



## PRÉVENIR LES RISQUES DE DÉFAUT ET OPTIMISER VOTRE FILIÈRE RECOUVREMENT

DANS UN ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE MARQUÉ PAR UNE FORTE MONTÉE DES RISQUES, LA CAPACITÉ À ANTICIPER ET À « METTRE SOUS TENSION » L'ENSEMBLE DE LA FILIÈRE RECOUVREMENT CONSTITUE UNE PRIORITÉ.

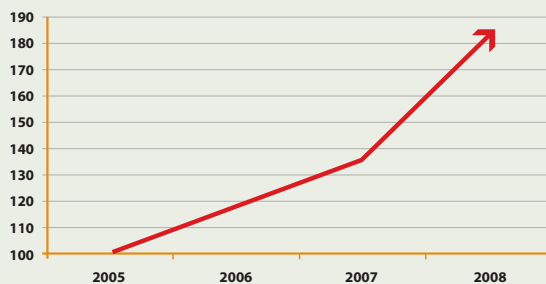
**EQUINOX CONSULTING VOUS APPORTE SON EXPERTISE DES MÉTIERS DU RISQUE ET DU RECOUVREMENT, AU SERVICE D'UNE PLUS GRANDE EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE.**

 **equinox**  
CONSULTING

# L'EFFICIENCE DU RECOUVREMENT : EN PÉRIODE DE MONTÉE DES RISQUES, UN ENJEU CAPITAL POUR LA MAÎTRISE DES RÉSULTATS...

## UNE MONTÉE DES RISQUES AVÉRÉE AVEC UNE AMPLIFICATION ATTENDUE SUR 2009

Evolution du coût du risque (base 100 en 2005)



Données calculées à partir des publications de banques commerciales [périmètre France]

## DES FACTEURS AGGRAVANTS ALTÈRENT LA QUALITÉ DU RISQUE DE CRÉDIT

- Augmentation de l'encours moyen et de la durée moyenne des crédits habitat... et baisse récente de la valeur des biens pris en garantie
- Clients souvent trop endettés à l'origine... et ayant recours par la suite à de multiples crédits à la consommation
- Incidents de la vie de plus en plus fréquents, notamment la perte d'emploi

### UN DOUBLE DÉFI POUR LES ÉTABLISSEMENTS BANCAIRES

- Contenir le coût financier induit par la montée des défauts
- Préserver la relation avec les clients pour maintenir le PNB commercial

## VOTRE MODÈLE D'ORGANISATION DU RECOUVREMENT : EST-IL ADAPTÉ POUR FAIRE FACE À LA MONTÉE DES RISQUES ?

### RECOUVREMENT COMMERCIAL

- Détection des défauts en amont
- Pilotage de la performance du recouvrement commercial
- Politique d'objectifs intégrant le traitement du risque
- Formation des forces commerciales pour traiter les défauts rapidement

### RECOUVREMENT AMIABLE

- Continuité du recouvrement amiable avec le recouvrement commercial
- Pilotage de la rapidité de traitement des dossiers en recouvrement amiable
- Mutualisation des ressources de recouvrement amiable
- Recours au télé-recouvrement

### RECOUVREMENT CONTENTIEUX

- Séparation des fonctions amiables et judiciaires
- Externalisation du recouvrement
- Cession de créances douteuses
- Pilotage du coût global du recouvrement (montants recouvrés vs. coûts induits par les différentes actions de recouvrement)

# NOTRE MODÈLE DU RECOUVREMENT :

## 7 CLÉS D'EFFICIENCE ÉPROUVÉES SUR PLUSIEURS MODÈLES D'ORGANISATION



CHACUNE DES 7 CLÉS SE DÉCLINE EN PRATIQUES OPÉRATIONNELLES

4

### EXTRAIT DES BONNES PRATIQUES RELATIVES À LA CLÉ N°4

- Un **changement d'interlocuteur cadencé** conditionne l'efficacité du recouvrement : les règles de transfert sont documentées et la circulation des dossiers dans le réseau est piloté par le responsable du recouvrement amiable
- Dès le premier impayé, le **client est contacté** sans délai pour comprendre sa situation et estimer sa solvabilité
- Un **dossier « fil rouge »** est initié par le conseiller et mis à jour à chaque changement d'interlocuteur
- Des chargés de recouvrement amiable, **décentralisés dans le réseau**, « prennent la main » dès la deuxième échéance impayée

6

### EXTRAIT DES BONNES PRATIQUES RELATIVES À LA CLÉ N°6

- La performance du Contentieux est mesurée par des **indicateurs pertinents** (durée d'écoulement, coût au millier d'euros recouvrés, ...)
- L'organisation est optimisée autour de quelques principes clés :
  - **Anticipation** des délais de forclusion et de recours
  - **Externalisation** du traitement des petites créances
  - **Spécialisation** fondée sur une répartition des dossiers par marché (particuliers, professionnels) et typologie (défauts issus du réseau, dossiers de surendettement, procédures collectives)
- Les auxiliaires de justice sont « benchmarkés » régulièrement

# NOTRE PROPOSITION : VOUS ACCOMPAGNER DANS L'OPTIMISATION DE VOTRE FILIÈRE RECOUVREMENT...

## DIAGNOSTIQUER LA FILIÈRE RECOUVREMENT



- Analyse quantitative et qualitative de la performance de la filière
- Identification des axes d'optimisation
- Elaboration de préconisations

## OPTIMISER LE RECOUVREMENT



- Déclinaison des clés d'efficience du recouvrement
- Evaluation des bénéfices et du coût de mise en œuvre
- Accompagnement de la mise en œuvre et du déploiement

## EXTERNALISER LE RECOUVREMENT



- Recueil des besoins de l'établissement
- Elaboration d'un cahier des charges
- Sélection du prestataire
- Définition des modalités de fonctionnement avec le prestataire

## METTRE EN PLACE UNE STRUCTURE DE TRAITEMENT DES DÉFAUTS SUR ENCOURS IMMOBILIERS



- Définition du modèle organisationnel, économique et juridique de la structure de portage des biens immobiliers saisis
- Accompagnement de la mise en œuvre

Dédié aux établissements bancaires et financiers Equinox Consulting a connu une croissance continue depuis sa création en janvier 2004 et se positionne aujourd'hui comme l'un des cabinets de référence auprès des établissements bancaires et institutions financières.

Dans la déclinaison de nos prestations de conseil, nous conservons une priorité absolue : comprendre le métier du client et la culture de l'entreprise. Cette exigence nous conduit à rechercher et apporter les réponses les plus adaptées et les plus opérationnelles aux problématiques de nos clients.

#### PRINCIPALES RÉFÉRENCES EN BANQUE COMMERCIALE :

Banque Palatine, Barclays, BMCE Bank, BNP Paribas, Caisse d'Épargne, Crédit Agricole, Crédit Immobilier de France, Crédit du Nord, Dexia, Fortis, La Banque Postale, LCL, Société Générale...

CABINET INDÉPENDANT DE CONSEIL EN  
STRATÉGIE ET MANAGEMENT

UNE FORCE DE 150 CONSULTANTS AU SERVICE  
DE VOS PROJETS

DES ÉQUIPES MÉTIER DÉDIÉES AUX  
PROBLÉMATIQUES DE LA BANQUE COMMERCIALE

UNE PRÉSENCE EN FRANCE ET EN ESPAGNE

#### CONTACTS

**Stéphane Court - Associé**  
scourt@equinox-consulting.com

**Christophe Richard - Directeur Associé**  
richard@equinox-consulting.com

**Brice Reichlé - Manager**  
breichle@equinox-consulting.com

 **equinox**  
CONSULTING

63 boulevard Haussmann, 75008 Paris  
standard : +33(0)1 53 43 06 43  
télécopie : +33(0)1 53 43 06 40  
[www.equinox-consulting.com](http://www.equinox-consulting.com)