

Charte Qualité de Service à la clientèle



Notre engagement formel de vous offrir l'excellence dans toutes vos relations avec Atradius, partout dans le monde.

Notre engagement de Service

Notre Charte de Qualité de Service à la clientèle est notre engagement formel de vous offrir l'excellence dans toutes vos relations avec Atradius, partout dans le monde. Elle a été élaborée en étroite collaboration avec nos clients, qui nous ont aidés à identifier les services « clés » nécessaires pour développer un partenariat durable de gestion des risques et mutuellement bénéfique. Cette charte répond aux souhaits exprimés par nos clients pour un renforcement de la qualité

de nos services dans un environnement où le crédit international est volatile et incertain.

Notre Charte de Service présente le niveau de qualité, la ponctualité et la précision de nos services que nous souhaitons offrir à nos clients, qu'ils soient petits ou grands. Elle explique également comment nous recueillons les commentaires de nos clients sur notre performance. En résumé, nous souhaitons que votre relation avec Atradius soit la plus simple possible.

Communication

Notre engagement de service repose sur une communication efficace.

C'est pourquoi nous cherchons en permanence à :

- Garantir un accès et une disponibilité de nos équipes pour répondre à vos demandes et vous apporter des réponses à vos questions.

- Communiquer avec vous de manière régulière, efficace et claire.
- Vous transmettre les coordonnées, le cas échéant celles de votre interlocuteur privilégié, vous permettant de nous joindre facilement pour toutes vos démarches quotidiennes.
- Contrôler et évaluer régulièrement l'efficacité de nos communications et de nos services.

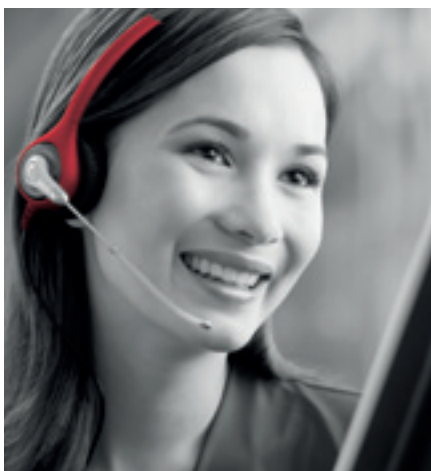
Gestion des contrats

Nous souhaitons que la gestion quotidienne de votre contrat soit réduite au strict minimum.

C'est pourquoi nous cherchons en permanence à :

- Vous offrir un accompagnement et une assistance transparents pour la gestion de votre contrat.
- Analyser constamment nos procédures pour une plus grande efficacité et un allègement de votre suivi administratif.
- Offrir une assistance pour la connexion et l'utilisation efficace de notre système de gestion en ligne Serv@Net ainsi qu'une formation pour les utilisateurs.

- Emettre des factures conformes aux conditions de votre contrat, mentionnant clairement les montants dus pour un service précis et à quelle échéance le paiement doit être effectué.
- Garantir que le processus de renouvellement soit clair et que les documents de renouvellement vous soient transmis à temps.
- Réagir à vos questions rapidement et, en cas de retard, vous en expliquer les raisons et vous confirmer la date à laquelle vous aurez une réponse.



Notre service Limite de crédit

Nous sommes convaincus que notre approche pour évaluer les risques et déterminer des niveaux de couverture adaptés afin qu'ils répondent à vos besoins, est au cœur de notre relation avec nos clients.

C'est pourquoi, nous cherchons en permanence à :

- Prendre une décision de limite de crédit, qu'elle soit positive ou négative, le plus rapidement possible en s'appuyant sur les dernières informations disponibles.
- Collaborer avec vous et tout faire pour obtenir des informations complémentaires, si nécessaire, sur votre acheteur.
- Fournir une explication claire quand vous nous le demandez, concernant notre décision en respectant notre devoir de confidentialité à l'égard des autres clients et acheteurs. Si besoin est, appeler votre acheteur afin d'obtenir des informations pouvant nous permettre de réexaminer notre position.
- Tenir compte de votre relation commerciale avec votre acheteur pour prendre notre décision de limite de crédit.
- Offrir le rating Atradius sur tous vos acheteurs assurés afin de vous aider à optimiser la gestion de vos risques de crédit.
- Collaborer avec vous en vue de réduire ou de supprimer une limite de crédit et, sauf circonstances exceptionnelles, vous offrir une période de préavis suffisante pour vous laisser le temps de revoir vos conditions de vente avec votre acheteur.
- Prendre des mesures en vue de s'assurer à tout moment de l'intégrité de nos prises de décision de limites de crédit et ne jamais vous faire des promesses que nous ne pourrions tenir.
- Mettre tout en œuvre pour vous avertir si nous reprenons une limite de crédit sur l'un de vos acheteurs, par exemple lorsque le rating d'un acheteur s'est amélioré.

Notre service Sinistre et Recouvrement

Nous sommes conscients que les performances de notre service Sinistre et Recouvrement sont primordiales pour la bonne marche de votre entreprise. Notre mission est de nous assurer de son efficacité.

C'est pourquoi, nous cherchons en permanence à :

- Donner une explication claire sur la procédure à suivre pour introduire un sinistre y compris pour des factures restant dues auprès d'Atradius Collections, afin d'alléger au maximum votre suivi administratif.
- Définir avec vous quand vous nous confiez le recouvrement de vos factures, la stratégie la plus efficace et vous fournir des informations actualisées concernant l'avancement de votre dossier et de nos démarches.
- Reverser toutes les sommes dues qui ont été encaissées par Atradius Collections ou le département Sinistre sans délai.
- Vous indemniser le plus rapidement possible après l'introduction de votre sinistre.
- Proposer des services pour la mise en œuvre des actions à mener pour recouvrer vos factures après l'indemnisation du sinistre.
- Communiquer de manière claire mais concise sur les raisons d'un non-paiement ou d'un paiement partiel d'un sinistre et pouvoir en discuter.



Qualité de nos équipes

Nous sommes conscients que la compétence de nos collaborateurs est notre principal atout pour offrir un service d'excellence à nos clients. C'est pourquoi, nous nous engageons à ce que notre personnel soit :

- Formé pour acquérir les compétences techniques et professionnelles nécessaires dans son domaine d'expertise.
- Régulièrement évalué dans le cadre d'un programme de développement professionnel continu afin de maintenir et d'améliorer notre niveau de service.
- Motivé et valorisé pour vous offrir le meilleur service, même s'il n'est pas votre interlocuteur direct.
- Intégré à un environnement permettant de garantir un partage des meilleures pratiques à tous les niveaux du Groupe Atradius.
- Attentif, courtois et très professionnel dans toutes ses relations avec vous.
- Vigilant à ne pas faire de promesses qu'il ne pourra pas tenir.

Votre opinion est essentielle pour Atradius

Finalement, la principale qualité de notre service est de vous écouter. Nous nous améliorons grâce à vos commentaires. Il est donc primordial que vous nous communiquiez les améliorations que vous estimez nécessaires. Vous pouvez nous faire parvenir vos réflexions et commentaires à l'adresse ci-dessous:

Atradius Credit Insurance
Avenue Prince de Liège, 74
5100 Namur
Meir 30
2000 Antwerpen
info.be@atradius.com
www.atradius.be

Ce document n'est pas un document contractuel et ne crée pas de relations contractuelles. Il n'a aucune incidence sur les conditions, les droits et les obligations de vos polices d'assurance avec Atradius ou de tout autre contrat que vous auriez contracté avec une filiale d'Atradius.