

# GUIDE DU RECOUVREMENT



**Vous aider à préserver votre rentabilité  
et vos relations commerciales**

Avril 2020

[eulerhermes.fr](http://eulerhermes.fr)

# 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, allant de l'envoi de lettres de relance à 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

<b>LE RECOUVREMENT, UN SERVICE ESSENTIEL DE VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE-CRÉDIT</b>	<b>p. 4</b>
----------------------------------------------------------------------------------	-------------

## NOUS TRANSMETTRE ET SUIVRE VOS DOSSIERS IMPAYÉS

Comment bien gérer un impayé ?	<b>p. 6</b>
EOLIS : Gérez en ligne vos dossiers de A à Z	<b>p. 6</b>
Des frais de recouvrement indemnisables	<b>p. 12</b>
Comprendre votre Relevé d'opérations contentieuses	<b>p. 13</b>

## EN SAVOIR PLUS NOS DÉMARCHES AUPRÈS DE VOS DÉBITEURS

L'amiable toujours privilégié	<b>p. 14</b>
Recours à la démarche judiciaire	<b>p. 15</b>
Actions engagées en cas de procédure collectives	<b>p. 16</b>
Spécificités de notre recouvrement à l'international	<b>p. 17</b>

<b>SÉCURITÉ LITIGES : RÉSOUDRE VOS LITIGES COMMERCIAUX PARTOUT DANS LE MONDE</b>	<b>p. 18</b>
----------------------------------------------------------------------------------	--------------

<b>GLOSSAIRE DU RECOUVREMENT</b>	<b>p. 19</b>
----------------------------------	--------------

# LE RECOUVREMENT EULER HERMES

Un service essentiel  
de votre contrat  
d'assurance-crédit



## LES BÉNÉFICES

**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 **90 % des cas**, nous parvenons à résoudre vos dossiers à l'amiable, sans engager de procédure judiciaire. »

- 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 Euler Hermes répartis partout dans le monde
- Relance amiables / procédures judiciaires

**90 %**

**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

**450**

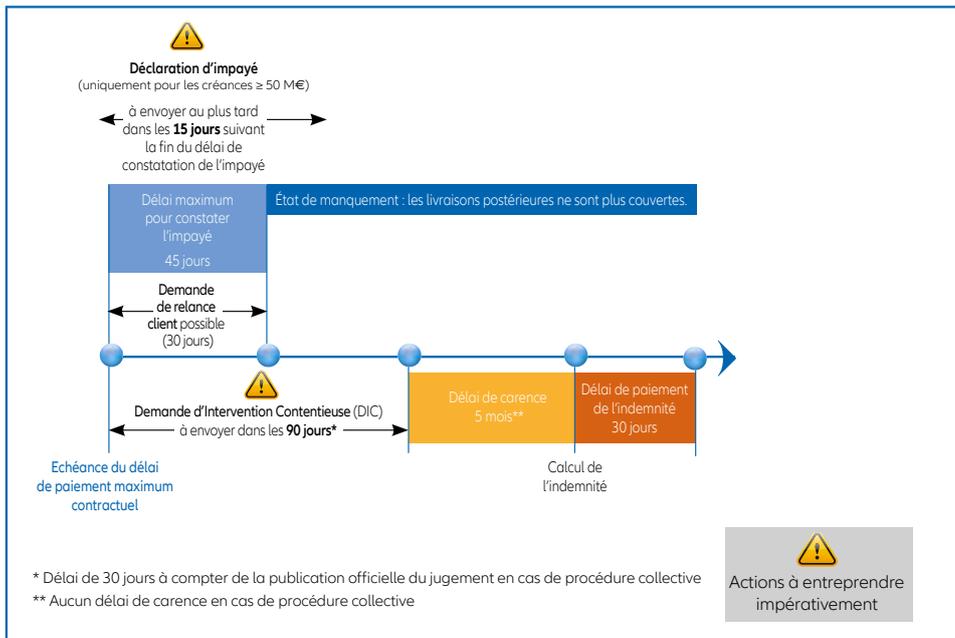
**spécialistes du recouvrement dans le monde**  
Une implantation mondiale du groupe EH  
Près de 300 000 dossiers contentieux gérés dans 165 pays

# NOUS TRANSMETTRE ET SUIVRE VOS DOSSIERS IMPAYÉS

## COMMENT BIEN GÉRER UN IMPAYÉ ?

### DÉLAIS DE TRANSMISSION

Contrats Grand Angle et EH Serenity



### État 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.

## EOLIS : GÉREZ EN LIGNE VOS DOSSIERS DE A À Z

### LA RAPIDITÉ EST UN FACTEUR CLÉ DE SUCCÈS DU RECOUVREMENT





## 1 - Alertes personnalisées en cas d'évènement judiciaire sur l'un de vos clients inscrits dans le répertoire

Grâce à ces informations visibles dès notre page d'accueil, vous identifiez immédiatement vos clients français concernés par une procédure collective et pouvez ainsi transmettre, le cas échéant, une DIC dans les plus courts délais, sans risque de forclusion.

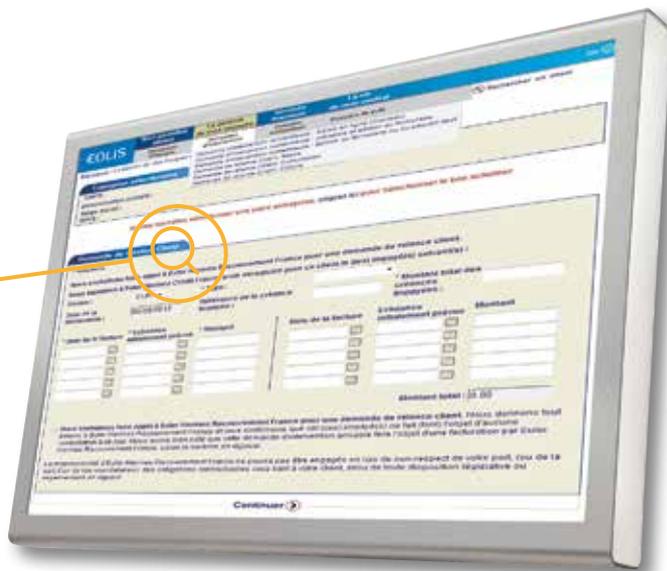


## 2 - Demande de relance client

Afin de relancer votre client et d'accélérer vos récupérations sur vos impayés, la Demande de relance client peut être activée suite à un impayé.

Deux lettres de relance amiable seront adressées à votre débiteur par Euler Hermes Recouvrement France.

Rendez-vous dans « La gestion de mes impayés »,  
« Demande d'intervention »,  
« Demande de relance client ».



## La Demande de relance Client, une option performante pour accélérer le recouvrement de vos impayés

Agir dès l'échéance du délai de paiement maximum contractuel multiplie vos chances de récupération et vous évitera dans près de 75 % des cas de nous envoyer une Demande d'Intervention Contentieuse (DIC).

Tarifs pour chaque demande :

- France Métropolitaine, Monaco, et Collectivités Territoriales d'Outre-Mer : 31 € HT
- Autres pays : 37 € HT



### IMPORTANT

En cas de non-paiement, il convient de nous **transmettre une Demande d'Intervention Contentieuse** pour engager nos actions de recouvrement et d'indemnisation.

### Signalez votre impayé

**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).



### 3 - Pour enclencher le recouvrement et l'indemnisation, transmettez en ligne votre Demande d'Intervention Contentieuse (DIC), que votre créance impayée soit garantie ou non

#### En quelques clics :

- + Adressez-nous la liste de vos impayés sur un même débiteur et les pièces justificatives y afférentes.
- + Validez le pouvoir de recouvrement en ligne.

#### AVANT DE SAISIR VOTRE DEMANDE VIA EOLIS, VÉRIFIEZ QUE VOUS DISPOSEZ :

- des coordonnées de votre débiteur, du montant de votre garantie
- du détail de toutes les factures impayées garanties ou non (numéro, montant, date de facture, date d'échéance)
- du nom et de la qualité du signataire habilité à signer des Demandes d'Intervention Contentieuse
- de toutes les pièces au format électronique (factures, relevés de compte, bons de commande, conditions générales de vente...).

#### C'est la première fois que vous nous adressez une Demande d'Intervention Contentieuse via EOLIS?

Faisons ensemble la démarche !

### Appelez-nous au 01 84 11 50 54

(8h15 à 18 h du lundi au vendredi)

ou contactez votre courtier/mandataire.

#### Avec la DIC en ligne, nos actions de recouvrement démarrent plus rapidement.

- Vous gagnez entre 5 et 11 jours par rapport à un envoi courrier.
- Vous économisez les frais postaux.



## AGISSEZ AU PLUS VITE POUR FAIRE FACE À L'IMPAYÉ

Dès connaissance de l'impayé, et au plus tard 90 jours après l'échéance des délais de paiement maximum contractuels, transmettez-nous votre Demande d'Intervention Contentieuse (DIC) sur EOLIS.

En cas de procédure collective, le délai d'envoi de la DIC est ramené à 30 jours à compter de la publication au BODACC.

Si vous bénéficiez d'un accord de branche dérogatoire dans le cadre de la Loi de Modernisation de l'Economie (LME), vous devez le préciser lors de l'envoi de la DIC.

Rendez-vous dans le menu « **La gestion de mes impayés** », cliquez sur « **Demande d'intervention** », puis « **Demande d'Intervention Contentieuse : saisie en ligne (nouveau)** ».



**Vos coordonnées sont déjà renseignées.**

Vos coordonnées et votre email déclarés dans EOLIS s'affichent par défaut. Elles sont modifiables si nécessaire. En cas de question sur ce dossier, vous serez contacté(e) à ces coordonnées.



**Complétez la partie permettant de décrire votre créance impayée et précisez les factures concernées (24 factures maximum).**



**Les pièces justificatives doivent être jointes sous forme électronique.**

Cliquez sur « **Ajouter une facture** » pour déclarer chacune de vos factures impayées.

Pour ajouter une pièce jointe :

- Précisez le type de pièce jointe.
- Cliquez sur « **Parcourir** » pour retrouver le document dans vos dossiers, puis sur « **Ajouter** » pour valider.

Vous pouvez également charger un fichier de factures en masse à l'aide d'une macro Excel.



**Une fois la déclaration saisie et les pièces justificatives jointes, cliquez sur « Valider ».**

Un dernier écran vous demande de valider le « **Pouvoir** ». Un message de confirmation s'affiche ensuite avec votre numéro de dossier.

## Bon à savoir

**Vous pouvez sauvegarder un dossier en cours et le finaliser dans les 7 jours.**

Vous disposez pour cela du bouton « **Sauvegarder** » en bas du formulaire. Attention ! Un dossier sauvegardé n'est pas transmis à nos services. N'oubliez pas de le valider dans les 7 jours afin de nous l'envoyer dans les délais prévus à votre contrat. Toute Demande d'Intervention Contentieuse non encore transmise à Euler Hermes figure en page d'accueil dans l'onglet « **Mes alertes** ».

**Vous devez faire valider le dossier en interne avant de nous l'envoyer ? C'est possible !**

Procédez comme ci-dessus puis, à la dernière étape, cliquez sur le bouton « **Faire valider par votre décisionnaire** ». Vous pouvez alors préciser à qui envoyer la demande de validation et modifier le texte de celle-ci si nécessaire. Après validation, votre dossier est immédiatement transmis à nos équipes, vous pouvez ensuite en suivre l'état d'avancement dans le menu « **Dossiers contentieux** ».

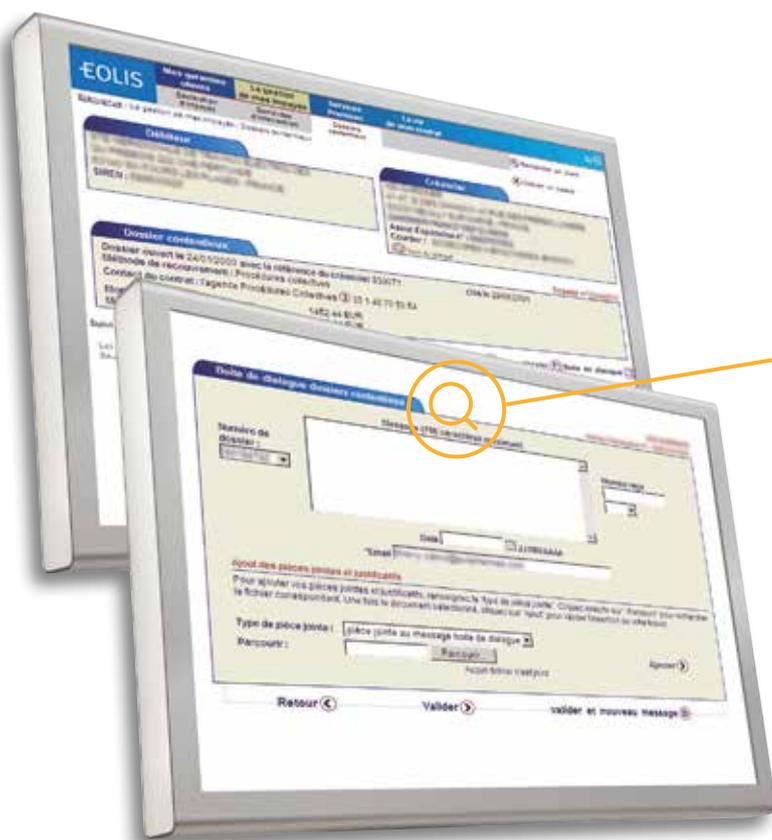


## 4 - Boîte de dialogue

### Pour gagner du temps

À tout moment, elle vous permet d'échanger avec le juriste contentieux qui répond à votre demande dans les 48h, de transmettre des documents complémentaires, de nous faire part d'un règlement...

Rendez-vous sur le menu « **La gestion de mes impayés** », puis cliquez sur « **Dossiers contentieux** ».



Sur l'écran de consultation unitaire de l'un de vos dossiers contentieux, cliquez sur « **Boîte de dialogue** ».

## Quand le responsable de votre dossier vous répond via la boîte de dialogue :

- vous recevez un email vous invitant à vous connecter ;
- une alerte affiche directement, sur la page d'accueil EOLIS, les messages vous concernant pendant 30 jours ;
- vous pouvez retrouver ces messages à tout moment en consultant le dossier contentieux et en cliquant sur « Suivi du recouvrement »

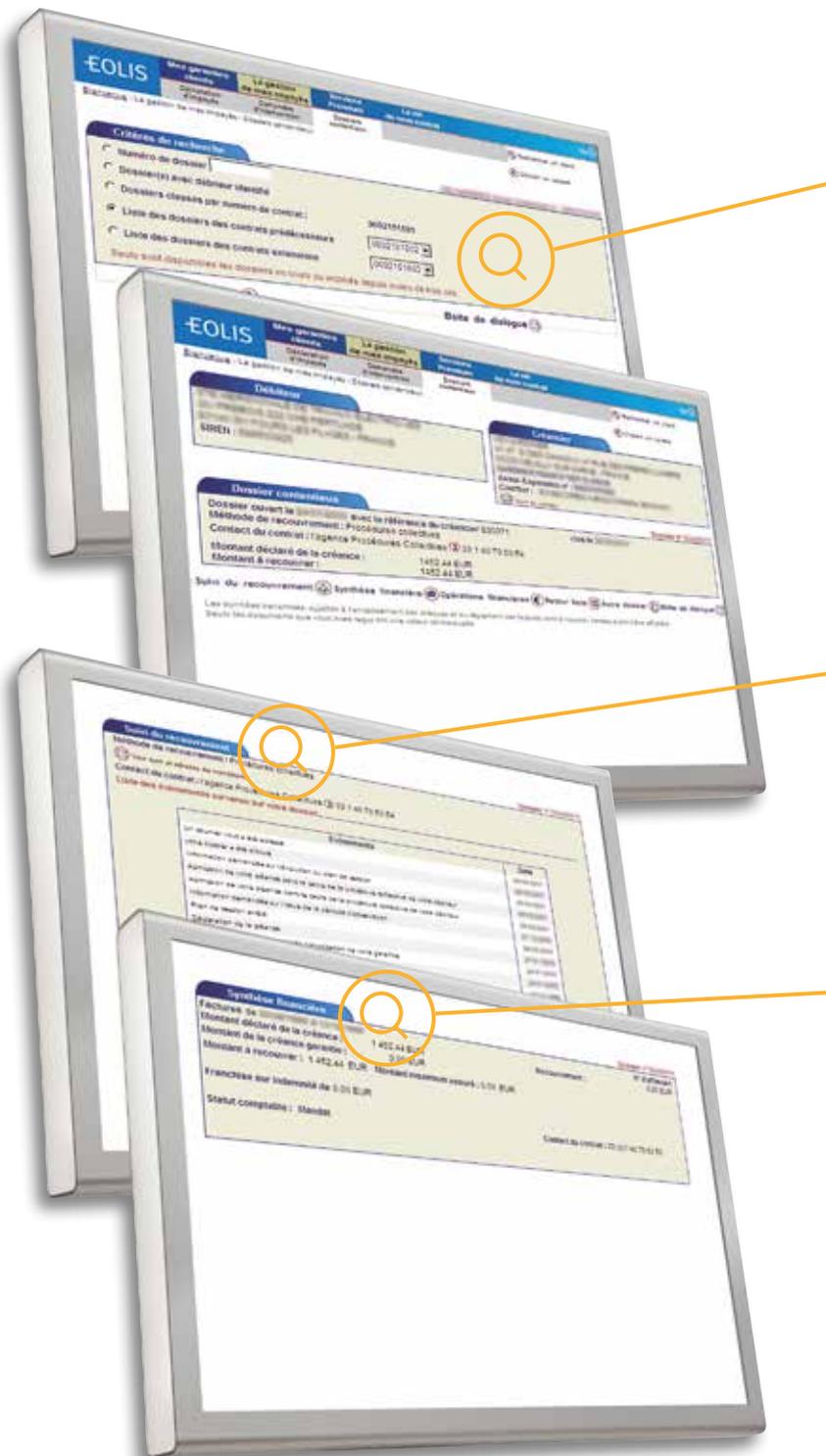


## 5 - Comment suivre vos dossiers contentieux

### Un reporting détaillé et clair

- + Des données sur l'avancement du recouvrement d'un dossier et les évènements clés intervenus sur ce dossier
- + Une synthèse financière récapitulative (montant déclaré, garanti, récupéré, indemnisé...)
- + Les opérations comptables (facturation des frais, récupérations, indemnisation, reversement de la participation aux frais)

Rendez-vous sur le menu « **La gestion de mes impayés** », puis cliquez sur « **Dossiers contentieux** »



- Visualisez ou téléchargez la liste de tous vos dossiers contentieux.
- Consultez un dossier en particulier.

### Cliquez sur « **Suivi du recouvrement** ».

- Vous pouvez consulter la liste des principales démarches effectuées par les équipes en charge du recouvrement de votre dossier.
- Vous retrouverez également les messages échangés avec vous via la boîte de dialogue.

### Cliquez sur « **La synthèse financière** » qui récapitule :

- les montants déclarés et garantis
- les récupérations effectuées
- la quotité, le montant indemnisé et la participation aux frais

# DES FRAIS DE RECOUVREMENT INDEMNISABLES

## BÉNÉFICIEZ DU MEILLEUR RECOUVREMENT À UN TARIF TRÈS PRIVILÉGIÉ

### Avantages de notre tarification

- 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 Euler Hermes 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	4 %	8 %
Prix maximum avant indemnisation éventuelle par Euler Hermes France	1 800 €	5 500 €
Indemnisation par Euler Hermes France	Sur une créance totalement garantie Euler Hermes France supporte jusqu'à 90 % des frais. Seuls 10 % restent in fine à votre charge.	

\*- 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 170 €.

### 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 €	4 % x 10 000 € = 400 €	170 € < 400 € < 1 800 € Pas d'application du prix minimum ou maximum	90 % x 400 € = 360 €	400 € - 360 € = 40 €
Export	100 000 €	8 % x 100 000 € = 8 000 €	8 000 € > 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<sup>er</sup> avril 2020

### LE SAVIEZ-VOUS ?

Vous bénéficiez aussi de la qualité et de la performance du recouvrement Euler Hermes 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.

# COMPRENDRE VOTRE RELEVÉ D'OPÉRATIONS CONTENTIEUSES

Les mouvements financiers liés à vos créances impayées vous sont présentés dans un seul document, le Relevé d'opérations contentieuses. Il comprend :

<b>Page 1</b> Relevé d'opérations contentieuses (synthèse des différentes écritures)	<b>Page 2</b> Relevés des récupérations sur créances > pour retrouver les sommes recouvrées dans vos dossiers contentieux, affaire par affaire	<b>Page 3</b> Relevé d'indemnité > pour retrouver les versements d'indemnités de vos dossiers contentieux
<b>Page 4</b> Facture des frais de recouvrement > pour retrouver les frais à votre charge ainsi que les éventuelles indemnisations sur frais d'EH, affaire par affaire	<b>Page 5</b> Compte-rendu des débours > pour retrouver les frais à votre charge engagés par Euler Hermes Recouvrement France à votre demande expresse	<b>Page 6</b> Vision par affaire > pour retrouver l'ensemble des mouvements financiers par client

**Attention :** les sommes figurant dans ce document peuvent être compensées par d'autres écritures venant à votre crédit, de ce fait évitez d'en séparer les pages.

<b>Solde débiteur ou créiteur</b>	<b>=</b>	<b>Total des récupérations sur créances</b>	<b>+</b>	<b>Total des indemnités</b>	<b>-</b>	<b>Total des frais de recouvrement</b>	<b>-</b>	<b>Total des frais judiciaires</b>
-----------------------------------	----------	---------------------------------------------	----------	-----------------------------	----------	----------------------------------------	----------	------------------------------------

## ASTUCE EOLIS

Si vous souhaitez, pour un dossier contentieux donné, **connaître le détail des opérations financières relatives à cette créance**, consultez votre dossier contentieux et cliquez en bas de l'écran sur « *Opérations financières* ».

## T.V.A. et taxe sur les assurances

Vous pouvez :

- déduire la T.V.A. figurant sur vos relevés de frais d'opérations contentieuses ;
- récupérer, le cas échéant, la T.V.A. liée à vos créances impayées définitivement irrécouvrables.

À votre demande, nous émettrons un certificat de non recouvrement. La taxe sur les assurances n'est en revanche pas déductible.



# 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 débloquer 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

90 % 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.

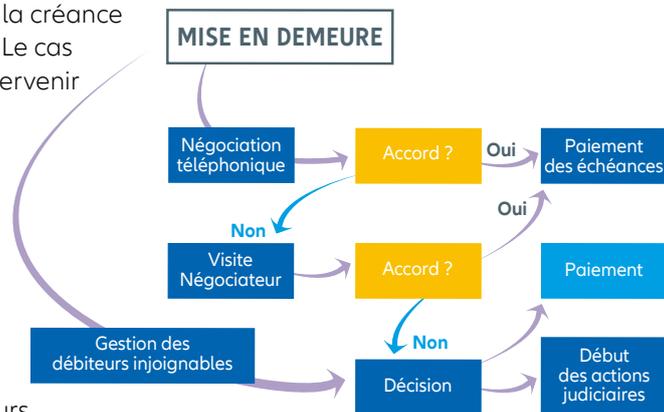
Nos démarches sont multiples pour récupérer le maximum de la créance en un minimum de temps. Le cas échéant, nous pouvons intervenir pour obtenir la résolution à l'amiable d'un litige.

**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

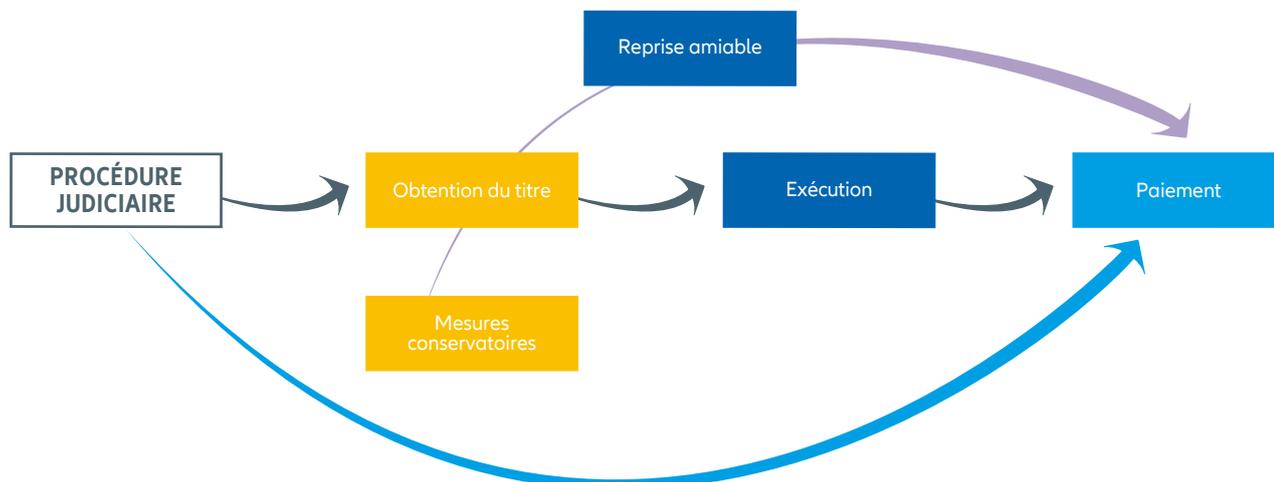
Si le parcours amiable n'aboutit pas, plusieurs types d'actions judiciaires sont engagés.

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

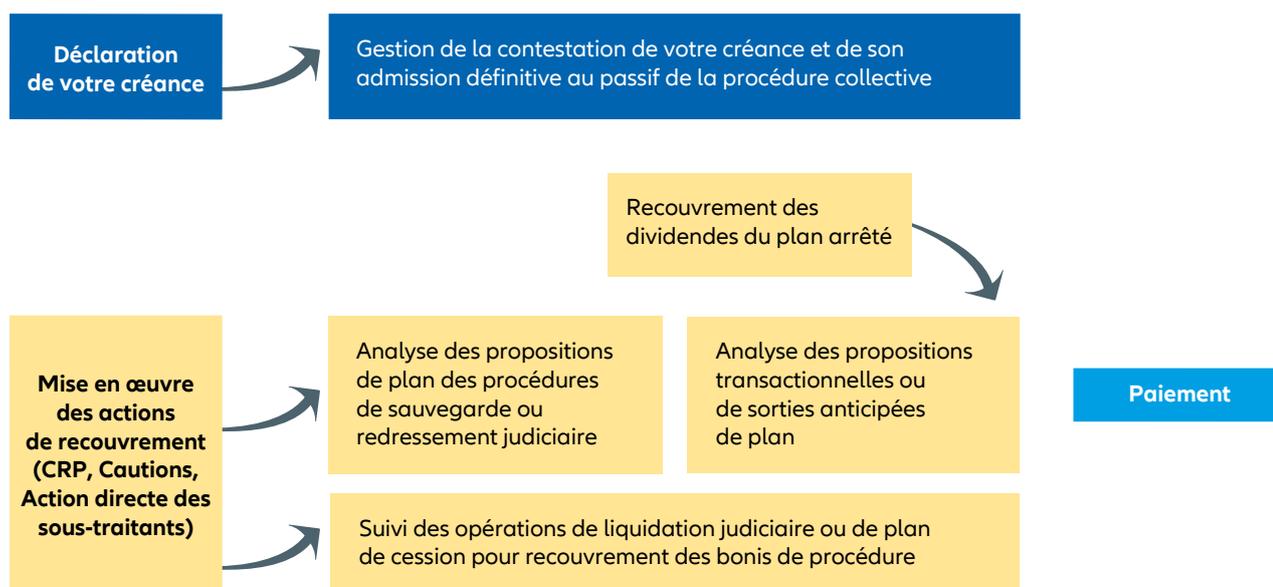
Euler Hermes Recouvrement France dispose d'un savoir-faire reconnu en matière de procédures collectives lui permettant d'assurer la gestion des dossiers concernant des débiteurs en sauvegarde, redressement ou liquidation judiciaire.

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



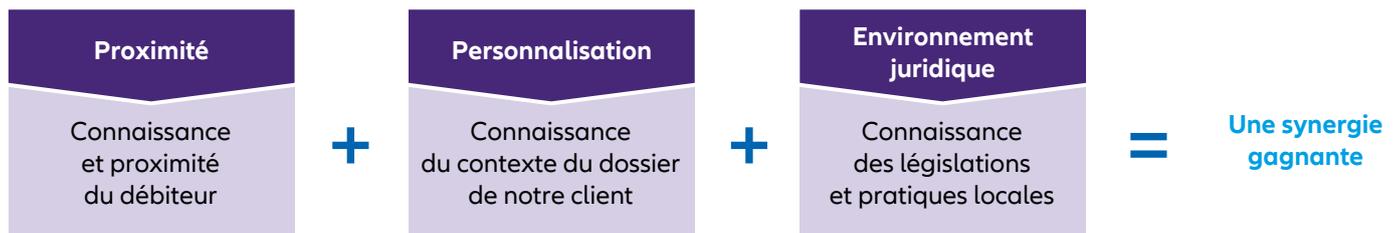
# SPÉCIFICITÉS DE NOTRE RECOUVREMENT À L'INTERNATIONAL

## 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

- 450 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 » du Groupe Euler Hermes
- Le même objectif de préservation de votre relation commerciale



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

### Définition nuancée du concept et du périmètre des Procédures Collectives :

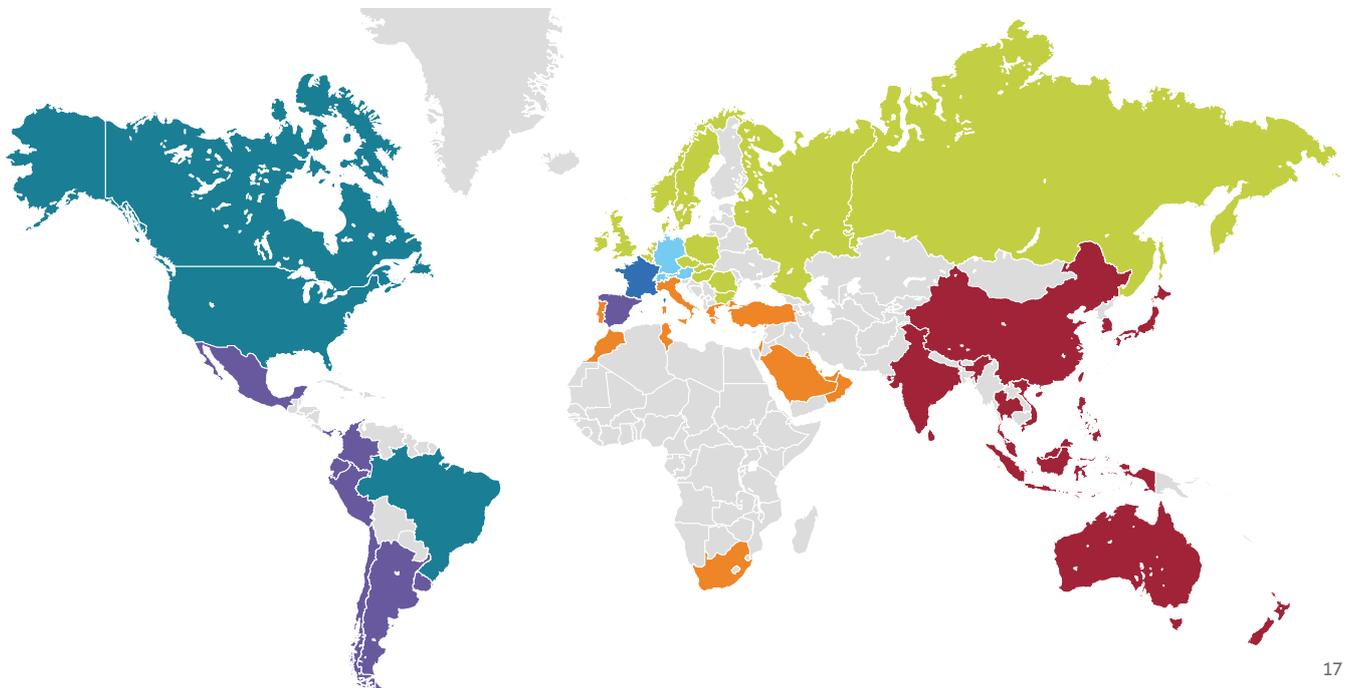
Beaucoup de réformes intègrent des caractéristiques du « chapitre XI » américain

- Ouverture de la procédure de recouvrement avant même l'interruption généralisée des paiements
- Suspension des poursuites individuelles
- Maintien le plus souvent possible de l'entrepreneur à la tête 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 des procédures 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)

## Présence mondiale d'Euler Hermes



# SÉCURITÉ LITIGES : RÉSOUDRE VOS LITIGES COMMERCIAUX PARTOUT DANS LE MONDE

**VOTRE CLIENT SITUÉ EN FRANCE OU À L'ÉTRANGER CONTESTE UNE FACTURE ET REFUSE DE VOUS PAYER INVOQUANT UN LITIGE COMMERCIAL ?**

**Pour votre tranquillité d'esprit, optez pour Sécurité Litiges, une assistance complémentaire à votre contrat d'assurance-crédit.**

Vous vous libérez de nombreuses actions amiables et judiciaires en nous déléguant la gestion de vos litiges. Vous optimisez vos chances de règlement en bénéficiant de la réactivité de nos correspondants dans le monde.

**Un accompagnement actif dans la résolution de vos litiges**

Nous prenons en charge toutes les créances litigieuses supérieures à 2 000 EUR totalement ou partiellement garanties dans le cadre du contrat d'assurance-crédit (sauf les contestations fiscales, douanières et/ou engageant la responsabilité civile ou pénale).

+

Vous recevez une avance sur indemnité.

**Une trésorerie préservée jusqu'à l'issue de la procédure**

Nous vous versons 100 % de votre indemnité prévisionnelle dès l'expiration du délai de carence et jusqu'à reconnaissance de votre créance. Vous bénéficiez d'une enveloppe globale de 300 000 EUR par exercice et sans limite du nombre de dossiers confiés.

+

Vous minorez les coûts de gestion.

**Une participation aux frais de reconnaissance de vos créances**

Nous vous remboursons les frais judiciaires à hauteur de votre quotité si votre créance est reconnue.

=

**Une gestion sur mesure et un véritable soutien financier**

## UNE TARIFICATION ATTRACTIVE

Une prime forfaitaire annuelle

+

**12 %**

de la créance définitivement reconnue /

**25 %**

de la créance à l'export

## COMMENT SOUSCRIRE ?

**Appelez-nous au  
01 84 11 50 54**

(8h15 à 18 h du lundi au vendredi)

ou contactez votre courtier/mandataire.

## GLOSSAIRE DU RECOUVREMENT

Glossaire	Définition
<b>Caution adossée à une créance</b>	Garantie accordée à un créancier par un tiers qui répond du paiement de la dette du débiteur.
<b>Clause de réserve de propriété (CRP)</b>	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.
<b>Contestation sur une créance, créance litigieuse</b> <b>Litige</b>	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.
<b>Demande d'Intervention Contentieuse (DIC)</b>	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.
<b>Demande de relance client (DRC)</b>	Vous saisissez Euler Hermes Recouvrement France pour une démarche amiable à l'encontre de votre client, afin que ce dernier vous adresse directement le paiement. Elle peut être actionnée dès échéance de la facture.
<b>Débiteur In Bonis</b>	Situation d'un client qui n'est pas en procédure collective.

Glossaire	Définition
<b>Mandataire judiciaire</b>	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.
<b>Participation aux frais</b>	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.
<b>Privilège</b>	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.
<b>Procédure collective</b>	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.
<b>Revendiquer le bénéfice de la clause de réserve de propriété</b>	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.
<b>Revendiquer du matériel loué ou mis à disposition</b>	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**

lundi - vendredi  
8h15 - 18h00

## Recouvrement

Euler Hermes Recouvrement France  
1, place des Saisons  
92048 Paris La Défense Cedex  
Tél. + 33 1 84 11 50 50  
[www.eulerhermes.fr](http://www.eulerhermes.fr)  
Société par actions simplifiée  
au capital de 800 000 EUR  
RCS Nanterre B 388 237 026

