

Le processus de recouvrement

Du transfert de la créance à la clôture du dossier :
voici comment fonctionne un processus moderne de recouvrement.



Des opérations efficaces. De meilleurs résultats.

Nous accompagnons les sociétés de recouvrement avec des équipes opérationnelles expérimentées et germanophones afin que vous puissiez vous concentrer sur l'essentiel.

1. Prise en charge et création du dossier

La base d'un traitement efficace.



1 Créance reçue du créancier / commerçant

Transfert des créances impayées avec les données pertinentes (p. ex. débiteur, montant, numéro de facture, période de prestation).

Le transfert s'effectue généralement de manière numérique via une interface ou un import sécurisé des données.



2 Validation des données et création du dossier

Vérification de l'exhaustivité et de l'exactitude des données, puis création du dossier dans le système de recouvrement.

Des données complètes et correctes sont essentielles pour un traitement efficace.

2. Première communication automatisée

Des étapes standardisées pour faire avancer le processus.



3 Première demande de paiement

Envoi de lettres de relance, d'e-mails ou d'autres rappels de paiement.

Cette communication est généralement automatisée et suit des délais et des règles prédéfinis.



4 Réponse du débiteur ?

Le débiteur prend-il contact ?

Non

Oui

3. Processus de relance automatisé

En l'absence de réponse, le processus se poursuit automatiquement.



Niveaux de relance automatisés

Autres rappels par e-mail, courrier ou d'autres canaux.



Aucune réponse

Après des délais définis, le dossier passe au niveau d'escalade suivant.



Transfert vers la procédure judiciaire

S'il n'y a toujours pas de réponse, le dossier est transféré au service juridique et, dans la plupart des cas, transmis automatiquement au tribunal.



Question ou objection du débiteur

Le débiteur peut avoir des questions, des objections ou demander des informations complémentaires.



Analyse du dossier

Vérification des informations disponibles dans le système. Des informations complémentaires sont-elles nécessaires ?

Oui

Non



Demande de documents supplémentaires au commerçant

p. ex. facture, confirmation de commande, preuve de livraison, documents contractuels ou relevés de paiement.



Vérification et enregistrement des documents

Les informations reçues sont vérifiées et enregistrées dans le système.



Recontacter le débiteur avec les preuves

Nous recontactons le débiteur, transmettons les informations reçues et expliquons la créance à l'aide des preuves fournies par le commerçant.



Poursuivre le dialogue

Répondre aux questions restantes, discuter des options de paiement si nécessaire et convenir des prochaines étapes.

4. Traitement individuel du dossier

C'est là que commence le travail opérationnel : communication, clarification et recherche de solutions.



Réponse au débiteur

Fournir les informations demandées et clarifier les points en suspens.



Nouveau contact avec le débiteur

Suivi sur la base des nouvelles informations. Discussion des options de paiement si applicable.

5. Résultat

L'objectif est une résolution durable, idéalement sans intervention judiciaire.



5 Clôture du dossier

Selon le dossier, différents résultats sont possibles :



Paiement reçu

La créance est payée et le dossier est clôturé.



Accord de paiement

Un plan de paiement échelonné est convenu et suivi.



Traitement complémentaire

En cas d'objections persistantes, une analyse complémentaire ou une escalade peut être nécessaire.



Procédure judiciaire

Le dossier est transmis au tribunal ou à une autre entité compétente.



Un support proactif permet des résolutions plus rapides

Des spécialistes du support expérimentés peuvent expliquer clairement l'origine de la dette, fournir la bonne information au bon moment et discuter des options de paiement. Cela aide à résoudre les dossiers plus tôt, à réduire le nombre de procédures judiciaires et à diminuer les coûts globaux, tant pour le débiteur que pour la société de recouvrement.



Moins d'escalades. Moins de coûts.

De meilleurs taux de recouvrement.

Points clés



De nombreuses étapes sont automatisées, en particulier la communication standard.



La principale charge opérationnelle provient des demandes des débiteurs, des objections et des demandes de documents aux commerçants.



Des processus clairs et une communication adaptée peuvent éviter l'escalade vers la voie judiciaire.



Des opérations efficaces conduisent à de meilleurs résultats, à des coûts plus faibles et à une plus grande satisfaction.