

# Comment allons-nous travailler ensemble

## Nos Actions

Notre action de recouvrement démarre dès la réception de votre dossier. Notre phase amiable va consister à établir une combinaison d'appels téléphoniques et lettres de relance, dont la fréquence et les scénarios varient selon le montant de la créance, les chances de succès, les réponses du débiteur et les aspects culturels et légaux de son pays. La fréquence exacte varie d'un pays à l'autre, basée sur notre expertise, mais la règle commune reste l'intensité du suivi téléphonique dès l'émission de la première lettre de mise en demeure.

Si nous ne parvenons pas à nos fins sur cette phase, nous prenons contact avec vous afin d'envisager, si cela est pertinent, une procédure judiciaire à l'encontre de votre débiteur.

Il peut également arriver qu'à la suite de notre phase amiable, votre client prenne contact avec vous pour envisager un arrangement en direct. Dans ce cas, il est crucial de ne pas valider d'accord et de nous contacter au plus vite. Ainsi, nous éviterons que les actions de recouvrement soient perturbées par le débiteur.

Lorsque nous récupérons tout ou partie de votre créance, les fonds vous sont transférés sur votre compte sous 14 jours. Les paiements reçus par chèques peuvent être plus long à être traités du fait de la vérification du bon encaissement.

## Votre contribution

Nous vous sollicitons pour obtenir des pièces ou informations complémentaires afin de poursuivre nos actions. Votre réactivité est essentielle, car sans réponse de votre part nous ne pouvons avancer et pourrions être amenés à cesser nos actions pour vous.

Si vous recevez un paiement direct de votre client, vous devez nous en informer dans les 48h en mettant à jour le dossier dans Agora ou en nous contactant immédiatement. Nous pourrions ainsi ajuster notre discours et notre stratégie auprès de votre débiteur.

Lorsque nous vous recommandons de clore un dossier, nous vous donnons le détail de nos actions ainsi que le motif de notre décision.

Nous attendons une réponse rapide de votre part quant à nos recommandations afin d'assurer un suivi approprié.

## Autorisation

Nous mettons tout en œuvre pour récupérer au plus vite votre créance, mais si nous ne parvenons pas à obtenir le règlement de l'intégralité du montant dû, vous nous autorisez à négocier et à suivre des plans de paiement, à accorder des paiements pour solde de tout compte, pour toute créance dont le solde restant dû est inférieur à 50,000€.

Nous n'engagerons jamais de procédure judiciaire ou l'intervention d'un tiers générant potentiellement des frais supplémentaires sans votre accord préalable.

## Transparence

Vous pouvez transmettre et suivre vos dossiers de recouvrement via l'application Agora.

Grâce à Agora vous disposez d'un aperçu de nos différentes actions. Agora vous donne aussi la possibilité de communiquer avec nos services et d'extraire des rapports.

Notre Service Client se tient à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.

Email: [client\\_relations\\_be@atradius.com](mailto:client_relations_be@atradius.com)

Tel: +32 (0)81 324 544

