

Euler Hermes North America



# **SOUMETTRE UNE RÉCLAMATION AVEC CONFIANCE**

Guide sur les réclamations et le recouvrement

[www.eulerhermes.ca](http://www.eulerhermes.ca)

A company of **Allianz** 

 **EULER HERMES**

# **SOUMETTRE UNE RÉCLAMATION AVEC CONFIANCE GUIDE SUR LES RÉCLAMATIONS ET LE RECouvreMENT**

## **TABLE DES MATIÈRES**

Ai-je souscrit une assurance pour le bon client?.....	3
Qu'arrive-t-il si je modifie mes conditions de paiement? .....	4
Euler Hermes peut-elle m'aider avec le recouvrement de créances? .....	5
Quand dois-je présenter un rapport État de manquement? .....	6
Quand dois-je présenter une réclamation? .....	7
De quels renseignements aurai-je besoin pour présenter une réclamation? .....	8
Qu'arrive-t-il si je dois présenter une réclamation pour un montant de moins de 10 000 \$? .....	9
Quel processus dois-je suivre si mon client a déclaré faillite? .....	10

# AI-JE SOUSCRIT UNE ASSURANCE POUR LE BON CLIENT?

Lorsque vous demandez pour la première fois une couverture pour un client, il est essentiel de vérifier d'abord que le nom qui figure dans la documentation (bons de commande, factures et connaissements) est exactement le même que celui qui apparaît sur l'approbation de la limite de crédit. Vous devriez également vérifier périodiquement la justesse des limites existantes, car votre client pourrait changer sa dénomination sociale.

## POURQUOI EST-CE IMPORTANT?

### Couverture

Il arrive parfois que le nom d'un client, tel qu'il apparaît dans ses locaux ou dans son site Web, ne corresponde pas à la dénomination sociale de l'entité qui vous doit de l'argent. Pour permettre le traitement d'une réclamation, vous devez donc vous assurer d'avoir souscrit une assurance-crédit au nom de l'entité juridique qui possède une créance envers vous.

Vous devez vérifier les renseignements suivants :

- Nom de la société
- Adresse de facturation

## QUE FAIRE SI LES RENSEIGNEMENTS DE VOTRE CLIENT CHANGENT?

Envoyez à votre équipe de soutien un courriel indiquant votre numéro de police et l'ID Euler Hermes du client. Il pourrait aussi s'avérer utile de fournir le nom de la personne-ressource au sein de l'équipe de votre client.

## GLOSSAIRE :

**Limite autorisée** – Montant maximal et conditions particulières du crédit accordé à votre client qu'Euler Hermes peut couvrir en vertu de la police.

## RÉCLAMATION POUR DÉFAILLANCE – CLIENTS NATIONAUX – DÉLAI DE TRAITEMENT DE 30 JOURS, SANS PÉRIODE D'ATTENTE



Rapports des comptes en souffrance pour une date de fourniture correspondant au 1<sup>er</sup> janvier : Un rapport de créances en souffrance au-delà de la PPM devrait être présenté le 15 mai (la PPM prend fin le 1<sup>er</sup> avril).

# QU'ARRIVE-T-IL SI JE MODIFIE MES CONDITIONS DE PAIEMENT?

Euler Hermes comprend que vos relations avec vos clients sont essentielles au succès de votre entreprise. Si vous désirez négocier de nouvelles conditions de paiement, il est crucial de communiquer d'abord avec nous pour faire approuver toute nouvelle condition qui entraîne une modification de la PPM.

Un problème de paiement peut surgir dans le cadre d'une relation d'affaires normale. Par exemple, un client qui est habituellement un bon payeur peut régler une facture tardivement, offrir de réaliser un paiement partiel ou demander de convenir d'une entente de paiement différé. Dans la plupart des cas, Euler Hermes peut vous appuyer dans le cadre de ces situations, mais une bonne communication avec nous est de première importance.

## À GARDER À L'ESPRIT AVANT D'ACCEPTER LA MODIFICATION DE VOS CONDITIONS DE PAIEMENT...

Euler Hermes devra **examiner et approuver** :

- Toute entente de paiement différé
- Tout délai de paiement

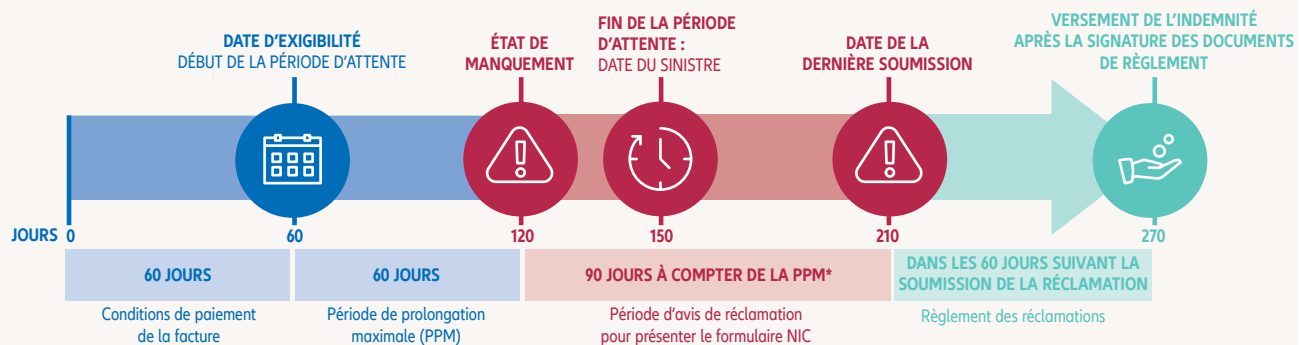


Si vous ne savez pas à qui envoyer de telles demandes, communiquez avec votre équipe de soutien.

### GLOSSAIRE :

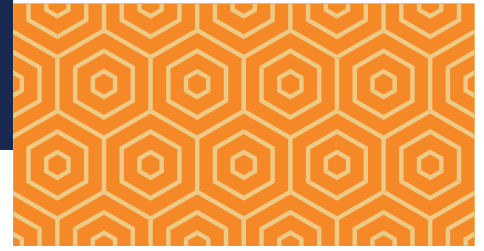
**Période de prolongation maximale** – Délai de grâce maximum dont dispose votre client (acheteur) s'il n'a pas réglé la facture à sa date d'échéance. Cette période commence le lendemain de la date d'échéance.

## RÉCLAMATION POUR DÉFAILLANCE – EXPORTATEURS – DÉLAI DE TRAITEMENT DE 60 JOURS, PÉRIODE D'ATTENTE DE 90 JOURS



\* Dans cet exemple, le délai de 90 jours à compter de la PPM représente le délai possible le plus long pour présenter une réclamation. Rapports des comptes en souffrance pour une date de fourniture correspondant au 1<sup>er</sup> janvier : Un rapport de créances en souffrance au-delà de la PPM devrait être présenté le 15 juin (la PPM prend fin le 1<sup>er</sup> mai).

# EULER HERMES PEUT-ELLE M'AIDER AVEC LE RECOUVREMENT DE CRÉANCES?



Le service de recouvrement d'Euler Hermes peut vous aider avec le recouvrement des créances non assurées et les sinistres non admissibles (SNA). En tant que client de l'assurance-crédit offerte par Euler Hermes, vous pouvez accéder à ces services à un tarif préférentiel grâce au programme de recouvrement Synergy.

Pour discuter de vos options en matière de recouvrement, veuillez écrire à nos spécialistes à l'adresse [EHCA.ClaimsService@eulerhermes.com](mailto:EHCA.ClaimsService@eulerhermes.com).

## POURQUOI LE SERVICE DE RECOUVREMENT D'EULER HERMES EST-IL VOTRE MEILLEUR CHOIX?

<b>1</b>	<b>Une marque reconnue</b>	En tant que membre du groupe d'entreprises d'Allianz, notre marque d'envergure internationale est prise au sérieux.
<b>2</b>	<b>Des honoraires concurrentiels</b>	Les titulaires d'une police Euler Hermes jouissent d'honoraires de recouvrement concurrentiels.
<b>3</b>	<b>Une portée sans pareil</b>	Notre réseau mondial regroupe des compétences, des connaissances et une expertise locale qui permettent de trouver une solution de recouvrement dans tous les marchés.
<b>4</b>	<b>Des spécialistes qualifiés</b>	Nos experts en négociation et en services professionnels de recouvrement obtiennent des résultats positifs tout en veillant au maintien des relations avec les clients.
<b>5</b>	<b>Des services de recouvrement complets</b>	Nous offrons des services complets, qu'il s'agisse d'un recouvrement amiable, d'un recouvrement judiciaire et de l'application de toute décision en la matière.

## CONSULTEZ VOTRE ÉQUIPE DE RECOUVREMENT SYNERGY SUR LES AVANTAGES SUIVANTS :

- Honoraires réduits
- Contact direct avec les agents de recouvrement

# QUAND DOIS-JE PRÉSENTER UN RAPPORT ÉTAT DE MANQUEMENT?

Les conditions de notre police Corporate Advantage standard prévoient deux seuils pour le signalement des défauts de paiements de clients assurés.

1. Un client présente un arriéré de plus de 10 000 \$.
2. La période de prolongation maximale (PPM, habituellement de 60 jours) est échue. Vous disposez de 15 jours à compter de la fin du mois pour soumettre ce rapport.

*Veillez noter que ces deux seuils doivent être enfreints.*

## POURQUOI DEVEZ-VOUS SIGNALER UN DÉFAUT DE PAIEMENT?

Le but ultime de votre police n'est pas simplement de vous permettre de présenter des réclamations en cas de besoin, mais de **vous aider à éviter les sinistres prévisibles**, ce qui est plus important encore.

Le signalement des acheteurs en état de manquement est une étape importante de ce processus, car il est possible que des milliers de clients d'Euler Hermes soumettent des rapports relativement à la même entreprise, pas seulement vous. Il arrive parfois qu'un retard de paiement soit un incident isolé. En revanche, il peut aussi marquer une tendance qui annonce un risque. Ce renseignement critique et partagé est analysé par nos experts afin de nous aider à prédire les défauts de paiement et, ultimement, vous aider à vous prémunir contre les pertes.

## COMMENT PUIS-JE PRÉSENTER UN RAPPORT ÉTAT DE MANQUEMENT?

Au moyen de notre système de gestion des polices appelé « EOLIS ». Consultez le [chapitre 6 – Gestion des impayés](#).

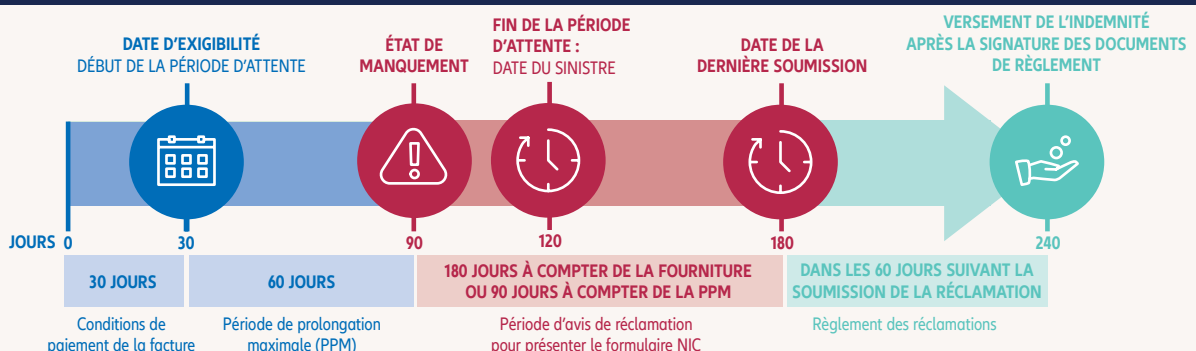
Veillez vous reporter aux dispositions particulières de votre contrat pour connaître avec exactitude les seuils applicables.

## GLOSSAIRE :

**Dispositions particulières** – Partie de la police d'assurance qui présente les conditions s'appliquant spécifiquement à votre entreprise.

**État de manquement** – Situation (a) d'insolvabilité de votre client; ou (b) de non-paiement d'une créance à votre égard après l'expiration de la PPM.

## RÉCLAMATION POUR DÉFAILLANCE – EXPORTATEURS – DÉLAI DE TRAITEMENT DE 30 JOURS, PÉRIODE D'ATTENTE DE 90 JOURS



*Rapports des comptes en souffrance pour une date de fourniture correspondant au 1<sup>er</sup> janvier : Un rapport de créances en souffrance au-delà de la PPM devrait être présenté le 15 mai (la PPM prend fin le 1<sup>er</sup> avril).*

# QUAND DOIS-JE PRÉSENTER UNE RÉCLAMATION?

Saviez-vous que la présentation tardive de réclamations est le principal motif de rejet? Nous ne voulons pas que cela arrive à nos clients. C'est pourquoi vous devez veiller à présenter votre réclamation avant l'échéance prévue dans votre police. Si vous avez des doutes quant au délai dont vous disposez pour soumettre une réclamation, communiquez avec votre équipe de soutien dès que vous subissez un défaut de paiement. Vous pouvez aussi **télécharger notre calculateur des principales dates** (feuille de calcul Excel prenant en charge les macros) afin de vous aider à déterminer vos échéances pour la présentation d'une réclamation.

## DÉLAI DE SOUMISSION D'UNE RÉCLAMATION

Le délai dont vous disposez pour présenter une réclamation dépend de la situation dans laquelle vous vous trouvez : si le défaut de paiement est attribuable à une insolvabilité ou s'il constitue plutôt une défaillance, à savoir que votre acheteur poursuit ses activités quoiqu'il ait omis de payer les sommes qu'il vous doit.

**Défaillance** : 180 jours après la date de fourniture, ou 90 jours après l'expiration de la PPM, selon la dernière éventualité.

**Insolvabilité** : 10 jours après que l'insolvabilité a été portée à votre attention, ou 90 jours après la date de l'insolvabilité, selon la première éventualité. (Voir la section « Quel processus dois-je suivre si mon client a déclaré faillite? » ci-dessous pour obtenir de plus amples renseignements.)

## COMMENT PUIS-JE PRÉSENTER MA DEMANDE?

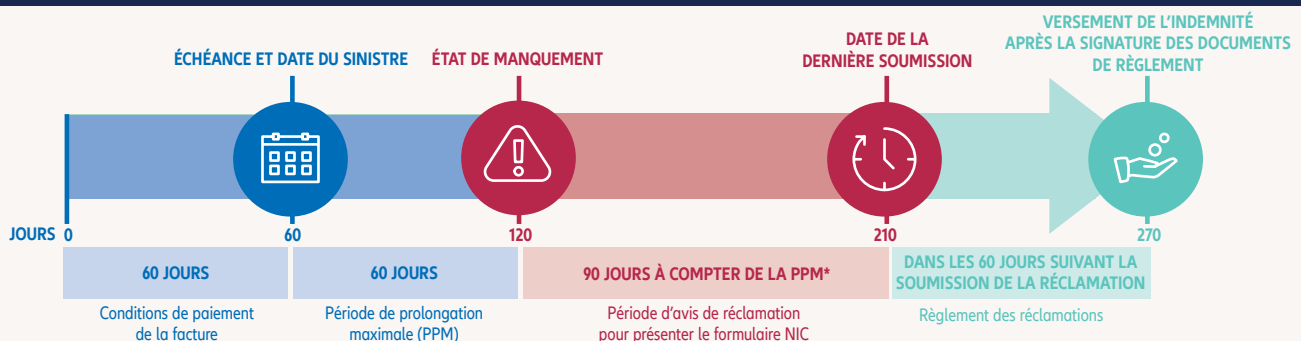
Au moyen de notre système de gestion des polices appelé « EOLIS ». Consultez le [chapitre 6 – Gestion des impayés](#).

Reportez-vous à la section des conditions de votre police pour connaître exactement le délai maximal dont vous disposez pour présenter une réclamation.

## GLOSSAIRE :

**Fourniture** – Les marchandises ont été confiées au premier transporteur indépendant en vue de leur transport à l'endroit où l'acheteur est obligé de les accepter; ou les marchandises sont entrées en possession de l'acheteur ou d'un représentant d'une tierce partie qui accepte de les garder sur l'ordre de l'acheteur; ou les services ont été rendus conformément aux modalités du contrat.

## RÉCLAMATION POUR DÉFAILLANCE – CLIENTS NATIONAUX – DÉLAI DE TRAITEMENT DE 60 JOURS, SANS PÉRIODE D'ATTENTE



\* Dans cet exemple, le délai de 90 jours à compter de la PPM représente le délai possible le plus long pour présenter une réclamation. Rapports des comptes en souffrance pour une date de fourniture correspondant au 1<sup>er</sup> janvier : Un rapport de créances en souffrance au-delà de la PPM devrait être présenté le 15 juin (la PPM prend fin le 1<sup>er</sup> mai).

# DE QUELS RENSEIGNEMENTS AURAI-JE BESOIN POUR PRÉSENTER UNE RÉCLAMATION?

Il est simple de soumettre une demande de règlement si vous avez les bons documents.

Avant d'entreprendre la présentation d'une réclamation dans EOLIS, nous vous recommandons de réunir les documents indiqués ci-après en format électronique dans votre ordinateur afin d'être prêt à les téléverser dans le système. En cas d'inactivité prolongée, votre séance dans EOLIS pourrait expirer, ce qui entraînerait la perte des renseignements consignés. Il est essentiel de téléverser tous les documents requis aussi rapidement que possible, car Euler Hermes ne pourra pas entreprendre l'examen de votre réclamation avant d'avoir reçu tous les documents et renseignements requis.

Voici les documents de base dont nous aurons besoin :

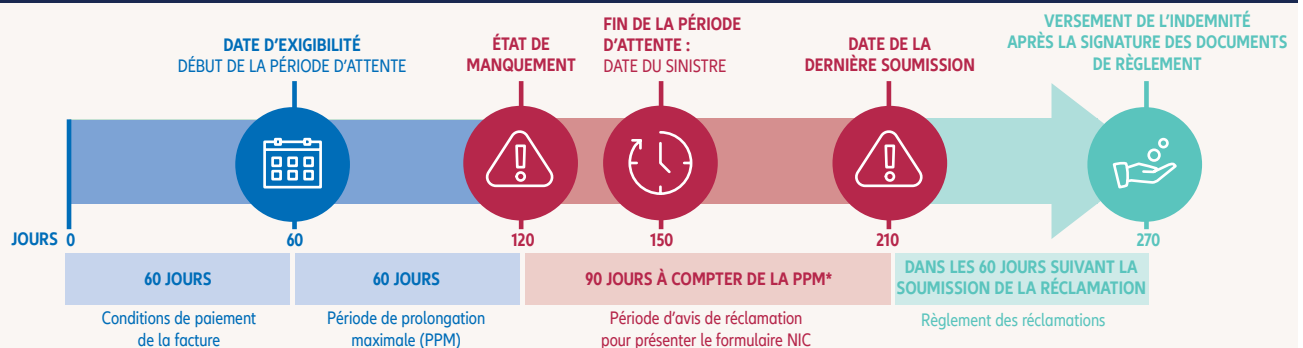
- Relevé de compte / comptes clients classés par échéance
- Preuves de livraison
- Factures
- Bons de commande

Vous pouvez également inclure tout autre document ou communication que vous jugez utile. Nous communiquerons avec vous si nous avons besoin de renseignements complémentaires.



Pour obtenir des instructions détaillées sur la façon de présenter une réclamation dans EOLIS, consultez le [chapitre 6.b – Déposer et modifier une réclamation](#).

## RÉCLAMATION POUR DÉFAILLANCE – EXPORTATEURS – DÉLAI DE TRAITEMENT DE 60 JOURS, PÉRIODE D'ATTENTE DE 90 JOURS



\* Dans cet exemple, le délai de 90 jours à compter de la PPM représente le délai possible le plus long pour présenter une réclamation. Rapports des comptes en souffrance pour une date de fourniture correspondant au 1<sup>er</sup> janvier : Un rapport de créances en souffrance au-delà de la PPM devrait être présenté le 15 juin (la PPM prend fin le 1<sup>er</sup> mai).



# QU'ARRIVE-T-IL SI JE DOIS PRÉSENTER UNE RÉCLAMATION POUR UN MONTANT DE MOINS DE 10 000 \$?

Euler Hermes cherche à faciliter autant que possible le processus de réclamation. Nous exigeons donc un moins grand nombre de documents pour les réclamations de moins de 10 000 \$.

Avant d'entreprendre la présentation d'une réclamation dans EOLIS, nous vous recommandons de réunir les documents indiqués ci-après en format électronique dans votre ordinateur afin d'être prêt à les téléverser dans le système. En cas d'inactivité prolongée, votre séance dans EOLIS pourrait expirer, ce qui entraînerait la perte des renseignements consignés. Il est essentiel de téléverser tous les documents requis aussi rapidement que possible, car Euler Hermes ne pourra pas entreprendre l'examen de votre réclamation avant d'avoir reçu tous les documents et renseignements requis.

## POUR LES RÉCLAMATIONS INFÉRIEURES À 10 000 \$, SEULS LES DOCUMENTS SUIVANTS SONT DEMANDÉS\* :

- Relevé de compte / comptes clients classés par échéance
- Facture impayée la plus ancienne

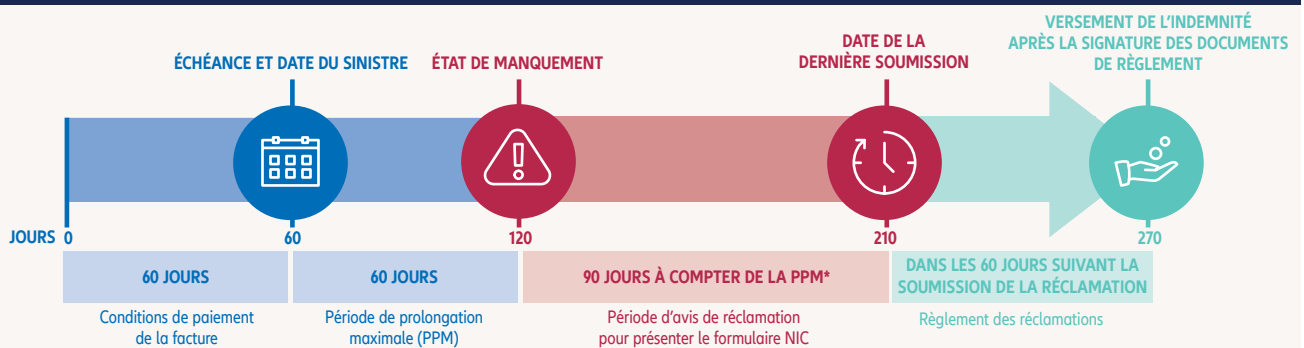
\* Pour être traitée, la réclamation doit être présentée dans EOLIS.

Nous communiquerons avec vous si nous avons besoin de renseignements complémentaires.



Pour obtenir des instructions détaillées sur la façon de présenter une réclamation dans EOLIS, consultez le [chapitre 6.b – Déposer et modifier une réclamation](#).

## RÉCLAMATION POUR DÉFAILLANCE – CLIENTS NATIONAUX – DÉLAI DE TRAITEMENT DE 60 JOURS, SANS PÉRIODE D'ATTENTE



\* Dans cet exemple, le délai de 90 jours à compter de la PPM représente le délai possible le plus long pour présenter une réclamation. Rapports des comptes en souffrance pour une date de fourniture correspondant au 1<sup>er</sup> janvier : Un rapport de créances en souffrance au-delà de la PPM devrait être présenté le 15 juin (la PPM prend fin le 1<sup>er</sup> mai).

# QUEL PROCESSUS DOIS-JE SUIVRE SI MON CLIENT A DÉCLARÉ FAILLITE?

Le processus à suivre en cas de faillite est le même que dans une situation de défaillance, que nous avons expliqué ci-dessus. Il y a toutefois deux principales différences :

**Délai de soumission d'une réclamation :** 10 jours après que l'insolvabilité a été portée à votre attention, ou 90 jours après la date de l'insolvabilité, selon la première éventualité.

**Date de paiement de votre réclamation :** La dette doit avoir été déclarée en bonne et due forme aux tribunaux avant qu'un paiement puisse être réalisé au titre d'un sinistre.

*Les demandes de recouvrement de créances de moins de 10 000 \$ à la suite d'une insolvabilité sont assujetties au processus des petites créances.*

Voici les documents de base dont nous aurons besoin :

- Relevé de compte / comptes clients classés par échéance
- Preuves de livraison
- Factures
- Bons de commande

Vous pouvez également inclure tout autre document ou communication que vous jugez utile. Nous communiquerons avec vous si nous avons besoin de renseignements complémentaires.

## DOIS-JE PRENDRE D'AUTRES MESURES APRÈS AVOIR PRÉSENTÉ MA RÉCLAMATION À LA SUITE D'UNE FAILLITE OU D'UNE INSOLVABILITÉ?

Vous n'avez rien à faire si vous avez présenté correctement votre réclamation, sauf si nous communiquons avec vous pour obtenir des renseignements complémentaires. Notre spécialiste des dossiers d'insolvabilité présentera la preuve de sinistre en votre nom au fiduciaire, à l'administrateur ou au séquestre nommé par un tribunal.

Si vous recevez une communication d'un avocat spécialisé dans les dossiers d'insolvabilité, faites-la-nous parvenir et nous nous ferons un plaisir de vous conseiller.

**Si vous ne savez pas à qui envoyer de telles demandes, communiquez avec votre équipe de soutien.**



Pour obtenir des instructions détaillées sur la façon de présenter une réclamation dans EOLIS, consultez le [chapitre 6.b – Déposer et modifier une réclamation](#).