

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.

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

Charte de service à la clientèle d'Atradius

Faciliter votre communication

Nos équipes de chargés de clientèle 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 sommes à votre écoute pour toute suggestion afin d'améliorer la qualité de nos services.

Simplifier la gestion de votre contrat

Nous vous apportons des conseils et un accompagnement, afin de profiter de tous les avantages offerts par votre contrat et de vous faciliter l'utilisation de nos outils de gestion en ligne, tels que 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.

Collaborer étroitement avec vous pour optimiser vos 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 vos acheteurs assurés en vue de faciliter votre suivi et d'optimiser votre credit management.

S'il est nécessaire de réduire ou d'annuler 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 d'insistance vous permet de revenir vers nos services d'arbitrage quand vous souhaitez que nous reconsidérions une décision.

Offrir un recouvrement et un suivi des sinistres efficaces

Nous mettons à votre disposition un Guide Utilisateur 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 vous consultons pour adopter 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.

Créer un partenariat privilégié avec vous

Nous estimons que nous pouvons accompagner efficacement votre développement si nous comprenons votre métier et vos activités, votre stratégie et votre marché. Nos collaborateurs sont des spécialistes dans leurs domaines et bénéficient d'un programme de formation continue.

Pour toute question, veuillez prendre contact avec votre interlocuteur dédié.

Clause de non-responsabilité

Les déclarations formulées dans les présentes poursuivent un objectif exclusivement informatif et ne doivent pas être utilisées à d'autres fins. Veuillez consulter votre contrat afin de connaître vos conditions en vigueur. Rien dans les présentes ne peut être interprété comme ouvrant un droit, créant ou obligation ou faisant naître une responsabilité à l'encontre d'Atradius, ni une obligation de procéder à une vérification préalable des acheteurs ou en votre nom. 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

**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
www.atradius.fr

Charte/FR/02.2017