégradation de la conjoncture, notre mission est de vous accompagner pour vous aider à saisir les meilleures opportunités commerciales et ajuster votre politique de crédit, sans exposer votre trésorerie au risque d'impayés. 🦊 🙏

💬 2    🔄 6    ❤️ 17    📤

 **Allianz Trade en France**  
@AllianzTradeFR • 4 h

Etant donné la baisse des dépôts de bilan ces deux dernières années, nous sommes plutôt dans un cycle de normalisation. 🤝 🙏

💬 1    🔄 8    ❤️ 3    📤

 **Allianz Trade en France**  
@AllianzTradeFR • 8 h

En cas d'impayés, nos experts du recouvrement sont là pour vous épauler et faire valoir vos droits, quels que soit la situation de votre débiteur et son pays d'appartenance. 📄 🙏

💬    🔄 2    ❤️ 4    📤

## Sommaire / N° 53 - OCTOBRE 2022



### Essentiel

Recouvrement international: dans quels pays est-ce le plus difficile de récupérer un impayé?

Page 04



### Marché

Défaillances d'entreprises: entre rebond et normalisation

Page 06



### Regard

Nouvelle mise à l'épreuve des entreprises françaises

Page 08



[ LE MOT DU PRÉSIDENT ]

## LAURENT TREILHÈS

Président du comité exécutif d'Allianz Trade en France

« Vous pouvez compter sur les équipes d'experts d'Allianz Trade, au plus près du terrain, pour vous délivrer le bon niveau d'information sur la situation financière de vos clients et décrypter les ondes de choc actuelles. »

**En cette dernière partie d'année, la croissance marque le pas. Depuis la rentrée, des signaux négatifs s'accumulent qui viennent ralentir les perspectives de croissance de 2022 et, surtout, celles de 2023. Nous estimons que le PIB mondial devrait croître de +2,7 % en 2022 et de seulement +1,5 % en 2023.**

La croissance de la zone euro devrait, elle, se contracter à -0,8 % en 2023 en raison de la flambée des prix de l'énergie et des effets négatifs sur la confiance. L'inflation dans la zone euro devrait atteindre un pic de 10 % au quatrième trimestre 2022, puis une moyenne de 5,6 % en 2023. Toutefois, en Europe, un soutien budgétaire accru, à hauteur de 2,5 % du PIB en moyenne, et un assouplissement monétaire limité après la mi-2023 contribueront à rendre la récession plus courte et moins profonde. Mais cela ne compensera pas entièrement le choc sur les revenus réels disponibles et les marges des entreprises.

La conjonction d'une demande plus faible, de contraintes de production prolongées (prix des intrants, pénurie de main-d'œuvre et problèmes de chaîne d'approvisionnement) et de problèmes de financement croissants (accès et coûts) fait mécaniquement grimper les prévisions de défaillances

d'entreprises, notamment pour les pays et secteurs européens les plus exposés aux problèmes énergétiques. Pour l'ensemble de la zone euro, nous prévoyons une augmentation des défaillances de plus de 40% en 2023. Mais étant donné la baisse des dépôts de bilan ces deux dernières années, nous sommes plutôt dans un cycle de normalisation. Nous prévoyons ainsi en France une hausse de +46 % des défaillances en 2022 et de +29 % en 2023, pour atteindre un niveau qui sera similaire à celui d'avant-crise.

Face à cette dégradation de la conjoncture, notre mission est de vous accompagner pour vous aider à saisir les meilleures opportunités commerciales et ajuster votre politique de crédit, sans exposer votre trésorerie au risque d'impayés.

Pour cela, vous pouvez compter sur les équipes d'experts d'Allianz Trade, au plus près du terrain et de vos acheteurs, pour vous délivrer le bon niveau d'information sur la situation financière de vos clients et décrypter les ondes de choc actuelles. N'hésitez pas à profiter de nos Journées Clients et rendez-vous arbitrages pour échanger sur vos garanties, votre portefeuille clients, vos besoins de garanties complémentaires et votre secteur d'activité. N'hésitez pas non plus à activer sur

Allianz Trade Online la nouvelle fonctionnalité « Acheteurs stratégiques » pour bénéficier d'une surveillance accrue de vos clients clés.

En cas d'impayés, nos experts du recouvrement sont également là pour vous épauler et faire valoir vos droits quels que soient la situation de votre débiteur et son pays d'appartenance. Autre nouveauté mise en place cette année : l'indemnisation anticipée. Plus besoin d'attendre la fin du délai contractuel, vous êtes indemnisé dès que votre expert constate l'irrecouvrabilité de votre créance.

Tout au long de la vie de votre contrat, et grâce à vos retours, nous déployons des services personnalisés pour faciliter la gestion de votre portefeuille clients et protéger vos intérêts. Pour en savoir plus sur nos services, je vous invite à parcourir ce nouveau numéro d'*Horizons*, votre magazine de la gestion du risque client.

Je vous souhaite une agréable lecture!



### Guide

Satisfaction clients : quelles actions ont été mises en place cette année ?

Page 10



### Actualités

Des services qui vous rendent vraiment service

Page 12



### Kiosque

Les fraudeurs se concentrent désormais sur les plus grandes entreprises

Page 16



# Recouvrement international : dans quels pays est-ce le plus difficile de récupérer un impayé ?

**Selon le pays d'exportation, le recouvrement de créances peut s'avérer plus ou moins difficile pour une entreprise qui commerce à l'international. Allianz Trade publie son troisième indice de complexité du recouvrement.**

L'indice de complexité du recouvrement reflète à quel point il est difficile pour une entreprise de récupérer une créance impayée dans un pays donné. Il est synthétisé par un score allant de 0 (recouvrement le moins complexe) à 100 (le plus complexe), qui combine le jugement des experts Allianz Trade sur plus de 40 indicateurs. L'échelle de complexité du recouvrement développée par Allianz Trade est divisée en 4 niveaux : complexité notable (score entre 30 et 40), forte (40 et 50), très forte (50 et 60), sévère (supérieur à 60).

## **Recouvrer un impayé s'avère (toujours) plus simple en Europe**

Dans quels pays le recouvrement des impayés est-il le moins complexe ? Sans surprise, et comme dans notre précédente édition de l'indice de complexité du recouvrement (2018), l'Europe est en tête de classement. En effet, le top 10 des pays où le recouvrement est le moins complexe est composé uniquement de pays européens. La Suède (score de 30), l'Allemagne (30) et la Finlande (32) sont les meilleurs élèves, avec des scores stables par rapport à notre précédente édition. La Nouvelle-Zélande (12<sup>e</sup>,

avec un score de 36, +1 point vs 2018) est le premier pays non européen, suivie par le Brésil (20<sup>e</sup>, avec un score de 43, stable).

« En Suède, en Allemagne et en Finlande, le comportement de paiement des entreprises domestiques est bon, et les tribunaux sont efficaces, délivrant rapidement leurs décisions. Autant de paramètres qui simplifient le recouvrement des créances impayées pour les entreprises », explique Maxime Lemerle, responsable des études défaillances chez Allianz Trade.

À l'autre bout du classement, l'Arabie saoudite (score de 91, -3 points), la Malaisie (score de 78, stable) et les Émirats arabes unis (score de 72, -9 points) sont les pays où le recouvrement est le plus complexe.

### Près d'un pays sur deux a connu une amélioration de son score de complexité du recouvrement

En matière de complexité du recouvrement, l'écart entre les économies avancées et les marchés émergents est toujours important. Mais il tend à se resserrer, et d'importantes

disparités subsistent. D'une part, 14 pays d'Europe occidentale sur 16 obtiennent le niveau de complexité le plus faible (notable). En revanche, les États-Unis (32<sup>e</sup>, score de 55, stable) et le Canada (29<sup>e</sup>, score de 52, stable) témoignent d'un niveau de complexité très fort. Enfin, le Moyen-Orient, l'Asie et l'Afrique sont, en moyenne, les trois régions où le recouvrement est le plus complexe.

« Lors des quatre dernières années, la complexité du recouvrement s'est réduite dans près de la moitié des pays que nous suivons, souligne Fabrice Desnos, membre du Board of Management d'Allianz Trade. L'épidémie Covid-19 a incité de nombreux pays à accélérer leurs réformes en matière de procédures collectives. Nous avons également remarqué quelques améliorations concernant les procédures de restructuration, notamment au Royaume-Uni, avec la procédure Moratorium, et au sein de l'Union européenne, où la directive 2019/1023 est en cours de transposition dans tous les États membres. L'Arabie saoudite et la Chine enregistrent également des améliorations significatives. »

## « Le top 10 des pays où le recouvrement est le moins complexe est composé uniquement de pays européens. »

—  
Maxime Lemerle,  
responsable des études défaillances  
chez Allianz Trade



## Et la France dans tout ça ?

La France se classe 10<sup>e</sup> de l'indice de complexité du recouvrement, avec un score de 36, stable par rapport à la précédente édition. Le comportement de paiement des entreprises françaises est bon, mais pourrait encore être amélioré : le DSO moyen français ne correspond pas aux régulations imposées par l'Union européenne en matière de paiements entre entreprises. Les tribunaux français sont efficaces et parviennent à résoudre les litiges dans des délais raisonnables. Toutefois, une fois que le débiteur est déclaré insolvable, il devient extrêmement difficile de recouvrer l'impayé, tant la loi française protège le débiteur tant que la procédure collective n'est pas terminée.



Par ailleurs, l'exposition des exportateurs français à la complexité du recouvrement international est peu élevée : parmi les 20 principaux partenaires commerciaux de la France, 10 pays ont une note de complexité du recouvrement notable et un pays seulement obtient une note sévère : la Chine.

POUR CONSULTER  
NOTRE ÉTUDE EN  
INTÉGRALITÉ

CLIQUEZ ICI



# Défaillances d'entreprises entre rebond et normalisation

**Selon Allianz Trade, les défaillances d'entreprises croîtront de +40% en 2023 dans la zone euro, approchant ainsi leur niveau d'avant-crise Covid-19.**

**L**es entreprises font à nouveau face à d'importants vents contraires à l'échelle mondiale : flambée des prix de l'énergie, perturbations prolongées des chaînes d'approvisionnement, hausse du prix des matières premières, pénurie de certains intrants, voire de main-d'œuvre, etc. En parallèle, elles doivent faire face à une hausse des coûts de financement dans un contexte de forte accélération de l'inflation et de resserrement des politiques monétaires. Autant d'éléments qui pèsent sur leur rentabilité, leur activité et leur trésorerie.

**Pour la première fois depuis 2019, les défaillances mondiales rebondiront en 2022 et 2023**

Allianz Trade a identifié plusieurs poches de fragilités, qui pourraient avoir pour résultat une hausse prononcée des défaillances d'entreprises à l'échelle mondiale en 2022 et 2023. Tout d'abord, en 2021, le besoin en fonds de roulement (BFR) s'est particulièrement accru en Asie (+2 jours), en Europe centrale et de l'Est (+2 jours) et en Amérique latine (+2 jours). Une tendance également observée dans certains secteurs comme l'équipement des ménages (+8 jours), l'électronique (+3 jours) et les machines et équipements (+2 jours). Ensuite, en zone euro, le ratio dette/PIB des entreprises non financières s'est considérablement dégradé en 2021 (+5,2 points vs +3,5 points aux États-Unis). Enfin, le contexte international actuel engendre un déclin du pouvoir d'achat des ménages, et pourrait résulter en un ralentissement de la demande des consommateurs.

En 2023, la crise énergétique et la hausse des taux d'intérêt devraient faire chuter la croissance du PIB mondial à +1,5 %, soit un rythme aussi faible qu'en 2008. La zone euro



[ EN CHIFFRES ]



**+ 40 %**

Hausse des défaillances  
en zone euro en 2023



**+ 46 %**

Hausse des défaillances  
en France en 2022

entrerait **ainsi** en récession l'année prochaine (avec une contraction du PIB de -0,8 %) en raison de la flambée des prix de l'énergie et de ses effets négatifs sur la confiance. Allianz Trade estime que le retour du risque de crédit est à prévoir dans la mesure où ce contexte fera ressortir les vulnérabilités des entreprises.

### Les défaillances de retour à leur niveau d'avant-crise ?

Près de 2 pays sur 3 affichent en 2022 un rebond des défaillances en glissement annuel (c'est-à-dire par rapport au T2 2021), et 1 pays sur 4 enregistre plus de défaillances qu'avant la crise Covid-19 (T2 2019).

Le rebond des défaillances d'entreprises s'est accéléré au cours de l'année 2022 (+18 % au T2 2022, contre +5 % au T1). La plus forte accélération s'est produite en Europe de l'Ouest (+26 % depuis le début de l'année). Bien que nous observions toujours un nombre historiquement bas de faillites aux États-Unis (-19 % en cumul annuel au T2), en Chine (-14 % en août) et en Allemagne (-4 % en juin), l'Espagne, la Suisse et le Royaume-Uni affichent des

chiffres de défaillances pré-pandémie. La conjonction d'une demande plus faible, de contraintes de production prolongées et de problèmes de financement croissants (accès et coûts) fait mécaniquement grimper les prévisions de défaillances d'entreprises, notamment pour les pays et secteurs européens les plus exposés aux problèmes énergétiques. Le recul de -0,8 % du PIB de la zone euro a le potentiel d'accélérer la hausse des défaillances de +25pp en 2023 (à plus de +40 %), avec une hausse de +16 % pour l'Allemagne, +29 % pour la France, +31 % pour l'Italie et +25 % pour l'Espagne. Cela augmente la probabilité de prolongation des aides publiques et d'ajout de nouvelles mesures ciblées.

Pour autant, ces hausses s'inscrivent plutôt dans un cycle de normalisation du niveau des défaillances.

Les défaillances aux États-Unis devraient augmenter de +4 % cette année et de +37 % en 2023, mais resteraient à un niveau inférieur de -11 % à celui d'avant-crise. Les défaillances en Allemagne devraient augmenter de +5 % cette année et de +16 % en 2023, mais devraient être toujours inférieures de -9 % à leur niveau d'avant-crise.

## En France, le rebond des défaillances a débuté

En France, les soutiens étatiques ont joué un rôle majeur pour contenir les défaillances en 2020 et 2021. Selon Allianz Trade, ils ont permis d'éviter plus de 65 000 défaillances en cumulé lors des deux dernières années. Face à la crise ukrainienne et aux fortes hausses de l'énergie, de nouvelles mesures publiques ont été prises pour soutenir les entreprises, ce qui pourrait ralentir la normalisation vers les niveaux de défaillances observés avant la crise. Toutefois, le rebond des défaillances en France a débuté, avec une hausse constatée de +49,5 % au T2 2022 (vs T2 2021). Sur douze mois glissants, à fin juin 2022, la dynamique haussière est plus marquée pour les secteurs du transport-entreposage (+27 %), de l'industrie (+24 %) et du commerce de détail (+23 %).

*« De nombreuses entreprises françaises sont, directement ou indirectement, déjà affectées par les nombreux évènements qui perturbent actuellement l'économie internationale, explique Maxime Lemerle, responsable des études défaillances chez Allianz Trade. Les soutiens publics ont permis de maintenir des niveaux de défaillances artificiellement bas en France, mais la tendance est claire : le rebond a débuté. Nous estimons que le nombre de défaillances d'entreprises croîtra, en France, de +46 % en 2022, puis de +29 % en 2023, pour atteindre un niveau qui sera similaire à celui d'avant-crise, soit +3 % par rapport à 2019. La dynamique de normalisation semble bel et bien enclenchée. »*

**POUR CONSULTER  
NOTRE ÉTUDE EN  
INTÉGRALITÉ**

**CLIQUEZ ICI**

# Nouvelle mise à l'épreuve des entreprises françaises



## [ INTERVIEW ]

**Pénurie de matières premières, flambée des prix de l'énergie, hausse des taux d'intérêt... autant de sources de tension qui pèsent sur la trésorerie des entreprises tricolores. Décryptage de leur situation financière par Régis Roche, directeur de l'arbitrage d'Allianz Trade en France.**

### En cette rentrée, quelle est la situation financière des entreprises françaises ?

Le panorama global identifie deux typologies d'entreprises : celles qui ont su bénéficier de l'effet Covid et surfer sur la vague de la reprise économique de 2021, avec toutefois un ralentissement en cours, et celles qui n'ont pas réussi à se remettre au niveau d'avant-Covid et peinent à se relever.

Les bilans au 31 décembre 2021 renvoyaient une image favorable de la santé financière de nos entreprises avec un bon niveau de trésorerie. Mais, face à un environnement économique et géopolitique instable et à de fortes pressions inflationnistes, nous constatons, depuis le 1<sup>er</sup> trimestre 2022, une érosion de ce niveau de trésorerie. Pour preuve, le nombre de déclarations d'intervention contentieuse (DIC) transmises ce dernier trimestre, qui se rapproche du niveau de 2019.

### Quels sont les défis à relever et les secteurs les plus concernés ?

On peut citer cinq grands défis à relever pour cette rentrée :

- La hausse du prix de l'énergie. Les secteurs les plus touchés sont le verre, l'aluminium, les polymères, les engrais, le papier et les produits surgelés. Face à la flambée des prix, les entreprises doivent être attentives au contexte géopolitique et aux décisions de nos politiques pour s'adapter.
- La pénurie de matières, avec pour exemple les difficultés d'approvisionnement de certains composants dans l'industrie automobile qui entraînent des retards de livraison et impactent toute la chaîne de valeur.
- Le manque de ressources humaines : cette problématique de recrutement se

ressent particulièrement dans les secteurs de la construction, de l'hôtellerie et du tourisme, et de l'agriculture.

- L'inflation des prix d'achat interentreprises ou des prix de vente aux consommateurs, les secteurs les plus concernés étant le commerce de détail dit non essentiel (ameublement, produits électroniques, habillement, tourisme, loisirs) et l'alimentation bio.

- Le poids de la dette. Pour rappel, le montant des prêts garantis par l'État (PGE) contractés par les entreprises pendant les périodes de confinement s'élève à quelque 140 milliards d'euros. Le poids de leur remboursement a pour conséquence des arbitrages, notamment au détriment de certains investissements.

### D'autres indicateurs clés à surveiller ?

On peut suivre le prix des énergies, la consommation des ménages, les ventes de voitures et l'évolution du nombre de logements neufs commencés par rapport à ceux autorisés.

### Un dernier message pour nos assurés ?

Pour naviguer dans ce contexte incertain, il est important de s'appuyer sur un assureur-crédit comme Allianz Trade. Notre mission est de vous accompagner dans le développement de votre activité en vous sécurisant contre tout risque d'impayés et de protéger votre trésorerie.





### Guide

Satisfaction clients : quelles actions ont été mises en place cette année? \_ Page 10



### Actualités

Des services qui vous rendent vraiment service \_ Page 12



### Solutions

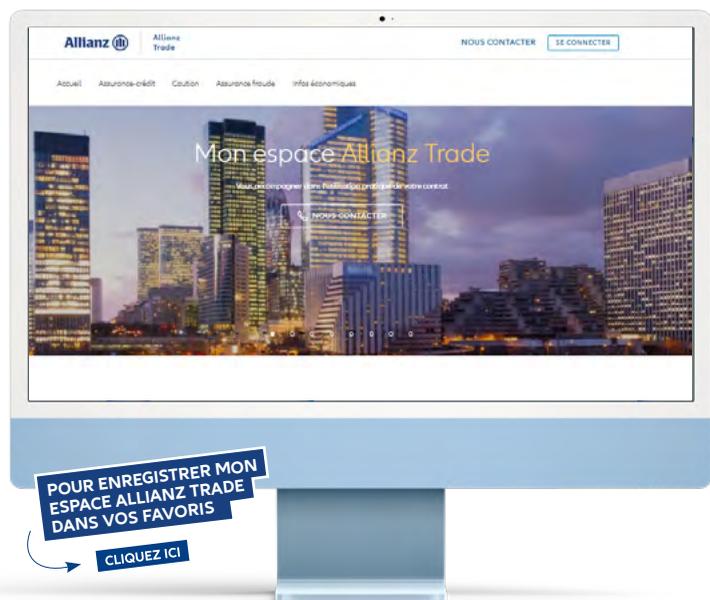
Mieux comprendre nos démarches de recouvrement \_ Page 14

# Mon Espace Allianz Trade, votre espace client !

**Mon Espace Allianz Trade (anciennement Mon Espace EH) est votre site d'information.** Actualisé en permanence, il vous permet de bénéficier de nombreuses informations sur l'utilisation de votre contrat et de conseils pratiques, ou de retrouver les derniers décriptages et prises de parole de nos économistes dans les médias.

Vous pouvez aussi piocher dans notre bibliothèque de supports créés pour une meilleure compréhension du fonctionnement de votre contrat (fiches et guides pratiques) et vous former en libre-service grâce à nos vidéos en ligne.

Mon Espace Allianz Trade, c'est enfin la possibilité d'approfondir vos connaissances en vous inscrivant à nos web formations ou à l'une de nos Journées Clients. Vous pouvez également y retrouver nos dernières publications, dont votre magazine *Horizons*.



# Satisfaction clients : quelles actions ont été mises en place cette année ?

Chez Allianz Trade, votre satisfaction est notre priorité. Découvrez les projets qui ont pris vie cette année et dont vous pouvez bénéficier dès à présent.



Tout au long de l'année, lors de différentes enquêtes de satisfaction, vous êtes invités à donner votre avis sur la gestion et l'accompagnement de votre contrat d'assurance-crédit. Nous tenons à vous remercier pour votre participation à ces enquêtes. Les enseignements que nous en tirons nous permettent de toujours mieux vous accompagner tout en vous faisant bénéficier de [nos services gratuits](#), inclus dans vos contrats.

## Vos besoins analysés à la loupe par une équipe « expérience client »

« L'expérience de nos clients est au cœur de nos préoccupations, souligne Antoine Hermet, responsable expérience client d'Allianz Trade en France. C'est pourquoi une équipe dédiée, composée d'experts, se réunit mensuellement pour passer en revue l'ensemble de nos enquêtes, sensibiliser nos collaborateurs et prioriser les points d'amélioration. »

Grâce à cette organisation et à la mobilisation de nos collaborateurs, de nombreux projets ont pu voir le jour, dont voici les plus emblématiques.



## Webinaires pédagogiques pour vous former tout au long de l'année

Suite à une idée client remontée dans le cadre du Customer Lab (notre plateforme de coconstruction d'idées avec nos clients), découvrez notre série de webinaires sur inscription et [en ligne](#).

Vous pourrez ainsi vous former sur les principaux sujets tels que le recouvrement, la gestion de votre portail Allianz Trade Online, vos garanties etc...

**LE +**

Une vision globale des webinaires proposés pour prévoir vos inscriptions

## Indemnisation anticipée pour limiter l'impact sur votre trésorerie

Plus besoin d'attendre le terme du délai contractuel, vous êtes indemnisé dès que votre expert a constaté l'irrécouvrabilité de votre créance.

**LE +**

Avec un délai raccourci, votre trésorerie est préservée

## Garanties stratégiques pour une surveillance accrue de vos clients clés

La fonctionnalité « Garanties stratégiques » vous permet de constituer gratuitement et sans engagement votre liste personnalisée de clients essentiels, afin qu'ils soient étroitement surveillés.

A l'écoute de vos retours, le nombre de vos garanties stratégiques a été augmenté pour que vous puissiez encore

plus les utiliser ! N'hésitez pas à constituer votre liste sur Allianz Trade Online.

**LE +**

Une surveillance étroite de vos clients clés par nos experts

## Reprise des Journées Clients en présentiel pour plus de proximité

92 % de nos clients sont satisfaits ou très satisfaits de nos Journées Clients. Sachant qu'elles constituent des rendez-vous primordiaux pour vous, nous avons redéployé leur format en présentiel.

**LE +**

Des échanges avec nos experts près de chez vous

## Accompagnement de nos nouveaux clients pour débiter en toute confiance

Après analyse de notre enquête de satisfaction de 2021, l'accompagnement de nos clients dont l'ancienneté est inférieure à deux ans a été renforcé via toute une série d'actions mises en place à différentes étapes du parcours client : appels de suivi, série de mails avec des informations utiles, enquête après mise en place du contrat, etc.

**LE +**

Une prise en main rapide de votre contrat



« L'expérience de nos clients est au cœur de nos préoccupations. C'est pourquoi une équipe dédiée, composée d'experts, se réunit mensuellement pour passer en revue l'ensemble de nos enquêtes, sensibiliser nos collaborateurs et prioriser les points d'amélioration »

—  
Antoine Hermet,  
responsable expérience client  
d'Allianz Trade en France

# Des services qui vous rendent vraiment service

En choisissant Allianz Trade, vous bénéficiez de services personnalisés tout au long de la vie de votre contrat.

Prise en main de votre contrat

## 1. Une assistance de nos experts dès le démarrage de votre contrat

→ **Formation**  
Vous bénéficiez de rendez-vous de formation par votre courtier ou mandataire.

→ **Mails d'information**  
Pendant les premiers mois, vous recevez une série de mails sur les fonctionnalités.

de notre portail de gestion de votre contrat (Allianz Trade Online).

→ **Recouvrement factures**  
Dès votre premier dossier de factures impayées, vous êtes accompagné par l'un de nos experts.

### Service +

Accueil et Services vous contacte quelques semaines après la prise en main de votre contrat et répond à toutes vos questions.



## 2. Un suivi optimal des garanties sur vos clients

→ **Des alertes** si la situation de votre client vous permet de prendre plus de garanties.

→ **Des garanties temporaires plus élevées** pour couvrir vos pics d'activité.

→ **Des couvertures complémentaires** grâce à nos dispositifs CAP.

→ **Un suivi de vos clients par un arbitre spécialisé** de votre secteur. En lien avec votre courtier ou commercial, demandez à échanger avec lui.

En 2021, 3915 rendez-vous ont été réalisés entre nos arbitres et nos clients !



+



Participez à nos Journées Clients organisées partout en France pour des rencontres privilégiées avec nos experts. Pour vous inscrire, contactez votre courtier ou commercial.

Vie de votre contrat : vos garanties

## 3. Des services 100 % dédiés au recouvrement de vos factures

→ **Expertise professionnelle**  
Un juriste contentieux en charge de votre dossier vous contacte à toutes les étapes clés du recouvrement.

→ **Réseau d'agences**  
Vous pouvez compter sur nos agences implantées partout en France.

### Service +

Si notre expert constate l'irrecouvrabilité de votre créance, vous êtes indemnisé avant le terme du délai contractuel!



Vie de votre contrat : recouvrement de vos factures

# Accueil et Services : des professionnels Allianz Trade à votre écoute

**C'est au cœur du quartier d'affaires de La Défense, au sein du siège d'Allianz Trade, que notre département Accueil et Services se tient à votre disposition pour vous accompagner dans la gestion de votre contrat. Entretien avec Geoffroy de Rolland, responsable d'Accueil et Services, et Nogaye Fall, chargée d'accueil clients.**

Accueil et Services, ce n'est pas moins de 50 000 appels, 28 000 mails et plus de 2 000 chats par an. Composé d'une équipe de 8 chargés d'accueil clients formés à l'ensemble des métiers de l'assurance-crédit, Accueil et Services traite tous les sujets liés à la vie de votre contrat (garanties, recouvrement, indemnisation, gestion contractuelle, outils en ligne, etc.).

## Une équipe agile et pluridisciplinaire

« La majorité de nos chargés d'accueil clients proviennent des différentes directions opérationnelles d'Allianz Trade, ce qui leur confère une parfaite connaissance du métier », souligne Geoffroy de Rolland.

Accueil et Services, c'est aussi votre support technique. Nos chargés d'accueil clients sont formés à nos outils en ligne (Allianz Trade Online, Edoc, EOLIS). En première ligne, ils remontent vos besoins pour nous permettre d'améliorer les fonctionnalités et l'efficacité de nos outils. L'accompagnement des nouveaux clients est également une priorité. « Nous contactons chacun d'eux pour les accompagner et les rendre autonomes dans la gestion de leur contrat », explique Nogaye Fall.

Accueil et Services saura également vous orienter, si besoin, vers tout interlocuteur Allianz Trade.

## Comment nous contacter ?

Vous pouvez joindre Accueil et Services du lundi au vendredi de 8 h 15 à 18 h. Il s'agit d'un service gratuit inclus dans votre contrat. À vous de choisir votre canal préféré !

 01 84 11 50 54

 [accueilletservices@allianz-trade.com](mailto:accueilletservices@allianz-trade.com)

JE SUIS CLIQUABLE

 Allianz Trade Online, directement dans la rubrique « Contactez-nous ». Réponse en direct, sous forme de ticket.

 Chat sur le site Allianz Trade Online. Ce n'est pas un robot qui vous répond, mais bien l'un de nos chargés d'accueil clients !



## Conseils pour bien préparer votre appel ou votre mail

1. Avant de nous contacter, munissez-vous de votre numéro de contrat. Pour un sujet lié à un dossier contentieux, merci de communiquer le numéro de l'affaire.
2. En cas d'incident technique, transmettez-nous des copies d'écran par mail en indiquant vos références client. Vous pouvez retrouver tous vos documents comptables sur Edoc. Pour recevoir des notifications, n'hésitez pas à paramétrer vos alertes mail dans Edoc.
3. Pour obtenir des identifiants de connexion, merci de nous adresser un mail avec l'ensemble de vos coordonnées : numéro de contrat, nom, prénom, adresse mail et téléphone.

—  
Nogaye Fall, chargée d'accueil clients

# Mieux comprendre nos démarches de recouvrement

Allianz Trade vous accompagne tout au long de la gestion de votre créance, qu'elle soit garantie ou pas, en procédure amiable ou en procédure collective. Quelles sont les actions que nous mettons en place pour optimiser le recouvrement? Comment sommes-nous organisés? Pourquoi nous confier votre dossier? Tout savoir sur nos démarches en quelques points.

**Notre organisation au plus proche des débiteurs :**  
un recouvrement « terrain » pour être réactif et efficace

**9 agences de recouvrement** implantées régionalement à proximité des entreprises, des tribunaux et des auxiliaires de justice.

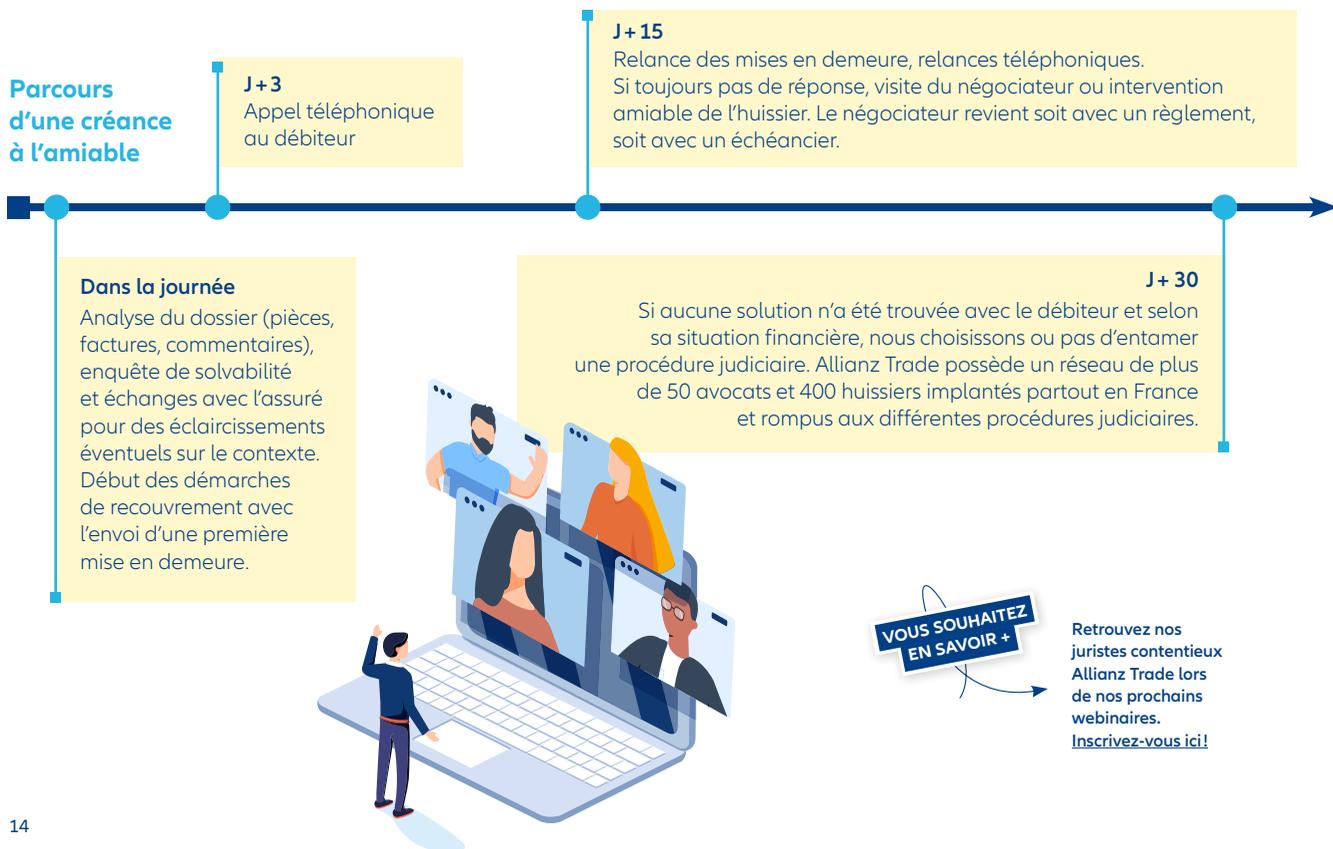
**2 agences dédiées** à la gestion des procédures collectives.

**1 agence export** pilotant les actions menées localement par les filiales du groupe Allianz Trade pour votre recouvrement à l'international.

**Des équipes formées pour préserver la relation commerciale**

**80 juristes-chargés de recouvrement :**  
des collaborateurs formés à la négociation, au recouvrement et aux procédures judiciaires et collectives.

**8 négociateurs terrain :**  
des facilitateurs et apporteurs de solutions. Ils aident à visualiser la situation de l'entreprise et à amorcer les actions les plus appropriées.



# « L'assurance-crédit est un filet de sécurité pour Balmain »

**Afin de protéger son poste clients dans le cadre de son activité B2B, Balmain, acteur phare du secteur de la mode, a décidé de recourir aux services d'Allianz Trade. Ana Veronica Rico Marina, credit manager de Balmain, nous explique pourquoi.**

[ INTERVIEW ]



## **Actuellement, quels sont vos enjeux en termes de crédit client ?**

Les deux années de crise que nous venons de traverser ont renforcé une certitude que nous avons déjà chez Balmain : il est essentiel de piloter son poste clients avec finesse et précision. Aujourd'hui, plus que jamais, nous devons constamment nous assurer que les conditions de paiement que nous accordons à nos clients sont adaptées à leur situation financière et à leur capacité de paiement. L'assurance-crédit revêt une importance particulière à cet égard : nous consultons systématiquement Allianz Trade avant de prendre une décision de crédit. Ainsi, nous sommes certains de ne pas nous tromper et de préserver la trésorerie de notre entreprise.

## **Pourquoi avoir choisi une solution d'assurance-crédit ?**

Il s'agit d'une solution idéale pour diminuer le risque d'impayé et protéger sa trésorerie. L'assurance-crédit nous offre une bonne visibilité sur l'ensemble de nos encours clients et nous apporte de la sécurité en cas d'impayé. Cela nous permet d'ajuster rapidement notre politique de crédit et donc de gagner en sérénité. Pour piloter efficacement notre poste clients, il est important de disposer d'informations externes qui complètent notre historique et notre scoring interne. C'est rassurant de pouvoir se reposer sur un partenaire comme Allianz Trade, qui nous offre une plus grande granularité de l'information, de la GFA. Nous avons besoin d'aller vite, et cela a été le cas, ce qui nous a permis de satisfaire avec efficacité les exigences de notre client.

## **Quels bénéfices tirez-vous de votre assurance-crédit ?**

L'assurance-crédit est un filet de sécurité pour Balmain. Elle nous permet de suivre l'évolution de la situation de nos clients, ce qui est essentiel, surtout pour ceux que l'on connaît moins bien. Elle nous offre aussi une vision globale et dynamique de notre portefeuille clients, et nous permet d'ajuster en continu notre politique de crédit, tout en soutenant notre développement commercial.

## **Comment Allianz Trade répond à vos enjeux de développement commercial ?**

La gestion du poste clients commence dès la prospection. Quand on contacte un potentiel nouveau client, on doit s'assurer de sa capacité à honorer un paiement avant de s'engager à ses côtés. En ce sens, Allianz Trade soutient activement notre développement commercial : dès que nos équipes commerciales identifient un prospect, nous consultons Allianz Trade pour obtenir sa notation et les garanties que nous pourrions obtenir. C'est en fonction de la couverture accordée par Allianz Trade que nous décidons de la suite à donner à notre prospection et des conditions de paiement que nous accorderons à l'entreprise concernée.

## **Selon vous, quels sont les points forts d'Allianz Trade ?**

La réactivité de vos équipes, l'expertise que vous nous apportez et la pertinence de vos notations.

## **Un mot de conclusion pour nos lecteurs ?**

Les informations que vous collectez sur vos clients sont essentielles pour piloter votre politique de crédit. Mais l'assurance-crédit en est le complément idéal !

**Pour retrouver le témoignage complet**

**CLIQUEZ ICI**

# Les fraudeurs se concentrent désormais sur les plus grandes entreprises

**Dans un environnement international complexe à appréhender pour les entreprises, comment évolue le risque de fraude? Découvrez les résultats du Baromètre Fraude 2022.**

Allianz Trade, leader européen de l'assurance fraude, et l'Association des directeurs financiers et de contrôle de gestion (DFCG) ont interrogé 250 entreprises implantées en France sur leur exposition, leur ressenti et leurs mesures de prévention face aux risques de fraude et d'attaques informatiques.

**Les fraudeurs frappent plus souvent et se concentrent sur les grandes entreprises**

Le risque de fraude s'intensifie pour les entreprises françaises: 69 % des répondants à l'enquête Allianz

Trade x DFCG déclarent avoir subi au moins une tentative de fraude en 2022, soit une hausse de +3 points par rapport à l'édition 2021. Les entreprises du secteur des services semblent particulièrement visées par les fraudeurs: 76 % d'entre elles affirment avoir subi au moins une tentative de fraude cette année.



Autre facteur pris en compte par les fraudeurs au moment de définir leur cible: la taille de l'entreprise visée. « Nous observons une recrudescence des tentatives de fraude visant les grandes entreprises, commente Armelle Raillard-Fau, experte fraude chez Allianz Trade. 77 % des entreprises dont le chiffre d'affaires est compris entre 50 et 100 millions d'euros déclarent avoir subi au moins une tentative de fraude en 2022. Cette proportion s'établit à 91 % pour les entreprises dont le chiffre d'affaires est supérieur à 100 millions d'euros. Plus la taille d'une entreprise est conséquente, plus elle a de chances d'être visée par les fraudeurs, ceux-ci concentrant leurs efforts là où ils pourront détourner des montants élevés. »

**82 % des grandes entreprises déclarent avoir subi au moins une fraude avérée en 2022**

Les fraudeurs tentent beaucoup... et réussissent beaucoup: 57 % des entreprises déclarent avoir subi au moins une fraude avérée. Là encore, les grandes entreprises sont les principales victimes: parmi les entreprises dont le chiffre d'affaires est compris entre 100 et 500 millions d'euros, 82 % déclarent avoir subi au moins une fraude avérée.

Côté sectoriel, les services (61 %) et l'industrie (58 %) sont les secteurs les plus visés. Un constat cohérent avec les techniques plébiscitées par les fraudeurs. « Selon notre enquête, la fraude au faux fournisseur est la méthode la plus utilisée par les fraudeurs, mentionnée par 45 % des répondants, explique Armelle Raillard-Fau. Il s'agit d'une technique d'usurpation d'identité bien connue et éprouvée dans le domaine des services, où une personne tierce se fait passer pour un fournisseur et détourne des fonds via un changement de RIB. À la seconde place, on retrouve l'intrusion dans les systèmes informatiques (41 %). Les entreprises industrielles y sont particulièrement vulnérables. La finalité

de ces attaques peut être de dérober des données ou de bloquer les chaînes de production en vue de réclamer une rançon. »

**Une crainte réelle que le phénomène s'accroisse**

Le risque de fraude, déjà visiblement fort, va-t-il s'accroître dans les mois à venir? « C'est ce que semblent penser les entreprises françaises, souligne Philippe Guillaumie, président du comité scientifique de la DFCG. 78 % des répondants au Baromètre Fraude 2022 estiment que le risque de fraude se renforcera d'ici la fin de l'année. »

Sans surprise, les entreprises les plus inquiètes sont les plus visées par les fraudeurs, à savoir celles évoluant dans les secteurs de l'industrie (84 %) et du commerce et de la distribution (81 %) et des services (76 %).

**POUR RETROUVER L'ENSEMBLE DES RÉSULTATS DU BAROMÈTRE FRAUDE 2022**

**CLIQUEZ ICI**



## Horizons

est une publication de la société Euler Hermes France, succursale française d'Euler Hermes SA – Adresse postale: 1, place des Saisons, 92048 Paris La Défense CEDEX – Tél.: +33 1 84 11 50 50 – www.allianz-trade.fr – RCS Nanterre B 799 339 312 – Euler Hermes SA, entreprise d'assurances belge agréée sous le code 418 – Siège social: avenue des Arts 56, 1000 Bruxelles, Belgique – Immatriculée au RPM Bruxelles sous le n° 0403 248 596 – Directeurs en chef adjoint: Maxime Demory, Natalia Dos Reis. Directeur de la publication: Laurent Treilhes. Rédactrice en chef: Anne-Sophie L'Huillier. Rédacteur en chef adjoint: Natalia Dos Reis. Ont collaboré à ce numéro: Maxime Lemerle, Régis Roche, Antoine Hermet, Estelle Vacherot, Geoffroy de Rolland, Noguey Fall, François Le Baccon, Ana Veronica Rico Marina. – Conception-réalisation: Entrecor – www.entrecor.com – Crédits photos: Euler Hermes, iStock, Gettyimages.