



Processus SAV

Modifications financières : Renégociation

Juin 2017

Domaine : SAV

Sous-domaine : Modifications financières

Procédure : Renégociation

Date de création : 30/06/2017

Réf. : SAV-MFI-001

Evolution de la procédure

Version	Date	Modifications	Origine
V1.0	30/06/2017	Version publiée	•Zouheir BELKAHIA (GRANT THORNTON) •Issam LABASSI (Responsable procédures Groupe)

Présentation de la procédure (1/3)

La renégociation de contrat consiste à revoir une ou plusieurs conditions de financement mises en place initialement (durée, taux, montant de l'échéance, ...). Les reports d'échéances sont ainsi classés parmi les opérations de renégociations de contrats.

La renégociation peut porter sur :

- Les échéances non échues uniquement, ou
- Les échéances non échues et les impayés

Le processus de renégociation des contrats est décliné en 3 sous-procédures :

- Les renégociations pour les clients Professionnels (y compris les reports d'échéances à la demande du client)
- Les renégociations pour les clients Particuliers (y compris les reports d'échéances à la demande du client)
- Les reports d'échéances pour les clients Particuliers, à l'initiative d'Alios Finance

Présentation de la procédure (2/3)

Renégociations pour les clients Professionnels et Particuliers (y compris les reports d'échéances à la demande du client) :

La négociation avec le client dans le cadre de dossiers de renégociation de ce type est à la charge de :

- Gestionnaire Middle office Commercial (ou Conseiller Clientèle SAV en cas de Clients Particuliers) dans le cas de clients ayant des dossiers sains (clients sans impayés sur des factures de frais, ..., sans extra-comptables générés, et sans valeurs résiduelles échues non réglées)
- Gestionnaire Recouvrement Amiable dans le cas de clients en phase de Recouvrement Amiable
- Gestionnaire Contentieux Terrain dans le cas de clients en phase de Contentieux

La décision sur ce type de renégociation de contrat est du ressort du Comité de Recouvrement Local ou du Comité de Recouvrement Groupe. La composition et les modalités de fonctionnement des Comités de Recouvrement sont définies par note de service.

Ce type d'opérations de renégociation fait l'objet de frais à payer par le client avant la validation de l'opération.

Ces frais ne peuvent être réduits ou annulés que sur décision du Directeur Général de la filiale.

Présentation de la procédure (3/3)

Reports d'échéances pour les clients Particuliers, à l'initiative d'Alios Finance :

Les reports d'échéances à l'initiative d'Alios Finance concernent les clients en Délégation de Salaire (SALR) et en Délégation de Solde (SOLD).

Ces reports d'échéances sont déclenchés par le Gestionnaire Recouvrement Amiable Particuliers, suite à l'analyse de la tombée SALR ou SOLD et après constatation par ce dernier d'un des évènements suivants :

- Cas des clients en Délégation de Salaire (SALR) : Impayés dus à un des motifs suivants : Problèmes au démarrage du contrat (délégation de salaire non parvenue à l'employeur, ...), Client en congé de maladie, Client en congé de maternité, Client en congé suite à un accident, Client suspendu
- Cas des clients en Délégation Solde (SOLD) : Impayés (total ou partiel) quelque soit le motif (exception faite des cas de démissions, de licenciements, de départs à la retraite ou de décès d'un client)

Il est à noter que le report doit respecter la règle selon laquelle l'âge du salarié ou fonctionnaire ne doit pas dépasser l'âge de la retraite, à la date de l'échéance reportée.

La décision sur ce type de reports d'échéances est du ressort du Directeur Recouvrement et Contentieux de la filiale.

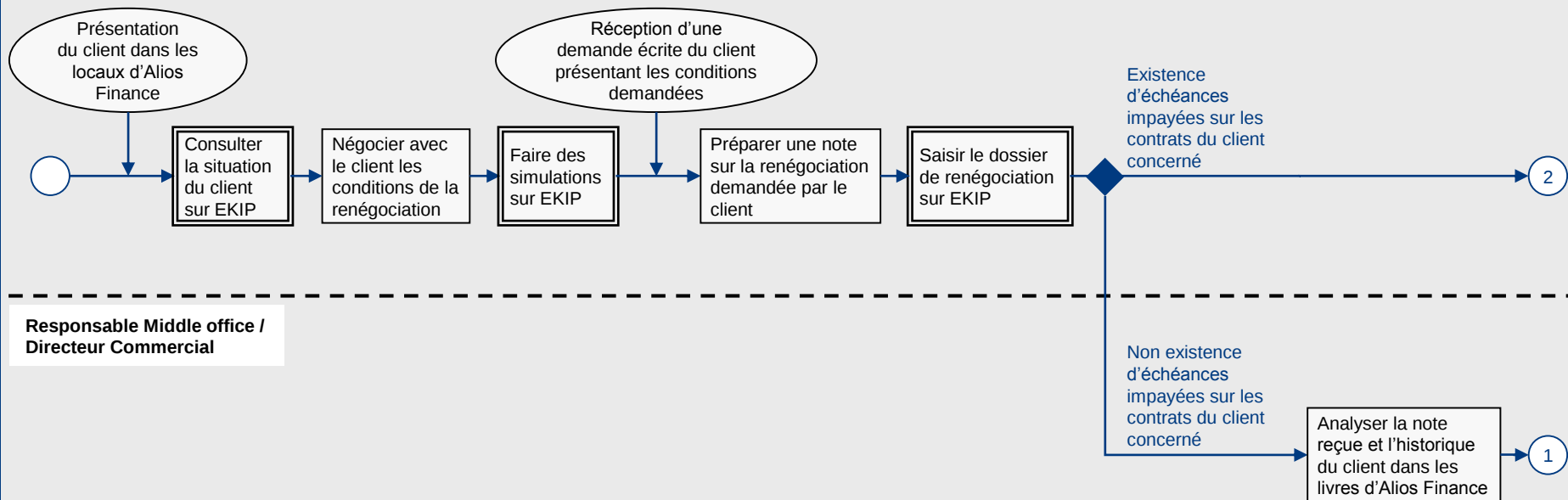
Logigramme

Symbole	Description
	Début de la procédure:
	Activité système
	Activité: entièrement manuelle
	Document:
	Décision ou question dont le résultat dicte l'étape suivante.
	Sous-process:
	Fin de la procédure.

Modifications financières

Sous-Procédure 1 : Renégociation de contrat pour les clients Professionnels (1/9)

**Gestionnaire Middle office Commercial OU
Gestionnaire Recouvrement Amiable OU
Gestionnaire Contentieux Terrain (*)**



**Responsable Middle office /
Directeur Commercial**

(*) La négociation avec le client est à la charge du Gestionnaire Middle office Commercial dans le cas de clients ayant des dossiers sains, du Gestionnaire Recouvrement Amiable dans le cas de clients en phase de Recouvrement Amiable et du Gestionnaire Contentieux Terrain dans le cas de clients en phase de Contentieux

Modifications financières

Sous-Procédure 1 : Renégociation de contrat pour les clients Professionnels (2/9)

**Responsable Middle office /
Directeur Commercial**

Client (ou autre client
du même groupe)
ayant une moyenne
de retard < 10 jours
sur l'une des
rubriques « Retard »*

1

Donner son avis
sur la demande
de renégociation

Client (ou autre client
du même groupe)
ayant une moyenne de
retard > 10 jours sur
l'une des rubriques
« Retard »*

Transmettre la demande
au Gestionnaire
Recouvrement pour avis

Transmettre
la demande
au Credit
Manager

Transmettre la
demande au Comité
de Recouvrement
approprié

3

Gestionnaire Recouvrement Amiable

Donner son avis sur
le comportement
antérieur du client

Credit Manager

Analyser la
demande et le
dossier de
renégociation

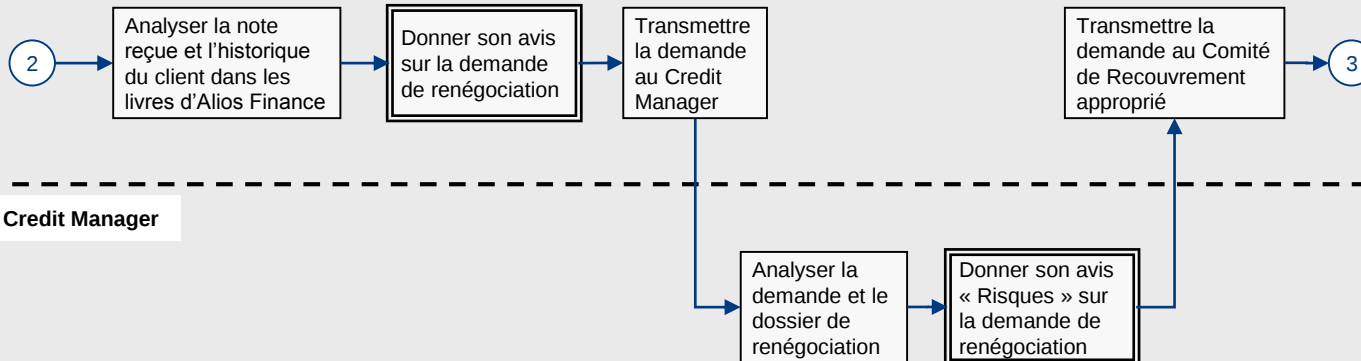
Donner son avis
« Risques » sur
la demande de
renégociation

(*) On entend par rubrique de retard, le retard moyen sur 3 mois, le retard moyen sur 6 mois, le retard moyen sur 12 mois, le retard moyen sur 18 mois

Modifications financières

Sous-Procédure 1 : Renégociation de contrat pour les clients Professionnels (3/9)

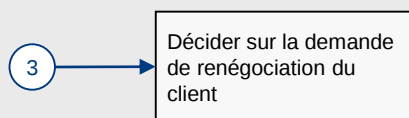
**Responsable Recouvrement OU Responsable Contentieux /
Directeur Recouvrement et Contentieux**



Modifications financières

Sous-Procédure 1 : Renégociation de contrat pour les clients Professionnels (4/9)

Comité de Recouvrement approprié



Directeur Commercial
OU
Directeur Recouvrement
et Contentieux

Saisir la décision du Comité sur EKIP (notamment les éventuelles garanties complémentaires demandées)

Gestionnaire Middle office Commercial OU
Gestionnaire Recouvrement Amiable OU
Gestionnaire Contentieux Terrain

Informer le client de la décision du Comité sur la demande

Refus du dossier par le Comité

Acceptation sans réserves du dossier par le Comité

Acceptation avec réserves du dossier par le Comité

4

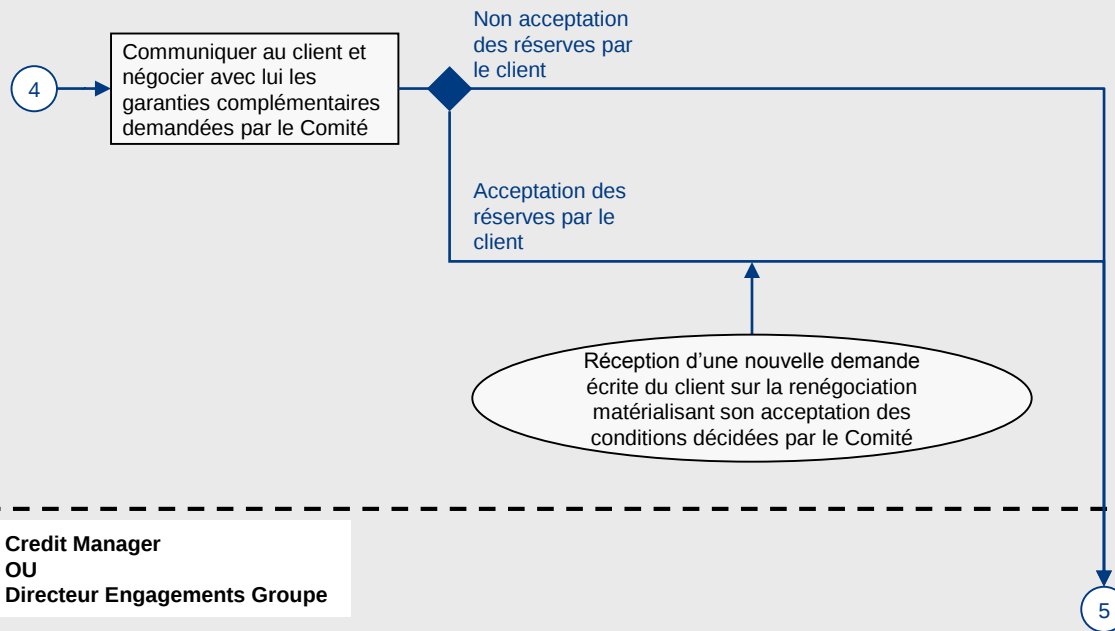
Credit Manager
OU
Directeur Engagements Groupe

5

Modifications financières

Sous-Procédure 1 : Renégociation de contrat pour les clients Professionnels (5/9)

Gestionnaire Middle office Commercial OU
Gestionnaire Recouvrement Amiable OU
Gestionnaire Contentieux Terrain

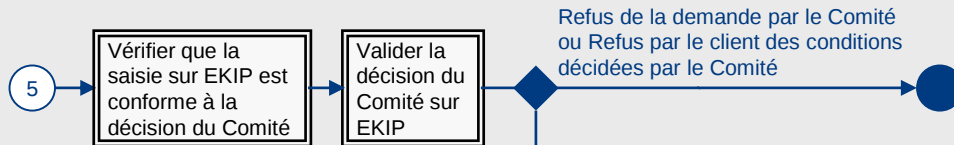


Credit Manager
OU
Directeur Engagements Groupe

Modifications financières

Sous-Procédure 1 : Renégociation de contrat pour les clients Professionnels (6/9)

Credit Manager OU Directeur Engagements Groupe

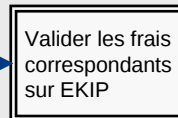


Gestionnaire Middle office Commercial

Acceptation sans réserves de la demande par le Comité ou
Acceptation avec réserves du dossier par le Comité avec
acceptation des réserves par le client



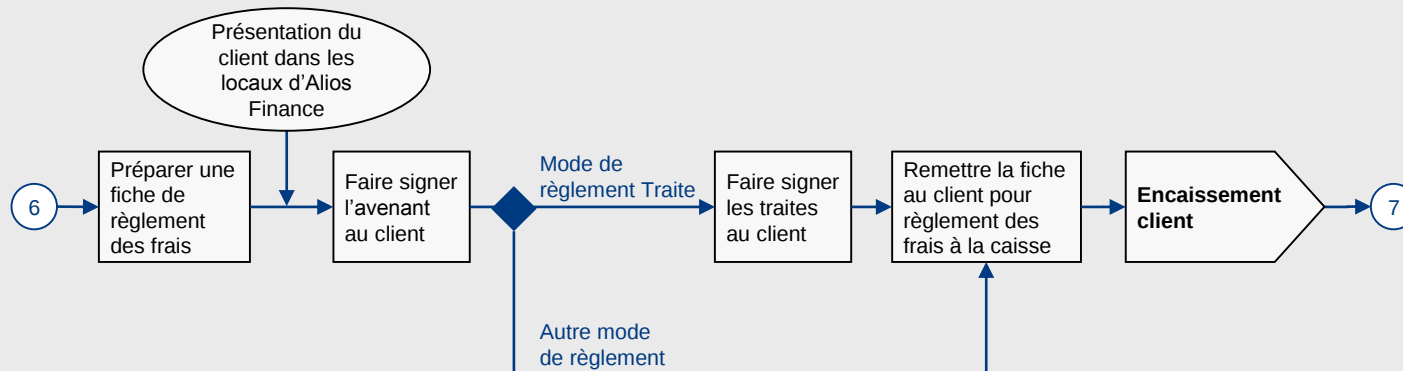
Directeur Commercial



Modifications financières

Sous-Procédure 1 : Renégociation de contrat pour les clients Professionnels (7/9)

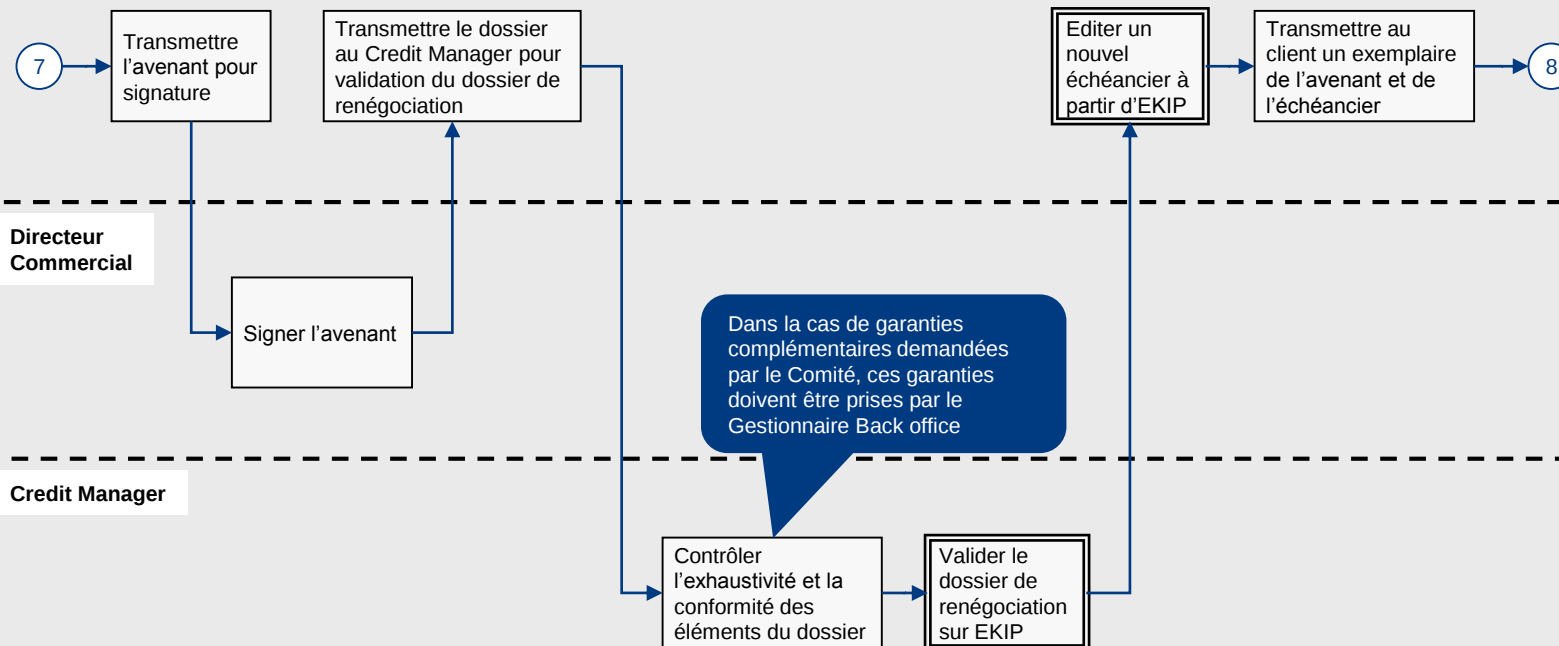
Gestionnaire Middle office Commercial



Modifications financières

Sous-Procédure 1 : Renégociation de contrat pour les clients Professionnels (8/9)

Gestionnaire Middle office Commercial



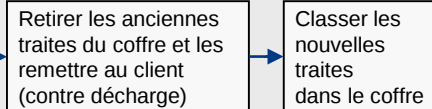
Modifications financières

Sous-Procédure 1 : Renégociation de contrat pour les clients Professionnels (9/9)

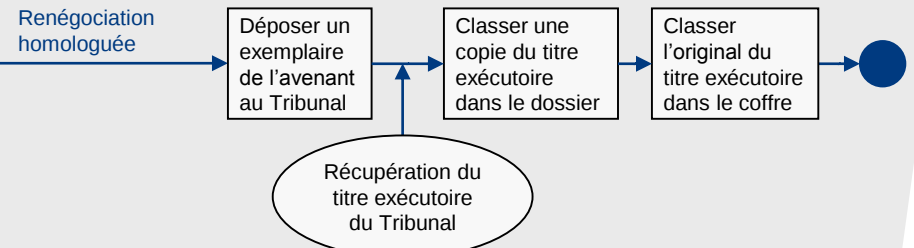
Gestionnaire Middle office Commercial



Responsable Trésorerie



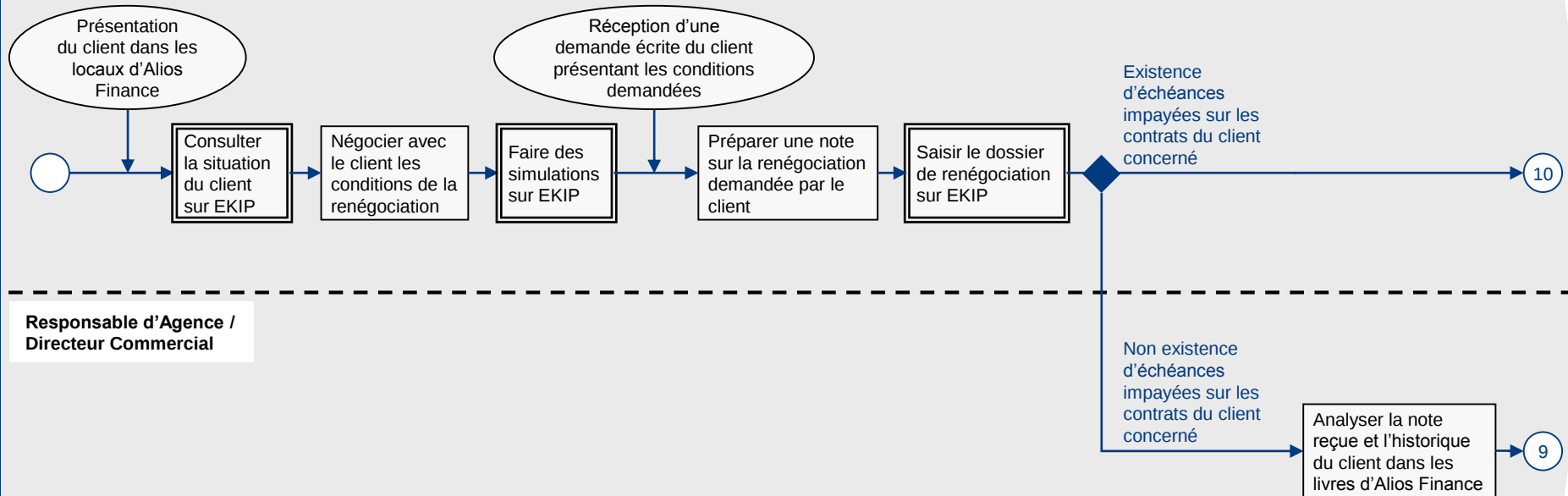
Gestionnaire Contentieux Procédural



Modifications financières

Sous-Procédure 2 : Renégociation de contrat pour les clients Particuliers (1/7)

**Conseiller Clientèle SAV OU
Gestionnaire Recouvrement Amiable OU
Gestionnaire Contentieux Terrain (*)**



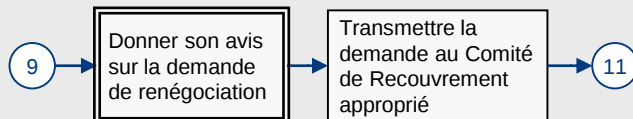
**Responsable d'Agence /
Directeur Commercial**

(*) La négociation avec le client est à la charge du Conseiller Clientèle SAV en cas de Clients Particuliers dans le cas de clients ayant des dossiers sains, du Gestionnaire Recouvrement Amiable dans le cas de clients en phase de Recouvrement Amiable et du Gestionnaire Contentieux Terrain dans le cas de clients en phase de Contentieux

Modifications financières

Sous-Procédure 2 : Renégociation de contrat pour les clients Particuliers (2/7)

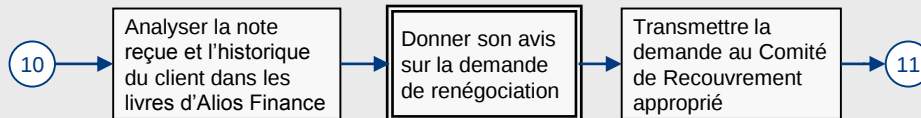
**Responsable d'Agence /
Directeur Commercial**



Modifications financières

Sous-Procédure 2 : Renégociation de contrat pour les clients Particuliers (3/7)

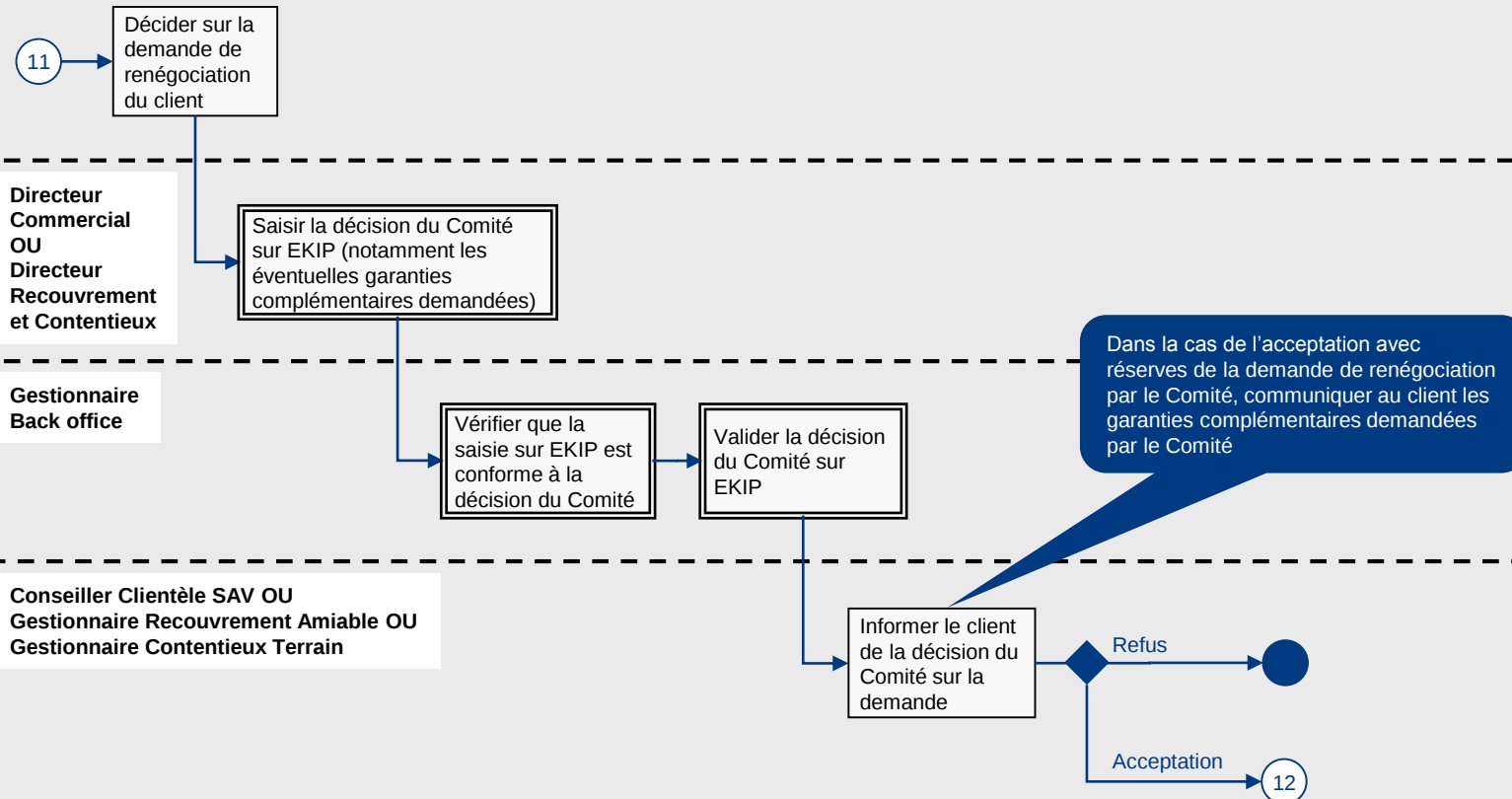
**Responsable Recouvrement OU Responsable Contentieux /
Directeur Recouvrement et Contentieux**



Modifications financières

Sous-Procédure 2 : Renégociation de contrat pour les clients Particuliers (4/7)

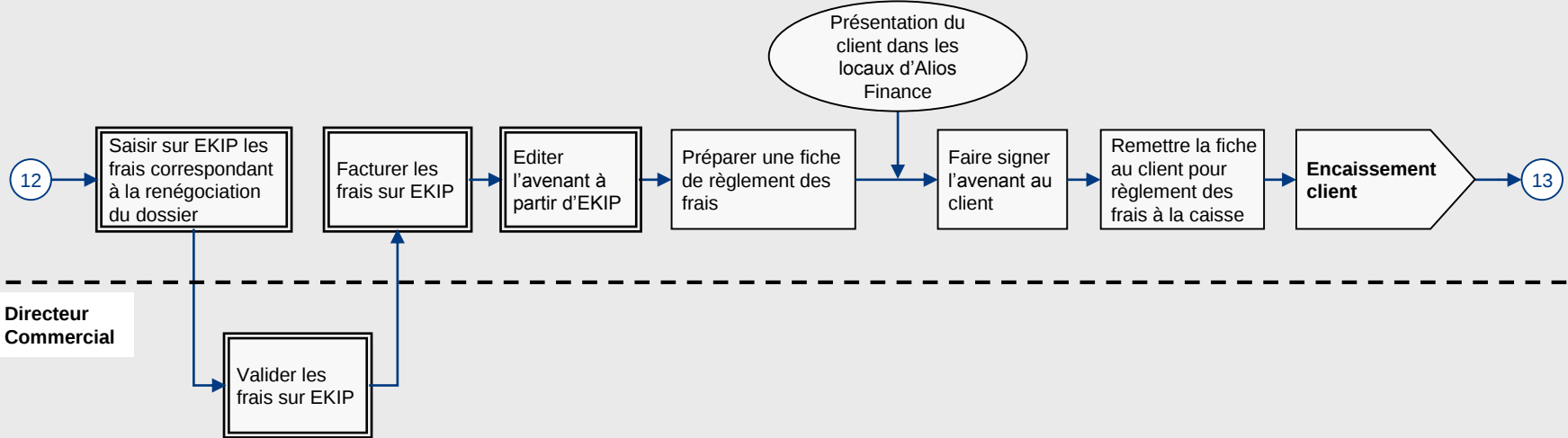
Comité de Recouvrement approprié



Modifications financières

Sous-Procédure 2 : Renégociation de contrat pour les clients Particuliers (5/7)

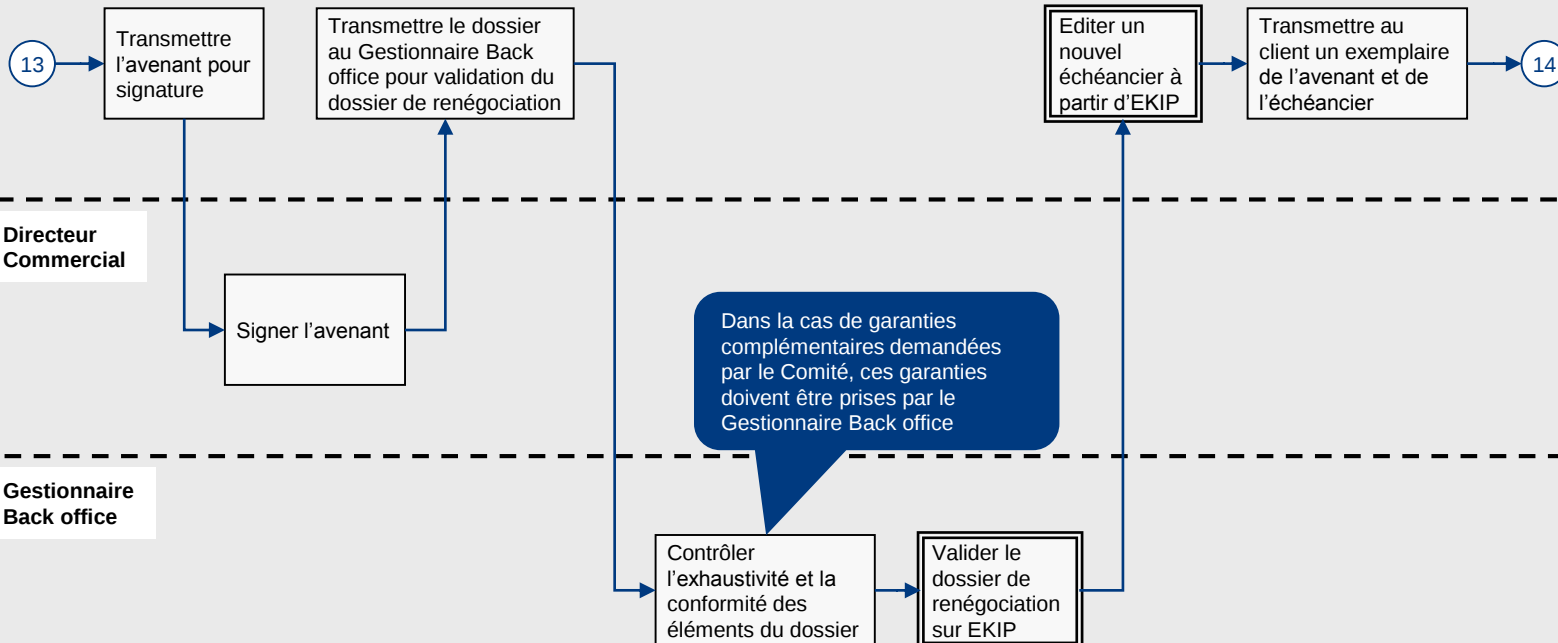
Conseiller Clientèle SAV



Modifications financières

Sous-Procédure 2 : Renégociation de contrat pour les clients Particuliers (6/7)

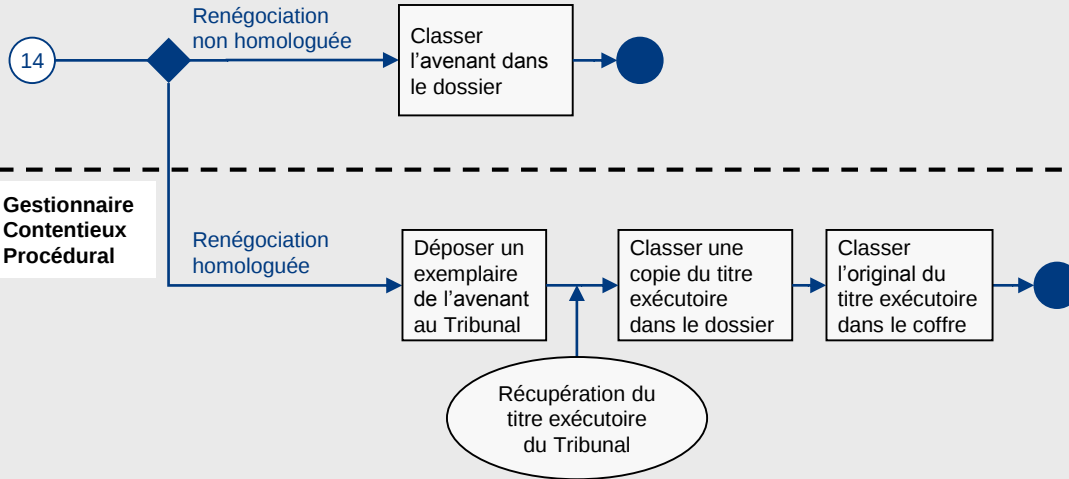
Conseiller Clientèle SAV



Modifications financières

Sous-Procédure 2 : Renégociation de contrat pour les clients Particuliers (7/7)

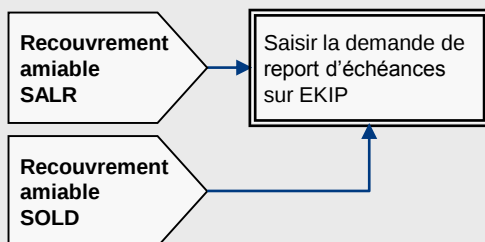
Conseiller Clientèle SAV



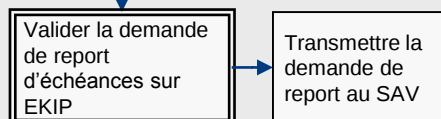
Modifications financières

Sous-Procédure 3 : Report d'échéances pour les clients Particuliers à l'initiative d'Alios Finance

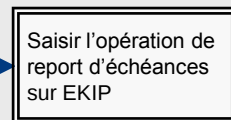
Gestionnaire Recouvrement Amiable



Responsable Recouvrement / Directeur Recouvrement et Contentieux



Conseiller Clientèle SAV



Gestionnaire Back office

