



L'assurance-crédit pour tous

BANQUE DE FRANCE

EUROSYSTÈME

MÉDIATION
DU CRÉDIT

SOMMAIRE

Introduction	3
Fiche 1 : Pourquoi souscrire une assurance-crédit	5
Fiche 2 : Les principales caractéristiques d'un contrat d'assurance-crédit	8
Fiche 3 : Comment souscrire un contrat d'assurance-crédit	12
Fiche 4 : Comment connaître auprès de chaque assureur-crédit la note de mon entreprise et les montants garantis	16
Fiche 5 : Quelles informations sur mon entreprise fournir aux assureurs-crédit	19
Fiche 6 : Je suis acheteur, que faire en cas de réduction de garantie par un assureur-crédit	23
Fiche 7 : Je suis assuré-crédit, que faire en cas de réduction de garantie sur un de mes acheteurs	26
Fiche 8 : Comment saisir la Médiation du crédit	28

INTRODUCTION

Ce guide s'adresse à tous les dirigeants d'entreprise, qu'ils soient à la tête d'une entreprise « assurée-crédit » ou non, qu'ils s'interrogent sur la souscription d'un contrat d'assurance-crédit ou qu'ils ne connaissent pas ce type de garanties. Il est également destiné aux très petites entreprises qui se posent des questions sur le fonctionnement de l'assurance-crédit. Chefs d'entreprise, vous êtes de toute façon concernés par l'assurance-crédit, votre entreprise combinant à la fois un statut de fournisseur et un statut de client/acheteur.

En tant que fournisseur, les impayés de vos clients peuvent mettre en jeu l'équilibre financier de votre entreprise. L'assurance-crédit permet de vous protéger contre ce risque. Les assureurs-crédit ont développé une offre de produits adaptée à chaque type d'entreprise, de la petite entreprise à la multinationale, pour le marché domestique comme à l'exportation. C'est à vous d'étudier et de décider s'il est pertinent de souscrire ce type de contrats pour votre activité. Ce guide vous offre des conseils pratiques pour arrêter la meilleure stratégie de couverture.

En tant que client/acheteur, et notamment si vous souhaitez obtenir des délais de paiement de la part de vos fournisseurs, vous ne pouvez ignorer que la situation financière de votre entreprise est analysée par les assureurs crédit du marché. Ces derniers ajusteront en conséquence les garanties qu'ils accordent à certains de vos fournisseurs contre vos éventuels impayés. Être indirectement informé par un de ses fournisseurs d'une décote effectuée par un assureur-crédit et être obligé de payer comptant « au cul du camion » peuvent être des expériences éprouvantes, au-delà de l'impact potentiellement déstabilisateur sur la trésorerie de l'entreprise. Ce guide vous expose les bons réflexes à avoir pour éviter ou gérer au mieux ces situations.

Chefs d'entreprise, pour vous accompagner dans la gestion de votre poste clients et dans vos relations avec les assureurs-crédit, nous vous proposons ce guide opérationnel « **L'assurance-crédit pour tous** ». Fruit de l'expérience accumulée par la Médiation du crédit et d'un travail collectif avec les réseaux socio-professionnels et les assureurs-crédit, il comprend des conseils et des fiches pratiques détaillées reprenant toutes les étapes de la gestion des risques d'impayé. Si l'ensemble des bonnes pratiques présentées ci-après sont intégrées au sein de votre entreprise, alors les chances d'établir une stratégie bénéfique et constructive avec les assureurs-crédit s'en trouveront considérablement augmentées.

FICHE 1

POURQUOI SOUSCRIRE UNE ASSURANCE-CRÉDIT

En résumé...

Un contrat d'assurance-crédit propose 3 types de service :

- la prévention du risque d'impayé
- le recouvrement des impayés
- l'indemnisation des créances non recouvrées

LE RISQUE D'IMPAYÉ

Votre entreprise court le risque de ne pas être payée par un client, privé ou public, sur le marché domestique ou à l'exportation. Deux grands types de risques peuvent être distingués :

- le **risque commercial** est le non-paiement au terme d'un délai prévu au contrat ou l'insolvabilité d'un acheteur après la livraison et la facturation des biens ou services ;
- le **risque politique** est tout événement ou décision d'ordre politique pouvant générer des pertes commerciales ou financières : émeutes, guerre civile ou étrangère, embargo, boycott, retrait de licence, inconvertibilité de devises, nationalisation...

A ce jour, d'autres types de couverture peuvent être proposés, par exemple contre les risques de fabrication, de bonne fin, de fraude... qui viennent en option d'une police principale en risque commercial.

En France les créances clients peuvent représenter souvent plusieurs dizaines de jours de chiffre d'affaires. Dès lors, les conséquences d'un impayé peuvent être très graves. Les impayés sont ainsi à l'origine d'une défaillance d'entreprise sur quatre. Même si vous avez la surface financière pour amortir l'impact du défaut d'un client, les conséquences ne sont pas négligeables : par exemple, pour compenser un impayé de 5 000 €, votre entreprise devra réaliser un chiffre d'affaires supplémentaire de 100 000 € si son taux de marge bénéficiaire est de 5%.

Dès lors, prévenir le risque d'impayé et s'en protéger sont essentiels pour développer vos activités.

LES SERVICES D'UNE ASSURANCE-CRÉDIT

L'assurance-crédit est une assurance qui protège votre entreprise contre le risque d'impayé des biens commandés/livrés et services fournis, en vous informant sur la solvabilité de vos clients et en vous permettant d'être couvert et indemnisé en cas de non-paiement de vos créances commerciales, sur le marché domestique (assurance-crédit domestique) comme à l'export (assurance-crédit export).

UN CONTRAT D'ASSURANCE-CRÉDIT PROPOSE 3 TYPES DE SERVICE

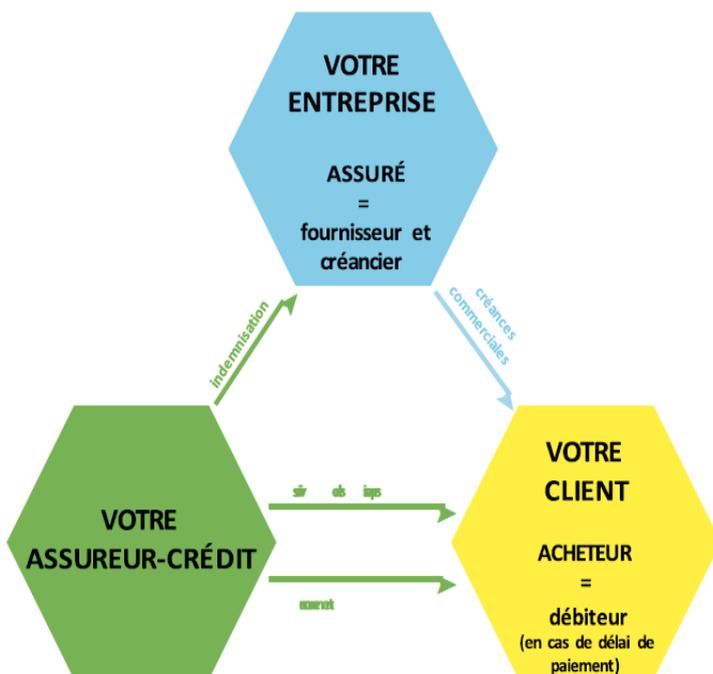
- **La prévention du risque d'impayé** : en amont, l'assureur-crédit joue un rôle important en matière de prévention des risques. A partir des informations qu'il collecte et analyse, il apporte à l'assuré son expertise dans l'identification et l'évaluation des risques d'impayés des prospects ou clients. Ainsi, lorsque l'entreprise assurée demande à l'assureur-crédit des garanties ayant pour objet des créances trop risquées, ce dernier pourra les refuser ou les accepter seulement partiellement. L'assuré sera alors libre d'accorder ou non des délais de paiement à son client, mais aura été alerté sur le risque encouru.
- **Le recouvrement des impayés** : en cas d'impayé, que la créance soit assurée ou non, l'assureur-crédit met à la disposition de son assuré un service de recouvrement amiable et contentieux. Son intervention précoce pourra

permettre à l'assuré de recouvrer sa créance et ainsi de préserver sa trésorerie.

■ **L'indemnisation des créances non recouvrées** : si le recouvrement a échoué ou n'a permis de récupérer qu'une partie de la créance assurée, l'assuré bénéficie d'une indemnisation. Cependant, une quotité, dont le montant varie selon les contrats, demeure à sa charge.

Avec l'assurance-crédit, vous bénéficiez d'un suivi permanent de la situation financière des clients et prospects, ce qui vous permet de gagner en sérénité dans l'acceptation de nouvelles commandes et de développer votre activité en étant sûr d'être payé. Vous maîtrisez la gestion du poste clients en optant pour la sécurité et préservez la rentabilité de la société sans avoir à redoubler d'efforts commerciaux pour compenser l'impact d'un impayé.

**Les 3 types de service
pour l'entreprise qui souscrit un contrat d'assurance-crédit**



FICHE 2

LES PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES D'UN CONTRAT D'ASSURANCE-CRÉDIT

En résumé...

- Dans une police globale, l'assureur-crédit peut couvrir certains clients et en refuser d'autres.
- Vous devez formuler une demande de couverture avec un montant précis auprès de l'assureur pour les clients dits « dénommés ». L'assureur procède à un examen préalable du dossier, rend un arbitrage portant sur le montant de couverture que vous avez demandé, délivre un accord partiel ou complet, et fixe ainsi une limite.
- Dans le cadre de cette limite, l'assureur prend à sa charge un pourcentage d'indemnisation appelé « quotité garantie » ou « quotité d'indemnisation », en général de l'ordre de 90 %.

LES GARANTIES

Les garanties souscrites doivent être choisies selon la typologie de votre portefeuille de clients et votre politique de risque :

- **acheteurs couverts** : marché domestique / marché à l'exportation ;
- **risques couverts** : risque de non-paiement à l'issue de l'exécution du contrat / risque politique...

Types de polices d'assurance-crédit

- **police globale** : elle porte sur l'entièreté de votre chiffre d'affaires assurable. L'assurance joue dès que l'entreprise assurée constate un premier impayé sur un client initialement couvert par l'assureur-crédit. Les polices globales représentent plus de 90% du marché ;
- **police déglobalisée** : elle est ciblée sur un groupe de clients spécifiques ou une zone géographique ;
- **police en excédent de pertes** : l'assurance indemnise au-delà d'un certain volume d'impayés que l'entreprise estime pouvoir conserver à sa charge ;
- **police de garantie supplémentaire** (dite aussi « top-up cover ») : l'assurance indemnise au-delà de la limite de crédit accordée par une première police d'assurance sur un client donné ;
- **police sur des marchés ponctuels** : les garanties sont accordées au cas par cas pour couvrir des opérations commerciales spécifiques, d'une durée importante ou d'un montant élevé.

Arbitrage, limite de crédit et quotité garantie

Dans une police globale, l'assureur-crédit peut couvrir certains clients et en refuser d'autres. Votre portefeuille de clients est en fait réparti en clients dits « dénommés » et en clients dits « non dénommés » : les premiers nécessitent de votre part une demande de couverture avec un montant précis auprès de l'assureur, contrairement aux clients « non dénommés » qui sont couverts sans l'accord préalable de l'assureur.

S'agissant des clients « dénommés », l'assureur procède à un examen préalable du dossier, rend un arbitrage portant sur le montant de couverture demandé par l'assuré, délivre un accord partiel ou complet, et fixe ainsi une limite de crédit. La limite de crédit peut varier à tout moment de la vie du contrat, la nouvelle limite s'applique alors sur les nouvelles commandes. Dans le cadre de cette limite, l'assureur prend à sa charge un pourcentage d'indemnisation appelé « quotité garantie » ou « quotité d'indemnisation », en général de l'ordre de 90 %.

Pour les clients « non dénommés », l'assureur accorde l'autorisation de consentir du crédit sans son agrément préalable, mais à certaines conditions et avec des limites de crédit d'un faible montant (inférieures à 5 000 € en général, montant pouvant être négocié avec l'assureur).

La « quotité garantie »/« quotité d'indemnisation » est dans ce cas-là plus faible que pour les clients « dénommés ».

La garantie Ordre à livrer / Commande en cours

Lorsque l'assureur-crédit réduit ou supprime la couverture d'un client, cette garantie permet – sous condition de la validation par l'assureur – aux commandes en cours, qui ne sont pas encore livrées, d'être couvertes sur la base du contrat d'assurance-crédit.

La limite de décaissement

En général, une clause limite le montant des indemnités susceptibles d'être versées par l'assureur au titre d'un exercice annuel. Dans les polices globales, cette limite peut prendre la forme soit d'un montant absolu en euros, soit d'un multiple (de 20 à 40 fois) des primes payées par l'assuré au titre du même exercice.

L'INDEMNISATION EN CAS D'IMPAYÉ

Confronté à un client qui ne règle pas à l'échéance, vous pouvez lui accorder, dans des limites fixées par le contrat, une prorogation de la date d'échéance initialement arrêtée.

Le non-paiement à l'échéance qui ne donne pas, ou plus, lieu à prorogation est un « impayé caractérisé ». Si, en dépit des moyens amiables mis en œuvre, la créance demeure partiellement ou totalement impayée, vous bénéficierez d'une indemnisation qui sera effectuée à l'expiration d'un délai variable selon les polices, de l'ordre de 1 mois (en cas de procédure collective) à 6 mois.

Vous devez déclarer tout impayé dans les délais indiqués au contrat, au risque de vous voir refuser son indemnisation.

Par ailleurs, suivez attentivement les relevés et décomptes fournis par votre assureur-crédit.

COÛT DE L'ASSURANCE-CRÉDIT

Le coût de l'assurance-crédit est composé de la prime, de frais d'enquêtes et de surveillance de vos acheteurs, et d'éventuels frais de recouvrement en cas de contentieux. Pour sa part, le montant de la prime est calculé sur la base de multiples paramètres : chiffre d'affaires assurable, répartition géographique, secteur d'activité, composition de la clientèle, délai de crédit maximum, historique de la sinistralité... Pour une police globale, la prime est une proportion du chiffre d'affaires assurable (taux exprimé en « pour mille » du chiffre d'affaires) tandis que les autres types de polices ont un mode de calcul plus directement lié au risque effectivement couvert.

La prime d'une police d'assurance-crédit peut varier. À échéance, les paramètres du contrat peuvent être révisés en tenant compte des résultats de la police : taux de prime, quotités garanties, franchise, participation aux bénéfices...

DURÉE ET RÉSILIATION DU CONTRAT D'ASSURANCE-CRÉDIT

La plupart des contrats d'assurance-crédit sont souscrits pour une durée de 1 à 3 ans.

L'assureur peut décider de résilier le contrat à la suite d'un sinistre important, après préavis.

FICHE 3

COMMENT SOUSCRIRE

UN CONTRAT D'ASSURANCE-CRÉDIT

En résumé...

Vous pouvez souscrire un contrat d'assurance-crédit :

- par l'intermédiaire d'un courtier en assurance-crédit
- dans un contrat d'affacturage

Plusieurs sociétés d'assurance-crédit opèrent en France. Vous pouvez souscrire directement auprès d'un assureur, ou par l'intermédiaire d'une société qui a un statut de courtier, ou encore par le biais d'un service optionnel à votre contrat d'affacturage.

N'hésitez pas à faire jouer la concurrence entre sociétés et intermédiaires. Au-delà du prix et des garanties proposées, la mise à disposition des informations sur les acheteurs et l'étendue des services offerts sont à prendre en compte. Lorsque votre entreprise est un groupe d'une taille importante avec plusieurs entités opérant sur des marchés et/ou localisées dans des pays différents, la question peut se poser de choisir entre un seul ou plusieurs contrats.

DIRECTEMENT AUPRÈS D'UN ASSUREUR-CRÉDIT

La plupart des sites des assureurs-crédit exposent en ligne les différents types de contrats commercialisés (TPE, PME, grandes entreprises, multinationales...) et proposent des études gratuites et des devis personnalisés en ligne ou par téléphone qui permettent d'initier une éventuelle relation commerciale. Un représentant de l'assureur-crédit peut aussi se déplacer sur simple demande.

Les principaux assureurs-crédit intervenant en France sont les suivants :

[Allianz Trade](#)

[Atradius](#)

[Coface](#)

[AXA Assurcrédit](#)

[Groupama](#)

[AIG France](#)

[Credendo](#)

Ces sociétés gèrent directement les contrats, dès leur mise en place, pendant la durée de vie et lors d'un éventuel renouvellement et portent les risques d'impayés à leur propre bilan.

PAR L'INTERMÉDIAIRE D'UN COURTIER EN ASSURANCE-CRÉDIT

Vous pouvez aussi vous adresser à des sociétés qui conseillent les entreprises pour le financement de leurs besoins en fonds de roulement et la couverture de leurs risques clients. Ces sociétés sont notamment immatriculées au registre de l'Orias en tant que courtiers en assurance. Elles ne portent pas le risque d'impayé à leur bilan, mais peuvent vous accompagner dans le choix d'un contrat d'assurance-crédit, en faisant jouer la concurrence entre assureurs-crédit et en vous conseillant de manière indépendante :

- lors de la mise en place ou du renouvellement d'un contrat, le courtier vous conseillera sur le bon schéma et sur les offres disponibles sur le marché ;
- pendant la durée de vie du contrat, il pourra vous assister lors des procédures d'insistance (cf. fiche 7) et lors de la procédure d'indemnisation à la suite d'un impayé.

En général, le courtier est rémunéré par une commission sur la prime versée.

DANS UN CONTRAT D'AFFACTURAGE

L'assurance-crédit peut être aussi un service optionnel d'un contrat d'affacturage. Si vous avez signé auprès d'une société d'affacturage un contrat afin de céder les créances que vous possédez sur vos clients pour récupérer immédiatement de la trésorerie, vous pouvez :

- soit supporter l'impayé de votre client : la créance financée est débitée de votre compte et la facture vous est rétrocédée, charge à vous d'en effectuer le recouvrement ;
- soit, pour ne pas supporter ce risque d'impayé, choisir une assurance-crédit incluse dans le contrat d'affacturage : on parle alors de « full factoring ». C'est la société d'affacturage qui joue le rôle d'assureur-crédit en cas de défaillance des clients, et qui détermine les limites de crédit.

Une entreprise peut également souscrire une assurance-crédit extérieure au contrat d'affacturage : on parle alors d'affacturage avec délégation de police d'assurance-crédit. Dans ce schéma, la société d'affacturage devient bénéficiaire du droit à indemnités, et les limites de crédit sont délivrées directement par l'assureur-crédit.

A NE PAS CONFONDRE

A côté des acteurs précédemment cités, il existe d'autres sociétés intervenant sur le risque d'impayé sans pour autant proposer des garanties d'assurance-crédit :

- **société d'information financière** qui délivre de l'information économique et financière – data, enquête, notation privée, scoring... - sur vos clients et prospects afin de mieux sécuriser vos partenariats commerciaux ;
- **société spécialisée dans le renseignement commercial** qui délivre un renseignement personnalisé sur certains de vos partenaires pour vous aider dans la gestion de votre risque client. Ce service est principalement utilisé dans le cadre de la prospection afin de sélectionner des clients potentiels financièrement fiables ;
- **société de recouvrement** qui procède au recouvrement amiable et judiciaire des créances pour le compte d'autrui.

FICHE 4

COMMENT CONNAÎTRE AUPRÈS DE CHAQUE ASSUREUR-CRÉDIT

LA NOTE DE MON ENTREPRISE ET LES MONTANTS GARANTIS

En résumé...

- Vous pouvez vous abonner gratuitement aux portails d'information des assureurs-crédit afin d'avoir accès à la tranche de montant garanti accordé par chacun d'entre eux sur votre entreprise.
- En cas de réduction ou résiliation des lignes de garanties entraînant un changement de tranche de montant garanti et successive à un changement d'appréciation du risque par l'assureur-crédit, ce dernier vous adresse un message vous invitant à vous connecter au portail d'information en ligne. Vous avez alors accès à la nouvelle tranche de montant garanti par l'assureur-crédit. Un contact vous permet d'obtenir des explications sur les éléments ayant conduit l'assureur-crédit à revoir son appréciation.

Les cas de réduction ou résiliation de lignes de garantie peuvent avoir des conséquences importantes sur votre entreprise. A vous de vous tenir informé en temps réel de sa notation et de son évolution auprès des différents assureurs-crédit. Par ailleurs, les rumeurs, fondées ou non, peuvent avoir de

graves répercussions sur l'image de votre entreprise. A vous de les confronter aux véritables positions des assureurs-crédit.

S'ABONNER AUPRÈS DES PORTAILS D'INFORMATION DES ASSUREURS-CRÉDIT

Chaque assureur-crédit signataire de la convention du 17 juin 2013 avec la Médiation du crédit a mis en place un portail d'information en ligne qui s'adresse à l'ensemble des entreprises notées (acheteurs) et pas seulement assurées. Il repose sur un principe d'abonnement gratuit. Une fois connecté au portail, l'acheteur a accès à la tranche de montant garanti par l'assureur-crédit.

Cette information est régulièrement mise à jour par l'assureur-crédit.

Afin de faciliter l'inscription de votre entreprise aux portails d'information des différents assureurs-crédit, un site a été mis en place : [Acheteurs assurance-crédit](#)

Ce site met à votre disposition un formulaire de demande d'inscription qui vous permet de compléter en une unique fois les formulaires de renseignements nécessaires à votre enregistrement auprès du (ou des) assureur(s)-crédit que vous avez sélectionné(s).

Les abonnements ne sont définitivement validés qu'après réception par les assureurs-crédit du formulaire dûment signé par le demandeur.

SE TENIR INFORMÉ DES CAS DE RÉDUCTION OU RÉSILIATION DES LIGNES DE GARANTIE

En cas de réduction ou résiliation des lignes de garanties entraînant un changement de tranche de montant garanti et successive à un changement d'appréciation du risque par l'assureur-crédit, ce dernier adresse systématiquement à l'entreprise abonnée un message (courriel, courrier ou fax) l'invitant à se connecter au portail d'information en ligne.

Une fois connecté au portail, l'acheteur a accès à la nouvelle tranche de montant garanti par l'assureur-crédit.

Un contact (numéro de téléphone ou site internet) lui permet d'obtenir des explications sur les éléments ayant conduit l'assureur-crédit à revoir son appréciation.

FICHE 5

QUELLES INFORMATIONS SUR MON ENTREPRISE

FOURNIR AUX ASSUREURS-CRÉDIT

En résumé...

- Faire face à une demande de renseignements de la part d'un assureur-crédit, il est important de répondre et de fournir les documents demandés, faute de quoi l'assureur-crédit risque de tirer des conclusions négatives non-fondées sur la santé financière de votre entreprise.
- Il est essentiel de fournir spontanément et régulièrement des documents qui permettent de justifier votre situation financière.
- Même (et surtout) en cas de difficultés passagères ou de problèmes de trésorerie, n'hésitez pas à contacter les assureurs-crédit pour expliquer votre situation et tenter de remédier à une éventuelle réduction d'encours.

La notation de votre entreprise auprès des assureurs-crédit est cruciale. Etablir des contacts réguliers et un dialogue approfondi avec les assureurs-crédit vous permettra de gagner et conserver leur confiance et de leur donner l'image la plus fidèle de votre entreprise.

DÉVELOPPER DES RELATIONS DE CONFIANCE AVEC LES ASSUREURS-CRÉDIT

Votre entreprise est régulièrement (plusieurs fois par an) évaluée à travers les informations financières et renseignements commerciaux que les assureurs-crédit auront pu recueillir. Ces derniers collectent les informations sur votre entreprise auprès de différentes sources (greffe du Tribunal de commerce, sociétés d'information financière...), mais aussi directement auprès de vous.

Les résiliations ou diminutions de lignes de garantie pouvant parfois résulter d'une absence d'information ou d'une information tardive sur la situation financière de votre entreprise, vous avez tout intérêt à adresser les éléments utiles directement à tous les assureurs-crédit, que ce soit spontanément ou sur leur demande.

Face à une demande de renseignements de la part d'un assureur-crédit, il est important de répondre et de fournir les documents demandés, faute de quoi l'assureur-crédit risque de tirer des conclusions négatives non-fondées sur la santé financière de votre entreprise et réduire les lignes garanties de votre/vos fournisseur(s).

Par ailleurs, il est essentiel de fournir spontanément et régulièrement des documents – accompagnés de notes explicatives – qui permettent de justifier votre situation financière. Même (et surtout) en cas de difficultés passagères ou de problèmes de trésorerie, n'hésitez pas à contacter les assureurs-crédit pour expliquer votre situation et tenter de remédier à une éventuelle réduction de garantie. Une prise de contact anticipée de votre part sera appréciée.

LES DOCUMENTS ET INFORMATIONS À FOURNIR

Les assureurs-crédit mettent à votre disposition des portails sécurisés de collecte de vos documents.

Si les méthodes d'évaluation des risques diffèrent d'un assureur à l'autre, la plupart prennent en compte, avec des équilibres qui leur sont propres, les éléments présentés ci-après. Pour autant, la liste suivante n'est pas exhaustive et vous pourrez fournir tous les documents qui vous sembleront utiles au regard des spécificités de votre entreprise et de votre secteur d'activité.

Envoyez un exemplaire de votre liasse fiscale le plus vite possible après la clôture de votre exercice

Vous pouvez adresser aux assureurs-crédit la liasse complète, ou au moins les tableaux suivants : actif, passif, compte de résultat, état des échéances des créances et des dettes à la clôture de l'exercice.

Si votre exercice est déficitaire, envoyez votre liasse quand même. Dans tous les cas, il est préférable que l'assureur-crédit connaisse vos résultats par votre intermédiaire, avec vos propres commentaires.

Joignez à la liasse fiscale vos commentaires et des informations complémentaires

En lien avec votre expert-comptable, n'hésitez pas à commenter :

- les évolutions de l'activité de l'entreprise (chiffre d'affaires) et des principaux postes (investissements, stocks, ...), en expliquant les hausses et baisses significatives ;
- les principales perspectives pour l'exercice à venir ;
- les mesures en cours à signaler, comme des actions correctrices sur des postes dégradés.

En outre, vous pouvez préciser :

- le détail sur les crédits bancaires existants : échéances, clauses particulières, garanties consenties... ;
- vos comptes fournisseurs en fin d'exercice et une liste de vos principaux fournisseurs en mentionnant les encours de crédit envisagés avec eux ;
- la diversification de votre portefeuille de clients.

Signalez les évènements significatifs qui surviennent en cours d'exercice

- les évolutions juridiques importantes : création d'une holding, mise en location-gérance de l'activité ou filialisation, cession de fonds de commerce, changement de dirigeant ou d'actionnaire... ;
- des incidents de paiement avec des fournisseurs ;
- des retards dans le règlement d'une somme due au titre d'impôts ou de cotisations sociales ainsi que les redressements fiscaux ou de l'Urssaf ;
- les contestations ou litiges importants.

Les 3 sources d'informations des assureurs-crédit sur votre entreprise

Sources externes

- ✓ Greffe du Tribunal de commerce
- ✓ Sociétés d'information financière
- ✓ ...

Vous-même

- ✓ Votre liasse fiscale commentée
- ✓ Détail des crédits bancaires existants
- ✓ Vos comptes fournisseurs
- ✓ Événements significatifs en cours d'exercice

Vos fournisseurs

- ✓ Eventuels retards de paiement de votre part
- ✓ ...

FICHE 6

JE SUIS ACHETEUR : QUE FAIRE EN CAS DE RÉDUCTION DE GARANTIE PAR UN ASSUREUR-CRÉDIT

En résumé...

- En cas de réduction de garantie sur votre entreprise, il faut savoir dialoguer directement avec l'assureur-crédit, même si vous n'avez aucune relation contractuelle avec lui.
- La Médiation du crédit peut être saisie par tout acheteur qui enregistre une réduction ou résiliation de lignes de garantie de la part d'un assureur-crédit.

L'opinion que vos fournisseurs se font de votre entreprise, de sa solidité financière comme de sa capacité à respecter ses engagements de paiement, se forge sur la durée ; entretenir des relations de confiance avec vos fournisseurs, soigner de façon régulière votre communication auprès d'eux est fondamental. Cependant, un assureur-crédit peut réévaluer son opinion sur votre entreprise et informer ceux qui, parmi vos fournisseurs, sont assurés auprès de lui.

C'est dans ce nouveau contexte que vos fournisseurs vont décider de revoir ou non les délais de paiement qu'ils vous accordaient jusqu'ici. Dans ces circonstances, il faut aussi savoir dialoguer directement avec l'assureur-crédit, même si vous n'avez aucune relation contractuelle avec lui. Et il faut savoir le faire régulièrement, la notation des assureurs-crédit pouvant varier plusieurs fois dans l'année.

DISCUTER AVEC L'ASSUREUR-CRÉDIT QUI A RÉDUIT LES LIGNES DE GARANTIE

Sauf cas exceptionnels, les réductions ou résiliations de lignes de garantie par un assureur ne sont effectives que dans un délai d'un mois après l'information de ses assurés. Il est rappelé qu'en vertu des conditions contractuelles proposées par les assureurs-crédit, la garantie au titre des commandes fermes peut permettre à un fournisseur assuré d'être encore garanti pendant un mois pour les livraisons qu'il est tenu d'effectuer après une décision de réduction ou de résiliation, dans la limite des clauses du contrat d'assurance-crédit.

L'intérêt d'un abonnement auprès des portails d'information des assureurs-crédit (cf. fiche 4) est particulièrement important dans ces circonstances, car il permet d'une part, à l'acheteur abonné d'être rapidement informé et d'autre part, de lui donner la possibilité de fournir à l'assureur-crédit des informations susceptibles d'améliorer sa connaissance de la situation financière de l'entreprise. Ces informations permettront à l'assureur-crédit de revoir, le cas échéant, sa position initiale.

Cet échange entre l'acheteur abonné et l'assureur-crédit est néanmoins encadré dans le temps afin de permettre d'éventuels ajustements opérationnels au niveau des fournisseurs. Compte tenu du délai d'un mois entre la prise de décision de l'assureur-crédit et l'effectivité de la dégradation, cet échange devra avoir lieu dans un délai maximal d'une semaine après la décision de l'assureur-crédit, soit trois semaines minima avant l'effectivité de la réduction de la couverture.

Les engagements auprès des acheteurs abonnés

L'assureur-crédit donne à tout acheteur abonné à son portail qui le demande, toute information utile sur les raisons de sa décision de réduction ou résiliation, dans **un délai maximum de 48 heures**.

L'assureur-crédit examine toute nouvelle information que l'acheteur pourrait lui donner, susceptible d'améliorer sa connaissance de la situation financière de l'acheteur et lui permettant, le cas échéant, de revoir sa position initiale.

De façon plus générale, tout assureur-crédit explique et motive toute réduction ou résiliation de garantie, à chaque fois que toute entreprise qui en fait l'objet le demande. A cet effet, chaque assureur-crédit a mis en place une ligne d'appel téléphonique permettant à l'entreprise d'obtenir une information personnalisée et détaillée sur les motifs de l'appréciation portée par l'assureur ou des tranches de montants garantis.

SAISIR LA MÉDIATION DU CRÉDIT AUX ENTREPRISES

La Médiation du crédit peut être saisie par tout acheteur qui enregistre une réduction ou résiliation de lignes de garantie de la part d'un assureur-crédit (cf. fiche 8). Le travail de médiation consiste à essayer de rapprocher les positions divergentes de l'entreprise (acheteur) et de l'assureur-crédit.

FICHE 7

JE SUIS ASSURÉ-CRÉDIT : QUE FAIRE EN CAS DE RÉDUCTION DE GARANTIE SUR UN DE MES ACHETEURS

En résumé...

- Votre assureur-crédit vous informe dès sa prise de décision des réductions de lignes de garantie portant sur un acheteur. Il explique et motive sa décision si vous le lui demandez. Il est possible de faire appel de la décision de votre assureur.
- Un fournisseur jugeant ne pas être suffisamment couvert par sa police d'assurance-crédit, peut étudier la possibilité d'une garantie additionnelle à la garantie accordée par l'assureur de premier rang.
- La Médiation du crédit peut être saisie par toute entreprise assurée-crédit dont un client est l'objet d'une réduction de garantie par son assureur-crédit.

DISCUTER AVEC MON ASSUREUR-CRÉDIT

Votre assureur-crédit vous informe dès sa prise de décision des réductions de lignes de garantie portant sur un acheteur. Il explique et motive sa décision si vous le lui demandez.

S'agissant de lignes de garantie, il est possible de faire appel de la décision de votre assureur. Cette « procédure d'insistance » a des chances d'aboutir si vous avez des éléments d'informations sur votre client susceptibles d'influer sur la décision de l'assureur, notamment par rapport aux explications et motivations qu'il vous a données.

ETUDIER LA POSSIBILITÉ DE GARANTIES ADDITIONNELLES

Un fournisseur jugeant ne pas être suffisamment couvert par sa police d'assurance-crédit, peut étudier la possibilité d'une garantie additionnelle à la garantie accordée par l'assureur de premier rang. Il existe aujourd'hui sur le marché deux types d'offre de « top-up cover » :

- les top-up « intégrées » proposées par les assureurs-crédit afin de compléter leurs propres lignes de garantie : il s'agit de lignes de garanties complémentaires individuelles délivrées et tarifées par client ;
- les top-up « externes » commercialisées par un autre assureur-crédit.

Les conditions contractuelles de ces polices de garantie additionnelle sont présentées sur les sites des différents assureurs-crédit et des courtiers en assurance-crédit.

SAISIR LA MÉDIATION DU CRÉDIT AUX ENTREPRISES

La Médiation du crédit peut être saisie par toute entreprise assurée-crédit dont un client est l'objet d'une réduction de garantie par son assureur-crédit (cf. fiche 8). Le travail de médiation consiste à essayer de rapprocher les positions divergentes de l'entreprise (fournisseur) et de l'assureur-crédit.

FICHE 8

COMMENT SAISIR LA MÉDIATION DU CRÉDIT

En résumé...

- La saisine du Médiateur du crédit est gratuite et ouverte à toute entreprise, quelle que soit sa taille, son secteur d'activité et sa forme juridique, pour toute question relative à l'assurance-crédit. Pour cela, il suffit de déposer un dossier sur le site de la Banque de France à la page [Saisir la médiation du crédit](#) .

LA MÉDIATION DU CRÉDIT AUX ENTREPRISES

La saisine du Médiateur du crédit est gratuite et ouverte à toute entreprise, quels que soient sa taille, son secteur d'activité et sa forme juridique, pour toute question relative à l'assurance-crédit. Pour cela, il suffit de déposer un dossier sur le site de la Banque de France à la page [Saisir la médiation du crédit](#) (rubrique « Créer ou modifier mon dossier »). Le chef d'entreprise est alors contacté par le médiateur de son département et l'éligibilité de sa demande est confirmée, le cas échéant, dans les 48 heures.

Traitement des dossiers de médiation en première phase

Les assureurs-crédit concernés par la médiation sont informés en temps réel par le médiateur de la démarche de leur assuré (fournisseur) ou du client de leur(s) assuré(s) (acheteur).

Dès que l'assureur-crédit est informé de l'ouverture de la procédure de médiation, il prend contact directement avec l'entreprise à l'origine de la procédure.

Dans un délai de trois jours ouvrés (entre J et J+3), l'ensemble des voies et moyens permettant de répondre positivement à la demande de maintien, ou de souscription nouvelle ou complémentaire, d'une garantie d'assurance-crédit est étudié par les acteurs concernés. Dans cette période, le ou les assureurs-crédit concernés signifie(nt) leur position, le cas échéant révisée, à l'entreprise.

Durant cette première phase, les éventuelles garanties en vigueur à la date du dépôt du dossier de médiation sont maintenues pour l'entreprise qui a effectué la saisine.

A l'issue de ce délai de trois jours, l'assureur-crédit informe le médiateur de sa position. En cas de maintien de la décision contestée, une seconde phase est entamée.

Traitement des dossiers de médiation en seconde phase

À échéance des trois jours ouvrés après saisine du ou des assureurs-crédit concernés, sur demande de l'entreprise et à défaut d'une issue favorable en première phase, le médiateur prend contact avec chacun des acteurs (assureur(s)-crédit, fournisseur(s), acheteur(s)), afin d'engager la phase active de médiation.

A cet effet, le (ou les) assureur(s)-crédit visé(s) par le dossier de médiation communique(nt) au médiateur l'ensemble des pièces du dossier qui sont nécessaires à l'instruction en médiation et qui justifient la restriction ou la suppression de la couverture des encours visés en garantie. Les assureurs-crédit communiquent au médiateur, dès l'ouverture de la seconde phase, le montant de l'encours global garanti.

Durant un délai de trois jours ouvrés à compter de la date de démarrage de cette seconde phase, les éventuelles garanties en vigueur lors du dépôt du dossier de médiation sont maintenues pour l'entreprise qui a effectué la saisine, sauf en cas de survenance d'une procédure judiciaire.

L'ensemble des voies et moyens permettant de répondre positivement à la demande de maintien, ou de souscription nouvelle ou complémentaire, d'une garantie d'assurance-crédit sur les encours visés par le dossier est étudié par le médiateur en lien avec les acteurs concernés. Le médiateur informe régulièrement l'entreprise et l'assureur-crédit du déroulement de la procédure et en particulier des perspectives de conclusion d'un accord de médiation. La médiation prend fin lorsque le médiateur déclare avoir réussi ou pas à rapprocher les positions initialement divergentes de l'entreprise et de l'assureur-crédit.

Les assureurs-crédit font leurs meilleurs efforts pour traiter, avec la Médiation, les cas dans lesquels le fournisseur est une entreprise étrangère garantie par un assureur-crédit étranger membre du même groupe que l'assureur-crédit signataire.

Pour les dossiers dont ils sont saisis en médiation, les assureurs-crédit réexaminent, au cours de chacun des trois semestres suivant la clôture du dossier, le niveau du risque client et la note attribuée, afin de pouvoir, le cas échéant, rehausser le niveau de garantie de l'entreprise concernée. Chacun de ces examens donne lieu à un contact direct avec l'entreprise concernée.

Les 5 étapes d'une médiation

- 1 En cas de réduction ou de résiliation de lignes de garanties, vous déposez votre dossier en ligne sur la plateforme de saisine de la Médiation sur le site de la Banque de France.
- 2 S'il est jugé éligible, votre dossier est admis en médiation dans les 48h.
- 3 L'assureur-crédit, informé de votre démarche par le médiateur de votre département, dispose de 3 jours pour modifier éventuellement ses positions.
- 4 En cas de maintien par l'assureur-crédit de la décision que vous contestez, le médiateur engage la phase d'instruction de la médiation.
- 5 Après négociation et si la situation le permet, le médiateur propose une solution : maintien, ou souscription nouvelle ou complémentaire, d'une garantie d'assurance-crédit sur les encours visés par votre dossier.

POUR PLUS D'INFORMATIONS...

- le site permettant l'inscription de votre entreprise aux différents portails d'information en ligne mis en place par les assureurs-crédit : [Acheteurs assurance-crédit](#)
- le site de la Fédération Française de l'Assurance : [France Assureurs](#)
- les sites des principaux assureurs-crédit : cf. fiche 3
- le site de Bpifrance (pour les garanties publiques à l'exportation délivrées par Bpifrance Assurance Export) : [Bpifrance - Assurance Export](#)
- l'espace Médiation du crédit sur le site de la Banque de France : [Médiation du crédit](#)
- l'assistance téléphonique de la Médiation du crédit : **3414** (prix d'un appel local)
 - *Pour se renseigner sur la Médiation, les conditions d'instruction de la procédure, ainsi que sur la démarche à suivre pour déposer un dossier.*
 - *Pour se faire communiquer les coordonnées d'un conseiller bénévole « Tiers de confiance de la Médiation », qui pourra vous accompagner lors de la procédure.*
- le site de l'IEDOM pour les entreprises outre-mer : [IEDOM](#)