

## DECLARATION DE MENACE DE SINISTRE (DMS) FOIRE AUX QUESTIONS

### Comment puis-je soumettre mes déclarations de sinistre sur Cofanet?

Nous avons créé un guide d'utilisation expliquant comment utiliser cette fonctionnalité et qui est disponible dans la section [Outils Clients](#) de notre site internet [www.coface.ca/fr](http://www.coface.ca/fr).

### Est-ce que la déclaration faite sur Cofanet est considérée comme une DMS officielle?

Oui. Soumettre votre déclaration en passant par Cofanet est considéré comme une déclaration dans le cadre de votre police d'assurance.

*Veillez noter que cela n'est pas une confirmation que votre déclaration sera automatiquement indemnisée. Les garanties d'assurance peuvent être déterminées seulement après la soumission de votre DMS et une fois que la déclaration a fait l'objet d'une estimation complète.*

### Puis-je mettre à jour mes déclarations sur Cofanet ?

Oui. Si, par exemple, vous recevez un paiement de votre client débiteur; vous pouvez alors modifier votre **déclaration** originale sur Cofanet (à condition que la déclaration originale ait été soumise sur Cofanet).

### Ai-je besoin d'entrer séparément le montant des taxes sur Cofanet?

Oui. Cofanet requiert que vous entriez le montant hors taxe de la facture dans un champ et le montant toutes taxes incluses dans un autre.

Cela est important pour que la déclaration soit estimée correctement et que les indemnités puissent être payées sans retard.

### Puis-je soumettre des commentaires avec ma déclaration?

Oui. Un champ commentaires est disponible pour que vous ajoutiez les informations que vous pensez pertinentes pour la déclaration. Plus il y a d'information, mieux c'est !

Nous recommandons fortement que vous utilisiez ce champ.

Veillez-vous assurer d'utiliser le champ commentaires pour fournir la liste détaillée des actions que vous avez entreprises jusqu'à présent pour récupérer la dette. Cela nous évitera de reproduire des actions que vous aviez déjà entreprises et assurera que les mesures appropriées soient prises de manière opportune.

Si vous nous notifiez d'un cas d'**insolvabilité** ; veuillez nous informer des actions que vous entreprenez pour faire réclamation ou pour réduire les pertes (ex : reventes des biens etc...)

### **Puis-je voir toutes mes déclarations sur Cofanet?**

Oui. Vous pouvez voir toutes les déclarations que vous avez soumises sur Cofanet.

### **Dois-je entrer manuellement dans le système les détails de toutes les factures?**

Oui. Nous avons besoin des détails de toutes les factures et paiements entrés dans Cofanet. Cela nous permettra de :

- Effectuer une estimation complète et juste de votre déclaration le plus tôt possible
- Assister nos agents de recouvrement dans leurs actions de recouvrement.

MAIS, vous pouvez importer les données dans le système Cofanet de DMS en utilisant un procédé **Batch Import (Importation par lot)**. Pour cela, il faut que les données soient dans un fichier Excel (format csv) dans un format donné qui puisse être rapidement importé dans Cofanet. Tous les détails expliquant comment cette fonction marche peuvent être trouvés dans le Guide d'Utilisation de Cofanet, dans la partie « Saisie des factures ».

### **Puis-je surveiller l'avancement de ma déclaration sur Cofanet?**

Oui. Cofanet fournit des informations correctes et mise à jour sur l'avancement de votre déclaration :

- Vue globale de vos portefeuilles
- Statut actuel de chaque DMS

### **Que se passe-t-il si Cofanet ne contient pas les renseignements sur mon client ?**

Vous pouvez ajouter de nouveaux clients sur Cofanet. Pour plus d'informations sur cette fonctionnalité, veuillez consulter le Guide d'Utilisation de Cofanet.

### **Dois-je envoyer les documents par courrier si je les ai déjà joints avec ma DMS sur Cofanet?**

**Non.** Vous n'avez pas besoin d'envoyer par courrier les documents joints avec la DMS.

On peut, cependant, vous demander d'envoyer des documents additionnels ou des documents originaux sous forme papier si besoin. Cela dépendra de cas particuliers ou s'ils sont demandés par le Service des demandes de règlement de Coface.

### **Où puis-je trouver plus d'informations?**

- Notre site internet <http://www.coface.ca/fr> contient un Guide des DMS dans la section « Outils Clients » qui se trouve en haut de l'écran d'accueil.
- La section Aide de Cofanet contient un Guide d'Utilisation traitant de de toutes les fonctionnalités de Cofanet.

Veuillez contacter votre agent ou l'agence pour plus d'informations.