



Managing risk, enabling trade



# Guide de gestion de la police Global

Votre guide pour gérer votre police d'assurance-crédit

# Sommaire

- Vous servir, un engagement
- Couverture mondiale
- Votre service clientèle
- Gérer votre police
- Déclarer des opérations commerciales
- Limites de crédit
- Réagir à une perte
- Serv@net
- Votre Police Global



# Vous servir, un engagement

Que vous ayez choisi une Police Global pour vous protéger contre le risque de non-paiement ou pour bénéficier d'un financement adossé à vos créances commerciales, vous pouvez être certain que toutes vos filiales assurées recevront un excellent service de la part de tous les membres d'Atradius.

En tant que client Global, vous bénéficiez de la connaissance inégalée du marché de nos experts en risques, lesquels sont basés dans des centres stratégiques à travers le monde. Des informations sur le marché et les acheteurs sont également disponibles sur Serv@Net, notre système de gestion des polices sur Internet. De plus, des équipes clientèle sont présentes dans la plupart des pays afin d'assurer une gestion locale des polices de vos filiales. Ensemble nos experts peuvent

orienter votre stratégie de croissance, vous mettre en garde contre les risques qui en découlent et vous proposer une couverture sur mesure pour vous prémunir contre ces risques. En fait quelles que soient vos exigences, Atradius mettra tout en œuvre pour y répondre.



# Couverture mondiale

L'assurance-crédit peut contribuer activement à la prospérité de votre entreprise. Elle améliore en effet votre flux de trésorerie, vous facilite l'accès au financement, renforce votre stabilité financière et favorise vos opportunités de développement. La gestion d'une police mondiale peut s'avérer être une activité complexe, mais avec la police Global, Atradius vous facilite la tâche.

En tant que l'une des plus grandes compagnies d'assurance-crédit du monde, Atradius vous simplifie la gestion de vos risques en vous proposant des solutions d'assurance-crédit flexibles, ainsi qu'une gestion de vos risques pouvant être parfaitement intégrée à tous les niveaux de votre organisation, du siège jusqu'à vos filiales.

Fort du soutien financier de Grupo Catalana Occidente et d'un réseau stratégique de plus de 160 bureaux présents dans plus de 40 pays, Atradius joue un véritable rôle au niveau mondial

Notre police Global offre une protection adaptée à vos besoins spécifiques, aussi bien pour les risques commerciaux que politiques. L'objet de ce guide est de vous présenter les procédures à suivre afin qu'elles soient parfaitement assimilées par votre Département Crédit et que votre couverture sur mesure soit gérée efficacement. Vous trouverez des informations sur votre police d'assurance-crédit, des conseils sur le suivi de vos couvertures et l'enregistrement de vos limites de crédit, la déclaration de vos opérations commerciales, comment réagir en cas de perte mais également une introduction à l'utilisation de notre système de gestion de polices sur internet, Serv@Net.



# Votre service clientèle

Il incombe à votre chargé d'affaires de s'assurer que le service que nous et nos équipes d'arbitrage vous offrons, continue de satisfaire vos exigences commerciales. Si toutefois un problème survenait, nous nous engageons à le résoudre dans les plus brefs délais. Nous sommes également disponibles pour répondre à toutes les questions que vous vous posez sur votre police. N'hésitez pas à nous appeler.

Chargé d'affaires:

Téléphone:

Email:

Assistant commercial:

Téléphone:

Email:



# Gérer votre police

Cette section du Guide vous explique comment gérer votre police. N'oubliez pas que le maintien de votre couverture repose sur 4 points essentiels: vous devez déclarer vos opérations commerciales, obtenir des limites de crédit pour vos acheteurs, payer votre prime d'assurance-crédit et réagir à la survenance de toute circonstance ou événement susceptibles d'être à l'origine d'une perte.

## Comment veiller au maintien de votre couverture

Sur la page suivante vous trouverez des exemples de ce que vous devez faire afin de vous assurer que votre police reste valide. Il s'agit uniquement d'un guide qui ne remplace aucunement les dispositions de votre police.



Ce document n'est pas un document juridique et ne crée aucune obligation contractuelle. Il n'a aucune incidence sur les conditions, les droits et les obligations de vos polices d'assurance-crédit avec Atradius ou l'une de ses filiales.

Comment fonctionne votre police d'assurance-crédit?

## Couverture du risque de crédit

Remarque : ce résumé ne remplace ni ne modifie de quelque façon que ce soit les dispositions de votre police. Veuillez vous reporter à votre police pour les conditions spécifiques

Hypothèse: chaque mois est constitué de 30 jours.

## Procédures de la police

### Date d'expédition des marchandises/ de facturation des services

Début de la période de risque.

Votre couverture a pris effet.

### Envoi de la facture

La facture doit être envoyée durant la période de facturation indiquée dans votre police.

### Conditions de paiement (variables)

1<sup>er</sup> janvier

Envoi de la facture (les conditions de paiement sont de 30 jours à compter de la date de la facture). (Ceci est un exemple, la période de facturation et les conditions de paiement sont particulières à la police).

### Date d'échéance de la facture

La période de prorogation maximale commence. (La durée de prorogation maximale est stipulée dans la police. Dans cet exemple la durée de prorogation maximale est de 60 jours).

1<sup>er</sup> février

Date d'échéance – vous devez favoriser le paiement rapide des factures.

### Fin de la période de prorogation maximale

Aucune couverture pour les nouvelles expéditions/factures.

1<sup>er</sup> avril

### Déclaration de menace de sinistre

Notification à Atradius de la perte probable dans les 30 jours qui suivent l'expiration de la durée de prorogation maximale.

1<sup>er</sup> mai

### 6 mois après la date d'échéance initiale de la facture: Date de la perte. Défaut de paiement.

Si les factures demeurent impayées, présentez une demande d'indemnisation. Celle-ci peut être présentée plus tôt si l'acheteur est devenu insolvable ou si vous pensez qu'il ne paiera pas. Le délai de demande d'indemnisation habituel est de 6 mois, mais il peut être plus long pour certains risques.

1<sup>er</sup> août

Il s'agit de la date à laquelle nous pouvons indemniser au plus tôt votre sinistre pour défaut de paiement.

### Date limite de présentation d'une demande d'indemnisation

Normalement 6 mois à compter de la date de la perte.

1<sup>er</sup> Février (de l'année suivante)

Vous devez déjà avoir présenté votre demande d'indemnisation à cette date. Si vous avez besoin de plus de temps, veuillez nous contacter avant cette date limite.

Comment fonctionne votre police d'assurance-crédit?

## Couverture du risque de fabrication (risque de pré-crédit) et du risque crédit

Remarque : ce résumé ne remplace ni ne modifie de quelque façon que ce soit les dispositions de votre police. Veuillez vous reporter à votre police pour les conditions spécifiques

Hypothèse: chaque mois est constitué de 30 jours.

### Procédures de la police

#### Le contrat prend effet, naissance du risque pour Atradius

Prise d'effet du contrat. La période contractuellement convenue pour l'exécution du contrat ne peut pas dépasser la période maximale de risque de fabrication indiquée dans votre police.

Début du contrat / période de risque de fabrication (variable)

1<sup>er</sup> octobre

Confirmation écrite de la commande. Vous n'êtes couvert que si le risque de fabrication est une condition prévue dans votre police.

#### Date d'expédition

La période de risque de fabrication prend fin lorsque les marchandises ont été expédiées ou lorsque la facture pour les prestations de services a été présentée.

La période de risque de crédit a maintenant commencé.

#### Envoi de la facture

La facture doit être envoyée durant la période de facturation indiquée dans votre police.

Conditions de paiement (variables)

1<sup>er</sup> janvier

Envoi de la facture (les conditions de paiement sont de 30 jours à compter de la date de la facture). (Ceci est un exemple, la période de facturation et les conditions de paiement sont particulières à la police)

#### Date d'échéance de la facture

La période de prorogation maximale commence. (La durée de prorogation maximale est stipulée dans la police. Dans cet exemple la durée de prorogation maximale est de 60 jours)

1<sup>er</sup> février

Date d'échéance – vous devez favoriser le paiement rapide des factures.

#### Fin de la période de prorogation maximale

Aucune couverture pour les nouvelles expéditions/factures.

1<sup>er</sup> avril

#### Déclaration de menace de sinistre

Notifiez à Atradius la perte probable dans les 30 jours qui suivent l'expiration de la durée de prorogation maximale. Vous devez ensuite avec notre accord effectuer toutes les démarches pour récupérer l'impayé.

1<sup>er</sup> mai

#### 6 mois après la date d'échéance initiale de la facture: Date de la perte. Défaut de paiement.

Si les factures demeurent impayées, présentez une demande d'indemnisation. Celle-ci peut être présentée plus tôt si l'acheteur est devenu insolvable ou si vous pensez qu'il ne paiera pas. Le délai de demande d'indemnisation habituel est de 6 mois, mais il peut être plus long pour certains risques.

1<sup>er</sup> août

Il s'agit de la date à laquelle nous pouvons indemniser au plus tôt votre sinistre pour défaut de paiement.

#### Date limite de présentation d'une demande d'indemnisation

Normalement 6 mois à compter de la date de la perte.

1<sup>er</sup> Février (de l'année suivante)

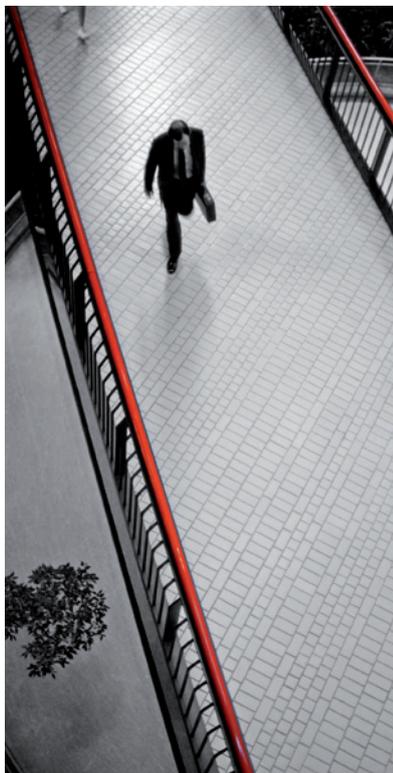
Vous devez déjà avoir présenté votre demande d'indemnisation à cette date. Si vous avez besoin de plus de temps, veuillez nous contacter avant cette date.

# Déclarer vos opérations commerciales

## Réponses à vos questions

### **Pourquoi dois-je déclarer mes ventes?**

La prime que vous payez est basée uniquement sur le volume d'affaires véritablement réalisé. Pour être certain que nous vous facturons correctement, vous devez nous communiquer cette information au moyen d'une déclaration. N'oubliez pas que nous ne pouvons envisager le paiement d'une demande d'indemnisation que si les opérations commerciales ont été déclarées et que la prime y afférent a été payée.



### **Quand dois-je faire les déclarations?**

Votre police indique clairement la périodicité de votre déclaration de chiffre d'affaires.

### **Quelles informations devons-nous connaître?**

La globalité de votre chiffre d'affaires par pays couvert en prenant en compte les pays dans lesquels des marchandises ont été expédiées ou des services facturés durant la période spécifiée dans votre police.

\*Les détenteurs d'une police basée sur les encours ne déclarent que leurs encours.

### **Comment dois-je vous communiquer ces informations?**

Sur Serv@Net, notre système de gestion des polices en ligne, le formulaire de déclaration à l'écran vous permet d'entrer, par pays, le volume et la période de crédit de vos ventes. Il vous sera parfois demandé d'ajouter d'autres informations afin d'identifier des types particuliers de chiffre d'affaires : par exemple, les ventes à une société associée. Ces informations sont ensuite transmises à notre système financier, qui calcule votre prime et établit une facture. Vous pouvez également consulter en ligne l'historique de vos déclarations.

### **Comment ma prime est-elle calculée?**

Nous calculerons le montant de la prime due sur la base des taux de prime indiqués dans votre police.

### **Que se passe-t'il en cas de retard de ma déclaration ou du paiement de ma prime?**

Il est essentiel que vous vous assuriez que ces deux choses soient faites dans les temps. Si ce n'est pas le cas, la couverture de votre police et notre responsabilité en cas de demande d'indemnisation pourraient en être affectées.

# Comment compléter les déclarations d'opérations commerciales basées sur le chiffre d'affaires\*

\*Veuillez vérifier le type de votre police ou demander conseil à votre chargé d'affaires sur la règle qui s'applique à celle-ci.

Pour chaque période de déclaration, vous devez compléter votre déclaration en détaillant, pays par pays, tous les contrats signés (si vous possédez une couverture du risque de fabrication) et/ou toutes les expéditions effectuées (ou factures établies s'il s'agit de services) pendant la période en question.

## Le montant déclaré doit comprendre:

### Biens et services

La valeur facturée brute (HT sauf indication contraire) de toutes les marchandises expédiées et, s'il s'agit de services, la valeur HT de tous les services facturés pendant la période de déclaration, et:

### Risque de fabrication

La valeur totale de tous les contrats signés pendant la période et toute augmentation de la valeur totale des contrats éventuels précédemment déclarés survenue pendant la période.

### Déclarations nulles

Même si vous n'avez aucune activité commerciale à déclarer, vous devez quand même compléter une déclaration pour la période en question en inscrivant 'NEANT' pour le montant déclaré.

### Clauses de couverture et références spéciales

Il s'agit d'une condition qui sera liée à la Limite de Crédit de votre acheteur. Vous devrez inscrire ce code dans votre déclaration afin que la prime vous soit correctement facturée. Par exemple, on peut vous demander d'inscrire un code spécial pour le Risque Pays Tiers.

### Taxe de prime d'assurance

La taxe de prime d'assurance (ou équivalent) est exigible conformément aux réglementations fiscales applicables.

### Date de déclaration

Vous devez nous envoyer votre déclaration avant la date d'échéance convenue figurant dans votre police.

### Inclusions et exclusions

Veuillez vous reporter au tableau "Ne pas déclarer et déclarer".

# Comment compléter des déclarations d'opérations commerciales basées sur des encours\*

\*Veuillez vérifier le type de votre police ou demander conseil à votre chargé d'affaires sur la règle qui s'applique à celle-ci.

Pour chaque période de déclaration, vous devez compléter votre déclaration en détaillant, pays par pays, tous les encours à la fin de chaque mois (sauf convention contraire de notre part) pour les expéditions effectuées (ou les factures établies s'il s'agit de services).

## **Le montant déclaré doit comprendre:**

### **Encours**

Le montant total de l'encours dû par vos acheteurs, concernant les contrats couverts par la police, dont le paiement est dû ou pas encore dû, y compris les lettres de change, les billets à ordre et les chèques non réglés. Ce montant doit être déclaré par pays et par conditions de paiement spécifiques.

### **Limite de Crédit**

Si l'encours est supérieur à la Limite de Crédit, vous ne devez déclarer que le montant de la Limite de Crédit.

### **Clauses de couverture et références spéciales**

Il s'agit d'une condition qui sera incluse à votre limite de crédit agréée sur l'acheteur. Vous devrez inscrire ce code dans votre déclaration afin que la prime vous soit correctement facturée. Par exemple, on peut vous demander d'inscrire un code spécial pour le Risque Pays Tiers.

### **Taxe de prime d'assurance**

La taxe de prime d'assurance (ou équivalent) est exigible conformément aux réglementations fiscales applicables.

### **Date de déclaration**

Vous devez nous envoyer votre déclaration avant la date d'échéance convenue figurant dans votre police.

### **Déclarations nulles**

Même si vous n'avez aucune activité commerciale à déclarer, vous devez quand même compléter une déclaration pour la période en question en inscrivant 'NEANT' pour le montant déclaré.

### **Inclusions et exclusions**

Veuillez vous reporter au tableau "Déclarer et ne pas déclarer".

### **Déclaration continue de votre solde**

Vous devez continuer de déclarer votre encours pour chaque acheteur soit jusqu'à ce que l'acheteur ait payé soit jusqu'à ce que la date d'échéance de paiement de votre indemnisation ait été atteinte.

## Déclarer

- Les opérations commerciales dépassant la Limite de Crédit approuvée. 'Turnover Policies' (Police basée sur déclaration du chiffre d'affaires) : la Limite de Crédit fixe un plafond à notre engagement, mais ne vous dispense pas de l'obligation de déclarer toutes les opérations commerciales réalisées au titre de votre police. 'Outstanding Balance Policies' (Police basée sur déclaration d'encours) : vous ne devez nous déclarer que le montant de la Limite de Crédit approuvée.
- 'Turnover Policies': Tout chiffre d'affaires facturé pendant chaque période de déclaration, incluant tout montant reçu d'un acheteur avant l'expiration de la période de déclaration. Dans le cadre du risque de crédit, le risque naît à compter de l'expédition des marchandises, vous devez donc nous déclarer ces montants. 'Outstanding Balances Policies' (Police basée sur déclaration d'encours): vous devez nous déclarer le total des montants dus (ou le montant de la Limite de Crédit si celui-ci est inférieur) au plus tard aux dates indiquées dans votre police.
- Ventes garanties par Lettre de Crédit Irrévocable.
- Quand vous attendez une réponse à une demande de limite de crédit. Un remboursement de prime pourra être envisagé ultérieurement si nous n'approuvons pas la Limite de Crédit.
- La plupart des polices Atradius se basent sur votre chiffre d'affaires global ainsi toutes les opérations commerciales doivent être déclarées, à l'exception des acheteurs ou pays exclus de la couverture.
- Ne déduisez pas les avoirs relatifs à des marchandises retournées, endommagées, non conformes à la commande ou des avoirs relatifs à des livraisons non-conformes. Une fois les marchandises expédiées le risque crédit commence et le chiffre d'affaires doit être déclaré dans sa totalité.

## Ne pas déclarer

- Quand votre demande de limite de crédit a été refusée.
- Ventes garanties par une Lettre de Crédit Irrévocable et Confirmée, risque de crédit uniquement (les clients avec des risques de fabrication doivent néanmoins déclarer la valeur du contrat au moment opportun).
- Acomptes encaissés avant la livraison/ prestation de services.
- La TVA (sauf indication contraire de notre part).
- Les ventes aux sociétés associées (sauf indication contraire de notre part).
- Tout ce qui est expressément exclu de la police avec l'accord d'Atradius (veuillez vous référer à votre police).
- Quand les Conditions de Couverture par Pays stipulent qu'aucune couverture n'est actuellement disponible sur le pays en question.
- Quand vos conditions de paiement ne correspondent pas aux exigences de la décision de Limite de Crédit, c'est-à-dire quand la Limite de Crédit exige une Lettre de Crédit Irrévocable alors que vos conditions de paiement sont sans garantie.



# Limites de Crédit

## Réponses à vos questions

### **Pourquoi ai-je besoin d'une limite de crédit?**

Pour que votre couverture d'assurance crédit soit optimale, il est essentiel que vous obteniez rapidement une limite de crédit suffisante. Une limite de crédit est le montant maximum de couverture d'assurance dont vous disposez pour votre acheteur. Il s'agit d'un élément fondamental de votre police car sans une limite de crédit valide, les ventes que vous faites avec votre acheteur ne sont simplement pas assurées.

### **Comment puis-je obtenir une Limite de Crédit pour un acheteur?**

Vous avez la possibilité d'obtenir une de limite de crédit agréée (via Serv@Net) ou vous pouvez fixer une limite de crédit discrétionnaire sur base de votre expérience de paiement ou de rapports d'agence fiables. Les limites de crédit agréées vous seront facturées au tarif indiqué dans les conditions particulières de votre police.

### **De quel montant de Limite de Crédit ai-je besoin?**

Prenez en compte la valeur totale de la commande de l'acheteur, votre programme d'expédition et vos conditions de paiement. Votre Limite de Crédit doit couvrir le montant maximum de l'éventuel encours à quelque moment que ce soit. Par exemple, si votre commande était de €50.000 à expédier en deux envois égaux, une limite de crédit de €25.000 serait suffisante à condition que

l'acheteur paie le premier envoi avant que vous n'expédiiez le second.

Si vous bénéficiez d'une couverture de risque de fabrication, la Limite de Crédit doit couvrir normalement la valeur totale du contrat.

### **Lorsque je reçois une limite de crédit agréée, y a-t-il d'autres choses à savoir?**

Oui. Des conditions particulières de couverture peuvent être annotées dans votre limite de crédit agréée. Les Conditions de Couverture par Pays peuvent également faire état de conditions spécifiques applicables à un pays en particulier. Notez que la prise en compte de toutes ces conditions y compris ces conditions spécifiques est indispensable.

### **Quelle est la durée de validité des limites de crédit agréées?**

Les limites de crédit agréées sont normalement valides pour la durée de votre police et restent valides si vous renouvelez votre police. Toutefois, vous pourrez, dans certains cas, obtenir des limites de crédit agréées avec une date d'expiration fixe. Vous devez également savoir que nous nous réservons le droit d'annuler ou de réduire toute limite de crédit agréée à tout moment.

### **Atradius peut-il annuler une limite de crédit agréée?**

Oui. Nous pouvons, à tout moment et pour quelle que raison que ce soit,

vous avertir par écrit de l'annulation d'une limite de crédit agréée ou d'une



couverture pour un acheteur ou un pays. Dans ces circonstances, la police ne couvrira plus les marchandises envoyées ou les factures présentées à l'acheteur ou dans le pays en question à compter de la date figurant sur la notification. Nous pouvons également choisir de réduire une limite de crédit en vous en avertissant par écrit. Dans ce cas, la réduction s'applique à toutes les marchandises expédiées ou toutes les factures présentées à compter de la date figurant sur la notification.

# Comment obtenir des Limites de Crédit

## Limites de crédit agréées sur Serv@Net

Le moyen le plus simple de faire une demande de limite de crédit agréée est d'utiliser Serv@Net; vous pouvez y faire une demande en ligne et vous serez relié à notre base de données contenant des informations sur les entreprises à travers le monde. Il vous suffit d'entrer le nom et l'adresse de votre acheteur, le montant maximum de l'encours prévisionnel à quelque moment que ce soit, les conditions de paiement, le numéro d'immatriculation national de l'acheteur et toute information que vous jugerez pertinente.

Dans la plupart des cas, votre demande de Limite de Crédit reçoit normalement une réponse dans les 24 heures et est valable pour une période de 12 mois. Chaque demande de Limite de Crédit est étudiée au cas par cas, c'est pourquoi les temps de réponse peuvent varier. Nous avons parfois besoin de plus de temps pour décider si nous pouvons vous fournir la couverture demandée et nous ne pouvons donc pas vous donner une réponse immédiatement. En plus de vous offrir le niveau de couverture approprié, notre objectif est de nous assurer que vous obtenez les meilleurs conseils, reposant sur les informations les plus précises. Si vous estimez utile d'ajouter à votre demande des éléments pouvant nous aider dans notre prise de décision, vous pouvez ajouter vos remarques qui seront prises en considération par l'arbitre. Votre Chargé d'Affaires sera en mesure de vous tenir informé de l'évolution de votre demande de Limite de Crédit.

## Credit Checks sur Serv@Net

Lorsque vous voulez une réponse immédiate sur un acheteur, par exemple avec lequel vous n'avez pas d'expérience de paiement (voir également « Limite de crédit discrétionnaire»), vous pouvez utiliser la fonction Credit Check sur Serv@Net. Il s'agit d'un outil utile pour les acheteurs avec

lesquels vous réalisez peu de chiffre d'affaires ou avec lesquels vous signez votre premier contrat. Lorsque vous utilisez l'option Credit Check, le montant est égal au montant du Credit Check stipulé dans votre police.

## Limite de Crédit Discrétionnaire

Vous pouvez justifier une limite de crédit discrétionnaire de deux façons:

### Expérience de Paiement –

Vous pouvez établir une limite discrétionnaire sur la base de votre expérience de paiement afin de justifier une limite de crédit, à condition de respecter les critères suivants: la limite peut être égale au montant total facturé et réglé par l'acheteur avant la fin du Délai de Prorogation Maximal indiqué dans votre police. Cette expérience positive doit être enregistrée dans les 12 mois précédents l'expédition des marchandises, ou la remise de factures dans le cas d'une prestation de service, et ce pour toute opération commerciale que vous souhaitez assurer.

Il y a toutefois quelques réserves: si vous établissez une limite sur la base de votre expérience de paiement, les conditions de crédit accordées ne peuvent pas être plus favorables à l'acheteur ou moins sécurisées que celles que vous avez pratiquées avec cet acheteur par le passé. Par exemple, une expérience de paiement garantie par une lettre de crédit ne peut pas vous permettre de fixer une limite discrétionnaire pour vos opérations commerciales en "open account". De plus, le montant justifié ne pourra dépasser le montant de la limite discrétionnaire maximum indiqué dans votre police.

**Rapports de Crédit –** Vous pouvez également établir une Limite de Crédit Discrétionnaire en utilisant des informations recommandant le



montant que vous souhaitez justifier. Ces informations doivent provenir d'une agence de renseignements commerciaux reconnue ou d'une banque dans votre pays ou celui de votre acheteur pendant les 12 mois précédant l'expédition des marchandises ou (s'il s'agit de services) la présentation de la facture.

### Remarque:

Le montant et les conditions relatives aux limites de crédit agréées que nous vous avons accordées (y compris les Credit Checks) prévalent sur toutes autres formes de limite de crédit que vous pouvez fixer sur votre acheteur. Notez qu'il n'est pas possible d'augmenter une Limite de crédit agréée accordée par Atradius sur la base de votre expérience de paiement ou de rapports de crédit.

# Réagir à une perte

## Nous avertir

Conformément aux termes de votre police, vous disposez d'un délai de 30 jours maximum à partir de l'expiration à partir du Délai de Prorogation Maximal pour nous notifier la créance impayée. Le Délai de Prorogation Maximal est indiqué dans votre police. Par ailleurs, vous avez également l'obligation de nous informer sans délai de toute difficulté financière que pourrait rencontrer votre acheteur. Une liste des événements pouvant être à l'origine d'une perte et devant nous être signalés est disponible dans votre police ; celle-ci n'est pas exhaustive. En effet, dès qu'une facture reste impayée au-delà du Délai de Prorogation Maximal, influe largement sur la couverture de vos opérations commerciales à venir. En effet, dès qu'une facture reste impayée au-delà du Délai de Prorogation Maximal, vos opérations commerciales à venir ne sont généralement pas couvertes.

## Poursuivre vos activités

Nous sommes conscients que vous pouvez avoir des acheteurs qui paient régulièrement en retard, parfois au-



delà du Délai de Prorogation Maximal, et pour lesquels vous souhaitez maintenir votre couverture afin de continuer à les approvisionner.

En cas de dépassement du Délai de Prorogation Maximal, vous pouvez nous demander d'envisager une dérogation ou une prorogation du Délai de Prorogation Maximal pour un acheteur en particulier. Vous avez également la possibilité de décider vous-même, en fonction de votre connaissance de l'acheteur, de prendre le risque de poursuivre les opérations commerciales au-delà du Délai de Prorogation Maximal. Bien que la poursuite de ces opérations commerciales dépasse techniquement les conditions de votre police, nous continuerons tout de même à couvrir ces opérations sous réserve que le montant initial soit réglé pendant la période stipulée dans votre police, et à la condition bien sûr, que vous disposiez préalablement d'une limite de crédit.

Si vous continuez à vendre avec des conditions garanties au comptant ; nous affecterons les paiements que vous avez reçus en déduction du solde restant dû par cet acheteur pour tous vos contrats dans l'ordre chronologique des dates d'échéances, sauf accord écrit préalable de notre part. Par conséquent, le paiement comptant que vous avez reçu viendra réduire le montant de la créance couverte au titre de la police.

## Mise en oeuvre des mesures de recouvrement

Vous prendrez toutes les mesures de recouvrement possibles afin de recouvrer la créance et devrez nous tenir informés de l'évolution de vos actions de recouvrement. Il est en effet important que nous soyons d'accord

sur les mesures à prendre pour obtenir un recouvrement optimal. Notre participation aux frais et dépenses de recouvrement sera proportionnelle à la partie couverte de la perte totale. Votre police précisera clairement les dispositions particulières convenues entre nous concernant le recouvrement de vos créances (ainsi que les coûts).

## Faire une demande d'indemnisation

Vous devez nous transmettre vos demandes d'indemnisation en utilisant Serv@Net dans le délai spécifié dans votre police. Nous procéderons à l'indemnisation du dossier, dans le cas contraire nous vous en expliquerons les raisons.

Si toutes les conditions de la police ont été respectées, nous vous indemniserons à hauteur du pourcentage de couverture, indiqué dans votre police, applicable au montant de votre perte ou à celui de la limite de crédit accordée pour cet acheteur, le montant le plus faible sera pris en compte. Vous devrez nous avertir immédiatement de toute somme reçue relative à une créance ayant fait l'objet d'une indemnisation, en effet celle-ci devra nous être restituée.

## Que faire en cas de contestation de la créance par l'acheteur?

Si votre acheteur prétend avoir une raison valable de suspendre le paiement, nous n'évaluerons pas votre perte tant que vous n'aurez pas établi la validité juridique du montant qui vous est dû. Si après cela, l'acheteur est toujours dans l'incapacité de payer, nous étudierons votre demande d'indemnisation.

# Serv@Net et les services connexes

## Serv@Net

Serv@Net est notre système de gestion de police sur internet, qui vous permet de façon pratique de gérer les tâches clés liées à votre police d'assurance-crédit. C'est un élément majeur dans notre service continu, le noyau autour duquel évoluent nos équipes de chargés d'affaires dédiés, la police Global modulable et notre riche base de données. C'est une fenêtre connectée sur votre police et sur nos ressources hors pair, accessible 24H/24H où que vous soyez sur la planète.

Le système Serv@Net est disponible en plusieurs langues et permet l'accès à notre base de données qui contient des renseignements sur plus de 52 millions d'acheteurs et traite 120 000 demandes chaque mois. Pour chaque pays couvert par votre police vous pouvez enregistrer des demandes de limite de crédit pour les prospects et les acheteurs, obtenir des décisions d'arbitrage et consulter des informations de management telles que l'exposition totale actuelle de votre groupe sur n'importe quel acheteur sélectionné.

Vous avez également la possibilité de consulter les conditions de votre police, de nous transmettre les dossiers de recouvrement et demandes d'indemnisation, de surveiller l'avancée des récupérations et de déclarer votre chiffre d'affaires.

Des messages vous alerteront ou vous informeront de toute évolution sur les conditions de votre police, les limites de crédit agréées, les déclarations ou notifications de non paiement.

Un manuel détaillé est mis à votre disposition sur Serv@Net, qui vous guide étape par étape dans toutes les formalités que vous devez effectuer pour gérer au mieux votre police. Pour accéder à Serv@Net [cliquez ici](#) ; et bien entendu, vous pouvez toujours contacter votre équipe de chargés d'affaires dédiés qui peut répondre à vos interrogations, accepter des décisions et effectuer des modifications.

## Connect

Le processus peut être encore plus simplifié avec Connect, amélioration optionnelle du réseau internet visant à créer un lien sécurisé entre votre comptabilité et les systèmes d'Atradius. Atradius Connect communique les opérations, automatise et actualise les demandes et les décisions de limites de crédit, vous faisant ainsi gagner un temps précieux, et éliminant virtuellement les erreurs de saisie. Pour plus de détails concernant Atradius Connect, contactez votre chargé d'affaires ou [cliquez ici](#) pour visiter la page consacrée à Connect sur le site internet.

## Atradius Buyer Ratings

Atradius Buyer Ratings vous donne la probabilité de défaillance d'un acheteur dans les 12 prochains mois. En l'intégrant à vos procédures internes de Credit Management vous pouvez utiliser la notation acheteur comme un outil complémentaire vous aidant à surveiller votre risque crédit. Elle vous aide à avoir un meilleur aperçu de la santé financière de votre portefeuille d'acheteurs; à gérer les mauvais risques, à identifier les bons et les opportunités qui les accompagnent. Quel que soit le climat économique, votre Credit Management sera d'autant plus performant si vous disposez des bonnes informations pour prendre vos décisions.

Pour en savoir plus sur Atradius Buyer Ratings, [cliquez ici](#) ou contactez votre chargé d'affaires.



# Votre Police Global

## Structure de la police

Cette police est flexible et s'organise autour de modules. Ainsi, les Conditions Générales, les Tarifs, les Conditions par Pays, ou encore les clauses, ne forment qu'un seul et même document.

## Conditions Particulières

Dans cette section, vous trouverez les données principales telles que la durée de la police, le pourcentage de couverture et le taux de prime. Nous vous invitons à vérifier ces informations et pour toute question à prendre contact avec votre Chargé d'affaires.



## Frais de Limite de Crédit

Cette section des Conditions Particulières vous précise les frais de limites de crédit (si applicables). Via Serv@Net, vous avez la possibilité d'obtenir vos limites de crédit agréées, cet outil vous permet également, à un moindre coût, d'accéder à l'option Credit Check et d'obtenir ainsi une réponse immédiate sur un acheteur à hauteur du montant du Credit Check indiqué dans votre police. Notez que le coût de la demande dépend du pays de l'acheteur. On distingue deux zones; Zone 1 et Zone 2. Les coûts relatifs à la Zone 1 étant moins élevés.

## Conditions de couverture par pays

Cette section a pour objet de lister les pays couverts au titre de votre police, et indique toutes conditions spécifiques applicables au chiffre d'affaires réalisé avec les clients localisés dans ces pays. Dans le cadre de ventes à l'export, il faudra donc vous référer à ce document afin de prendre connaissance des termes de la garantie sur les pays concernés. De plus, cette section fait état des conditions de couverture particulières applicables sur les pays dans lesquels le risque est élevé. Sauf indication contraire de notre part, notre garantie est subordonnée au respect par l'assuré

de tous les termes et conditions de cette section. La présentation de cette section peut varier d'un Assuré à l'autre, ainsi vous pourrez rencontrer les sous-sections suivantes :

- Groupe Pays
- Conditions de couverture par pays
- Couverture du risque politique
- Limite de crédit discrétionnaire
- Délai de carence
- Conditions spécifiques

Des précisions sur ces termes sont à votre disposition à la fin de cette section.

## Termes et Conditions de la Police

Cette section détaille les termes et conditions de votre police, telles que les pertes garanties, les pertes exclues de la garantie ainsi que les différentes étapes que vous devez respecter afin de conserver votre couverture. Un résumé de ces conditions est également disponible en début de cette section. Pour une meilleure connaissance et compréhension de la police, nous vous invitons à vérifier ces informations et à prendre contact avec votre Courtier ou avec votre Chargé de Clientèle.

# Optimiser l'utilisation de votre police

Nous payons dans leur intégralité la majorité des demandes d'indemnisation que nous recevons. Cependant nous devons parfois réduire le montant, ou refuser des demandes d'indemnisation si vous ne vous conformez pas à certaines exigences de la police. Pour vous prémunir contre cela, vous devez garder un certain nombre de points essentiels à l'esprit; non seulement lorsque vous subissez une perte mais aussi pendant toute la durée de votre police.

- Assurez-vous toujours d'avoir établi une **Limite de Crédit** qui couvre l'intégralité du montant du risque de crédit (et de fabrication) que vous courez avec votre acheteur.
- **Déclarez** vos opérations commerciales et payez votre prime en respectant les délais spécifiés dans votre police.
- Assurez-vous de vous conformer aux conditions particulières.
- Vous devez toujours nous **notifier** la probabilité d'une perte dès que vous en avez connaissance.

