



Ensemble,
**DÉVELOPPONS
L'ENTREPRISE**
L'assurance-crédit par Coface

coface
FOR TRADE

COFACE : FOR TRADE. ENSEMBLE, DÉVELOPPONS L'ENTREPRISE

Plus de 70 ans d'expérience et un maillage territorial des plus fins font de Coface une référence dans l'assurance-crédit, la gestion des risques et l'économie mondiale.

Nos experts travaillent au rythme de l'économie mondiale, aidant 50 000 clients dans le monde entier à bâtir des entreprises prospères, en croissance et dynamiques. Notre gamme de services et de solutions protège et aide les entreprises à prendre les décisions de crédit nécessaires pour renforcer leur capacité à vendre sur leurs marchés nationaux et d'exportation. Avec l'ambition de devenir le partenaire d'assurance-crédit le plus agile de l'industrie, soutenus par nos valeurs – orientation client, expertise, collaboration, courage et responsabilité –, nous croyons que le commerce est une force positive pour le monde.

FIT TO WIN, NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE

En septembre 2016, Coface a lancé un nouveau plan stratégique à trois ans : *Fit to Win*. La construction de ce plan ambitieux est le fruit de consultations approfondies, qui ont impliqué 31 pays dans lesquels le Groupe est présent, ainsi que toutes ses fonctions principales.

Avec pour objectifs de :

- Renforcer la gestion des risques et la qualité de nos bases d'information sur les entreprises.
- Améliorer notre efficacité opérationnelle, tout en renforçant le service rendu à nos clients.
- Mettre en œuvre une stratégie de croissance sélective et rentable.

En parallèle, le Groupe entend faire évoluer son modèle de gestion du capital afin de renforcer sa performance financière en maintenant une solidité reconnue de première ordre.

~ 4 100

COLLABORATEURS DE
77 NATIONALITÉS DIFFÉRENTES /

50 000

ENTREPRISES CLIENTES* /

PRÉSENCE DANS

100 PAYS /

10 000

DÉCISIONS D'ARBITRAGE
PAR JOUR /

1,4 MDE

DE CHIFFRE
D'AFFAIRES /

~ 510 MDE

DE CRÉANCES
GARANTIES /

NOTATION FITCH **AA-**
PERSPECTIVE STABLE

NOTATION MOODY'S
A2 PERSPECTIVE STABLE /

* Entreprises ayant au moins un contrat actif dans nos différentes lignes de métiers.



Notre

RAISON D'ÊTRE

**Notre signature
For Trade, reflète
notre raison d'être
et notre engagement
en faveur du
commerce.**

FOR TRADE, PLUS QU'UNE AMBITION: UN ENGAGEMENT



La raison d'être et la culture Coface sont fondées sur trois piliers: une conviction, une vision et un engagement.

Notre signature, *For Trade*, traduit la raison d'être de Coface et reflète notre engagement en faveur du commerce. Nous rendons le commerce – les affaires – plus simple.

Une CONVICTION

Nous croyons que le commerce est une force positive pour le monde: **un levier de création de valeur et de stabilité.**

Une VISION

Nous souhaitons devenir le partenaire d'assurance-crédit le plus agile de l'industrie. Pour cela, il faut donc savoir s'adapter à tous nos clients, et à toutes les entreprises qui se développent dans le monde chaque année, à leurs différents profils et à leurs besoins variés.

Dans un monde économique en perpétuel mouvement, nous plaçons l'innovation au cœur de notre activité et des solutions apportées à nos clients, accompagnant ainsi leur transformation.

Un ENGAGEMENT

- **SOUTENIR** nos clients, partout où ils opèrent.
- Les **PROTÉGER**, les **AIDER** à prendre les décisions de crédit nécessaires pour renforcer leur capacité à vendre sur leurs marchés domestiques et d'exportation.
- **ACCOMPAGNER** la croissance de nos clients et les aider à bâtir des entreprises dynamiques et prospères.
- **CONTRIBUER** au bon fonctionnement de l'économie en aidant à rendre les entreprises plus fortes.

4 100 /
EXPERTS AU SERVICE DE
50 000
ENTREPRISES

UNE OFFRE
DE SERVICES
PROPOSÉE DANS

200
PAYS



DES VALEURS PARTAGÉES

Orientation client, expertise, collaboration, courage & responsabilité... Socles de notre culture commune, les valeurs de Coface guident chaque jour les collaborateurs dans leur activité professionnelle.

#ORIENTATION CLIENT

À L'ÉCOUTE de nos CLIENTS

Nous sommes dédiés à nos clients:

cette orientation est une valeur partagée par tous ceux qui travaillent dans l'organisation, quel que soit leur rôle.

Nous analysons l'économie mondiale afin d'aider nos clients à comprendre les risques potentiels et les opportunités prometteuses pour leurs entreprises. Parce que nous sommes **une multinationale à taille humaine** et que nous considérons nos clients comme des partenaires, quand nous prenons des décisions difficiles, nous le faisons ensemble.

#EXPERTISE

Notre EXPERTISE à votre SERVICE

Le socle de l'expertise Coface? Plus de 70 ans d'expérience dans l'assurance-crédit et la gestion des risques.

Acteur de dimension internationale, Coface repose sur une communauté active de 4100 spécialistes au service de 50 000 entreprises partout dans le monde.

#COLLABORATION

La COLLABORATION au cœur de la PERFORMANCE

Avec des solutions disponibles dans 200 pays, la collaboration entre entités est au cœur du *business model* de Coface.

Chez nous, l'intelligence relationnelle va de pair avec l'intelligence économique: **elle est une condition de notre succès.**

C'est ainsi que nous envisageons la relation avec nos clients, externes ou internes: de véritables partenariats basés sur l'écoute, le partage et la confiance.

#COURAGE & #RESPONSABILITÉ

Des FEMMES et des HOMMES de CONVICTION

Notre profession est celle de la conviction, faisant appel au courage et à la responsabilité. Dans un monde économique en constante évolution, l'avenir reste fondamentalement incertain.

Parce que chaque situation client est différente, **nos experts sont la boussole de nos clients, à tout moment, partout dans le monde.**



*L'un des **principaux piliers** de toute transformation de processus est la **“voix du client”**.*

Et, dans ce cas, nous entendons nos clients internes Coface, même si ce que nous faisons pour optimiser les processus améliore, en fin de compte, le service délivré aux clients externes de l'entreprise. Il ne faut pas sous-estimer le courage et la conviction nécessaires pour remettre en question les processus, les tâches et les responsabilités existants, surtout s'ils sont établis depuis longtemps. Remettre en question notre façon de travailler au quotidien dans un environnement très complexe peut être un défi, mais chacun d'entre nous se sent responsable d'apporter des améliorations de manière continue.



Gabor Posta,
Regional Lean Project Manager,
Région Europe centrale et de l'Est

NOS EXPERTISES À VOTRE SERVICE

PRÉVENTION DES RISQUES

Pourquoi ?

Pour sélectionner des clients ou des prospects solvables et fiables, et développer vos activités de manière durable : une bonne gestion des risques commence par une prévention efficace.

Quels avantages ?

#CONNAÎTRE. À Coface, ce sont des experts qui collectent et analysent des informations sur des millions d'entreprises et qui connaissent les particularités de chaque secteur d'activité. Coface vous permet de mieux connaître et d'évaluer la capacité de vos clients et prospects à respecter leurs engagements financiers.

#MESURER. Grâce à l'évaluation Coface du risque de défaut de paiement (*Debtor Risk Assessment - DRA*), vous pouvez mesurer la solvabilité de vos clients et cibler vos efforts sur les clients et prospects fiables.

#ÉVALUER. Avec l'indicateur Coface de suivi des risques (*Weighted Assessment of Portfolio - WAP*), vous disposez d'une vision globale et chiffrée de la qualité de votre portefeuille clients afin de pouvoir ajuster les délais de paiement en conséquence.

#APPRÉHENDER. Chaque année, Coface publie une centaine d'études économiques vous permettant de mieux appréhender l'environnement macro et microéconomique de vos clients.

COUVERTURE DU RISQUE

Pourquoi ?

Se prémunir d'impayés et faciliter le développement à long terme de votre activité.

Quels avantages ?

Avec les solutions d'assurance-crédit de Coface, les entreprises peuvent se développer, tout en se protégeant contre les risques de non-paiement.

#COUVRIR. Coface couvre le risque de non-paiement d'une créance détenue par une entreprise sur une autre. En cas de défaillance d'un débiteur, nous indemnisons les pertes financières des entreprises assurées dans le cadre du contrat commercial.

#SÉCURISER. Avoir recours à l'assurance-crédit, c'est se donner les moyens de sécuriser ses revenus, son résultat, piloter au mieux ses risques et, *in fine*, son bilan !

INDEMNISATION ET RECOUVREMENT DES IMPAYÉS

Pourquoi ?

Pallier les conséquences financières d'une créance impayée, se libérer de la gestion du recouvrement de créance et préserver sa relation commerciale.

Quels avantages ?

#GARANTIR. En général, l'indemnité Coface porte sur 90 % (« quotité garantie ») du montant de la facture non réglée à l'échéance.

#DÉLÉGUER. Nous nous chargeons du recouvrement des créances impayées par le débiteur. Vous êtes ainsi libéré de la gestion de cette phase contentieuse : au-delà du temps précieux gagné et des économies réalisées, cela vous (r)assure de préserver de bonnes relations avec vos clients ! En plus de sa propre équipe d'experts internationaux en recouvrement, Coface s'appuie sur son réseau composé de 32 sociétés de recouvrement et de 185 cabinets d'avocats, répartis dans plus de 200 pays. Résultat : nous prenons directement et rapidement contact avec les débiteurs, optimisant les chances de récupération. Coface pilote les procédures de recouvrement et vous informe régulièrement sur leur évolution et les résultats obtenus.

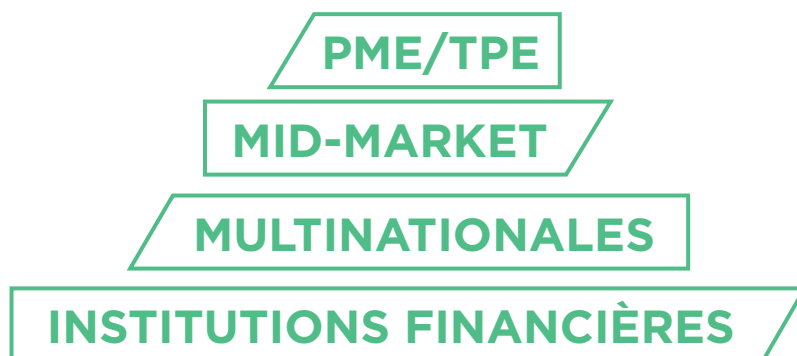
1 RÉSEAU INTERNATIONAL
D'EXPERTS EN
RECOUVREMENT PILOTÉ
PAR COFACE :

230 /
SPÉCIALISTES DU
RECOUVREMENT COFACE

185 /
CABINETS D'AVOCATS

32 SOCIÉTÉS
PARTENAIRES

DES SOLUTIONS POUR TOUTES LES ENTREPRISES



**Produits et services:
des solutions adaptées à chaque besoin.**

NOS PRODUITS ET SERVICES

EASYLINER

Une solution 100 % online

EasyLiner, c'est l'offre pour les TPE et PME qui:

- Souhaitent se protéger contre les risques d'impayés sur leur marché domestique ou à l'international.
- Réalisent un chiffre d'affaires inférieur à 10 M€ sur leur marché domestique ou à l'international.
- Veulent profiter d'une offre simple et accessible en quelques clics.

TRADELINER

Une offre complète et modulable

TradeLiner est une offre qui s'adresse aux PME/ETI qui:

- Vendent et réalisent un chiffre d'affaires supérieur à 7 M€.
- Souhaitent composer leur contrat selon leur activité (pourcentage et période de couverture, pays inclus dans la garantie...).
- Veulent sécuriser leurs transactions commerciales et se protéger contre le risque de non-paiement.
- Désirent être assurées contre tout type de risque, avec des options multiples: commercial, politique, catastrophe naturelle.

COFACE GLOBAL SOLUTIONS

Au service des multinationales

Coface Global Solutions est destinée aux entreprises multinationales qui:

- Sont présentes dans au moins deux pays et souhaitent assurer un chiffre d'affaires d'au moins 250 M€.
- Préfèrent être accompagnées pour structurer leur protection à l'échelle mondiale, tout en optimisant leur développement commercial.
- Ont besoin d'outils et de services de pilotage global des risques, combinés à une approche personnalisée par nos équipes locales d'experts.

///

///

TRADELINER CAPITAL GOODS

Pour les contrats payables à plus d'un an

TradeLiner Capital Goods vous correspond si :

- Vous vendez des biens d'équipement ou effectuez des prestations de services.
- Vos besoins de garanties sont différents selon vos opérations et durent plus de six mois.

TOPLINER

Une couverture complémentaire et instantanée

Complément de couverture du contrat *TradeLiner*, *TopLiner* propose :

- Une couverture supplémentaire en cas de garantie restrictive pour couvrir un projet de développement.
- Un dispositif à la carte pour une durée allant jusqu'à 90 jours et pour 5 M€ maximum.
- Un prix ajusté à votre demande.
- Une souscription facile en ligne.

SINGLE RISK

Des garanties pour les grands projets

L'offre *Single Risk* (assurance-crédit et risque politique) est celle qu'il vous faut si :

- Vous avez besoin d'une offre d'assurance sur mesure, d'une couverture au cas par cas, adaptée aux spécificités de chacun de vos contrats clients, sur le marché domestique et à l'international.
- Vous êtes une banque cherchant à protéger les financements que vous accordez à l'international.

ET AUSSI...

/ DES PRODUITS ET DES SERVICES COMPLÉMENTAIRES

AFFACTURAGE

En **Allemagne** et en **Pologne**, Coface commercialise des solutions d'affacturage: un moyen pour les entreprises de financer leur poste clients et d'optimiser ainsi leur trésorerie.

CAUTIONS

Coface délivre, pour le compte d'entreprises, des cautions en **Allemagne**, en **Autriche**, en **Italie** et en **France**: caution de marché, caution environnementale, caution auprès d'administrations douanières et fiscales, ou de professions réglementées.

INFORMATION ET RECOUVREMENT DE CRÉANCES

Principalement dans les **pays d'Europe centrale**, Coface vend des informations commerciales et des services de recouvrement de créances à des entreprises.

VOS OUTILS ET SERVICES EN LIGNE

CofaNet Essentials : votre plateforme web dédiée et sécurisée pour gérer au jour le jour vos contrats. Identifier les acheteurs en quelques clics, demander une limite de crédit, visualiser les DRA de vos clients, déclarer des impayés ou encore suivre les indemnisations et obtenir de l'information sur les acheteurs figurent parmi les services disponibles *online*.

CofaMove : l'application mobile à utiliser pour identifier vos prospects et clients, demander des garanties et des avis de crédit, mais aussi suivre vos risques!

CofaServe : ce protocole d'échange de données vous donne la possibilité de gérer vos polices depuis votre propre système de gestion.



La partie la plus satisfaisante

de mon travail est de voir comment nous créons de la valeur pour nos clients,

en les aidant, quel que soit leur secteur d'activité, à bien gérer leurs principaux risques et à atteindre leurs objectifs stratégiques. C'est ma responsabilité d'interagir à tous les niveaux de l'organisation pour identifier, suivre et évaluer les risques qui peuvent avoir un impact pour nos clients et notre entreprise.

Sneha Sharma,
Risk Manager,
Région Amérique du Nord





AGIR

aux côtés des entreprises

De son réseau international unique à sa culture de service client, Coface met tout en œuvre pour protéger et servir les intérêts des entreprises qui lui font confiance.

NOTRE RÉSEAU INTERNATIONAL

En plus de 70 ans d'existence, Coface a progressivement étendu sa présence internationale. Regroupant aujourd'hui 100 pays, ce maillage géographique donne à Coface les moyens d'être proche de ses clients, d'arbitrer les risques au plus près des réalités locales, là où ils se situent, et de lancer des procédures de recouvrement rapidement et au plus près de l'impayé.

AMÉRIQUE DU NORD

- Canada
- États-Unis

EUROPE DE L'OUEST

- Belgique
- France
- Irlande
- Luxembourg
- Royaume-Uni
- Suisse

AMÉRIQUE LATINE

- Argentine
- Brésil
- Chili
- Colombie
- Costa Rica
- Équateur
- Mexique
- Panama
- Paraguay
- Pérou
- Uruguay

MÉDITERRANÉE ET AFRIQUE

- Afrique du Sud
- Arabie saoudite
- Albanie
- Algérie
- Bahreïn
- Bénin
- Burkina Faso
- Cameroun
- Chypre
- Côte d'Ivoire
- Djibouti
- Émirats arabes unis
- Égypte
- Espagne
- Gabon
- Gambie
- Ghana
- Grèce
- Guinée
- Île Maurice
- Israël
- Italie
- Jordanie
- Koweït
- Liban
- Libye
- Mali
- Malte

Coface Partner

À travers sa communauté d'entreprises Coface Partner, le Groupe fédère le plus grand réseau de partenariat d'assurance-crédit du monde depuis plus de 25 ans.

- Coface développe des partenariats de **qualité**, de **long terme** et **gagnants-gagnants** avec des banques et des assureurs généralistes. Au total, 200 partenariats actifs qui génèrent plus de **100 M€ de chiffre d'affaires**.
- Coface et ses partenaires ont **beaucoup en commun** (même cible B2B, offres complémentaires, même type de société solide et fiable).
- Les nouvelles technologies, la **digitalisation** croissante des processus Coface facilitent le fonctionnement et le développement des partenariats.
- Grâce à son succès, le label Coface Partner est devenu un label de qualité reconnu!

COMMERCIALISATION: TOUS LES CHEMINS MÈNENT À COFACE

Comment Coface commercialise-t-il ses produits d'assurance-crédit et ses services partout dans le monde ?

- En s'appuyant sur de multiples canaux de distribution qui varient en fonction des spécificités des marchés locaux.
- En plus d'une force de vente directe de 1300 commerciaux, Coface bénéficie d'un réseau étoffé de partenaires : courtiers spécialisés, agents exclusifs, banques, assureurs généralistes, assureurs partenaires, qui émettent des contrats pour le compte du Groupe.

EUROPE DU NORD

- Allemagne
- Danemark
- Finlande
- Islande
- Liechtenstein
- Norvège
- Pays-Bas
- Suède

EUROPE CENTRALE ET DE L'EST

- Autriche
- Bulgarie
- Croatie
- Estonie
- Hongrie
- Kazakhstan
- Lettonie
- Lituanie
- Pologne
- République tchèque
- Roumanie
- Russie
- Serbie
- Slovaquie
- Slovénie

ASIE - PACIFIQUE

- Mauritanie
- Maroc
- Niger
- Nigeria
- Oman
- Ouganda
- Portugal
- Qatar
- Sénégal
- Tchad
- Tunisie
- Turquie
- Yémen
- Australie
- Bangladesh
- Brunei
- Chine
- Corée du Sud
- Hong Kong
- Inde
- Indonésie
- Japon
- Malaisie
- Nouvelle-Zélande
- Pakistan
- Philippines
- Singapour
- Taïwan
- Thaïlande
- Vietnam



CULTURE
COFACE

*Au sein du service
Information
Enrichie, nous sommes
responsables de
l'évaluation des acheteurs
de nos clients.*

Au cœur de mon travail quotidien, la satisfaction de nos clients se mesure souvent à l'aune de notre réactivité et de la qualité de notre travail. En nous engageant sur un temps de réponse rapide, nous leur délivrons l'évaluation la plus récente. Cette expertise est liée à la surveillance accrue des risques, de l'évolution des entreprises et de l'économie sur le plan local. Nos analystes locaux sont présents dans 13 pays d'Asie - Pacifique : ce maillage leur permet aujourd'hui d'assurer une surveillance complète et de fournir des analyses détaillées afin que nos clients soient bien protégés contre le risque de défaillance de leurs acheteurs. Un acheteur bien évalué, c'est la garantie, pour notre client, de développer des relations commerciales en toute tranquillité!

Sam LEE,
Vice-président Information Enrichie,
Région Asie Pacifique



TRAVAILLER AU COEUR DE L'ÉCONOMIE MONDIALE



CULTURE
COFACE



*En tant que
Country Manager
d'un pays tel que
la Colombie, il est
important de pouvoir
compter sur
l'engagement des
équipes,*

pour développer des projets, notamment de nouveaux outils informatiques, qui participent à l'amélioration du service client. À Coface, je pense que les collaborateurs sont fortement impliqués pour mener des actions créatrices de valeur pour l'activité de nos clients.

Manuel Arevalo,
Country Manager Colombie,
Région Amérique latine



Dans un monde économique en constante évolution, l'expertise de nos économistes guide les décisions de nos arbitres et analystes crédit pour accompagner vos projets. L'une de nos valeurs ajoutées? Notre capacité à proposer à nos clients, en amont de notre rôle classique d'assureur-crédit, une analyse fine des risques.

DÉTECTER, ÉVALUER ET SUIVRE LES RISQUES

- Le Groupe propose essentiellement des garanties et des services, en s'appuyant sur l'acquisition et la gestion d'informations pertinentes, fiables et actualisées sur les débiteurs et leur environnement.
- 50 centres Coface sont dédiés à la collecte, au traitement et à l'analyse d'informations financières et de solvabilité sur l'ensemble des risques débiteurs dans le monde.
- Ce réseau de recherche et de traitement permet à Coface de disposer d'informations macroéconomiques, qui font l'objet d'analyses par les équipes de la recherche économique.
- Ces analyses économiques s'appuient sur une mine d'informations obtenues via des entretiens individuels, des enquêtes auprès des entreprises, l'analyse des tendances en matière de non-paiement et la connaissance de son réseau international d'arbitres et de partenaires.

DES OUTILS POUR SE PRÉMUNIR

Évaluations de l'environnement des affaires, évaluations du risque sectoriel à travers le monde et une collection de publications économiques viennent enrichir les outils d'analyse développés par Coface. Grâce à la recherche économique, Coface est en mesure de fournir des prévisions réalistes et des évaluations sur des marchés et des secteurs spécifiques.

Les évaluations Évaluation des pays

- Chaque trimestre, 160 évaluations pays sont mises à la disposition de nos clients en accès libre.
- Mises à jour régulièrement, elles vous donnent une estimation du risque de crédit moyen des entreprises d'un pays et son évolution.
- C'est un outil précieux pour piloter son portefeuille du risque et comprendre l'influence de son environnement sur l'acheteur.

LA RECHERCHE ÉCONOMIQUE COFACE, C'EST :

12
ÉCONOMISTES
DONT...

7

BASÉS EN EUROPE
DE L'OUEST ET

5

DANS LES AUTRES
RÉGIONS ASSURANT
UNE COUVERTURE
LOCALE

ENVIRON

100 ÉTUDES
ET ANALYSES
PRODUITES
CHAQUE ANNÉE

13 SECTEURS
DANS

6 GRANDES
RÉGIONS DU MONDE
ANALYSÉES CHAQUE
TRIMESTRE

DES INFORMATIONS
SUR PLUS DE

160 PAYS
ÉVALUÉS TOUT AU
LONG DE L'ANNÉE

230 ANALYSTES
CRÉDIT SPÉCIALISÉS
PAR SECTEUR
D'ACTIVITÉ

Évaluation de l'environnement des affaires

Couvrant 160 pays, elle permet de savoir si :

- Les comptes des entreprises sont disponibles et fiables.
- Le système juridique assure une protection équitable et efficace des créanciers.
- Les institutions du pays constituent un cadre favorable aux transactions interentreprises.
- Le marché domestique est facile d'accès.

Évaluation du risque sectoriel

Tous les trimestres, Coface analyse les risques que représentent 13 secteurs d'activité dans 24 grands pays : estimation des défaillances par pays, délais de paiement constatés des acheteurs, estimation des résultats financiers...

Évaluation du risque de défaut

- Le *Debtor Risk Assessment (DRA)* mesure le risque de défaut des entreprises dans le monde en prenant en compte la solidité financière, la rentabilité, la solvabilité, l'environnement ou encore la gestion de l'entreprise.

- Il est mis à la disposition des clients sur leur site dédié : CofaNet Essentials.

Les publications économiques

- Régulièrement, Coface publie des études économiques pour traiter alternativement de l'évolution des risques pays et sectoriels, ainsi que des défaillances d'entreprises.
- Elles sont destinées à nos clients, à nos partenaires, au public (journalistes, courtiers, prospects) et à nos collaborateurs métiers afin d'enrichir leur connaissance de l'actualité économique.
- Elles sont pour la plupart disponibles sur notre site web www.coface.com
- Des notes spécifiques, appelées *Briefs*, sont exclusivement réservées à nos clients grands comptes : elles traitent de thèmes variés, ponctuels et d'actualité.

ÉCONOMIE MONDIALE : QUAND COFACE IMPRIME LA TENDANCE

Outre ses rapports, Coface organise régulièrement des conférences sur l'évolution de l'économie mondiale. Ces événements prestigieux sont organisés dans plusieurs pays et rassemblent les principaux acteurs du commerce international pour débattre des tendances et des enjeux économiques, ainsi que des facteurs qui les influencent.

PARTAGER LES EXPÉRIENCES DE NOS CLIENTS

Développer des produits toujours plus innovants, fournir des services personnalisés à nos clients et adaptés à leurs besoins : l'expérience client Coface est au cœur de notre stratégie *Fit to Win*. Nos clients en témoignent !

Une plus grande **TRANQUILLITÉ** d'esprit.

Rinnai Brasil est une filiale de Rinnai Corporation, multinationale japonaise qui fabrique des produits axés sur la technologie du chauffage et du confort, produits dont la principale matrice énergétique est le gaz.

L'assurance-crédit Coface nous permet d'accorder des délais de paiement à nos clients avec une plus grande sécurité pour notre filiale brésilienne, et une plus grande tranquillité d'esprit pour notre société mère japonaise. Nous souhaitons maintenir l'assurance-crédit de Coface pour une durée indéterminée.

Pedro FERREIRA, Directeur financier, Rinnai Brasil

L'information et **L'EXPERTISE** des arbitres de Coface.

Notre multinationale travaille depuis de nombreuses années avec Coface. Ses outils d'évaluation sont essentiels pour nous, et nous apprécions la grande valeur de l'information et l'expertise des arbitres de Coface. Cela nous permet de prévenir les risques tout en saisissant les opportunités qui se présentent.

Claus BOCKSTANDT, Credit Manager pour la région Europe de l'Ouest, Covestro



Katarina GAŠPAROVSKÁ, Responsable des Produits et Solutions pour les entreprises clientes Slovenska Sporitelna Bank (SLSP, qui fait partie d'Erste Group Bank)

Coface s'est avéré être un partenaire **SOLIDE ET FIABLE** pour nous aider.

Nous sommes l'un des principaux fournisseurs slovaques de produits et de services financiers. Travailler avec Coface est crucial pour nous, notamment dans le domaine de l'affacturage. Son fonctionnement est le suivant : nous finançons les créances de nos clients et Coface couvre le risque de crédit des clients de nos clients, en recouvrant les créances impayées. Nous recommandons l'utilisation des solutions d'assurance-crédit de Coface à toutes nos entreprises clientes, en particulier si elles recherchent des financements... Cela nous rassure sur le fait qu'elles gèrent activement le risque de défaillance de leurs clients et protègent leur entreprise. Au fil de notre relation de travail, Coface s'est avéré être un partenaire solide et fiable pour nous aider à évaluer et couvrir le risque des acheteurs... Ce n'est pas un hasard si notre partenariat dure depuis si longtemps : Coface dispose d'une expertise de longue date en matière de gestion des risques, essentielle à notre cœur de métier. Les équipes Coface sont réactives. Même lorsque Coface accorde une limite de crédit inférieure à celle demandée, je perçois cette décision comme un message précieux, pour nous et pour nos clients, de faire preuve de prudence... Cela peut définitivement prévenir les problèmes de paiement de factures à l'avenir !



Wolfgang BELL,
CFO Autriche (couvrant la Slovénie,
la Croatie en plus) – Miele

 **Nous**
CONCENTRER
sur notre cœur de métier.

Chef de file mondial dans son domaine d'activité, Miele est un fournisseur d'appareils ménagers et professionnels haut de gamme (blanchisserie, mode et santé, médecine et laboratoires), que nous vendons par l'intermédiaire de revendeurs à des hôtels, résidences et d'autres types d'entreprises, ainsi que directement aux consommateurs. Avec 180 techniciens qui délivrent un service après-vente de qualité à nos clients, l'Autriche est l'un de nos plus grands marchés. Un service comme celui de Coface est essentiel pour nous, car il nous permet de nous concentrer sur notre cœur de métier sans nous soucier de la solvabilité de nos clients. Je crois aussi que l'assurance-crédit rend simplement nos opérations plus efficaces.

Nous utilisons les solutions d'assurance-crédit de Coface depuis de nombreuses années, déjà 26 ans très exactement !

Aux côtés de Coface, nous avons apporté, au fil des années, de nombreuses améliorations à notre service d'assurance-crédit pour nous adapter à l'évolution du paysage des consommateurs et des concessionnaires : c'est une police que nous estimons très bien gérée. Même s'il s'agit d'un contrat avec courtier, l'importance de la relation de longue date que nous entretenons avec Coface sur le terrain ne doit pas être sous-estimée : la majeure partie du travail est gérée localement, et l'expertise et la connaissance du marché se doivent d'être constamment à la hauteur. À travers les hauts et les bas de cette très longue relation, je dois dire que nous avons toujours perçu Coface comme une entreprise orientée clients et flexible.

 **Les impayés**
NON ASSURÉS,
plus jamais ça !

PME spécialisée dans le négoce et la commercialisation de pièces automobiles, notre entreprise, qui compte 145 personnes, a subi le dépôt de bilan d'un gros client en 2001, ce qui nous a privés de notre bénéfice annuel. Nous avons alors cherché une solution pour ne plus jamais avoir à courir ce type de risque. Depuis, nous avons toujours été assurés-crédit, en France, comme à l'export. L'assurance-crédit Coface nous permet d'anticiper les risques financiers, et de maîtriser les risques que nous prenons en fonction des clients et de leur marché.

Nathalie KESTENER, Dirigeante, Restagraf

 **Une équipe**
professionnelle
pour
PROTÉGER
les entreprises en pleine
croissance.

Les principales raisons pour lesquelles Coface est un excellent partenaire sont la stabilité et la couverture des risques qui correspondent aux besoins de notre entreprise. Coface délivre à ses clients, tels que nous, un excellent niveau de couverture, de la flexibilité et une équipe professionnelle pour protéger les entreprises en pleine croissance. L'une des autres raisons pour laquelle nous avons choisi Coface ? CofaNet, la plateforme proposée en ligne ou par le biais d'une application dédiée, qui nous aide dans la gestion de notre portefeuille clients et fournisseurs.

Esther LOW, Executive, Risk Management Group, Corporate Dept – Toyota Tsusho Asia Pacific Pte Ltd



S'ENGAGER
pour des actions
responsables

Diversité, lutte anticorruption, environnement : l'activité de Coface se veut vertueuse et socialement responsable.

COFACE, ASSUREUR RESPONSABLE

Conscient de ses responsabilités, le Groupe Coface s'implique depuis de nombreuses années dans les domaines sociaux, environnementaux et sociétaux. En témoigne son adhésion, dès 2003, au Pacte mondial des Nations unies, soutenant ainsi les dix principes de ce Pacte, relatifs aux droits de l'homme, aux normes internationales du travail et à la lutte contre la corruption.

Promouvoir la DIVERSITÉ: VALORISER les talents

Multiculturel et résolument tourné vers l'international, le Groupe Coface fait de la diversité un atout pour être au plus proche de ses clients et des communautés d'affaires:

- **4 100 salariés** dans 63 pays.
- **77 nationalités** différentes.
- **263 collaborateurs** travaillant en dehors de leur pays d'origine.
- **53 % de femmes** salariées.
- **1 réseau** professionnel *Women to Win* en faveur de l'égalité femmes-hommes.
- **12 heures de formation** par salarié par an.
- **35 % des salariés** ayant moins de 40 ans.

2

IMMEUBLES
(FRANCE, ALLEMAGNE)
CERTIFIÉS HQE

Combattre le BLANCHIMENT, la CORRUPTION et la DÉLINQUANCE FINANCIÈRE

Parce que l'intégrité est le fondement de la réputation de Coface et du développement des relations durables avec nos clients, Coface déploie:

- 1 code anticorruption. Il rappelle notre politique de tolérance zéro et recense nos engagements en la matière.
- Des outils informatiques et des procédures de contrôles spécifiques.
- Des formations *e-learning* régulières pour les collaborateurs.
- 1 code de conduite: il vise à éviter toute situation de conflit d'intérêts et rappelle à nos collaborateurs les principes afin de respecter nos valeurs au quotidien.
- Un contrôle des transactions suspectes: procédures de connaissance du client (*Know Your Customer*), classification des risques, outils informatiques de filtrage des transactions.

Soutenir des PROJETS ASSOCIATIFS

Microcrédit professionnel au Vietnam, aide à la réinsertion des femmes d'un bidonville en Inde... Depuis 2003, Coface Trade Aid, association à but non lucratif, promeut des actions de **///**



Notre modèle fonctionne de telle sorte que nous nous adressons directement à nos clients, ce qui nous aide à leur donner une plus grande satisfaction.

Dans notre région, l'assurance-crédit n'est pas encore bien connue, c'est pourquoi il est important d'être proactif et d'avoir un dialogue transparent avec nos clients et prospects afin d'établir des relations de confiance. Nous organisons régulièrement des réunions pour soutenir nos responsables de grands comptes et nos équipes commerciales, et nous veillons à ce que nos clients soient toujours au courant de leur point de contact en cas de sinistre. C'est ainsi que nous offrons un service de qualité.

Nishi Tyagi,
Claims Analyst,
Région Méditerranée & Afrique



8 289 /
MWH D'ÉNERGIE
CONSOMMÉE

2 467
TEQ. CO₂
(AVION + TRAIN
+ CARBURANT)

INDICATEURS 2017

/// solidarité cohérentes avec nos valeurs. Proposées et suivies par nos collaborateurs, ces initiatives menées individuellement ou en coopération avec des associations caritatives, visent à :

- Faciliter les échanges économiques, dans les pays développés et émergents.
- Développer des actions en faveur de l'éducation ou de l'insertion dans le monde de l'emploi.

Sensibiliser aux ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

En tant que société de services, l'activité de Coface a un impact limité sur l'environnement. À l'image de ses sièges français et allemand, bâtiments certifiés haute qualité environnementale (HQE), Coface n'en reste pas moins engagé dans le domaine. Cela consiste principalement à :

- **ORIENTER** nos choix immobiliers pour diminuer notre empreinte environnementale en réduisant les émissions de gaz à effet de serre, ainsi que les consommations d'énergie et de papier.

- **FAVORISER** le tri sélectif des déchets et le recyclage, notamment des composants informatiques d'équipements obsolètes.
- **PROMOUVOIR** auprès de nos collaborateurs des comportements conformes aux engagements pris dans ce domaine.
- **LIMITER** nos déplacements (train, avion) en favorisant les échanges dématérialisés.
- **MESURER** l'empreinte carbone de notre portefeuille d'investissements dans le cadre de la mise en œuvre de notre politique d'investissements socialement responsables (ISR), afin de participer aux efforts internationaux de protection de l'environnement liés au changement climatique, et d'aide à la transition énergétique.

36,9 /
TONNES DE PAPIER
CONSOMMÉ

27 081 M³
D'EAU CONSOMMÉE

INDICATEURS 2017

NOS OBJECTIFS RSE À MOYEN TERME

Sensibiliser les assurés et prospects aux enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), au travers d'études sectorielles publiées sur le site internet www.coface.com.

Renforcer l'engagement des salariés et la rétention de talents, ainsi que notre politique en matière de diversité femmes-hommes.

Poursuivre le soutien que nous apportons à des projets associatifs via Coface Trade Aid.

Améliorer le suivi de la notation ESG de notre portefeuille d'investissements. Suivi des émissions carbone.

Étendre notre périmètre de reporting par l'intégration d'un nouveau pays tous les ans.



Nos clients attendent de nous un haut niveau d'expertise, d'autant plus dans le cadre d'un sinistre.

Selon son importance, l'assuré est généralement très anxieux lorsqu'il doit faire face à un impayé qui peut affecter son entreprise. Cependant, le fait de prendre des décisions claires, argumentées, rapides, et fondées sur l'analyse et la bonne connaissance des dossiers, facilite la relation que nous avons avec nos clients afin de trouver un compromis favorable à chacun.

Werner Daut,
Senior Manager Special Cases,
Région Europe du Nord



DES INVESTISSEMENTS RESPONSABLES

Coface poursuit ses engagements RSE à travers la mise en œuvre de sa politique d'investissements socialement responsable (ISR). Des mesures de surveillance et d'analyse visent à conditionner nos choix au respect d'objectifs sociaux, environnementaux et à la qualité de la gouvernance des entreprises dans lesquelles nous investissons. Notre portefeuille d'investissements ISR repose ainsi sur trois piliers.

#1 FACTEURS ENVIRONNEMENTAUX, SOCIAUX ET DE GOUVERNANCE (ESG)

Gestion des risques

- *Préservation de la valeur des actifs à long terme.*
- *Exclusion des entreprises controversées: listes de sanctions économiques et financières internationales (GAFI, embargo UE/US...), mines antipersonnel (MAP) ou bombes à sous-munitions (BASM).*

Soutien de notre réputation

- *9 gérants sur 10 signataires des Principes pour l'Investissement Responsable (PRI).*
- *Dialogue entre Coface et ses gérants.*
- *80,4 % du portefeuille suivi noté.*
- *1 note ESG fournie chaque trimestre par Amundi.*

#2 DROITS DE VOTE ET ENGAGEMENTS

Suivi de la politique de droit de vote d'Amundi, gérant global dédié

- *Dialogue en amont avec Amundi, et puis, si nécessaire, dialogue actionnarial.*
- *Participation aux assemblées générales.*
- *Reporting annuel sur les votes.*

Suivi des politiques de droits de vote de tous les organismes de placement collectif en valeur mobilières actions (OPCVM)

#3 MESURE DE L'EMPREINTE CARBONE

Surveiller le risque carbone Participer au développement durable Reporting trimestriel (via Amundi)

- *Présentation des émissions et réserves carbone.*

- *Contributions sectorielles et géographiques.*
- *Analyse par millions d'euros investis.*
- *Analyse par millions d'euros de CA.*
- *Trois niveaux de périmètre.*

COFACE SA

1, place Costes et Bellonte
92270 Bois-Colombes - France

SA au capital de 314 496 464 euros
RCS Nanterre 432 413 599

Retrouvez-nous sur :
www.coface.com



coface
FOR TRADE