



coface
FOR SAFER TRADE

GUIDE DE PRÉSENTATION DES DEMANDES DE RÈGLEMENT

GUIDE DE PRÉSENTATION DES DEMANDES DE RÈGLEMENT

À l'aide de Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur - succursale canadienne, vous bénéficiez d'une protection de vos comptes débiteurs ainsi que d'une aide au recouvrement de vos comptes en souffrance.

Ce guide a trois fonctions :

1. Il offre un soutien à la gestion de comptes retardataires, que ce soit avec ou sans la participation active de Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur - succursale canadienne.
2. Il fournit une définition des comptes insolvables
3. Il indique la procédure à suivre en vue de présenter une demande de règlement.

Le recours à ce guide a aidé bon nombre de nos assurés à éviter que leurs comptes débiteurs ne deviennent irrécouvrables.

COMPTES EN SOUFFRANCE

Toutes les entreprises sont occasionnellement confrontées à des retards de paiement ou des paiements en souffrance et les tentatives de recouvrement peuvent être gênantes et prendre beaucoup de votre temps. Dans de tels cas, le recours à une tierce partie peut être utile. Bon nombre de nos assurés trouvent avantageux de notifier leurs clients que les comptes sont assurés. Coface peut vous fournir l'autocollant ci-dessous pour le joindre aux états de comptes en souffrance. Cela suffit souvent à assurer un paiement rapide.

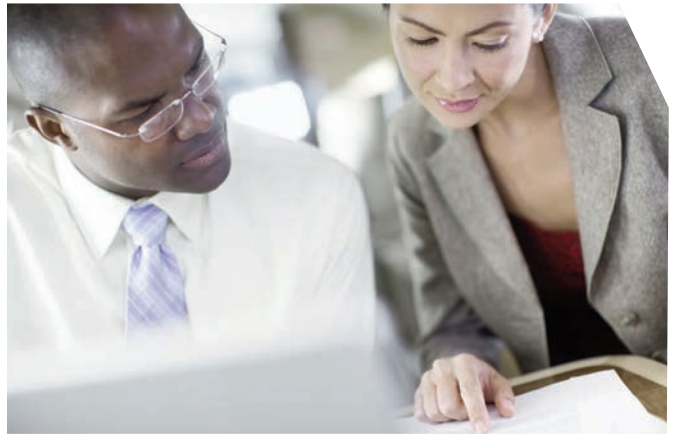
Si un débiteur ne répond pas à vos avis de retard de paiement, nous vous conseillons d'utiliser des lettres de retard de paiement, d'inscription Coface et de mesures projetées qui sont disponibles dans la partie Procédures de Recouvrement qui se trouve à la fin de ce guide. De nombreux assurés utilisent automatiquement une lettre de ce type lorsqu'un compte est en souffrance depuis plus de 30 jours.

Nos comptes sont assurés par:

Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur - succursale canadienne

coface
FOR SAFER TRADE

Vos risques commerciaux sous contrôle.



COMPTES INSOLVABLES

Votre police requiert que vos comptes insolvables soient soumis à Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur - succursale canadienne au plus tard 20 jours après que vous ayez pris connaissance de leur insolvabilité. Étant donné que la définition de l'insolvabilité dans la Police est relativement large, nous vous suggérons de vous familiariser avec celle-ci.

Définition de l'insolvabilité:

Les termes « insolvabilité » et « insolvable » s'entendent de l'un ou l'autre des cas suivants :

- A. le débiteur est déclaré failli ou un tribunal judiciaire a ordonné sa liquidation;
- B. des procédures collectives visant à éviter la faillite ou la liquidation judiciaire ont été entamées devant un tribunal judiciaire par suite desquelles des paiements ont été annulés ou suspendus;
- C. le débiteur aura présenté par écrit une offre d'accord à l'amiable ou de transaction générale à l'ensemble de ses créanciers ordinaires à l'égard du règlement de sa dette, proposant la diminution de la dette, et une telle offre devra avoir été acceptée à l'unanimité;
- D. tous les actifs du débiteur doivent avoir été pris en possession aux termes d'une hypothèque mobilière ou aux termes d'un transfert effectué de bonne foi par le débiteur à l'avantage de ses créanciers;
- E. tous les actifs du débiteur doivent avoir été vendus aux termes d'un bref d'exécution ou un tel bref doit être retourné sans avoir été exécuté en raison de l'absence de tout élément d'actif dans le pays du débiteur.

Pour faciliter la prise en charge et éviter les demandes de règlements en retard, nous vous suggérons de nous informer de l'insolvabilité d'un compte assuré, dès votre prise de connaissance de celle-ci.

TRANSFERT DES COMPTES EN SOUFFRANCE

DÉCLARATION DE MENACE DE SINISTRE (DMS)

Malheureusement, il y aura toujours un débiteur occasionnel qui n'acquittera pas son paiement comme demandé. Dans ce cas, il convient d'envisager de placer le compte en recouvrement auprès de nous. Les comptes placés auprès de Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur – succursale canadienne qui ne sont pas en souffrance depuis plus de trois (3) mois selon les modalités de vente initiale seront acceptés comme réclamation, sous réserve de toutes les modalités et conditions de la police d'assurance. Cependant, les comptes insolvable doivent être déposés auprès de Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur – succursale canadienne au plus tard 20 jours après votre prise de connaissance de l'insolvabilité. La procédure suivante doit être suivie lors du dépôt d'un compte :

1. Complétez les étapes de la Déclaration de Menace de Sinistre (DMS). Commencez par sélectionner l'entreprise dans votre portfolio. Dans l'écran « Détail Entreprise »; sélectionnez « Déclaration de Menace de Sinistre », puis « Nouvelle déclaration de menace de sinistre ».
2. Complétez tous les champs nécessaires et téléchargez tous les documents. Vous recevrez une confirmation pour chaque DMS entré dans Cofanet.
3. N'effectuez plus aucune action et n'acceptez aucun compromis. Toute communication et tout paiement doivent nous être référés.

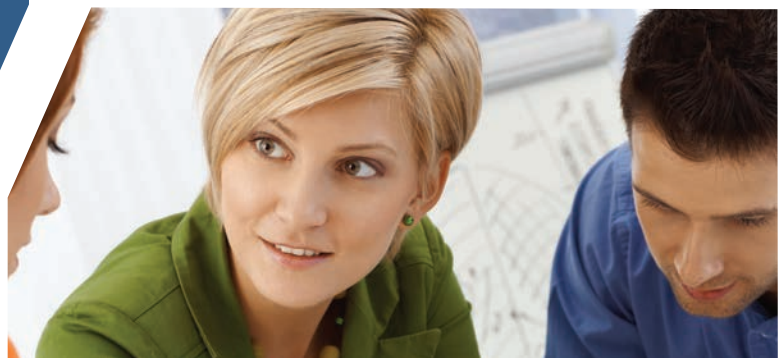
Un guide d'utilisation concernant les déclarations de sinistre peut être trouvé dans l'onglet Outils Clients de www.coface.ca ou dans l'onglet Aide de Cofanet.

LISTE DE VÉRIFICATIONS POUR LA DMS

L'équipe de notre Service de demandes de règlement et de recouvrement est là pour vous aider tant pour traiter vos demandes de règlement à l'égard des débiteurs insolvable que pour vous aider à recouvrer un compte en souffrance. Afin de mieux vous servir, nous vous demandons de nous fournir le plus de renseignements possible lorsque vous nous soumettez une DMS sur Cofanet.

Avez-vous :

1. Complété dans son intégralité la DMS, notamment le nom exact de l'entreprise du débiteur, son numéro de téléphone, la notation de l'agence d'évaluation de crédit au moment de la livraison (selon le cas), les conditions de vente initiales, etc. ?
2. Fourni un état de compte détaillé complet en triple exemplaire ? (les factures et/ou preuves de livraison pourront être exigées si nécessaire)
3. Fourni un exemplaire de l'Avis d'insolvabilité, le cas échéant, reçu de la part du tribunal, d'un syndic de faillite, de l'avocat du débiteur, etc. ?
4. Fourni les détails de vos efforts de recouvrement (particulièrement s'il s'agit d'un compte en souffrance) ? Inclure les commentaires du débiteur en réponse à vos appels téléphoniques, toute correspondance reçue de la part du débiteur concernant le compte et votre position à cet égard.
5. Fourni un exemplaire de toute garantie ou sûreté que vous détenez sur le compte ? En nous fournissant un maximum d'informations, vous nous permettrez de mieux présenter votre compte au débiteur pour paiement, s'il est en souffrance, ou d'assurer un traitement adéquat, si le client est insolvable. En travaillant ensemble, nous pouvons vous aider à retirer un maximum de bénéfices de votre police d'assurance-crédit.



DERNIÈRES ÉTAPES

DERNIÈRES ÉTAPES EN VUE DU PAIEMENT DE LA DEMANDE DE RÈGLEMENT

Après avoir rempli la Déclaration de Menace de Sinistre et fourni tous les documents justificatifs nécessaires au Service de demandes de règlement et de recouvrement de Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur -succursale canadienne ainsi qu'il est indiqué dans les Conditions Particulières, vous recevrez un accusé de réception sous la forme de la lettre ci-contre.

RELEVÉ FINAL DES DOMMAGES

Si vous estimez que cette demande de règlement a donné lieu à une perte couverte par les modalités et conditions de votre police, vous devez remplir et soumettre un formulaire de relevé final de réclamations (cf. ci-contre). Ce formulaire doit être complété et reçu par Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur - succursale canadienne afin que celle-ci puisse traiter la demande de règlement. Des modèles de Relevé Final des Dommages sont disponibles dans l'onglet Outils Clients de www.coface.ca ou vous pouvez en demander en envoyant un email à claims@coface.us.



Date

Mme Jane Doe
ABC Manufacturing
123 Centre Street
Montréal, Quebec, Canada

Objet: Société XYZ
Toronto, Ontario, Canada

Notre dossier n° 123456

Cher Assuré,

Nous accusons réception de votre Déclaration de sinistre à l'encontre du débiteur mentionné, conformément à votre police d'assurance. Le compte bénéficiera de notre plus grande attention.

Ce compte sera traité selon les modalités et conditions de votre police d'assurance-crédit. Pour toute question, veuillez nous contacter au numéro indiqué ci-dessous. Si vous estimez que cette réclamation s'est traduite par une perte payable aux termes de votre police, vous devez demander et compléter un relevé final de dommages aux termes de votre police.

Sincères salutations,

Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur -
succursale canadienne

COMPAGNIE FRANÇAISE D'ASSURANCE POUR LE COMMERCE EXTERIEUR, CANADA BRANCH
251 CONSUMERS ROAD, SUITE 910 - TORONTO, ON M2J 1R3 - CANADA
T. +1 (647) 426-4050 - F. +1 (647) 426-4047
Info@coface.ca - www.coface.ca

RELEVÉ FINAL DES DOMMAGES AUX TERMES DE LA POLICE D'ASSURANCE-CRÉDIT

Assuré : _____, (l'« Assuré »)

Police d'assurance-crédit n° : _____ (la « Police »).

Le présent relevé des dommages est déposé par le soussigné auprès de COMPAGNIE FRANÇAISE D'ASSURANCE POUR LE COMMERCE EXTERIEUR - SUCCURSALE CANADIENNE par l'intermédiaire de son souscripteur d'assurance générale, Coface North America, Inc. (la « Société »), aux termes des modalités de la Police susmentionnée émise par la Société. Le fait que la Société retienne ou reconnaisse le présent relevé des dommages, son omission d'en accuser réception, ou son objection à toute réclamation, déclaration ou question mentionnée aux présentes, ne saurait constituer une renonciation par la Société à toute modalité de la Police ou à tout défaut ou omission du présent relevé.

Toutes les colonnes doivent être complétées et l'attestation ci-dessous doit être entièrement complétée et signée. L'Assuré doit collaborer avec la Société dans l'administration de toute demande de règlement et doit fournir toute information et documentation supplémentaire pouvant être demandée par la Société.

Nom et adresse du débiteur	Date d'expédition	Conditions de ventes Initiales	Date d'insolvabilité	Date de notification de l'insolvabilité	Montant de la dette à la date d'insolvabilité	Réduction totale de la dette depuis la date d'insolvabilité	Montant garanti net réclamé

ATTESTATION

PROVINCE _____

VILLE _____

La personne autorisée _____ dépose et déclare être le/la _____ de l'Assuré, et être dûment autorisée à compléter et à soumettre ce relevé, et réclame la somme de _____ \$ au nom de l'Assuré, en tant qu'exécuteur de sinistre aux termes de la police d'assurance. La personne autorisée ci-dessus dépose et déclare de plus qu'elle a dûment procédé à toute enquête et que chaque déclaration et chaque détail énoncé dans le relevé des réclamations ci-dessus est véridique et exact au meilleur de sa connaissance, et que toute demande de règlement de sinistre ne porte que sur le prix d'achat impayé des marchandises vendues et livrées par l'Assuré et qui appartiennent à l'Assuré ou pour lesquelles il se porte garant, et qu'aucune des pertes mentionnées ci-dessus n'est couverte par une autre police ou un autre contrat ou cautionnement délivré par une autre société. La personne autorisée ci-dessus dépose et déclare de plus que le montant total des ventes brutes pour la durée entière de la police, après déduction des éléments expressément exclus s'élève à _____ \$.

Fait le _____ 20____

Par : _____

Témoin : _____

Dirigeant ou autre personne autorisée

PROCÉDURES DE RECOUVREMENT

PAIEMENT EN SOUFFRANCE DE 30 JOURS

Si vous ne recevez pas de réponse satisfaisante suite à vos avis de retard de paiement, nous vous conseillons d'envoyer par courrier une version de la Lettre 1 (ci-contre) lorsqu'un compte est en souffrance depuis plus de 30 jours. Toutes les lettres montrées dans ce guide sont disponibles dans l'onglet Outils Clients de notre site internet www.coface.ca.

PAIEMENT EN SOUFFRANCE DE 45 JOURS

L'envoi de la Lettre 1 se traduit généralement par la réponse attendue. Cependant, si cela n'était pas le cas, nous vous suggérons de recourir à un avis d'inscription de crédit, acheminé à l'assuré de Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur – succursale canadienne (Lettre 2 ci-contre), lorsqu'un compte client est en souffrance de 45 jours. La Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur – succursale canadienne peut vous aider à préparer un avis d'inscription de crédit. Nous écrivons la lettre et vous l'enversons à votre demande et sans frais. Cet avis ne nous autorise aucunement à entreprendre des procédures de recouvrement ni ne constitue une demande de règlement. Si vous souhaitez que nous préparions une lettre de ce type, fournissez simplement à votre agent ou à notre Service de demande de règlement et de recouvrement le nom et l'adresse du débiteur ainsi que le montant dû. Vous recevrez ensuite une version adaptée de l'avis d'inscription de crédit no 2.

L'avis d'inscription de crédit devrait être acheminé au débiteur et accompagné d'une lettre de votre part. Vous trouverez ci-contre un exemple de ce type de lettre (cf. Lettre 3 - Avis des mesures projetées).

DERNIÈRES ÉTAPES

Si une réponse immédiate ne vous est pas parvenue à la suite de l'avis d'inscription de crédit, nous recommandons une dernière étape avant de présenter une demande de règlement à l'égard du compte auprès de Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur – succursale canadienne. Une copie peut être envoyée au débiteur accompagnée de l'avis « Important! » suivant. Cet avis est disponible auprès de votre agent. Un grand nombre de nos assurés considère cette étape comme étant la dernière étape avant de nous transférer le compte, mais certains préfèrent la faire suivre d'un appel téléphonique.

LETTRE 1 AVIS DE RETARD DE PAIEMENT

J.R. Corporation
Montréal (Québec), Canada

Date

DEF Manufacturing Company
123 Centre St.
Toronto, Ontario, Canada

À qui de droit:

Nous souscrivons une police d'assurance-crédit auprès de Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur – succursale canadienne et selon les modalités de notre contrat, nos comptes clients impayés doivent leur être transférés pour recouvrement.

Votre compte client auprès de notre société présente un retard de paiement de 3 456,00 \$. Nous sommes réticents à aviser Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur – succursale canadienne de cet incident, mais nous serons contraints de le faire si nous ne recevons pas votre paiement immédiatement.

Sincères salutations,

J.R. Corporation

LETTRE 2 AVIS D'INSCRIPTION COFACE

Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur succursale canadienne
251 Consumers Road - Suite 910
Toronto (ON) M2J 4R3

Date

Nom du titulaire de police	Nom du débiteur
Adresse	Ville (Province)
Ville (Province)	Montant \$

Madame, Monsieur,

Votre rapport indique que le compte mentionné ci-dessus est en souffrance. Nous ne remettons pas en question la situation financière ou la capacité de paiement du débiteur. Nous tenons en ligne de compte seulement le fait que le montant n'a pas été réglé.

Veillez vous reporter à la disposition de votre police d'assurance-crédit qui établit les délais de dépôt des comptes en souffrance auprès de Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur – succursale canadienne en vue de leur recouvrement.

Pour profiter de cette disposition en question, le compte doit être déposé en recouvrement dans le délai stipulé.

Sincères salutations,

Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur – succursale canadienne

LETTRE 3 AVIS DES MESURES PROJETÉES

J.R. Corporation
Montréal (Québec) Canada

Date

M. I.M. Débiteur:
DEF Manufacturing Company
123 Centre Street
Toronto, Ontario, Canada

Monsieur Débiteur,

La situation est désormais critique. Si nous ne recevons pas un paiement de votre part par retour de courrier afin de régulariser la situation de votre compte, nous serons contraints de prendre des mesures comme indiqué dans la lettre jointe de la part de notre compagnie d'assurance ou nous devons supporter nous-mêmes le risque. Nous estimons que nous ne pouvons pas nous permettre de supporter le risque, ayant payé la prime pour cette garantie.

Nous espérons que vous coopérerez en nous envoyant un chèque au montant de 3 456,00 \$ afin de régler votre dette de votre compte client et donc d'éviter que nous ayons à déposer le compte en recouvrement auprès de Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur – succursale canadienne.

Sincères salutations,

Robin Smith

DERNIÈRES ÉTAPES

Important!!!!

Nous vous saurions gré de nous faire parvenir votre paiement au montant de

..... \$ avant le

Selon les modalités de notre police d'assurance-crédit souscrite auprès de Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur – succursale canadienne, nous devons leur transmettre votre compte à moins que votre paiement ne nous parvienne avant la date indiquée ci-dessus.

Un paiement IMMÉDIAT éviterait cette situation.



COMPAGNIE FRANÇAISE D'ASSURANCE POUR LE COMMERCE EXTÉRIEUR - SUCCURSALE CANADIENNE

Les agents d'assurance-crédit de Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur - succursale canadienne sont des spécialistes hautement qualifiés. Leur association de longue date avec de nombreuses industries leur ont procuré les connaissances et l'expérience nécessaires pour vous aider à tirer le bénéfice maximal de votre police d'assurance. N'hésitez pas à contacter votre agent à tout moment - il ou elle sera ravi de pouvoir vous assister.



COMPAGNIE FRANÇAISE D'ASSURANCE POUR LE COMMERCE EXTÉRIEUR - SUCCURSALE CANADIENNE

c/o COFACE NORTH AMERICA INSURANCE COMPANY
Windsor Corporate Park
50 Millstone Road
Building 100, Suite 360
East Windsor, NJ 08520-1414

Tel: 1-877-6-COFACE (1-877-626-3223)
Fax: 1-609-490-1581
email: cofaceusa@coface.com
www.coface-usa.com

Coface, en tant que souscripteur d'assurance générale, délivre des polices d'assurance-crédit au nom de Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur - succursale canadienne. Cette brochure n'est qu'une présentation sommaire de nos activités et ne saurait constituer une offre ni un contrat. Elle présente un aperçu général de la police décrite. Seule la police contient les conditions, couvertures, montants et exclusions effectivement offerts.