



# 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.

### 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.

### 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.



## Échéancier\*

Applicable à la **Police créances à l'exportation** et à la **Police coûts et créances à l'exportation**

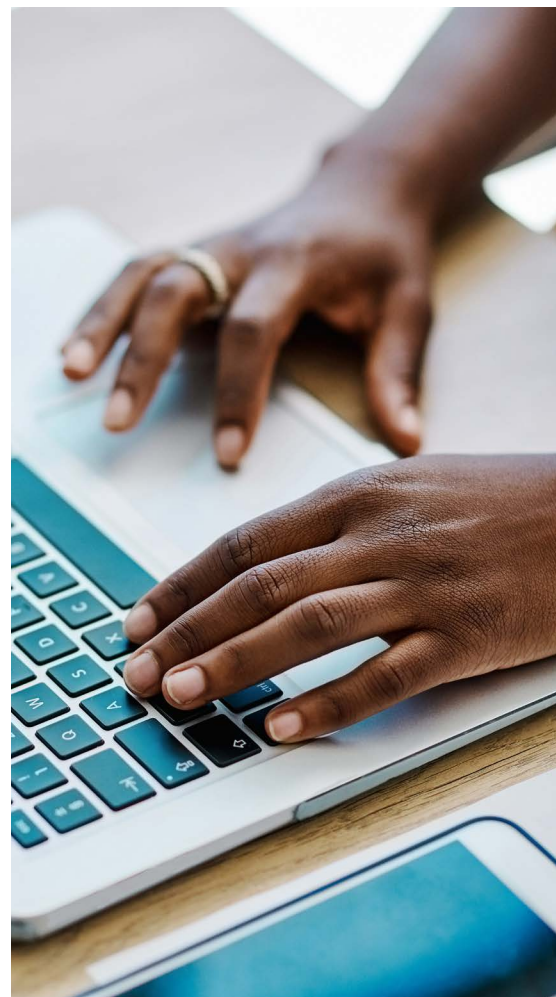


## Déclarer un compte en souffrance

1. Ouvrez une session dans votre compte [MonEDC](#).
2. Sélectionnez « Signaler un compte en souffrance » dans la liste des actions rapides de la page d'accueil de MonEDC.
3. Suivez les étapes indiquées pour documenter et signaler le compte en souffrance.

## Présenter une demande d'indemnisation

1. Ouvrez une session dans votre compte [MonEDC](#).
2. Sélectionnez « Soumettre une demande d'indemnisation » dans la liste des actions rapides de la page d'accueil de MonEDC.
3. Suivez les instructions étape par étape qui vous indiquent les renseignements à fournir dans votre demande d'indemnisation.



### 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.
- 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.

### 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.



### 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](#)