



# Guide pratique pour votre police B2C Protect



# Bienvenue chez Atradius

Cher client,

Bienvenu chez Atradius!

Merci de la confiance que vous nous témoignez en signant votre avenant de police couvrant les particuliers.

Nous espérons que les quelques recommandations pratiques faisant l'objet de ce guide vous permettront de retirer le maximum de votre avenant tout en vous en facilitant la gestion.

Ce guide n'a certes pas la prétention d'être exhaustif et ne remplace pas la police et ses avenants, qui constituent le contrat qui nous lie.

Si vous avez la moindre question, n'hésitez surtout pas à contacter votre interlocuteur privilégié au Customer Service.

Vous satisfaire est notre premier défi.

L'équipe Atradius.

# Sommaire

<b>1. Comment être couvert</b>	<b>5</b>
a. Les étapes pour demander une couverture	5
b. Les étapes pour confirmer la couverture du projet	5
<b>2. Que faire en cas d'impayé</b>	<b>7</b>
<b>3. Le recouvrement d'une créance</b>	<b>8</b>
a. Processus de recouvrement	8
b. Frais de recouvrement	8
<b>4. Indemnisation</b>	<b>9</b>
a. Calcul d'une indemnité	9
b. Exclusion des petites créances	9
c. Affectation des récupérations	9
<b>5. Ligne du temps</b>	<b>10</b>
<b>6. Comparaison entre la police Modula et la police B2C Protect</b>	<b>11</b>

# 1. Comment être couvert ?

## a) Les étapes pour demander une couverture

Une couverture doit être demandée pour l'ensemble des acheteurs particuliers auxquels vous accordez des conditions de paiement.

Nous vous invitons à déterminer vos demandes de couverture dès la signature de votre police pour tous les acheteurs particuliers avec lesquels vous êtes en relation commerciale et par la suite pour tout acheteur particulier avec qui vous serez amené à travailler.

### L'identification de votre acheteur

Avant d'accepter une première commande, nous vous invitons à vérifier l'identité exacte de votre acheteur.

S'agit-il de Monsieur X, de Madame Y, de Monsieur et Madame X? L'identité exacte est vraiment nécessaire.

Atradius vous couvrira uniquement sur l'identité sur laquelle vous aurez demandé la couverture. Si vous nous demandez une couverture sur une mauvaise identité, il y a des risques que nous ne puissions pas retrouver cette identité erronée. Nous ne délivrerons donc pas de couverture sur cette identité erronée alors que nous aurions pu éventuellement couvrir l'identité correcte.

Les demandes de limites de crédit se feront par le site web: [www.atradiusicp.com](http://www.atradiusicp.com)

Afin que les analystes financiers puissent effectuer leur analyse, les éléments suivants doivent être transmis à Atradius:

- Nom et prénoms de l'acheteur
- Date de naissance de l'acheteur
- Adresse de l'acheteur
- Montant de la couverture souhaitée (à savoir montant total du chantier dont le paiement n'a pas été effectué par l'acheteur avant le début du chantier).

Si nous ne disposons pas de toutes ces informations, nous serons malheureusement obligés de refuser la couverture demandée. En cas de décision positive, la couverture a une durée provisoire de 2 mois.

Vous disposez donc d'une durée de 2 mois pour négocier les conditions du projet avec votre prospect ou client.

Vous veillerez à demander une copie de la carte d'identité avant chaque demande de couverture. Cette copie vous sera réclamée en cas de sinistre.

### Le montant de la couverture

Le montant demandé devra couvrir le prix total (TVAC) du projet concerné à l'exception des acomptes éventuels. Veillez donc à ce que le montant couvre le total des différentes facturations tout au long de la durée du projet.

**ATTENTION:** la mention suivante, relative au respect de la vie privée, devra obligatoirement faire partie du contrat entre votre Client et vous, en figurant sur le devis ou le bon de commande, ou dans vos conditions générales de vente:

*“Traitement des données à caractère personnel*

*Conformément à l'article 9 de la loi du 08/12/1992 relative à la protection*

*des données personnelles, nos clients personnes physiques sont informés de l'enregistrement de leurs données dans notre fichier, ainsi que dans celui de notre assureur-crédit, Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, Avenue Prince de Liège 78, 5100 Namur, en vue de leur traitement, dont Atradius est le responsable, dans le cadre de la gestion du risque crédit et du recouvrement éventuel des créances. Au cas où ces clients personnes physiques souhaiteraient en savoir plus sur les informations qu'Atradius détient sur eux, et les faire rectifier en cas d'erreur, ils sont invités à adresser leur demande par écrit à Atradius, ICP Risk Services, Avenue Prince de Liège 78, 5100 Namur, en joignant une photocopie de leur carte d'identité.”*

## b) Les étapes pour confirmer la couverture d'un projet

### La durée de validité

Dès que le devis ou bon de commande est signé par votre client, vous nous prévenez en déclarant la réalisation de ce devis ou de ce bon de commande.

Dès la signature par votre client du devis ou du bon de commande, la couverture aura la durée de validité indiquée dans les conditions particulières de votre avenant. L'ensemble des factures relatives au chantier devra être envoyé à votre acheteur pendant cette durée de validité.

Lorsque vous considérez la durée de validité, vous devez donc tenir compte, en particulier, de:

- la durée de fabrication
- la période entre la signature du devis et le début des travaux
- la durée des travaux
- la période de facturation.

Une couverture ne pourra en aucun cas être annulée par Atradius pendant cette durée de validité.

### La déclaration de vos projets

Sur le site web [www.atradiusicp.com](http://www.atradiusicp.com), vous retrouverez l'ensemble des couvertures accordées. Vous n'aurez qu'à sélectionner les couvertures pour lesquelles il y a eu signature. Pour chaque couverture, vous confirmerez le montant de couverture nécessaire. Après cette déclaration des réalisations, le statut de la couverture devient "Réalisé".

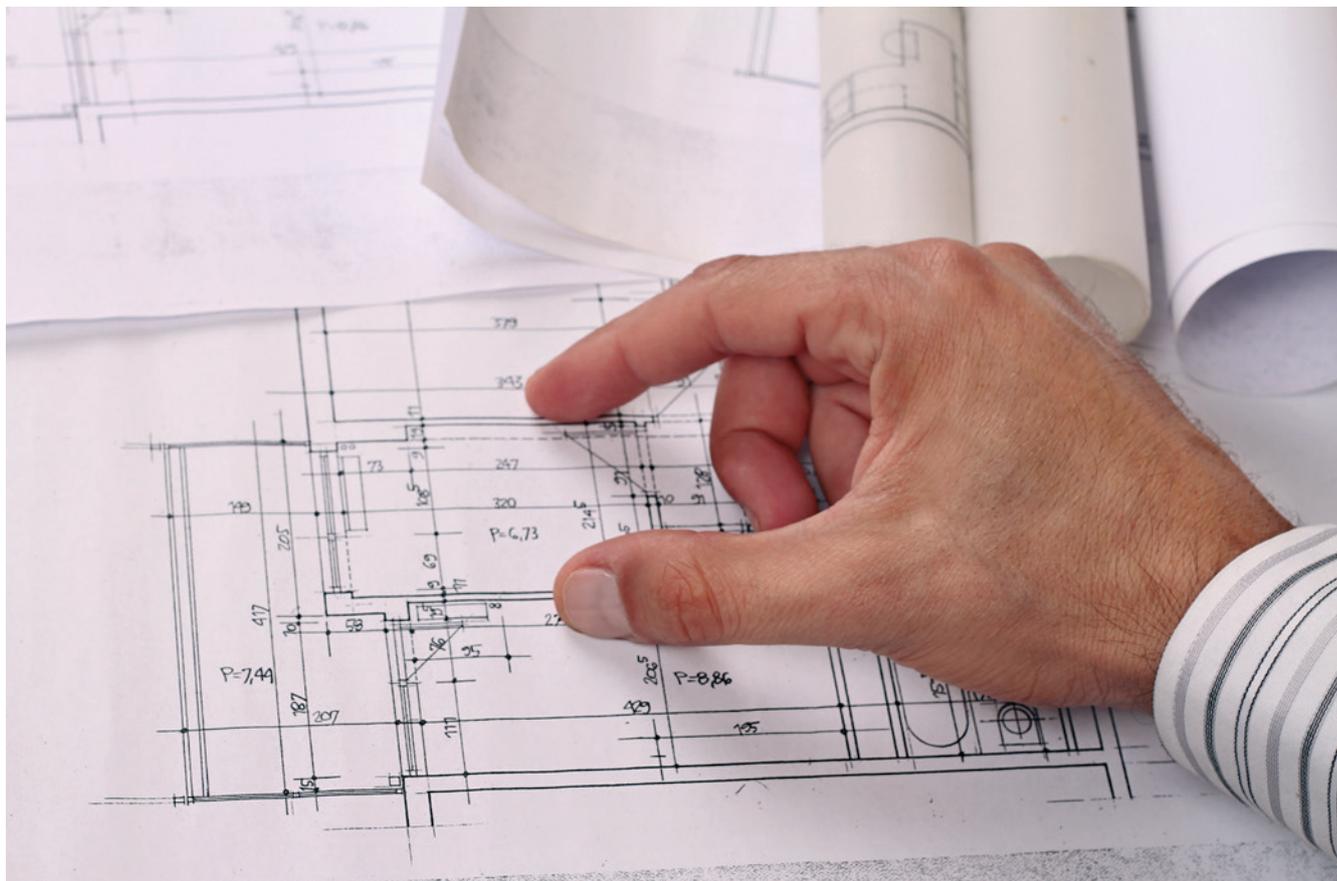
Cette déclaration devra se faire au plus tard le 20 du mois suivant la signature des devis/bons de commande.

Quelques jours après la déclaration, vous recevrez une facture de primes.

La prime est le résultat de la multiplication du montant total des devis/bons de commande par le taux de prime indiqué dans les conditions particulières de votre police.

Ce montant de prime sera augmenté de la taxe d'assurance prévue dans le pays de l'assuré.

Vu que les projets inférieurs à 1.000€ HTVA sont exclus de votre police, vous ne devez pas nous transmettre les devis ou bons de commande d'un montant inférieur à 1.000€ HTVA.



## 2. Que faire en cas d'impayé ?

Vous nous envoyez le dossier en sinistre au plus tard 45 jours après une échéance impayée.

Si une facture est impayée à son échéance, vous pourrez essayer de récupérer celle-ci durant quelques semaines.

Au cas où une facture est toujours impayée 1 mois après son échéance, vous devez facturer dans les 5 jours ouvrables tous les travaux déjà effectués et les biens déjà fabriqués, déjà livrés ou non.

Il est donc indispensable que votre contrat avec l'acheteur vous permette, si une facture reste impayée 1 mois après son échéance, de facturer valablement dans les 5 jours ouvrables tous les travaux déjà effectués et les biens déjà fabriqués, déjà livrés ou non.

Au plus tard 45 jours après une échéance impayée, vous devrez introduire votre dossier auprès d'Atradius.

Un certain nombre d'informations sont à fournir à Atradius lors de l'introduction du dossier à savoir:

- copie de la ou des factures (en cas de facturation fractionnée) échues et non échues;
- le devis ou le bon de commande, signé pour accord par l'Acheteur;
- l'historique des paiements (relevé de compte);
- l'échange éventuel de tout courrier avec votre client;
- une convention de cession de créance;
- copie de la carte d'identité de votre client;
- le cas échéant, copie de votre déclaration de créance dans le cadre du règlement collectif de dettes.

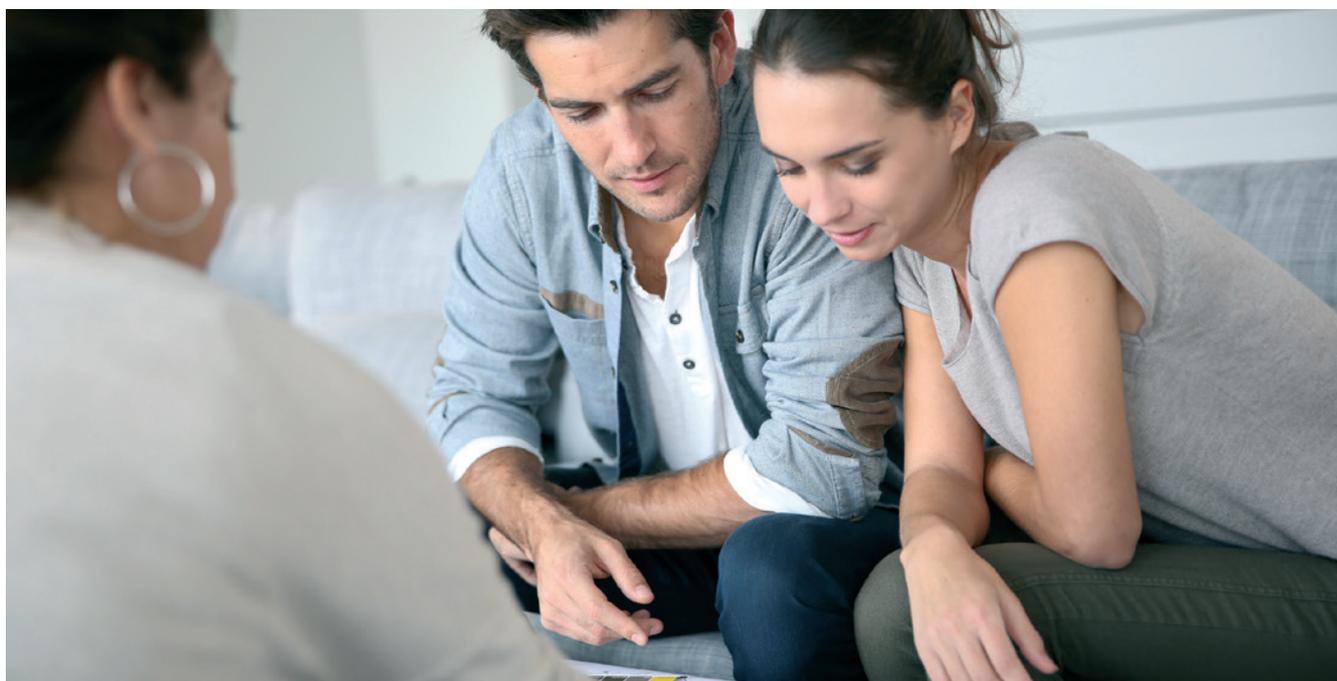
Dès que le dossier sinistre complet est introduit chez Atradius, nous prendrons contact avec votre acheteur pour procéder au recouvrement.

L'indemnité vous sera versée 60 jours après réception complète du sinistre par Atradius.

L'indemnité sera calculée sur base du pourcentage de couverture indiqué dans les conditions particulières de la police.

En cas de contestation de votre acheteur, Atradius reprendra contact avec vous. L'éventuel versement de l'indemnité sera dans ce cas postposé.

Vous pourrez faire la déclaration de sinistre sur notre site web [www.atradiusicp.com](http://www.atradiusicp.com) et vous devrez également envoyer par mail le scan de l'ensemble des documents demandés pour compléter cette déclaration de sinistre.



### 3. Le recouvrement d'une créance

#### a) Processus de recouvrement

Dès que vous nous transférez votre dossier, il est dirigé vers notre service de recouvrement. Pour chaque dossier adressé, vous recevez une confirmation écrite du service en charge de votre dossier précisant la référence du dossier. Cette référence reste la même que celle attribuée dans la décision de couverture.

Tout dossier confié est géré par le département Recouvrement d'Atradius, division ICP, sur base de la convention de cession de créance que vous adressez à l'introduction du dossier.

Dès ce moment, toute mesure pour récupérer votre créance est entreprise.

Le département Recouvrement d'Atradius division ICP entre en contact avec votre acheteur pour trouver une solution au paiement de votre créance. Aucune action judiciaire n'est encore entamée. Le succès de cette phase dépend de deux éléments: la rapidité et les techniques employées. La procédure la plus appropriée est appliquée à chaque dossier (courriers, courriels, appels téléphoniques, visites, conciliations...).

En fonction de la qualité du dossier (montant de la créance, chances de succès, coût de la procédure judiciaire,...), une procédure judiciaire pourra être entamée.

Le recouvrement d'Atradius ne peut s'exercer que sur des créances non contestées. Tout litige dont ferait l'objet un impayé doit être réglé rapidement par vous.

#### b) Frais de recouvrement

Dans la mesure où les récupérations interviennent sur des créances couvertes, aucun frais ne vous est facturé. Les frais de recouvrement ne sont facturés que pour les récupérations de parties de créances non couvertes. Les frais et honoraires à votre charge sont alors calculés suivant le barème en vigueur qui vous est remis en annexe de votre police.



## 4. Indemnisation

Le calcul de l'indemnité est effectué 45 jours après l'introduction du dossier complet en sinistre.

Le versement de l'indemnité sera effectué 60 jours après l'introduction du dossier complet en sinistre.

### a) Calcul d'une indemnité

Le montant de l'indemnité est calculé sur la base du montant de votre créance dû à la date du calcul définitif de l'indemnité soit 45 jours après introduction d'un dossier complet en sinistre, plafonné à la couverture accordée et après application du pourcentage assuré fixé aux conditions de votre police.

En cas d'indemnisation, vous recevrez le montant de la créance principale (HTVA) multiplié par le pourcentage de couverture indiquée dans les conditions générales de votre police. Vous recevrez également 100% de la TVA.

### b) Exclusion des petits devis

Tous les devis / bons de commande dont le montant est inférieur ou égal à 1.000€ HTVA ne sont pas couverts et ne peuvent donc être transférés en recouvrement ni faire l'objet d'une indemnisation.

### c) Affectation des récupérations

#### 1. Les récupérations avant calcul définitif de l'indemnisation

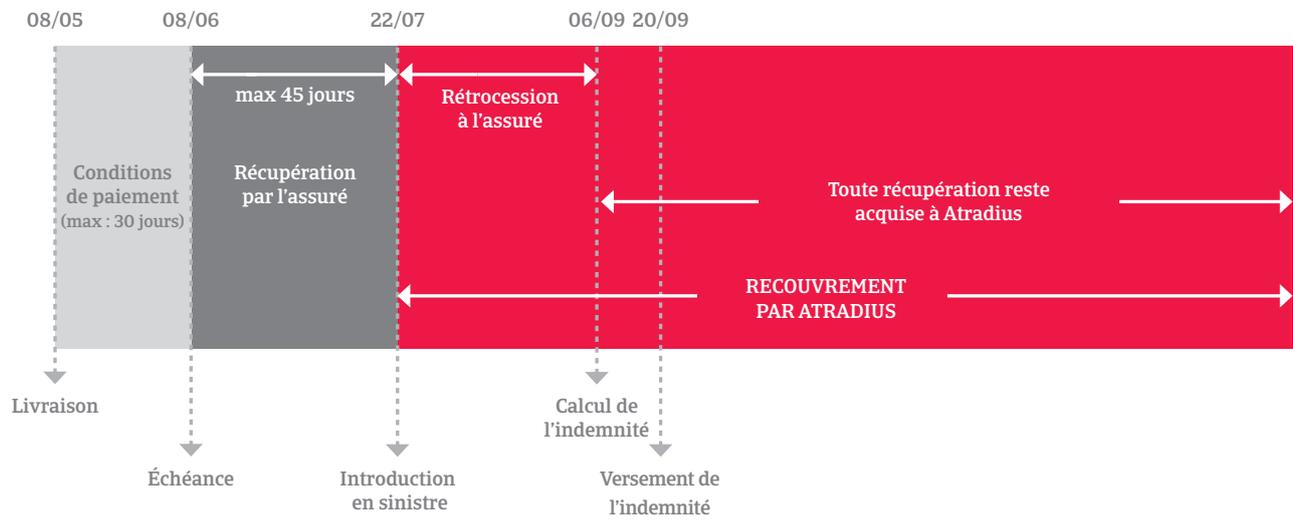
Les récupérations, effectuées avant le calcul définitif de l'indemnisation, vous seront rétrocédées. Elle seront affectées aux créances dues par l'acheteur dans l'ordre chronologique des dates d'échéance.

#### 2. Les récupérations après calcul définitif de l'indemnisation

Vu le caractère forfaitaire de l'indemnité, toute récupération obtenue par Atradius après le calcul de l'indemnité ne vous sera pas rétrocédée. De plus, vous vous engagez à rétrocéder à Atradius toutes récupérations que vous aurez obtenues après le calcul de l'indemnité.



# 5. Ligne du temps



## 6. Comparaison entre la police Modula et la police B2C Protect

	Modula	B2C Protect
<b>Acheteurs à couvrir</b>		
Type d'acheteur	Entreprises (assujetties à la TVA)	Particuliers (non assujettis à la TVA)
Quels acheteurs ?	Il faut couvrir l'ensemble des acheteurs : a) en dénommé b) en non dénommé	Il faut couvrir l'ensemble des acheteurs : a) en dénommé
Domiciliation des acheteurs	Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros peut couvrir les transactions réalisées dans la grande majorité des pays du monde.	La police B2C Protect couvre l'ensemble des acheteurs particuliers domiciliés en Belgique et au Luxembourg.
Exclusion de certains acheteurs	Les acheteurs exclus sont indiqués dans la rubrique "Acheteurs exclus" des conditions générales.	Les acheteurs avec lesquels vous réalisez des chantiers/projets de moins de 1.000€ HTVA sont exclus de cette police.
<b>Couverture</b>		
Demande de la limite	Via Serv@Net	Via le site web <a href="http://www.atradiusicp.com">www.atradiusicp.com</a>
Quel montant demander?	Découvert maximum	Montant du projet complet en excluant les acomptes
Infos nécessaires	Nom ou numéro d'identification (TVA,...) + Découvert maximal	Nom + Prénom + Adresse + Date de naissance + Montant total du projet. Attention: copie carte d'identité nécessaire (à nous envoyer lors d'une introduction de sinistre)
Durée de la couverture	Une limite peut éventuellement être annulée par Atradius au cas où le risque évolue négativement.	Les couvertures ne peuvent être annulées durant la durée de validité d'une limite.
Coût d'une demande de limite	Le coût varie d'après la demande, de 4,75€ à 8,50€ sur un acheteur domestique. Une TVA est applicable au coût des demandes de limite.	Le coût d'une demande est de 20€ (au 01/07/2016 - indexable). A ce montant, il faut éventuellement ajouter une taxe sur primes d'assurance. Cette taxe dépend du pays de l'assuré. Pour information, elle n'est actuellement pas applicable pour les assurés belges, et de 4% pour les assurés luxembourgeois.
Limite maximale	Pas de montant maximum	50.000€ HTVA

	Modula	B2C Protect
<b>Primes</b>		
<b>La déclaration des réalisations</b>	Les déclarations se font soit mensuellement soit annuellement, d'après vos conditions particulières. Vous nous déclarez le chiffre d'affaires assurable HTVA par pays de risque pour la période. Les déclarations se font via Serv@Net.	La déclaration de chiffre d'affaires est appelée déclaration des réalisations en B2C Protect. Concrètement, vous nous renseignez l'ensemble des devis signés, qui ont fait l'objet d'une couverture par Atradius, durant le mois. Nous vous demandons d'indiquer le montant HTVA et TVAC de chaque devis signés et agréés par acheteur. Les déclarations se font par le site web <a href="http://www.atradiusicp.com">www.atradiusicp.com</a> en sélectionnant les projets concernés..
<b>Taux de prime</b>	Le taux de prime est indiqué dans vos conditions particulières. Il peut varier par pays de risque.	Le taux de prime est indiqué dans vos conditions particulières. Le taux est identique pour tous les devis quelle que soit le domicile de vos acheteurs (Bel +Lux). Le taux de prime dépend de la durée de validité des couverture et du pourcentage de couverture.
<b>Bonus-Malus</b>	Un Bonus-Malus peut être présent dans votre police Modula.	Le calcul de l'éventuel Bonus-Malus, présent dans la police Modula, ne sera pas d'application pour la police B2CProtect.
<b>Paiement de la prime</b>	Dans la majorité des cas, une domiciliation est prévue.	Aucune domiciliation ne sera requise.
<b>Sinistre</b>		
<b>Introduction en sinistre</b>	Les dossiers doivent être introduits par Serv@Net au plus tard 1 mois après la fin de la Durée de Prorogation Maximale, indiquée dans vos conditions particulières, de la plus ancienne facture échues et impayées.	Les dossiers doivent être introduits via le site web <a href="http://www.atradiusicp.com">www.atradiusicp.com</a> , au plus tard 45 jours après échéance de la facture impayée dont l'échéance est la plus ancienne. Une première déclaration peut être faite sur le site web mais le dossier ne sera pris en considération qu'à réception du mail avec les pièces demandées.
<b>Éléments à transmettre en cas de sinistre</b>	En plus d'une copie de la/des facture(s) échue(s) ou non échue(s), nous vous demandons de nous transmettre les bons de commande et de livraison.	En plus d'une copie de la/des facture(s) échue(s) ou non échue(s), nous vous demandons de nous transmettre le devis ou bon de commande signé, l'historique des paiements éventuels, une copie de la carte d'identité de l'acheteur, la cession de créance, ainsi que copie des courriers éventuellement échangés avec votre acheteur.
<b>Calcul de l'indemnité</b>	L'indemnité est calculée à la Date de la Perte telle qu'indiquée dans vos conditions particulières.	L'indemnité est calculée 45 jours après introduction d'un dossier complet en sinistre.
<b>Versement de l'indemnité</b>	L'indemnité est versée dans le mois suivant la Date de la Perte. Vous recevez donc l'indemnité dans les 30 jours suivant la faillite/réorganisation judiciaire ou durant le 7 <sup>e</sup> mois après échéance dans les autres cas.	L'indemnité est versée 2 mois après introduction du dossier complet en sinistre.

	<b>Modula</b>	<b>B2C Protect</b>
<b>Pourcentage de couverture</b>	Indiqué dans les conditions particulières de votre police.	Indiqué dans les conditions particulières de votre police mais peut être différent du pourcentage prévu dans la police Modula.
<b>Maximum annuel d'indemnité</b>	Le maximum annuel d'indemnité est indiqué dans les conditions particulières de votre police.	Il n'y a pas de maximum annuel d'indemnité dans cette police.
<b>Couverture de la TVA</b>	L'indemnité est basée normalement sur les montants HTVA.	La police prévoit la couverture de la TVA. En cas d'indemnité, Atradius vous verse 100% de la TVA.
<b>Recouvrement</b>		
<b>Qui s'occupe du recouvrement?</b>	Atradius Collections B.V., société du groupe Atradius.	Le département Recouvrement ICP de votre assureur-crédit, Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros.
<b>Recouvrement avant calcul de l'indemnité</b>	Rétrocession complète à l'assuré en cas de couverture du dossier.	Rétrocession complète à l'assuré en cas de couverture du dossier.
<b>Recouvrement après calcul de l'indemnité</b>	Rétrocession partielle à l'assuré.	Toute récupération après calcul de l'indemnité sera gardée par Atradius. Vous nous reverserez tout paiement reçu de l'acheteur.
<b>Frais de recouvrement</b>	Une facture de frais de recouvrement est envoyée par Atradius Collections à l'assuré. Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros prend à sa charge l'ensemble des frais relatifs à des dossiers couverts à l'introduction en sinistre. Seule la TVA doit être avancée par l'assuré.	Pas de frais de recouvrement pour les dossiers couverts. En cas de dossier non couvert, des frais de recouvrement vous seront réclamés.
<b>Gestion de la police</b>		
	Via Serv@Net.	Via le site web <a href="http://www.atradiusicp.com">www.atradiusicp.com</a> .



Atradius ICP  
Division of  
Atradius Crédito y Caucción S.A.  
de Seguros y Reaseguros  
Avenue Prince de Liège 78  
B-5100 Namur  
Tel +32 (0)81 32 42 11

[www.atradiusicp.com](http://www.atradiusicp.com)

GP/B2C/FR/01.17