



# ASSURANCE CRÉDIT SÉLECTIVE 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 conviviale.

## CE QU'IL FAUT SAVOIR

- Rangez le document de votre police et prenez note de votre numéro de police. Il devrait commencer par TP#####.
- Documentez vos transactions – Conservez toujours une copie des documents qui pourraient appuyer une demande d'indemnisation.
- Si la perte est la conséquence du fait que votre client est engagé dans un processus officiel d'insolvabilité, vous devez immédiatement déposer une demande d'indemnisation.
- 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 en vigueur à la date où les biens sont expédiés ou les services sont fournis.**

- Une approbation de crédit.



## 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.





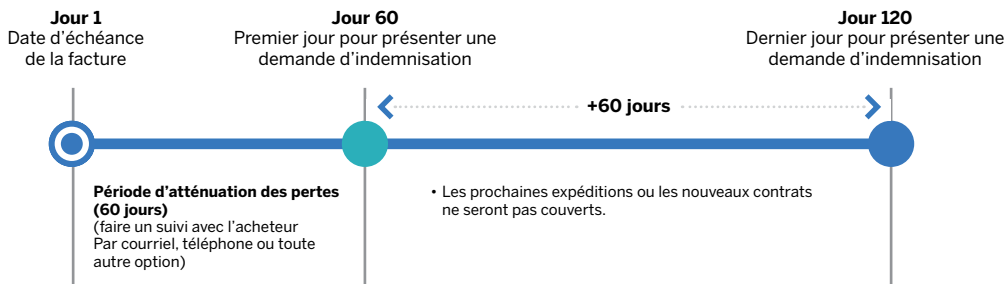
## ATTÉNUATION DES PERTES

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



## PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE D'INDEMNISATION

- Ouvrez une session dans le portail de l'Assurance crédit sélective d'EDC.
- Cliquez sur l'onglet **Mon dossier**.
- Repérez la limite de crédit pour laquelle vous souhaitez présenter une demande d'indemnisation.
- Cliquez sur l'acheteur concerné par votre demande d'indemnisation. Vous serez alors redirigé vers un autre écran.
- Cliquez sur **Présenter une demande d'indemnisation** à droite.
- Fournissez les renseignements demandés (les coordonnées de votre client, etc.).
- Cliquez sur **Suivant**.
- Remplissez les détails de la demande d'indemnisation, y compris :
  - Date d'échéance
  - Montant de la demande d'indemnisation (taxes comprises et non comprises)
  - Devise de la demande d'indemnisation
- Confirmez l'exactitude des renseignements en cochant la case, puis cliquez sur **Soumettre**.

## DIFFÉRENDS 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.



## PROCHAINES ÉTAPES

- Une fois la demande d'indemnisation en ligne envoyée, vous serez contacté par le Service des indemnisations dans les cinq jours ouvrables.
- Cesser l'expédition de produits ou la prestation de services, à moins d'avis contraire de la part d'EDC.
- Atténuez vos pertes.
  - Les exportateurs sont tenus de conserver toute correspondance concernant le paiement entre eux et leurs clients.
  - Continuez vos efforts de recouvrement tout au long du processus. Consignez les mesures prises pour recouvrer la créance.



## 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.

### Notes :

Les mots en capitalisé 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.

## DES QUESTIONS?

Vous avez d'autres questions sur le processus de demande d'indemnisation? Appelez notre Équipe des services aux clients au **1-800-229-0575**.

