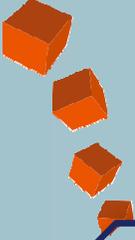


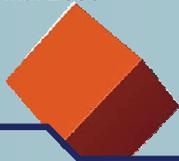


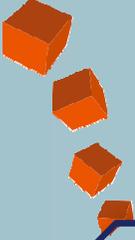
MERCURE Finances
Gestion des Litiges – Médiation
Recouvrement de Créances



SOMMAIRE

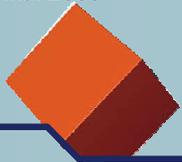
- **PRESENTATION DE MERCURE FINANCES**
- **APPROCHE METHODOLOGIQUE**
- **MERCURE ONLINE**
- **HONORAIRES ET MODALITES FINANCIERES**
- **REFERENCES CLIENTS**

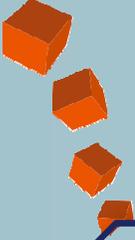




MERCURE FINANCES

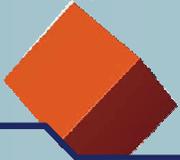
**Eligible en 2006 à l'estampille « *Gazelle* »
accordée par le Ministère de l'Economie pour
récompenser les PME de moins de 250 salariés
ayant connu un taux de croissance exceptionnel
(plus de 34%) pendant 2 années consécutives.**

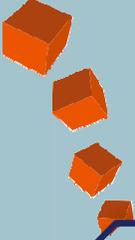




MERCURE FINANCES

- Sur un marché où 80% des sociétés de recouvrement ont une approche de simple relance et de suivi des encaissements, **MERCURE FINANCES** a souhaité apporter une solution à forte valeur ajoutée en intégrant dans son processus de recouvrement une importante expertise des négociations de crise, une expérience des relations contractuelles, des analyses stratégiques et des procédures judiciaires.
- Au delà d'une simple démarche de recouvrement, **MERCURE FINANCES** s'inscrit donc dans une approche de gestion du litige et de médiation qui assure le recouvrement des créances tout en maintenant la relation client / fournisseur.
- En proposant de surcroît la prise en charge gratuite des procédures judiciaires, en France, **MERCURE FINANCES** offre alors un service répondant de façon globale aux exigences financières et commerciales de ses clients.

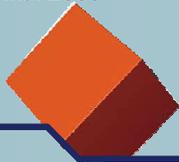


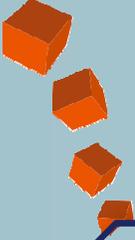


L'expérience de MERCURE FINANCES

- **Une équipe expérimentée**
 - 18 ans d'expérience du recouvrement de créances
 - 15 ans d'expérience de négociations de crise au sein de grands groupes publics et privés
 - 11 ans d'expérience du management de projets et de traitement de dossiers sensibles
 - Des experts par métier (BTP, Télécom, Industrie, Assurances, Services, etc...)

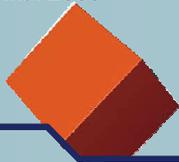
- **Traitement en nombre : des opérateurs spécialistes de la négociation**
 - Une plateforme dédiée aux missions de MERCURE FINANCES
 - Une approche personnalisée des appels (pas de lecture de scénarii pré-programmés)
 - Des procédures adaptées au traitement de grands nombres de dossiers
 - 30 positions et 60 négociateurs formés à la gestion des conflits
 - Un turnover faible des opérateurs (6 à 9 ans d'ancienneté)

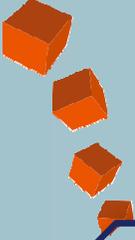




Une approche différente...

- **La compétence de négociateurs professionnels**
 - Pas de relances systématiques par courriers types
 - Une analyse approfondie du litige pour la recherche d'une stratégie adaptée de recouvrement
 - Une négociation in situ ou par téléphone **sur tous les dossiers** pour une solution rapide et acceptée de toutes les parties
 - Un suivi personnalisé par un expert du secteur
- **Une expertise juridique reconnue**
 - Des avocats contentieux agréés **en France et à l'International**
 - Une expertise juridique de chaque dossier par nos spécialistes du droit

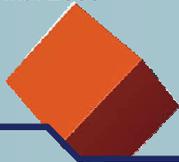


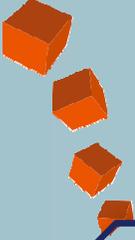


Une philosophie unique...

- **Un débiteur est avant tout un client!**
 - La méthodologie spécifique de gestion de la relation débiteur permet le traitement du litige sans préjudice pour l'image du créancier
 - Les objectifs du créancier sont intégrés dans chaque processus de recouvrement
 - La recherche d'une solution satisfaisante pour le créancier comme pour le débiteur
 - Une démarche de qualité pour le respect et l'écoute du débiteur

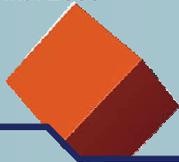
- **Un 'petit' dossier mérite autant qu'un 'gros' dossier!**
 - Un 'petit' dossier sera traité avec le même engagement de résultat que tous les autres, sans considération de montant
 - Des scénarii étudiés spécifiquement en fonction des caractéristiques des dossiers
 - Pas d'irrecouvrabilité après un simple courrier envoyé, une analyse approfondie des termes du litige pour une négociation réelle et systématique
 - Une analyse stratégique des solutions de recouvrement appliquée à tous les cas

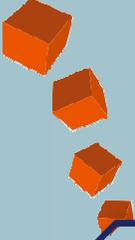




Un réseau de négociateurs locaux en France et à l'International

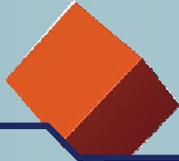
- **MERCURE FINANCES a agréé, sur l'ensemble du territoire français, des négociateurs qualifiés pour rencontrer directement les débiteurs et faire aboutir au plus vite les négociations amiables.**
- **MERCURE FINANCES a également agréé des négociateurs qualifiés, habilités à rencontrer les débiteurs sur le terrain dans plusieurs pays européens.**

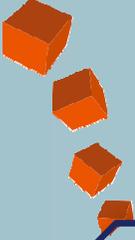




Une méthodologie personnalisée...

- **Nous investissons avec nos clients sur le long terme**
 - Des négociateurs dédiés, formés aux problématiques du métier du créancier
 - Un interlocuteur unique au sein de MERCURE FINANCES
 - Des services adaptés aux exigences de l'organisation du créancier
 - Des outils simples pour le suivi et la transmission de dossiers
 - Le service MERCURE ONLINE, optionnel, pour le suivi en direct et sécurisé de l'avancement des dossiers
- **Une méthodologie respectueuse des objectifs du client**
 - Un débiteur important ne se traite pas de la même façon qu'un débiteur plus modeste mais régulièrement litigieux
 - Des processus souples : du 100% amiable (médiation) au traitement ferme et coercitif (Mise en demeure puis Procédure judiciaire éventuelle) en fonction des instructions données par le créancier à MERCURE FINANCES
 - Une approche souple et modulable des scénarii de négociation



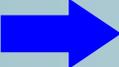


Un département dédié au Contentieux

Bureau National de Recouvrement des Impayés

- Une enseigne convaincante
 - Un support comminatoire
 - Un objectif lisible
 - Une image administrative
- Un logo à forte connotation officielle

EFFICACITE ET RECOUVREMENT RAPIDE

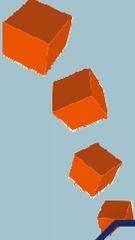
 ***L'approche des débiteurs sous cette enseigne a permis d'enregistrer un retour spontané de près de 20%***

Page 10

Mai 2009

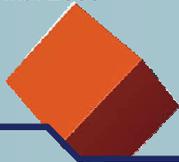
⇒ **Bureau National de Recouvrement des Impayés et B.N.R.I. sont des propriétés exclusives de Mercure Finances**

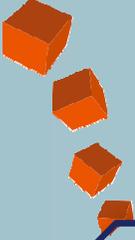
Mercure
Finances



Compétences territoriales

- **France Entière**
 - Traitements amiables et judiciaires sur l'ensemble du territoire
- **Europe**
 - Des représentants agréés MERCURE FINANCES dans les pays européens
- **Reste du Monde**
 - Des partenariats avec des avocats et des mandataires locaux



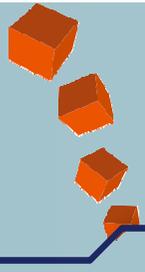


Conformité de MERCURE FINANCES

Conformément à la législation en vigueur (décret de 1996) sur l'activité de recouvrement de créances

- **MERCURE FINANCES** exerce avec 2 comptes séparés (compte de recouvrement et compte de gestion) ouverts au CIC
- **MERCURE FINANCES** a souscrit une assurance civile professionnelle auprès de AXA Courtage
- L'activité de la société a été dûment déclarée auprès du Procureur de la République qui en a accusé réception
- **MERCURE FINANCES** travaille en conformité avec la loi NRE du 15 mai 2001
- Conformément à l'article 32 de la loi 91-650 du 9 juillet 1991, **MERCURE FINANCES** mentionne sur l'ensemble de ses courriers aux débiteurs que *'sauf s'ils concernent un acte dont l'accomplissement est prescrit par la loi, les frais de recouvrement entrepris sans titre exécutoire restent à la charge du créancier'*

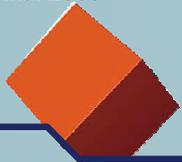


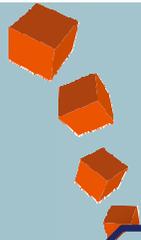


APPROCHE METHODOLOGIQUE

Page 13

Mai 2009





RECOURRER VOS CRÉANCES ET PRÉSERVER VOS CLIENTS. UN TOUR DE FORCE ?

Recouvrement
par des négociateurs
professionnels



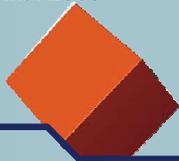
Honoraires sur résultat
uniquement
y compris en phase judiciaire

Traitement et analyse
individualisés des dossiers

Interventions France
et International

- Recouvrement de créances • Médiation •
- Audit • Conseil • Restructuration • Formation •

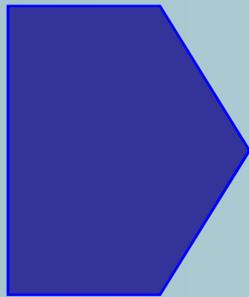
Contactez-nous :
+33 (0)1 45 75 71 21
contact@mercure-finances.com
www.mercure-finances.com



Une expertise globale...

⇒ **En interne**

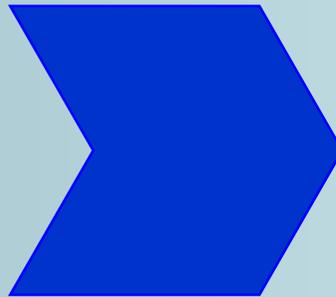
⇒ **chez le CLIENT**



- Relances simples
- Mise en demeure

⇒ **Traitement externalisé**

⇒ **MERCURE FINANCES**

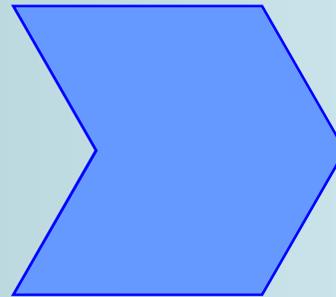


⇒- Définition de la stratégie de négociation

- Relances précontentieuses, mises en demeure et négociations personnalisées

⇒- Recouvrement, gestion des encaissements

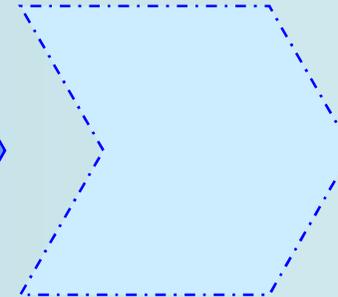
- Suivi des échéanciers



⇒- Reporting mensuel, ou en ligne avec **MERCURE ONLINE**

⇒- Information à la demande sur avancement des dossiers

⇒- Un interlocuteur dédié unique

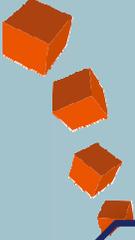


⇒ IP, avec accord du client

⇒ Procédures judiciaires au fond éventuellement

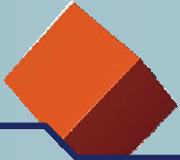
⇒ Visites domiciliaires

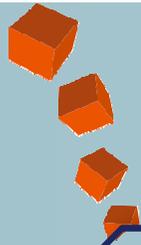
⇒ **Honoraires sur encaissements, pas de frais fixes, frais variables inclus.**



Processus de traitement des dossiers

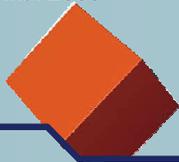
- **Transmission des fichiers à MERCURE FINANCES aux formats Excel/fax/courrier avec l'ensemble des informations client et facturation**
- **Transmission et saisie des dossiers possibles via le site www.mercure-finances.com (Service MERCURE ONLINE, optionnel)**
- **Définition de la stratégie de Gestion de la Relation Débiteurs**
- **Vérifications d'adresses effectuées par MERCURE FINANCES à la demande du client, sur NPAI, ou en cas de retraitement d'irrecouvrable**
- **Courrier transmis au débiteur à J+1, sur en-tête Bureau National de Recouvrement des Impayés**
- **Validation et enregistrement des scenarii de traitement**

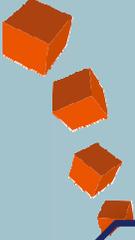




... suite ...

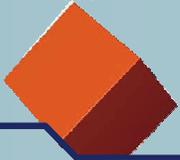
- Relances téléphoniques et négociations amiables systematiques sur tous les comptes entre J+10 et J+25
- Application des techniques avancées de médiation et négociation MERCURE FINANCES
- Compte-rendu détaillé mensuel gratuit (ou abonnement optionnel à MERCURE ONLINE)
- Identification claire et factuelle des raisons du litige
- Recherche, proposition et mise en place de solutions en collaboration avec les équipes du client
- Suivi des plans de paiement, suivi des encaissements
- Traitement des litiges
- Gestion des plans d'échelonnement des paiements
- Reversement rapide des sommes recouvrées

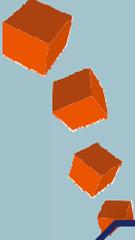




Un interlocuteur unique...

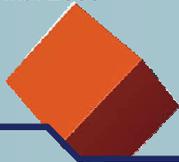
- **MERCURE FINANCES a pour politique de dédier systématiquement un interlocuteur unique à chacun de ses clients**
- **Courbe d'apprentissage de l'environnement client plus rapide**
- **Maîtrise accélérée des réactions des débiteurs et des arguments de résolution de litiges**
- **Confort de suivi pour le client de MERCURE FINANCES**
- **Une disponibilité immédiate, par téléphone, fax ou email**

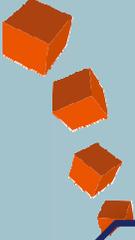




Prise en charge volumétrique

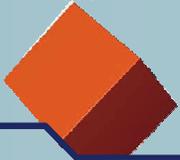
- **MERCURE FINANCES travaille dans un esprit de partenariat à long terme**
- **Aucune contrainte de volume minimum imposée**
- **Aucune pénalité de fin de contrat ou de volumétrie trop faible**
- **Capacité de traitement jusqu'à 10.000 dossiers/mois**
- **Une Plateforme d'Appels dédiée et formée spécifiquement aux techniques de négociation de MERCURE FINANCES**

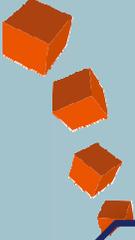




Montant & Ancienneté des créances

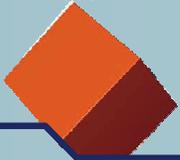
- **MERCURE FINANCES traite 60% de créances commerciales pour 40% de créances civiles**
- **MERCURE FINANCES n'impose aucune contrainte de montant minimum des créances transmises**
- **MERCURE FINANCES n'impose aucune contrainte d'ancienneté sur les créances transmises**
- **MERCURE FINANCES tente également le recouvrement des créances prescrites (traitement amiable)**

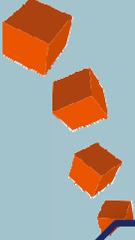




Traitement des Grands Comptes

- **MERCURE FINANCES a une longue expérience (18 ans) de la médiation et des négociations avec les Grands Comptes**
- **MERCURE FINANCES a développé sa méthodologie de négociation et de recouvrement pour maintenir la relation client / fournisseur**
- **MERCURE FINANCES travaille en partenariat avec le Centre de Mediation et d'Arbitrage de Paris (CMAP)**





Procédures Judiciaires

. Injonctions de Payer

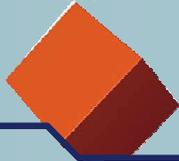
MERCURE FINANCES traite directement les procédures d'Injonction de Payer et d'Exécution (avec l'accord du client)

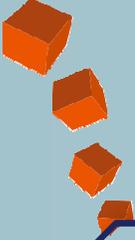
⇒ **GRATUITES** : Aucun frais refacturé au client
(huissiers, greffe, etc...)

. Procédures au Fond

MERCURE FINANCES prend en charge l'ensemble des frais d'avocats, d'huissiers et de procédures jusqu'à l'exécution du jugement (hors procédures d'appel)

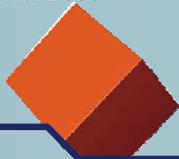
⇒ **GRATUITES** : Aucun frais refacturé au client
(greffe, avocats, etc...)

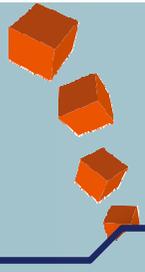




Certificats d'Irrecouvrabilité

- **MERCURE FINANCES est habilité à émettre des Certificats d'Irrecouvrabilité pour ses clients**
- **Après vérifications réglementaires du caractère irrécouvrable de la créance, MERCURE FINANCES transmettra gratuitement le certificat au client**

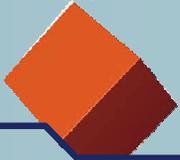


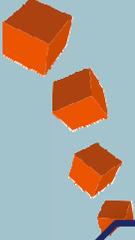


MERCURE ONLINE

Page 25

Mai 2009



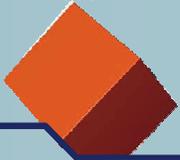


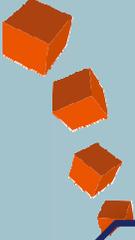
MERCURE ONLINE



(abonnement optionnel)

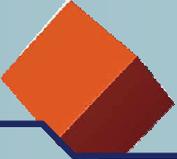
- **Un accès sécurisé à l'ensemble de vos dossiers**
- **Un suivi immédiat et direct de l'avancement des négociations et démarches**
- **Un système unique de messagerie pour échanger directement avec le négociateur en charge du dossier**
- **La possibilité de saisir directement les dossiers pour un traitement encore plus rapide**

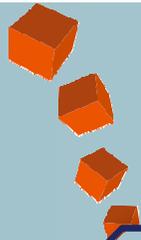




Suivi des dossiers en ligne

- . **Accès direct via le site www.mercure-finances.com**
- . **Aucun logiciel spécifique à installer**
- . **Accès sécurisé par Login et Mot de Passe**
- . **Passerelle développée par Collectys/Procréances**
- . **Mise à jour des informations en ligne chaque jour**
- . **Possibilité d'interroger MERCURE FINANCES sur chaque dossier via le site**





MERCURE ONLINE

[Cliquez ici pour consulter vos messages](#) / [Saisir un nouveau dossier](#)

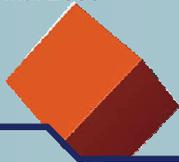
Votre numéro de client : 5031

Voici la liste de vos dossiers. Cliquez sur un dossier pour en afficher le détail.

Recherche sur le nom	Recherche sur votre référence	Recherche sur notre référence
commence par <input type="text"/> <input type="button" value="Go"/>	commence par <input type="text"/> <input type="button" value="Go"/>	commence par <input type="text"/> <input type="button" value="Go"/>
contient <input type="text"/> <input type="button" value="Go"/>	contient <input type="text"/> <input type="button" value="Go"/>	contient <input type="text"/> <input type="button" value="Go"/>

Dossiers 1 à 1 sur 1

Nom Prénom	Code Postal	Ville	Vos références	Nos références	Prestation	Etat	Sous-état	Montant restant dû
CAZETTE ROGER	91240	SAINT-MICHEL-SUR-ORGE	CAZETTE	2367	Recouvr. Part. CETELEM	Actif	Règlements acomptes	62,29



MERCURE ONLINE

Informations	Historique	Compte
N° de dossier : 2367	Votre référence : CAZETTE	
Prestation : Recouvr. Part. CETELEM	Type : Particulier	
Titre : Monsieur		
Nom : ROGER CAZETTE		
Adresse : 39 RUE DES TIPHOINES suite suite		
Code postal : 91240	Ville : SAINT-MICHEL-SUR-ORGE	Pays :
Téléphone : 01 64 49 39 76	Fax :	Mobile : 08.71.08.66.01
Email :		
Lieu de naissance : ST MICHEL SUR ORGE 91	Date naissance : 21/03/1959	
Etat : Actif	Sous-état : Règlements acomptes	
Informations : Dossier soldé. reversement en cours		

Informations	Historique	Compte
Date	Message	
09/03/2006	Edition d'un courrier automatique A MF Rel1 PC CITY particulier Cetelem.TXT	
09/03/2006	Edition d'un courrier automatique Accusé réception liste	
09/03/2006	Edition d'un courrier automatique A MF page dossier.TXT	
05/05/2006	Edition d'un courrier automatique A MF Rel2 PC CITY particulier	
29/06/2006	Facturation du client Le client de ce dossier a fait l'objet de la facture N°: HONO 06000253	

Informations	Historique	Compte		
Date	Libellé	Débit	Crédit	Solde
17/12/2004	facture impayée	109.00	0	-109
29/06/2006	Disponibles facturés (N°06000253)		46.71	-62.29
	TOTAL			-62.29

MERCURE ONLINE

Accueil Recouvrement Conseil A propos Contact

Mercure
Finances
UNE NOUVELLE VISION DU RECouvreMENT DE CREANCES

Bureau National de Recouvrement des Impayés

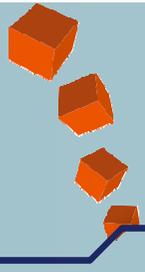
Saisie d'un dossier

Identification

Prestation	<input type="text"/>	<input type="radio"/> Particulier	<input checked="" type="radio"/> Entreprise
Titre	<input type="text" value="Messieurs"/>		
Raison sociale	<input type="text"/>		
Adresse	<input type="text"/>		
suite	<input type="text"/>		
suite	<input type="text"/>		
Code postal	<input type="text"/>	Ville	<input type="text"/>
Pays	<input type="text"/>		
Téléphone	<input type="text"/>	Mobile	<input type="text"/>
Fax	<input type="text"/>	Email	<input type="text"/>
Enseigne	<input type="text"/>	Siren	<input type="text"/>
Votre référence	<input type="text"/>		
Vos remarques	<input type="text"/>		
Nom du contact	<input type="text"/>		
Titre	<input type="text" value="Messieurs"/>	Fonction	<input type="text"/>
Téléphone	<input type="text"/>	Fax	<input type="text"/>

En cochant cette case, je reconnais avoir pris connaissance des [Conditions Générales de Ventes](#) ainsi que des tarifs et je les accepte.

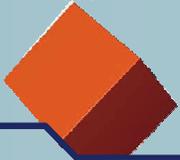
Envoyer Annuler

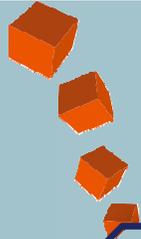


HONORAIRES ET MODALITES FINANCIERES

Page 31

Mai 2009





Honoraires

REMUNERATION STRICTEMENT SUR RESULTAT

- Honoraires calculés sur la base des montant strictement recouvrés

RECHERCHES D'ADRESSES / ETUDE DE SOLVABILITE

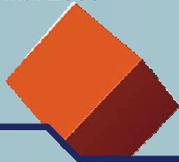
- Sur demande du client
- Sur les NPAI en cours de traitement MERCURE FINANCES
- Coût forfaitaire facturé en cas de recherche positive seulement
- Etude de solvabilité sur devis spécifique

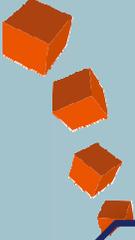
FRAIS DE JUSTICE

- Même en cas de procédure judiciaire ou d'exécution forcée MERCURE FINANCES ne demande aucune provision
- Aucune refacturation de frais d'huissier, de greffe ou d'avocat

REVERSEMENTS

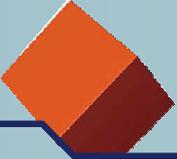
- Reversement rapide à 30 jours fin de mois (sauf accord différent)
- Facture et compte rendu détaillé mensuels

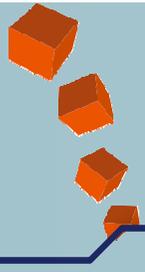




Modalités financières

- **Taux variable** : facturation uniquement sur la base d'un % des sommes recouvrées;
proposition personnalisée suivant étude spécificités, litiges et volumétrie
. Honoraires réglés sur facture et par déduction des sommes reversées (sauf accord contractuel différent)
- **Aucun frais fixe**: ni frais d'ouverture de dossier, ni frais de résiliation de contrat, ni frais en cas d'irrecouvrabilité
- **Tous frais variables inclus**: frais de procédures judiciaires, d'huissiers, d'avocats
- **Abonnement optionnel au service MERCURE ONLINE : 35€ HT / mois**
- **Frais de recherche d'adresse : 150€ HT / recherche positive**
- **Taux supplémentaire pour les dossiers à l'étranger : + 5% HT**

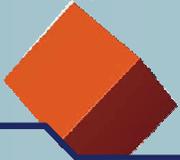


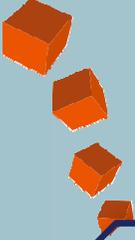


REFERENCES CLIENTS

Page 34

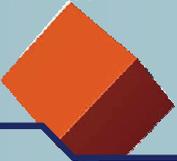
Mai 2009

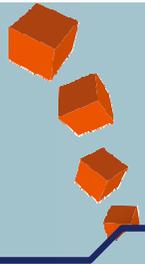




Ils nous font confiance...

- AIR FRANCE (Transport Aérien)
- GROUPAMA MUTUAIDE ASSISTANCE (Assurances)
- AXA ASSISTANCE (Assurances)
- TISCALI TELECOM / TELECOM ITALIA / ALICE (Télécom)
- COGENT TELECOM / LAMBDANET (Télécom)
- MEDIAFAB (Communication, Industrie)
- GEOLINK (Télécom Satellites)
- PC CITY (Distribution, Informatique)
- ALD AUTOMOTIVES (Groupe Société Générale)
- AIR ASSISTANCES (Services Aéroportuaires)
- SOCIETE HEXIS (Industrie)
- AMADEUS FRANCE (Logiciels pour Agences de Voyages)
- SIEMENS LEASE (Leasing Matériel Médical)
- AXIALYS (Télécom)
- AMETRA (Médecine du Travail)
- LANGUEDOC MUTUALITE (Mutuelle Santé)
- UNIVERSAL MULTIMEDIA (Matériel Electronique)
- PATRICK PONS DIFFUSION/DUCATI/JAPAUTO (Distributeur Moto)
- OPAC Montpellier (Office HLM)
- PLASTIC OMNIUM (Industrie)

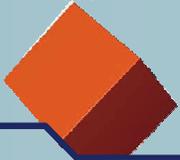


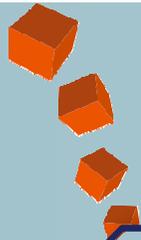


CONTACTEZ NOUS

Page 36

Mai 2009





MERCURE FINANCES
100, Avenue de la Marne
92120 MONTROUGE
RCS Nanterre : B 448 447 771

Contact : Olivier SIBONI

Tél. : +33 1 46 73 10 20

Fax : +33 1 46 73 02 55

Email : contact@mercure-finances.com

Internet : www.mercure-finances.com

