



GLOBALLIANCE

coface 

..... votre contrat **globaliance**

..... la **notation @rating**

..... demander la **garantie** sur vos clients

..... les **réponses** à vos demandes de garantie

..... demander la **modification** de la garantie

..... les modifications de la garantie à notre **initiative**

..... faire **respecter** les délais de paiement

..... **déclarer** vos impayés

..... le **recouvrement** de vos impayés

..... l'**indemnisation** de vos impayés

..... **déclarer** votre chiffre d'affaires

..... votre **bonus-malus**



vosre contrat globalliance

Vous venez de souscrire un contrat d'assurance-crédit **Globalliance** pour sécuriser vos transactions commerciales. Il vous procure un ensemble de services depuis la prévention et le suivi de vos risques d'impayés jusqu'à l'indemnisation de vos créances.

Votre contrat Globalliance est constitué de plusieurs documents qui détaillent les modalités propres à votre entreprise :

- **les dispositions particulières** regroupent l'ensemble des paramètres de votre couverture;
- **les dispositions communes** définissent le cadre général de la garantie;
- **les modules** décrivent les modalités de fonctionnement de votre contrat Globalliance :

Module A

| Faits générateurs de sinistre : délais d'indemnisation;

Module B

| Gestion du risque ou comment obtenir la garantie d'un client;

Module C

| Recouvrement des créances : les services dont vous bénéficiez;

Module D

| Indemnisation des impayés : seuils ou franchises applicables, etc.;

Module E

| Partage des récupérations éventuelles;

Module F

| Facturation Globalliance;

Module I

| Information commerciale.

Ce contrat constitue les conditions de notre collaboration.

Globalliance a été conçu de manière modulaire pour s'adapter en permanence à l'évolution de votre activité commerciale, à vos nouveaux besoins de sécurité, à vos modifications de structure. N'hésitez pas à interroger votre interlocuteur habituel chaque fois que vous le jugez nécessaire. Il vous donnera des informations complémentaires sur les facilités d'adaptation de votre contrat et recherchera avec vous la solution la plus avantageuse.

Le guide d'utilisation détaille toutes les possibilités mises à votre disposition sans se substituer à votre contrat Globalliance. Il a pour but de faciliter votre gestion et vous permettre de l'optimiser.





la notation @rating

UTILISER LES SERVICES EN LIGNE COFANET

Cofanet est l'outil de gestion de votre contrat Globaliance. Il vous donne accès à un ensemble de services en ligne.

» COFANET :

Cette liaison privilégiée avec Coface intègre le @rating en matière d'information d'entreprise et d'assurance-crédit.

- **Vous pouvez vérifier la fiabilité d'un prospect** avant de vous engager dans une relation commerciale (cf. votre module I1).

Vous avez un premier contact avec un prospect, vous souhaitez vérifier que l'entreprise est connue de Coface et que ce partenaire potentiel est fiable. Qu'elle soit belge ou étrangère, vous avez la possibilité de consulter l'Avis de crédit @rating de cette entreprise. Vous avez ainsi une indication de l'encours de crédit que vous pouvez raisonnablement lui accorder.

- **Vous pouvez commander des rapports** sur des sociétés luxembourgeoises ou étrangères avec livraison instantanée ou différée de ce rapport (cf. module I1).
- **Vous pouvez garantir vos transactions** et gérer votre risque client (module B – Détermination des encours garantis).
- **Vous pouvez déclarer vos impayés.**

L'Avis de crédit conseillé et assurable est indiqué comme suit :

Niveau	NR (not rated)	R	@	@@	@@@ et @@@@	X
Encours conseillé et assurable	Montant prévu au Module B - "Détermination des encours garantis "	10.000 euros	20.000 euros	50.000 euros	100.000 euros et plus	Aucune garantie



➤ COMMENT VOUS ABONNER?

Adresser votre demande à:

Coface Luxembourg

2 Rue d'Arlon
8399 Windhof

Tél: +352 26108143

Fax: +352 26108144

mailto:info@coface.lu

info@coface.lu

➤ POURQUOI?

- Vous bénéficiez des nombreux avantages liés à l'intégration de la notation @rating:
 - demandes d'agrément (garanties @rating) à tarif plus compétitif qu'une demande papier (cf. votre module "Barème de frais"), demandes de modification ou de suppression, consultation de votre portefeuille,
 - consultation de l'avis de crédit @rating de vos prospects pour vérifier en permanence leur solvabilité,
 - commande de rapports,
 - déclaration de vos menaces de sinistre.
- Vous disposez d'une messagerie pour dialoguer en toute confidentialité avec vos interlocuteurs habituels et obtenir des réponses en temps réel.





demander la **garantie** sur vos clients

➤ QUELS CLIENTS?

Le module B de votre contrat Globalliance précise les modalités de gestion du risque client. Bien évidemment, vous n'avez **pas** à faire garantir les opérations :

- payables avant la livraison,
- réglées par crédit documentaire irrévocable et confirmé dans votre pays,
- effectuées avec des sociétés liées (filiales, maison-mère),
- réalisées avec des administrations et des collectivités publiques dans votre pays.

Hormis ces exclusions, tous vos clients doivent être soumis à notre garantie.

➤ QUAND DEMANDER LA GARANTIE SUR UN NOUVEAU CLIENT?

Avant d'accepter une commande de votre client, vérifiez que la livraison ou la prestation de services pourra être garantie.

Sauf si votre contrat Globalliance prévoit des facilités particulières (module B), vous devez demander la garantie sur chacun de vos nouveaux clients dès que vous envisagez de traiter avec lui ou du moins avant votre première livraison.

➤ QUEL MONTANT POUR CHAQUE CLIENT?

Pour chaque client, vous devez demander la garantie sur le solde débiteur maximum que peut présenter son compte dans vos livres. Il est fonction de la valeur unitaire des facturations, de leur périodicité et des conditions de règlement consenties. Pour son évaluation, vous avez à prendre en compte :

- les prévisions de commandes,
- les commandes fermes,
- les délais techniques de fabrication, de livraison et d'encaissement (y compris les chèques et les traites reçus ou à recevoir tant que leur encaissement n'est pas effectif).

EXEMPLE D'ENCOURS A GARANTIR

Prévision de commandes de montants différents, livraison à périodicité variable

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Montant des livraisons prévues payables à 60 jours	100	35	150	150	120	160
Cumul d'encours correspondant	100	135	185*	300	270	280

* car janvier déjà encaissé

- Encours maximum: 300,
- Encours à faire garantir: 300 + 150 (1 mois de facturation) pour faire face à un possible décalage des paiements.



☼ FLEXIBILITE OFFERTE POUR LES PETITS ENCOURS

Votre contrat comporte le **module B26** : vous avez la possibilité de ne pas effectuer de demande de garantie nominative pour vos "petits" encours. Cette souplesse de fonctionnement appelée "clause discrétionnaire" vous permet de simplifier votre gestion.

Dans ce cas, le montant maximum garantie par acheteur, les pays prévus et la quotité garantie spécifique applicable sont fixés dans les dispositions particulières de votre contrat.

Vous ne pouvez pas utiliser cette possibilité si votre client a déjà fait l'objet d'un @rating X, d'un refus ou d'une résiliation de garantie de notre part.

☼ GARANTIR UNE "PREMIERE VENTE"

Avec le **module B11**, vous disposez d'une facilité pour livrer un nouveau client dans l'urgence sans attendre notre agrément, tout en étant indemnisé en cas d'impayé si notre décision s'avère négative.

Vous devez pour cela nous adresser votre demande de garantie avant toute expédition.

Dans ce contexte, lorsque vous formulez une demande de garantie @rating, notre réponse est immédiate et la clause " première vente " n'est pas applicable, sauf en cas de réponse NR ou si l'encours garanti correspondant à la Notation @rating délivrée vous semble insuffisant eu égard à l'encours envisagé sur l'acheteur.

Dans un tel cas, il vous appartient de faire une demande d'agrément et la clause " première vente " s'applique comme indiqué ci-dessous.

- 1 *Si la garantie vous est accordée :*
 - vous êtes couvert à hauteur du montant de cet accord,
 - vous bénéficiez de la quotité garantie prévue pour les acheteurs agréés.
- 2 *Si la garantie est refusée, l'indemnisation intervient dans le cadre de la "première vente", à savoir :*
 - prise en compte du montant maximum prévu,
 - quotité garantie spécifique.
- 3 *Si la garantie accordée est inférieure au montant demandé, l'indemnisation intervient selon la formule qui vous est la plus favorable, à savoir : calcul 1) ou calcul 2), comme indiqué ci-dessus.*

Les dispositions particulières de votre contrat Globaliance précisent le montant maximum garanti par acheteur, les pays prévus et la quotité garantie spécifique correspondante.



BIEN GERER L'AUTO-ARBITRAGE

Votre contrat comporte le module B4 : vous disposez d'une procédure interne de gestion du crédit client et cette procédure a été agréée par nous.

Prenez contact avec nous si cette procédure est modifiée.

- Dans la mesure où vous appliquez les règles prévues à cette procédure, vous êtes garanti pour les encours inférieurs au seuil d'agrément de l'assureur et sur les pays prévus au contrat sans demander notre accord préalable. Vous bénéficiez du taux habituel d'indemnisation en cas de sinistre.

Si vous utilisez notre plate-forme Internet Cofanet, vous pouvez également nous interroger par une demande de garantie @rating pour conforter votre décision. Vous serez couvert à concurrence du montant prévu à votre clause d'auto arbitrage, sauf en cas de réponse X qui équivaut à un refus de garantie.

- Si vous envisagez un encours dont le montant excède le seuil d'agrément de l'assureur fixé à votre contrat, vous nous interrogez:
 - via une demande de garantie @rating si vous utilisez notre plate-forme Internet Cofanet, vous êtes alors couvert à concurrence du montant de l'avis de crédit @rating attribué à votre acheteur,
 - via une demande d'agrément si ce montant est insuffisant ou si vous n'êtes pas abonné à Cofanet.

Si vous le souhaitez, et quel que soit le montant de l'encours garanti envisagé, vous pouvez à tout moment nous solliciter pour profiter de notre expertise dans l'analyse du risque.

Zone d'agrément de l'assureur	Demande obligatoire de garantie @rating ou d'agrément
Seuil d'agrément de l'assureur	
Zone d'auto arbitrage selon procédure interne de crédit-management	Demande de garantie facultative

Pour les encours qui n'entrent pas dans le cadre de la Clause Discrétionnaire (montant à garantir supérieur ou pays du débiteur non éligible) ou que vous ne souhaitez pas soumettre à cette clause, vous devez effectuer une demande d'agrément nominative.



➤ COMMENT?

Via Cofanet:

1 Par demande de garantie @rating

Lorsque vous faites votre demande de garantie via Cofanet, notre réponse est immédiate et en ligne.

La valorisation des garanties @rating est la suivante:

Niveau	Montant prévu à la clause discrétionnaire	R	@	@@	@@@ et @@@@	X
Encours conseillé et assurable	Montant prévu au Module B - "Détermination des encours garantis"	10.000 euros	20.000 euros	50.000 euros	100.000 euros et plus	Aucune garantie

2 Par demande d'agrément

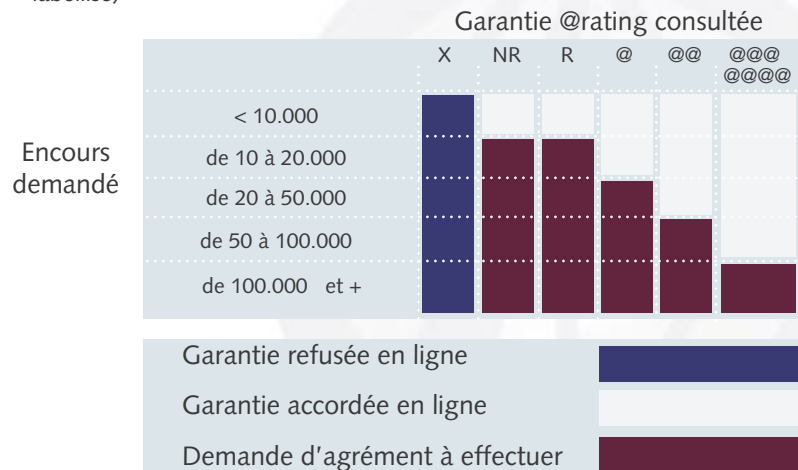
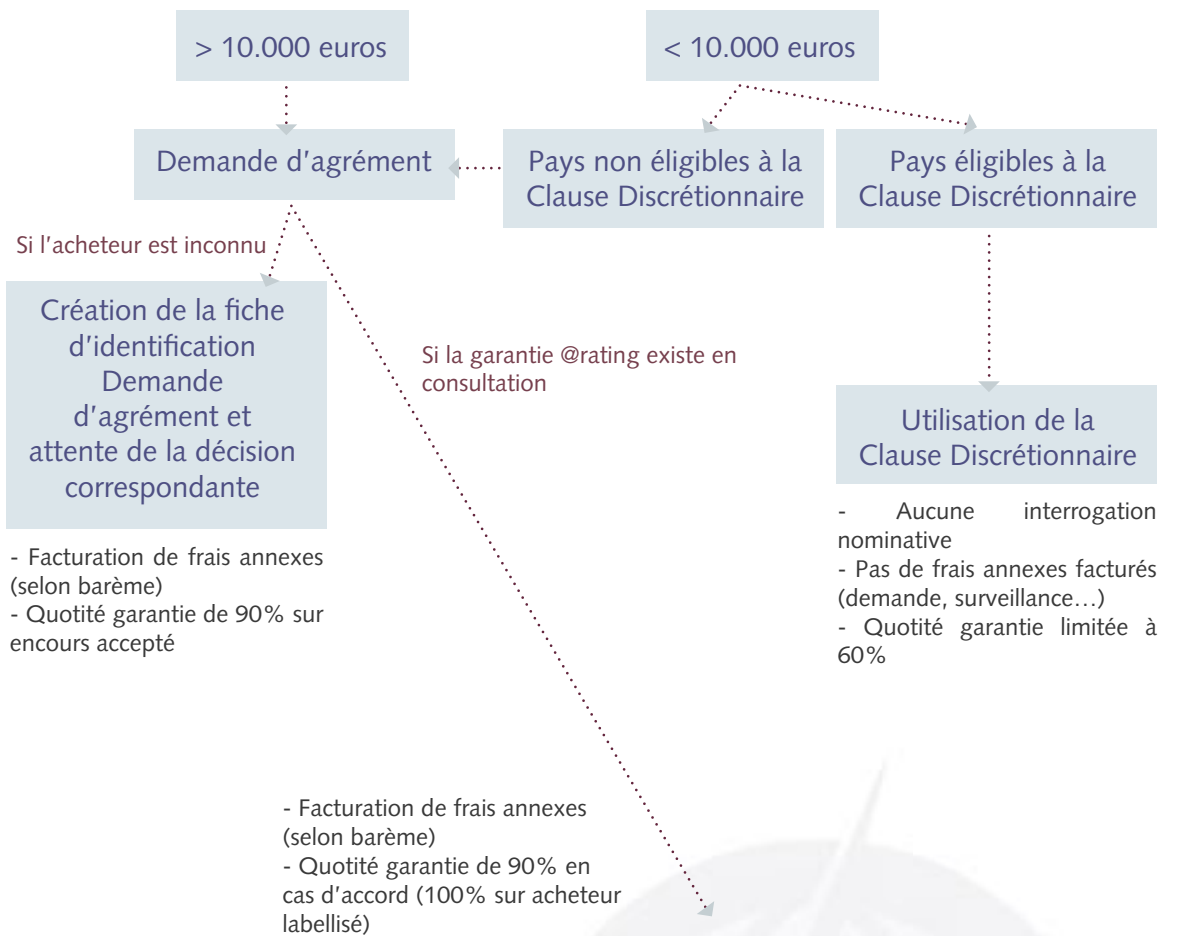
Lorsque la valorisation constatée de votre acheteur est insuffisante par rapport à vos besoins d'encours, vous devez effectuer une demande d'agrément.





ARTICULATION ENTRE: CLAUSE DISCRETIONNAIRE (dans le cadre du module B26)
 – GARANTIES @RATING ET DEMANDES D'AGREMENT
 (exemple pour un montant prévu à la clause discrétionnaire de : 10.000 euros)

ENCOURS
NECESSAIRE





les réponses à vos demandes de garantie

L'accord à votre demande d'agrément se matérialise par un agrément qui fixe les conditions de la garantie :

- la date de décision,
- le montant de l'encours garanti,
- la durée de validité de l'agrément lorsque celui-ci n'a pas un caractère permanent,
- les conditions de paiement lorsqu'elles sont différentes de celles prévues dans votre contrat Globaliance,
- les modalités particulières éventuelles.

Dans le cas où vous utilisez nos services Cofanet, un message vous parvient au début de chaque mois avec la liste des agréments arrivant à échéance durant le mois.

➤ PRISE D'EFFET DES AGRÉMENTS

- Tout accord délivré par le département Arbitrage, en réponse à des demandes qui lui sont parvenues dans le mois suivant la signature effective du contrat, rétroagira à la date de prise d'effet.
- Si la demande est initiale, la date de prise d'effet de l'accord correspond à la date de réception de la demande.
- Si la demande est modificative, le nouvel agrément rétroagira à la date de réception de la demande en vigueur antérieurement.

Vérifiez que les éléments d'identification qui figurent sur la décision correspondent bien à ceux de votre client. En effet, la garantie porte exclusivement sur l'acheteur dont les références sont mentionnées sur notre réponse. Si vous avez un doute, n'hésitez pas à prendre contact avec nous.

➤ SUIVI DES GARANTIES

Tout acheteur sur lequel nous avons délivré une garantie fait l'objet d'une surveillance de notre part. Ainsi nous pouvons être amenés à réduire ou à résilier une garantie. Dans ce cas, la réduction ou la résiliation s'applique aux opérations réalisées à compter de la date de réception par vous de notre décision (mais vos ordres à livrer pourront être couverts dans les conditions habituelles).

Vous êtes également informé via Cofanet de toute modification de l'avis de crédit @rating, à la hausse ou à la baisse.





➤ LES SÛRETÉS DEMANDÉES DANS LE CAS D'UN AGRÉMENT

L'accord est parfois subordonné à l'obtention de sûretés ou de garanties bancaires:

- sûretés personnelles : caution solidaire ou aval d'une ou plusieurs personnes morales ou physiques,
- sûretés réelles : nantissement de matériels, réserve de propriété, etc.,
- garantie bancaire ou crédit documentaire irrévocable délivré par une banque agréée par nous.

Si une garantie bancaire est exigée, vous devez, dès que vous obtenez l'accord de la banque, adresser une demande d'agrément modificative. Si cette banque est agréée par nos services, un nouvel agrément vous est alors délivré comportant les références de la banque.

Vous devez mettre en place les sûretés avant toute expédition. Celles-ci doivent être valables au regard des législations locales concernées (de votre pays et du pays de votre client) et rester en vigueur pendant toute la durée de l'opération.

➤ L'AGRÉMENT LIMITÉ DANS LE TEMPS ET LE DÉPASSEMENT TEMPORAIRE

Si la situation de l'acheteur ne permet pas de délivrer un agrément revolving, l'accord est limité dans le temps :

- soit en totalité : accord limité dans le temps,
- soit partiellement : accord revolving pour un montant inférieur au montant demandé et dépassement temporaire pour une période bien déterminée.

La date de fin indiquée sur l'agrément sur acheteur correspondant est la date limite d'expédition.

Pour des livraisons postérieures à cette date, formulez une nouvelle demande d'agrément, avant la date d'expiration de l'agrément en vigueur.

➤ REFUS DE GARANTIE

Dans certains cas, la situation de votre client ne permet d'accorder aucune garantie. Le "refus d'agrément sur acheteur" prend effet à la date de réception de notre décision.

Généralement, tout désengagement, refus ou accord limitatif de notre part sur un acheteur est motivé par nos services (cf. Liste des motifs de désengagement et de refus).

Pour de plus amples informations, contactez notre Département Arbitrage.





demander la **modification** de la garantie

➤ QUAND?

Chaque fois que les relations avec un client évoluent, entraînant de nouveaux besoins en termes de garantie :

- votre chiffre d'affaires se développe : encours à garantir plus important,
- commande ponctuelle plus importante : dépassement du montant de l'encours déjà garanti,
- cessation définitive des relations commerciales : suppression de garantie.

➤ COMMENT?

- Dans le cas d'une garantie @rating, si votre besoin d'encours à garantir est plus important que celui correspondant à l'Avis de crédit @rating attribué, vous devez nous adresser une demande d'agrément.
- Dans le cas d'un agrément, vous devez nous adresser une nouvelle demande en précisant les références de la première.
- Vous pouvez à tout moment supprimer une garantie en ligne sur Cofanet.





les modifications de garantie à notre initiative

➤ MODIFICATION DES CARACTÉRISTIQUES DE LA GARANTIE

Une modification des caractéristiques de la garantie intervient lorsque les coordonnées de votre client sont modifiées (raison sociale ou adresse) et vous en êtes informé par télécopie.

Il en est de même lorsque des modifications de structure chez votre client entraînent un transfert de responsabilité financière vers une autre entité.

➤ SUPPRESSION DE LA GARANTIE

Si votre client n'existe plus, vous serez informé de la suppression de la garantie.

➤ RÉDUCTION OU RÉSILIATION DE LA GARANTIE

Vous serez informés d'une réduction de garantie @rating ou d'agrément en cas de modification à la baisse de l'Avis de crédit @rating de votre acheteur ou lorsque sa situation financière ne permet plus de garantir la totalité de l'encours qui lui a été précédemment accordé.

Dans ce cas, les livraisons postérieures à la date de réception de notre avis de réduction sont couvertes à hauteur du nouvel agrément.

Une résiliation de garantie @rating ou d'agrément intervient lorsque la nouvelle situation financière de votre client, la baisse de l'Avis de crédit @rating ou une modification de structure entraîne un refus de garantie.

Les livraisons postérieures à la date de réception de notre avis de résiliation ne sont plus couvertes par la garantie.





LA GARANTIE DES ORDRES A LIVRER

Votre contrat Globaliance prévoit au **module B6**, la “garantie des ordres à livrer” pour des livraisons à effectuer dans les 3 mois suivant la décision.

➤ CONDITIONS D'APPLICATION DE LA GARANTIE

- 1 La commande a été acceptée par vous au cours des 6 mois qui précèdent notre décision de résiliation ou de réduction de garantie @rating ou d'agrément,
ou
un programme de livraisons a été contractuellement convenu avec votre client et vous ne pouvez pas vous en dégager.
- 2 Votre client a toujours réglé ses factures à leur échéance.

➤ MODALITÉS D'APPLICATION DE LA GARANTIE

- En cas de réduction de garantie, vos “ordres à livrer” sont automatiquement couverts sans aucune démarche particulière de votre part; cela vous est systématiquement mentionné en même temps que l'avis de réduction.
- En cas de résiliation de garantie, vous êtes informés de notre :
 - accord de couverture des ordres à livrer (cas le plus fréquent),
ou
 - refus de couverture,
ou
 - demande d'informations complémentaires avant décision de notre part.
- En cas de refus de notre part de couvrir les “ ordres à livrer ”, la perte à la revente des marchandises non-livrées sera indemnisée dans la limite de 50% de la valeur initiale, et ce dans la limite du solde disponible sur le découvert précédemment autorisé.
- En cas d'absence d'avis de notre part, il convient d'adresser aux services de l'Arbitrage une demande accompagnée d'un relevé des ordres restant à livrer mentionnant la date de prise des commandes, leurs montants et les dates prévisionnelles des livraisons à effectuer dans les trois prochains mois. Des imprimés sont à votre disposition auprès de Coface Luxembourg.

La demande de couverture des ordres à livrer ne constitue pas une menace de sinistre. Si votre client ne règle pas ses factures, à échéance, procédez à cette déclaration le plus rapidement possible.



faire respecter les délais de paiement

Votre contrat Globalliance précise la durée de crédit maximum qui peut être consentie à vos clients.

➤ VOUS AVEZ BESOIN D'UNE DURÉE DE CRÉDIT SUPÉRIEURE À CELLE PRÉVUE AU CONTRAT POUR UN ACHETEUR SPÉCIFIQUE

Lorsque les délais de paiement demandés par votre client dépassent la durée de crédit prévue à votre contrat Globalliance, vous devez faire une demande d'agrément en précisant la durée de crédit souhaitée.

➤ VOTRE CLIENT VOUS DEMANDE UN REPORT D'ÉCHÉANCE

Prévenez-nous au plus vite de tout événement susceptible de retarder ou compromettre un paiement.

- La durée totale du crédit demandé, report inclus, est inférieure ou égale à la durée maximum qui figure dans votre contrat Globalliance.

Si votre client a toujours normalement réglé vos factures antérieures dans les délais prévus, vous pouvez accepter ce report d'échéance dans la limite maximum prévue par votre contrat Globalliance.

Dès que votre client vous demande une prorogation de paiement, il est toujours souhaitable d'obtenir de sa part, le plus rapidement possible, la matérialisation écrite de sa volonté de payer à une date précise.

- La durée totale du crédit demandé est supérieure à la durée maximum de crédit prévue au contrat Globalliance.

Vous ne pouvez accepter aucun report d'échéance sans avoir obtenu notre accord préalable. Adressez-nous au plus vite une demande de prorogation d'échéance.





➤ LES RÉPONSES À VOS DEMANDES DE PROROGATION D'ÉCHÉANCE

- L'accord de prorogation d'échéance

Si la solvabilité de votre client n'est pas remise en cause, un accord de prorogation d'échéance vous est délivré.

- Le refus

La prorogation d'échéance est refusée. Envoyez-nous immédiatement votre déclaration de menace de sinistre éventuellement accompagnée d'une demande d'intervention contentieuse.

Dès l'envoi de votre déclaration de menace de sinistre, vous devez obtenir l'accord de notre service Contentieux pour expédier les commandes restant à livrer.

- L'accord sous condition

Si votre client a de sérieuses difficultés, votre demande de prorogation d'échéance est aussitôt transmise au service Contentieux qui prend contact avec vous. La prorogation, bien qu'acceptée, a un caractère contentieux. En conséquence, dès réception de la décision, aucune nouvelle livraison n'est garantie.





déclarer vos impayés

➤ INCIDENTS DE PAIEMENT

Même si votre facture n'est pas encore échue, vous devez, afin de préserver vos droits, nous signaler tout événement susceptible de provoquer un impayé.

Vous devez nous informer immédiatement de la cessation d'activité de l'un de vos clients ou de son dépôt de bilan.

➤ SEUIL DE DÉCLARATION DES IMPAYÉS

Vous ne déclarez une créance que dans la mesure où le montant cumulé des impayés dépasse celui du seuil ou de la franchise prévus à votre contrat Globalliance (module D).

➤ DÉLAIS DE DÉCLARATION DE VOS IMPAYÉS

Votre contrat Globalliance et le module C précisent les délais de déclaration des impayés qu'il convient de respecter (cf. schéma annexé).

➤ COMMENT DÉCLARER UN IMPAYÉ?

Au moyen d'une déclaration initiale de menace de sinistre, déclarez la totalité de la créance impayée en dissociant :

- le montant de la (ou des) facture(s) impayée(s),
- le montant de la (ou des) facture(s) restant à échoir dans la devise de facturation,
- quelle que soit la devise de gestion de votre contrat Globalliance.

Pour plus de facilité, cette déclaration peut se faire en ligne via notre plate-forme Internet Cofanet.

Déclarez également les motifs de litige éventuel et tout élément concernant votre affaire susceptible de favoriser le recouvrement.





Dès réception de votre demande d'intervention contentieuse, nous entreprendrons les démarches appropriées. En conséquence :

- à notre demande, vous nous transmettez tous les justificatifs nécessaires à cet effet;
- n'entrez aucune démarche sans notre accord préalable;
- vous ne pouvez accepter aucune remise de dette totale ou partielle;
- vous nous informez de tout nouveau paiement intervenu.

Ne peut être garantie toute livraison postérieure :

- à la déclaration de menace de sinistre,
- au délai maximum prévu par votre contrat Globalliance pour l'envoi de cette déclaration.

➤ LE MONTANT DE VOS IMPAYÉS ÉVOLUE

Toute évolution postérieure à votre déclaration de menace de sinistre doit nous être déclarée au plus vite : règlement partiel ou total, avoirs éventuels, nouvelles factures impayées, etc.





le recouvrement de vos impayés

➤ **A LA RÉCEPTION DE VOTRE DEMANDE D'INTERVENTION, COFACE PREND EN CHARGE UN ENSEMBLE DE SERVICES:**

- le recouvrement amiable (relances, mises en demeure, négociations de plan de paiement...)
- le recouvrement judiciaire (assignation en paiement, référé...)
- le suivi des procédures collectives des entreprises (redressement judiciaire, liquidation...)

➤ **TOUTE SOMME RECOUVRÉE AVANT INDEMNISATION EST AFFECTÉE DE MANIÈRE CHRONOLOGIQUE AUX FACTURES IMPAYÉES.**

..... on parle ainsi de **créance nette impayée**

- Les frais de recouvrement amiable ou judiciaire sont intégralement à la charge de Coface. Une contribution forfaitaire est demandée pour chaque dossier transmis (cf. barème en vigueur).
- Toute demande d'intervention sur un acheteur non garanti (créances antérieures à la prise d'effet du contrat, acheteur refusé par Coface ...) pourra, si vous le souhaitez, être traité dans le cadre du "Recouvrement des créances non garanties".

La rétribution de Coface s'effectuera alors de façon suivante :

- Un droit d'ouverture de dossier
 - Honoraires sur sommes recouvrées
- : Cf. Barème en vigueur
: dans le module correspondant





L'indemnisation de vos impayés

➤ LES DÉLAIS D'INDEMNISATION

En cas d'insolvabilité judiciairement constatée de l'acheteur; L'indemnité est payée dans un délai de 30 jours à compter de la réception des documents attestant l'insolvabilité.

Dans les autres cas, l'indemnité est payée dans les 30 jours suivant l'expiration d'un délai de 5 mois.

La date de réception de votre **demande d'intervention contentieuse** est le point de départ de ce délai.

L'indemnisation peut toutefois être retardée si vous ne nous avez pas transmis les justificatifs demandés.

➤ LES CRÉANCES LITIGIEUSES

Les impayés contestés pour des motifs d'ordre technique ou commercial ne sont indemnisables que lorsque le litige a été résolu, soit à l'amiable, soit par décision judiciaire exécutoire dans le pays du débiteur.

Toutefois, vous bénéficiez d'une indemnisation anticipée si vous avez souscrit notre **module D7 "Option Litige"**.

➤ MONTANT DE VOTRE INDEMNISATION

L'Indemnisation correspond au montant de la créance garantie dans les limites de la valeur de l'Avis de crédit @rating ou de l'agrément auquel on applique la quotité garantie.

La quotité garantie est précisée dans votre contrat Globalliance.

⦿ BIEN UTILISER VOTRE OPTION LITIGE

Votre contrat comporte le **module D7**.

Vous bénéficiez ainsi d'une assistance pour la résolution de vos litiges et d'une indemnisation alors que, dans un tel cas, notre garantie est normalement suspendue jusqu'à résolution complète du litige par vos soins.

Comment fonctionne cette prestation complémentaire?



➤ LA DEMANDE D'INTERVENTION SPÉCIFIQUE

- Vous faites votre déclaration d'impayé avec demande d'intervention (voir rubrique " déclarer vos impayés ") en nous spécifiant qu'il s'agit d'un litige.
- En réponse à notre intervention, votre acheteur nous signale ou nous confirme son désaccord sur le montant que vous lui réclamez.
- Nous vous transmettons cette information en vous précisant que notre garantie se trouve en conséquence suspendue, conformément aux Dispositions Communes de votre contrat Globaliance.

Si vous souhaitez utiliser votre Option Litige:

- Vous disposez d'un délai de 10 jours pour nous adresser votre demande d'intervention spécifique.

N'oubliez pas:

- de joindre à votre demande tous les **justificatifs** en votre possession : bon de commande, preuve de l'expédition, correspondance échangée, etc.
- de nous communiquer les raisons pour lesquelles vous considérez que la contestation n'est pas justifiée.

➤ NOTRE ASSISTANCE

A la réception de votre demande d'intervention spécifique, nous ferons valoir, en liaison avec vous, votre position auprès de votre acheteur, et tenterons d'obtenir le règlement du litige et le paiement de votre créance.

Le résultat final dépendra de la qualité de votre coopération avec notre **service spécialisé** au sein du Département Contentieux.

➤ NOTRE INDEMNISATION

Nous vous indemniserons dans le même délai et aux mêmes conditions que ceux prévus à votre contrat Globaliance pour les créances non contestées, mais selon la **quotité garantie spécifique** et dans la **limite de décaissement par créance litigieuse** précisées aux dispositions particulières.

Si votre créance est en définitive reconnue et demeure impayée, nous compléterons notre indemnisation selon la quotité garantie normale.

Si en revanche, à la suite d'une décision judiciaire, vos droits ne sont pas reconnus ou ne sont que partiellement reconnus, vous aurez à nous rembourser tout ou partie de l'indemnité versée ainsi que des frais engagés ; pour plus de détails veuillez vous reporter à votre module " Option Litige ".

Remarques:

- Vous pouvez décider de ne pas utiliser systématiquement votre Option Litige ; vous conservez ainsi la possibilité de l'utiliser ultérieurement pour un, voire plusieurs litiges.
- L'Option Litige ne peut être utilisée que pour des créances garanties, sur des acheteurs agréés par nous ou bénéficiant d'un Avis de crédit @rating : R, @, @@, @@@ ou @@@@.





LES RECUPERATIONS

➤ LES RÉCUPÉRATIONS REÇUES PAR L'ASSUREUR APRÈS INDEMNISATION

Les actions contentieuses que nous avons engagées vous font bénéficier d'éventuelles récupérations. Le **module E1** de votre contrat Globaliance précise les conditions de partage des récupérations.

Si notre intervention a permis de récupérer des sommes supérieures à l'indemnité versée, l'excédent vous revient, dans la limite du montant de votre créance impayée. Si les récupérations excèdent le montant en principal de la créance (par exemple si des intérêts de retard ont été obtenus), le surplus vous est reversé, déduction faite des frais de recouvrement engagés.

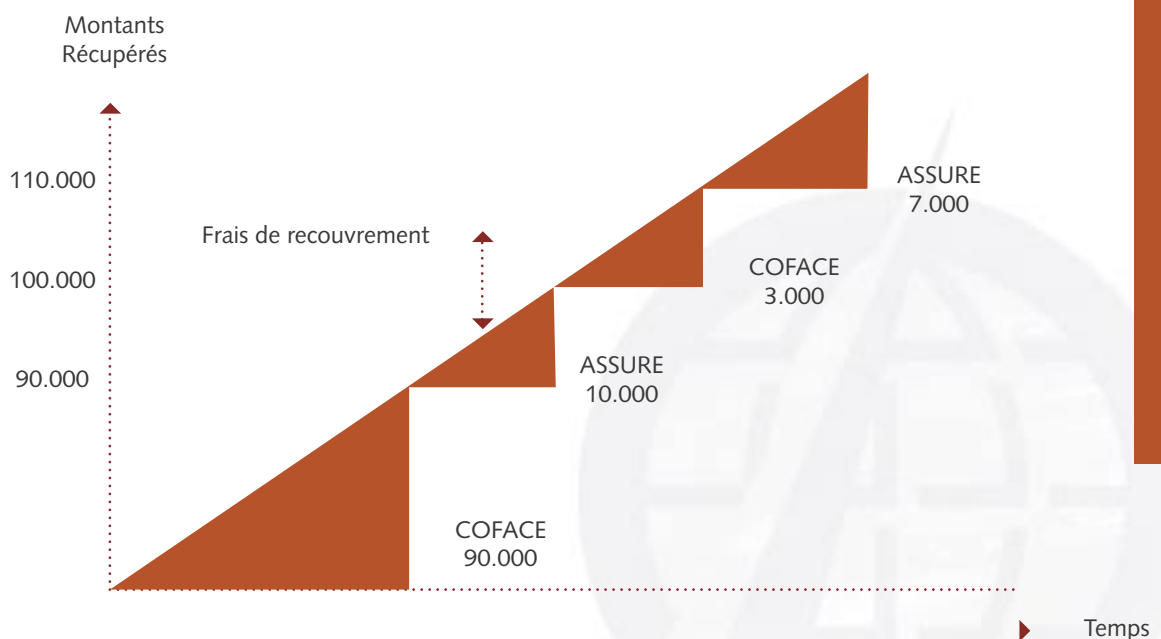
➤ LES RÉCUPÉRATIONS QUI VOUS PARVIENNENT DIRECTEMENT APRÈS INDEMNISATION

Après indemnisation, vous devez nous prévenir dès réception d'un paiement direct du débiteur ou de son garant.

Nous calculerons le montant qui vous revient et vous en informerons.

Exemple:

Créance nette impayée de 100.000 EUR
Indemnisation effectuée à hauteur de 90%
Frais de recouvrement supportés par Coface: 3.000 EUR
Montant total (principal et intérêts): 110.000 EUR





déclarer votre chiffre d'affaires

➤ QUAND DÉCLARER VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES?

Votre contrat Globaliance (**module F**) précise les modalités de facturation et de déclaration de votre chiffre d'affaires. Respectez la périodicité prévue et transmettez-nous votre déclaration dans les quinze premiers jours qui suivent l'échéance convenue.

➤ CHIFFRE D'AFFAIRES À DÉCLARER

Déclarer la totalité du **chiffre d'affaires réalisé** sauf:

- les livraisons payables d'avance,
- les opérations traitées par crédit documentaire irrévocable et confirmé dans votre pays,
- les facturations à des clients que nous avons refusé de garantir,
- les facturations à des clients implantés dans des pays non couverts.

➤ COMMENT DÉCLARER VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES?

Vous devez nous communiquer, par pays, votre chiffre d'affaires réalisé en utilisant l'imprimé correspondant.

➤ LE CALCUL DE VOTRE PRIME

Vous vous engagez à régler, au titre d'un exercice d'assurance, un montant minimal de primes précisé aux dispositions particulières. En fin d'exercice, le minimum de primes est complété, le cas échéant, par une prime complémentaire de régularisation calculée de la façon suivante :

(chiffre d'affaires déclaré x taux de primes) – minimum de primes = complément de régularisation

➤ LE RÈGLEMENT DES FACTURES GLOBALIANCE?

Votre contrat Globaliance (**module F**) précise nos conditions de facturation.

- Délais de règlement de nos factures

Les délais de règlement sont précisés sur chaque facture.



vosre bonus-malus

⦿ Votre bonus-malus

➤ EN QUOI CONSISTE LE BONUS-MALUS?

Il s'agit d'une adaptation annuelle du taux de prime en fonction de la sinistralité affectant votre police.

A la prise d'effet de votre contrat, nous avons déterminé un taux de prime de base qui est applicable au moins un an et qui servira ensuite de référence pour toute la durée de votre police.

Lorsque votre police ne subit pas ou peu de sinistres, vous bénéficiez d'un bonus et votre taux de prime s'en trouvera diminué. En revanche, si votre police est anormalement sinistrée, vous serez pénalisé d'un malus et vous payerez une prime plus élevée l'année suivante.

➤ QUAND ET SUR QUELLE PÉRIODE VOTRE BONUS-MALUS EST-IL CALCULÉ?

A sa date anniversaire, nous arrêtons la situation de votre contrat depuis sa prise d'effet.

Le bonus-malus est donc calculé chaque année, à la fin de l'exercice d'assurance, après déclaration du chiffre d'affaires afin de tenir compte de la prime totale.

➤ COMMENT VOTRE BONUS-MALUS EST-IL CALCULÉ?

Nous calculons un ratio de sinistralité comme suit :

$$\frac{\text{(Total des indemnités – Total des récupérations après indemnisation)}}{\text{Total des primes payées ou à payer (hors taxes)}}$$

En fonction du résultat de ce ratio, vous aurez un bonus, un malus, voire ni l'un ni l'autre.

Ainsi, si le ratio est :

- inférieur à 0,25
.....➤ votre taux de prime est réduit de 20% l'année suivante.
- entre 0,25 et 0,60
.....➤ votre taux de prime d'application est égal au taux de base.
- supérieur à 0,60
.....➤ votre taux de prime subit une hausse de 20 % l'année suivante.



🌐 Votre Bonus-Malus avec bonus anticipé

➤ EN QUOI CONSISTE LE BONUS-MALUS?

Il s'agit d'une adaptation annuelle du taux de prime en fonction de la sinistralité affectant votre police.

A la prise d'effet de votre contrat, nous avons déterminé un taux de prime de base qui sert de référence pour toute la durée de votre police.

Lorsque votre police ne subit pas ou peu de sinistres, vous bénéficiez d'un bonus et votre taux de prime s'en trouvera diminué. En revanche, si votre police est anormalement sinistrée, vous serez pénalisé d'un malus et vous payerez une prime plus élevée l'année suivante.

Avec le **module F62** vous bénéficiez d'un taux de prime réduit dès le début de votre police.

➤ QUAND ET SUR QUELLE PÉRIODE VOTRE BONUS-MALUS EST-IL CALCULÉ?

A sa date anniversaire, nous arrêtons la situation de votre contrat depuis sa prise d'effet.

Le bonus-malus est donc calculé chaque année, à la fin de l'exercice d'assurance, après déclaration du chiffre d'affaires afin de tenir compte de la prime totale.

➤ COMMENT VOTRE BONUS-MALUS EST-IL CALCULÉ?

Nous calculons un ratio de sinistralité comme suit :

(Total des indemnités – Total des récupérations après indemnisation)

.....
Total des primes payées ou à payer (hors taxes)

En fonction du résultat de ce ratio, vous aurez un bonus, un malus, voire ni l'un ni l'autre.

Ainsi, si le ratio est :

- inférieur à 0,25
..... ➤ votre taux de prime est réduit de 20% l'année suivante.
- entre 0,25 et 0,60
..... ➤ votre taux de prime d'application est égal au taux de base.
- supérieur à 0,60
..... ➤ votre taux de prime subit une hausse de 20 % l'année suivante.