

# Charte de service à la clientèle

## Nos engagements



**La Charte de service à la clientèle d'Atradius atteste de notre engagement à apporter à votre entreprise des services de communication, d'assistance, de support et de conseil de grande qualité.**

Nous nous engageons à vous offrir la meilleure qualité de service. Cet engagement imprègne chacune de nos actions; notre philosophie, la formation de nos collaborateurs et l'évolution de la relation que nous nouerons avec vous.

# Charte de service à la clientèle d'Atradius

## Faciliter votre communication

Nos équipes d'Account Management dédiées à la gestion de votre contrat sont formées afin de répondre rapidement et efficacement à toutes vos demandes et questions. Les coordonnées de votre interlocuteur vous seront communiquées afin de pouvoir facilement échanger avec lui.

Nous procédons à des contrôles et évaluons régulièrement nos services afin de nous assurer que nous respectons nos normes de qualité. En dehors des problèmes que vous pourriez rencontrer, nous vous serions reconnaissants de nous faire part de votre appréciation de nos services, afin d'améliorer en permanence la qualité de nos prestations.

## Simplifier la gestion de votre contrat

Nous vous apportons des conseils et un accompagnement afin de bénéficier de tous les avantages offerts par votre contrat et de vous faciliter l'utilisation de nos outils de gestion en ligne, tels que Atradius Atrium, Serv@Net et Atradius Insights.

Nous mettons tout en œuvre afin d'alléger la gestion de votre contrat et, à la date du renouvellement, nous veillons à ce que ce processus soit fluide et que les documents nécessaires vous soient adressés en temps et en heure.

Toute facture qui vous sera adressée précisera clairement le montant dû, le service concerné et la date d'échéance.

## Clause de non-responsabilité

Le contenu formulé dans ce document poursuit un objectif exclusivement informatif et ne doit pas être utilisé à d'autres fins. Veuillez vous référer à la police en vigueur pour connaître les modalités applicables. Rien dans ce document ne peut être interprété comme ouvrant un droit, créant une obligation ou faisant naître une responsabilité dans le chef d'Atradius, ni une obligation de procéder à une vérification préalable des acheteurs. Si Atradius procède à une vérification préalable d'un acheteur, elle le fera à ses seules fins de souscription et non pour le compte de l'assuré ou de toute autre personne. De plus, Atradius et ses sociétés liées, affiliées et succursales déclinent toute responsabilité afférente à tout dommage direct, indirect, extraordinaire, accessoire ou subséquent découlant de l'utilisation des informations fournies dans les présentes.

© Atradius 2017

## Collaborer étroitement avec vous sur les limites de crédit

Nous nous engageons à vous communiquer nos décisions de limites de crédit et à vous tenir informés de toute évolution.

Nos décisions sont motivées. Si cela s'avère nécessaire, nous vous inviterons à nous communiquer des informations complémentaires sur vos acheteurs et tiendrons compte de vos relations commerciales avec eux. De plus, nous partagerons avec vous, la notation de crédit de vos clients assurés en vue de faciliter votre suivi et d'optimiser votre crédit management.

S'il est nécessaire de réduire ou de supprimer une limite de crédit, nous nous engageons à respecter un préavis suffisant pour vous laisser le temps de renégocier vos conditions générales de vente (sauf en cas de circonstances exceptionnelles).

Nous mettons un point d'honneur à ne pas faire des promesses que nous ne pouvons tenir et notre procédure de révision vous permet de revenir vers nos services d'arbitrage quand vous souhaitez que nous reconsidérons une décision.

## Pour une question, un problème ou plus d'informations, prenez contact avec votre Account Manager dédié.

## Fournir un service Sinistres et Recouvrement efficace

Nous mettons à votre disposition un Guide Pratique vous expliquant la procédure à suivre pour introduire un sinistre et pour suivre l'avancement de nos actions de recouvrement.

Nous collaborons étroitement avec vous pendant toute la procédure de déclaration et de recouvrement de vos créances impayées. Nous vous communiquons des informations actualisées sur vos dossiers en cours et nous convenons de l'approche adaptée pour recouvrer le plus efficacement vos impayés.

S'il est impossible de recouvrer un impayé, ou de le récupérer intégralement, le motif vous en sera clairement expliqué et vous pourrez introduire un recours.

## Nouer une relation avec vous

Nous estimons que nous pouvons vous assurer un support de qualité si nous comprenons votre métier et vos activités, votre stratégie et votre marché. Nos collaborateurs sont des spécialistes dans leurs domaines et bénéficient régulièrement d'un programme de formation.

**Atradius Crédito y Caución S.A.  
de Seguros y Reaseguros**

159, rue Anatole France CS 50118  
92596 Levallois Perret Cedex France  
Tel : +33 (1) 41 05 84 84  
info.fr@atradius.com

Charte/FR/08.2017