

# RELANCE PF

*« Parce que la réussite d'un acte commercial réside dans son règlement »*

- ✓ **Consolidez votre relation commerciale**
- ✓ **Optimisez votre trésorerie**
- ✓ **Suivez vos comptes clients**

Une solution proposé par

**C.R.D.C**  
Contentieux Recouvrement de Créances

### **A/ Option éditique :**

L'option éditique consiste à adresser à vos clients et/ou à vos prospects.

1) Elle comprends les prestations suivantes :

- ✓ Impression ;
- ✓ Mise sous plis ;
- ✓ Affranchissement ;
- ✓ Postage ;

2) Sa mise en œuvre s'opère de deux manières :

- ✓ Par l'envoi de votre part de fichiers sous format PDF ou WORD ;
- ✓ Par la création par nos soins des courriers à adresser et après validation de ceux-ci par vos soins

3) Actions concernées par l'option éditique :

- ✓ Envoi de relevé de compte ;
- ✓ Envoi de relance facturation ;
- ✓ Envoi de mise en demeure LR AR ;
- ✓ D'une manière plus générale tous envois destinés à vos clients et/ou prospects ;

### **B/ Option paiement carte bancaire :**

L'option paiement par carte bancaire consiste à adresser à vos clients des liens de paiements par courriels ou SMS.

1) Les liens de paiements peuvent pointer sur :

- ✓ La boutique en ligne de votre site Internet ;
- ✓ La boutique en ligne personnalisée mise à votre disposition par relance.pf

2) La boutique en ligne relance.pf comporte deux options de paiement :

- ✓ Le paiement sécurisé 3D SECURE : 3D Secure est un protocole d'authentification et de sécurisation des paiements sur Internet qui a été développé par Visa et Mastercard et utilisé sous les appellations « Verified By Visa » et « MasterCard SecureCode ».

Lorsqu'un payeur a saisi ou validé ses coordonnées bancaires sur un site marchand, il doit saisir un code à usage unique qui lui est envoyé par SMS pour confirmer qu'il est bien le détenteur du moyen de paiement utilisé. Un numéro de téléphone portable doit donc être associé à la carte bancaire au niveau de la banque émettrice de la carte. D'autres moyens d'authentification peuvent parfois être utilisés.

Si le procédé est loué pour ses capacités de sécurisation de la transaction, il est souvent critiqué pour son impact sur les conversions car il alourdit le processus de commande.

- ✓ Le paiement non sécurisé par 3D SECURE : aucun code n'est envoyé par SMS au payeur pour confirmer qu'il est bien le détenteur du moyen de paiement utilisé.

Si le procédé est loué pour son impact positif sur les conversions, il n'apporte pas de garantie de bonne fin à la transaction. Il demeure néanmoins le mode de paiement le plus usité du fait de sa simplicité.

### 3) La boutique en ligne relance.pf accepte les cartes :

- ✓ CB / VISA / MASTERCARD ;
- ✓ Autres cartes sur demande uniquement avec tarification différenciée ;

### 4) Informations liées aux règlements effectués sur la boutique en ligne relance.pf :

- ✓ Le payeur qui inscrit son adresse courriel sur la page de paiement, reçoit un ticket de paiement par courriel ;
- ✓ Vous recevez systématiquement ce même ticket de paiement par courriel ;

### 4) Reversement des fonds collectés sur la boutique en ligne relance.pf :

- ✓ L'intégralité des fonds collectés est reversée au 05 de chaque mois ;
- ✓ Les honoraires générés par l'encaissement de votre facture vous sont facturés mensuellement
- ✓ En cas de rejet total ou partiel d'un règlement effectué, nous vous informerons de ce dernier et vous préleverons, le cas échéant, les sommes préalablement reversées sur votre compte bancaire ;

## **C/ Option suivi des procédures collectives :**

L'option suivi des procédures collectives consiste à vous informer de toute procédure collective mise en œuvre pour l'un de vos clients.

### 1) Comptes clients suivis :

- ✓ Les comptes clients objets d'un traitement de relance sont automatiquement intégrés dans le suivi ;
- ✓ La surveillance complète de la totalité de votre compte client est possible à compter du moment où vous nous transmettez l'intégralité des données de votre compte client ;

### 2) Prérequis :

- ✓ Vos clients doivent être identifiés par un numéro RIDET valide ;
- ✓ La transmissions de vos données client doit être journalière ;

### 3) Déclaration de créances et suivi des procédures collectives :

- ✓ Nous pouvons nous charger de déclarer vos créances auprès du mandataire judiciaire après avoir été mandatés pour cette prestation dans le cadre de la convention de recouvrement de CRDC ;
- ✓ Le mandat de déclaration de créances de CRDC inclut votre représentation auprès des différentes instances judiciaires ;

### **D/ Option mise à jour de la base client :**

L'option mise à jour de la base client consiste à vérifier la pertinence des renseignements dont vous disposez et à mettre à jour ces derniers.

#### 1) Les vérifications et mises à jour portent sur :

- ✓ L'identifiant RIDET du client ;
- ✓ Les numéros de téléphones disponibles sur les annuaires officiels ;
- ✓ Les adresses de correspondance et physique disponibles sur les fichiers RIDET et sur les annuaires officiels ;

### **E/ Envoi de SMS :**

L'envoi de SMS représente l'une des formes de communication liée à la relance client ou à toute autre raison de communication.

#### 1) Définition du SMS :

- ✓ SMS (Short Message Service) permet l'envoi et la réception d'un message alphanumérique sur un téléphone mobile ;
- ✓ La taille d'un SMS rédigé avec des caractères standards est de 160 caractères : les 26 lettres de l'alphabet en majuscule et en minuscule ainsi que l'ensemble des caractères suivants sont des caractères standards qui comptent pour 1 : 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z Ä ä à Å å Æ æ ß Ç è é Ê Ë Ì Ï Ö ö ò ø ð Ñ ñ Ò ò Û ù ù # % & ( ) \* + , - . / : ; < > = \$ % ! ? £ ¤ ¡ ¢ @ ¥ Δ \_ Φ Γ Λ Ω Π Ψ Σ Θ Ξ » ' ;
- ✓ Un espace compte pour un caractère ;
- ✓ Les caractères spéciaux : une extension du langage SMS permet de coder certains caractères mais ils comptent pour 2 caractères, ce sont les caractères spéciaux | € } { [ ~ ] \
- ✓ Le retour à la ligne compte pour 2 caractères également ;
- ✓ Si vous souhaitez adresser des messages de plus de 160 caractères, nous scinderons ces messages en deux parties et un deuxième SMS distinct du premier sera envoyé ;

#### 2) Livraison des SMS :

- ✓ La livraison s'effectue immédiatement ou à l'heure de programmation que vous avez définie, selon les conditions et les délais de temps imposés par l'opérateur depuis sa plateforme d'envoi SMS jusqu'au mobile du destinataire, qui doit se trouver en zone et en mode de réception ;

- ✓ Le service d'envoi de SMS sert à envoyer des messages vers des réseaux de téléphones mobiles que nous ne contrôlons pas. En conséquence, nous ne pouvons en aucun cas garantir le délai de réception ;
- ✓ Vous comprenez et acceptez que l'acheminement des SMS peut être limité ou retardé en raison d'obligations ou de restrictions légales applicables aux opérateurs de services mobiles. Il ne saurait résulter de ces limites ou retards aucun droit à remboursement ;
- ✓ Nous nous réservons le droit de suspendre le service pour des raisons de maintenance notamment en cas d'augmentation de la capacité de diffusion de courriers. Nous assumons à cet égard une obligation de moyens, consistant à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour fournir le service, et non pas de résultat ;

### 3) Contenu des messages :

- ✓ Vous êtes seul et entier responsable du contenu des messages envoyés dans le cadre des opérations de relance, nous n'avons aucun pouvoir, aucun droit, ni aucune responsabilité à l'égard du contenu de ces derniers ;
- ✓ Vous vous engagez notamment à revendiquer des factures licites, non équivoques et actuelles

### **F/ Envoi de courriel :**

L'envoi de courriel représente l'une des formes de communication liée à la relance client ou à toute autre raison de communication.

#### 1) Définition du courriel :

- ✓ Le courriel permet l'envoi et la réception d'un message alphanumérique sur une adresse de messagerie électronique ;
- ✓ La taille d'un courriel ne comporte aucune limitation de caractère ;
- ✓ Un lien de paiement par carte bancaire peut être inséré à votre demande dans le message adressé pour permettre un règlement en ligne ;

#### 2) Livraison des courriels :

- ✓ La livraison s'effectue immédiatement ou à l'heure de programmation que vous avez définie, selon les conditions et les délais de temps imposés par l'opérateur depuis sa plateforme d'envoi courriel jusqu'à la messagerie du destinataire ;
- ✓ Le service d'envoi de courriel sert à envoyer des messages vers des réseaux Internet que nous ne contrôlons pas. En conséquence, nous ne pouvons en aucun cas garantir le délai de réception ;
- ✓ Vous comprenez et acceptez que l'acheminement des courriels peut être limité ou retardé en raison d'obligations ou de restrictions légales applicables aux opérateurs Internet. Il ne saurait résulter de ces limites ou retards aucun droit à remboursement ;
- ✓ Nous nous réservons le droit de suspendre le service pour des raisons de maintenance notamment en cas d'augmentation de la capacité de diffusion de courriers. Nous assumons à cet égard une obligation de moyens, consistant à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour fournir le service, et non pas de résultat ;

### 3) Contenu des messages :

- ✓ Vous êtes seul et entier responsable du contenu des messages envoyés dans le cadre des opérations de relance, nous n'avons aucun pouvoir, aucun droit, ni aucune responsabilité à l'égard du contenu de ces derniers ;
- ✓ Vous vous engagez notamment à revendiquer des factures licites, non équivoques et actuelles

### **G/ Appel téléphonique :**

L'appel téléphonique représente l'une des formes de communication liée à la relance client ou à toute autre raison de communication.

#### 1) Définition de l'appel téléphonique :

- ✓ L'appel téléphonique permet l'envoi et la réception d'un message vocal ainsi que la réclamation du paiement d'une facture sur un numéro de téléphone mobile ou fixe ;
- ✓ La durée d'un appel téléphonique ne comporte aucune limitation ;
- ✓ L'appel téléphonique génère de notre part l'établissement d'un compte rendu succinct qui vous est adressé dans les plus brefs délais suivants l'exécution de la prestation ;

#### 2) Livraison des appels téléphoniques :

- ✓ La livraison s'effectue dans la journée de programmation que vous avez définie et aux heures ouvrables ;
- ✓ Le service d'appel téléphonique sert à envoyer des messages et à réclamer des paiements au travers des réseaux téléphoniques que nous ne contrôlons pas, le destinataire doit se trouver en zone et en mode de réception. En conséquence, nous ne pouvons en aucun cas garantir le délai de réalisation ;
- ✓ Vous comprenez et acceptez que l'acheminement des appels téléphoniques peut être limité ou retardé en raison d'obligations ou de restrictions légales applicables aux opérateurs de téléphonie. Il ne saurait résulter de ces limites ou retards aucun droit à remboursement ;
- ✓ Nous nous réservons le droit de suspendre le service pour des raisons de maintenance notamment en cas d'augmentation de la capacité de diffusion d'appels téléphoniques. Nous assumons à cet égard une obligation de moyens, consistant à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour fournir le service, et non pas de résultat ;

### 3) Contenu des messages :

- ✓ Vous êtes seul et entier responsable du contenu des messages envoyés dans le cadre des opérations de relance, nous n'avons aucun pouvoir, aucun droit, ni aucune responsabilité à l'égard du contenu de ces derniers ;
- ✓ Vous vous engagez notamment à revendiquer des factures licites, non équivoques et actuelles

Pour plus de renseignements : [www.relance.pf](http://www.relance.pf)

# Prenez rendez-vous pour un audit gratuit de vos processus d'encaissement de factures!

## NOUVELLE-CALEDONIE

**SARL CRDC (Nouméa)**

344, rue A.Ohlen, PK4

BP MGA4 - 98800 NOUMEA

Tél : (687) 41.00.20

Fax : (687) 41.00.21

@ : [crdc@crdc.nc](mailto:crdc@crdc.nc)

[www.crdc.nc](http://www.crdc.nc)

## POLYNESIE FRANCAISE

**SARL CRDC (Tahiti)**

1, servitude VAIATA, 4 ARUE

BP 51 130 – 98716 PIRAE

Tél : (689) 40.50.77.00

Fax : (689) 40.83.77.00

@ : [crdc@crdc.pf](mailto:crdc@crdc.pf)

[www.crdc.pf](http://www.crdc.pf)

