



LES DEMANDES D'INDEMNISATION DÉCORTIQUÉES

Parce qu'Exportation et développement Canada veut que le processus de demande d'indemnisation aille le plus rondement possible pour vous, voici quelques pistes qui pourront vous aider. Elles valent pour l'ensemble des polices d'assurance crédit, à quelques exceptions près. En cas de doute, référez-vous à votre Certificat de couverture.



1. DÉTERMINER QUEL TYPE DE POLICE VOUS AVEZ

Il s'agit soit de l'Assurance crédit de portefeuille, soit de l'Assurance crédit sélective. Si elles se ressemblent sur plusieurs points, elles ont aussi leurs différences (notamment les dates limites). Si votre numéro de police commence par *TP*, vous avez une police d'Assurance crédit sélective. S'il commence plutôt par *CE*, *SE*, *CD* ou *SD*, il s'agit de l'Assurance crédit de portefeuille.



2. GARDER DES TRACES DE VOS TRANSACTIONS

Conservez toujours une copie des documents qui pourraient être utiles en cas de demande d'indemnisation. (Besoin d'aide? Consultez notre aide-mémoire pour les demandes d'indemnisation d'Assurance crédit de portefeuille ou d'Assurance crédit sélective.) L'idéal est d'avoir un bon de commande ou un contrat détaillant ce qui a été commandé et les modalités convenues ainsi qu'un document prouvant que vous avez expédié le tout conformément à celles-ci.



3. ÉTABLIR UN PLAFOND DE CRÉDIT POUR LE CLIENT

Demandez une approbation de crédit à EDC avant de commencer à travailler sur la commande que vous souhaitez assurer (ou à tout le moins avant de l'expédier). Dans certains cas, EDC peut vous laisser fixer ce plafond à votre discrétion. EDC pourrait alors vous demander de lui montrer des documents conformes aux exigences de votre police en matière de limite discrétionnaire pour démontrer que l'acheteur est solvable. Les détails à ce sujet se trouvent dans votre Certificat de couverture.



4. DATES LIMITES POUR LA PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE D'INDEMNISATION

En règle générale, le titulaire d'une police d'Assurance crédit de portefeuille a 270 jours après la date d'échéance de la facture pour faire une demande d'indemnisation. Pour l'Assurance crédit sélective, ce délai est de 120 jours. Prenez soin de consulter votre Certificat de couverture pour connaître la période d'attente ainsi que le délai maximal pour présenter une demande d'indemnisation propres à votre police. Vous y trouverez également les cas d'exception, par exemple si votre client a déclaré faillite.



5. SUSPENSION DES LIVRAISONS OU DE LA PRESTATION DE SERVICES

Vous devez suspendre les livraisons ou la prestation de services si votre client accuse un retard de paiement de 60 jours (et qu'il est donc en situation de « défaut de paiement »), à moins d'avis contraire de la part d'EDC.



6. MONTANT DE LA CRÉANCE CONTESTÉ PAR LE CLIENT

Soulignons ici que votre police ne couvre pas les différends commerciaux. Ainsi, si votre client conteste le montant de la créance, vous devez 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.



7. ATTÉNUATION DES PERTES

Suivant les termes de votre police, vous devez essayer d'atténuer les pertes. Pour ce faire, vous pouvez faire appel à une agence de recouvrement (les titulaires d'Assurance crédit de portefeuille trouveront des ressources à ce sujet dans le portail en ligne après avoir signalé un retard de paiement ou présenté une demande d'indemnisation). Nous vous recommandons de conserver au moins les courriels échangés avec le client à propos du paiement.

QUE SE PASSE-T-IL LORSQU'UNE DEMANDE D'INDEMNISATION EST APPROUVÉE PAR EDC?

1. Vous ne pourrez plus vendre au client tant qu'il n'aura pas acquitté tout son dû.
2. EDC fera des démarches auprès du client pour récupérer 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.

PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE D'INDEMNISATION

Vous pouvez présenter une demande d'indemnisation et suivre la progression sur le portail en ligne de l'Assurance crédit sélective ou de l'Assurance crédit de portefeuille. Vous trouverez dans l'aide-mémoire, pour les demandes d'indemnisation (voir conseil n° 2), la liste des documents que vous devrez fournir. Si vous avez des questions, veuillez appeler l'Équipe des services au client au 1 866 716-7201, entre 8 h et 20 h (HE) en semaine, ou lui écrire à support@edc.ca