



## ASSURANCE CRÉDIT PORTEFEUILLE D'EDC CONSEILS POUR SOUMETTRE UNE DEMANDE D'INDEMNISATION

Si votre client omet de payer une facture, vous pouvez présenter une demande d'indemnisation dans le cadre de votre police d'Assurance crédit sélective. Assurez-vous d'avoir les documents et renseignements suivants à portée de main pour une expérience optimisée.

### CE QU'IL FAUT SAVOIR

- Rangez le document de votre police et prenez note de votre numéro de police. Il devrait commencer par CE/SE ou CD/SD.
- Identifier votre limite de crédit.
- Documentez vos transactions – Conservez toujours une copie des documents qui pourraient appuyer une demande d'indemnisation.
- Si votre acheteur a du retard :
  - Signaler tout compte en souffrance supérieur à 100 000 \$ depuis 60 jours ET arrêter les expéditions.
  - Passez en revue les clauses d'exclusion de votre police pour comprendre si l'une d'elles s'applique dans ce cas.

# AIDE-MÉMOIRE POUR LES DEMANDES D'INDEMNISATION



## LIMITE DE CRÉDIT

**Une limite de crédit doit être déterminée selon l'une ou l'autre des méthodes suivantes :**

- Une approbation de crédit.
- L'utilisation de votre méthode relative à la limite de crédit discrétionnaire mentionnée dans votre certificat de couverture. Les méthodes prévues par votre limite de crédit discrétionnaire peuvent être différentes d'une police à l'autre.



## PREUVE DE DETTE

**Une preuve attestant qu'une dette existe au moyen d'un de ces documents :**

- Un bon de commande daté de votre client ou des factures pro forma signées.
- Un contrat signé par les deux parties.
- Une reconnaissance de dette écrite du client ou une autre correspondance pertinente (c'est-à-dire des bons de livraison signés).
- Une confirmation de l'agence de recouvrement mentionnant que votre client reconnaît le montant de la dette.
- En ce qui concerne les échanges de données informatisés, les détails de la transaction doivent être validés au moyen de documents comme le profil du client figurant dans votre système, les commandes et les détails du produit.



## FACTURE(S) ET ÉTAT DE COMPTE

**Les détails de la transaction et le solde actuel dû doivent être confirmés au moyen de ce qui suit :**

- Toutes les factures impayées indiquant les modalités de paiement ET
- L'état de compte indiquant le solde actuel dû.



## PREUVE D'EXPÉDITION OU DE SERVICES FOURNIS

**Des documents justificatifs qui prouvent que les biens ont été expédiés ou que les services ont été fournis au moyen d'un de ces documents :**

- Un connaissance signé par le client.
- Des bons de livraison qui confirment que votre client a accepté les biens.
- La confirmation de votre client que les services ont été fournis.

## DOCUMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Les documents prouvant la réalisation d'un risque, le montant de la perte et la couverture de cette perte selon les conditions de votre police.



## ATTÉNUATION DES PERTES

Des efforts de recouvrement pour atténuer les pertes doivent être faits :

- ❑ Le détail des mesures entreprises pour recouvrer la dette, comme des copies de courriels ou de lettres échangées avec votre client.
- ❑ Si la dette a été confiée à une agence de recouvrement, la dernière mise à jour fournie par l'agence de recouvrement.
- ❑ En cas de faillite : une copie du dépôt de la preuve de réclamation, de l'avis de la faillite et de la liste des créanciers.



## ÉCHÉANCIER\*

Applicable à la **POLICE CRÉANCES À L'EXPORTATION** et à la **POLICE COÛTS ET CRÉANCES À L'EXPORTATION**



## DÉCLARER UN COMPTE EN SOUFFRANCE

1. Ouvrez le [portail de l'Assurance crédit de portefeuille d'EDC](#)
2. Cliquez sur le menu Mon Portefeuille. À l'onglet Portefeuille, sélectionnez l'acheteur dont le compte est en souffrance dans la liste d'acheteurs approuvés, puis cliquez sur le bouton Gérer créances.
3. La boîte de dialogue Gérer créances s'affichera.
4. Cliquez sur Compte en souffrance dans la fenêtre contextuelle.
5. À l'écran d'avis de compte en souffrance, remplissez les trois onglets suivants : Renseignements généraux, Renseignements sur les comptes en souffrance et Documents/Commentaires.
  - a) À l'onglet Renseignements généraux, entrez les coordonnées de l'acheteur.
  - b) À l'onglet Renseignements sur les comptes en souffrance, remplissez les champs obligatoires. Lisez la Convention de services de recouvrement (le cas échéant) et les Modalités de la demande d'indemnisation en faisant défiler l'écran, puis cochez la case J'accepte.
  - c) À l'onglet Documents/Commentaires, ajoutez des commentaires et des documents utiles, comme des relevés de compte, une preuve de créance, une preuve d'expédition, des renseignements sur le crédit et la correspondance liée au dossier.
  - d) Lorsque tous les onglets sont remplis, cliquez sur le bouton Valider.

## DIFFÉRENTS AVEC LES CLIENTS

Soulignons ici que votre police ne couvre pas les différends commerciaux. Ainsi, si votre client conteste le montant de la créance, vous devrez vous entendre avec lui avant de pouvoir présenter une demande d'indemnisation. C'est pour ce genre de situation qu'il est important de conserver une copie de tous les documents et échanges avec le client.



## PRÉSENTER UNE DEMANDE D'INDEMNISATION

1. Ouvrez le portail de l'Assurance crédit de portefeuille d'EDC :
2. Cliquez sur le menu Mon Portefeuille. À l'onglet Portefeuille, sélectionnez l'acheteur dont le compte est en souffrance dans la liste d'acheteurs approuvés, puis cliquez sur le bouton Gérer créances.
3. La boîte de dialogue Gérer créances s'affichera.
4. Cliquez sur Demande d'indemnisation dans la fenêtre contextuelle.
  - a) À l'onglet Renseignements généraux, entrez les coordonnées de l'acheteur.
  - b) Entrez les renseignements sur la demande d'indemnisation.
  - c) Téléverser la facture.
  - d) Remplissez l'onglet Documents/Commentaires.
  - d) Lorsque tous les onglets sont remplis, cliquez sur le bouton Valider.



## PROCHAINES ÉTAPES

- Une fois la demande d'indemnisation en ligne envoyée, vous serez contacté par le Service des indemnisations dans les cinq jours ouvrables.
- Cessez d'expédier des marchandises ou de fournir des services, à moins qu'EDC ne stipule le contraire.
- Les exportateurs sont tenus de conserver une copie de leurs échanges avec leurs clients à propos des paiements.



## UNE FOIS VOTRE DEMANDE D'INDEMNISATION APPROUVÉE ET PAYÉE PAR EDC :

1. Vous ne pourrez plus vendre au client tant qu'il n'aura pas acquitté toutes les sommes dues.
2. EDC fera des démarches auprès du client pour recouvrer le montant dû.
3. Vous devrez assumer une partie des dépenses de recouvrement engagées.
4. Si un autre titulaire de police a une assurance crédit d'EDC pour ce même client, sa couverture pourrait être annulée.

## DES QUESTIONS?

Vous avez d'autres questions sur le processus de demande d'indemnisation? Appelez notre service à la clientèle au **1-800-229-0575**.

Consultez aussi notre FAQ – [Aide et soutien – assurance crédit | EDC](#)

## NOTES :

Les mots en majuscule non définis aux présentes ont le sens qui leur est donné dans votre Police.

Le présent document est à titre d'information uniquement et ne fait pas partie de votre contrat d'assurance. Il ne vise pas à servir de conseil juridique, d'offre ou de contrat. Veuillez consulter votre Police pour connaître les conditions et les exclusions qui s'appliquent à votre cas.