



**PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS POUR LA FILIALE  
CANADIENNE DE COFACE, COMPAGNIE FRANCAISE D'ASSURANCE POUR LE  
COMMERCE EXTERIEUR**

1. Le Directeur de l'agence de la filiale Coface est Benoit Urbin. M. Urbin est responsable, selon l'acte des entreprises d'assurance, de toutes les opérations de la filiale canadienne, plaintes et réclamations incluses.
2. Tous les clients de la filiale canadienne de Coface seront avertis du fait que M. Urbin est le contact principal de Coface Canada. De ce fait, les réclamations doivent lui être directement adressées. Selon l'acte, l'un des devoirs de M. Urbin en tant que directeur est de gérer les réclamations des clients.
3. Lorsqu'une réclamation est reçue par M. Urbin, celui-ci se doit de rechercher et examiner les solutions. Il devra également conseiller le client de s'adresser à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.
4. Si M. Urbin ne parvient pas à trouver de solutions à la réclamation ou ne possède pas suffisamment d'informations et ne les obtient pas par Coface Holding / la direction / le siège social, il devra en référer à M. Friedrich von Krusenstiern au siège de Coface North America. M. Friedrich von Krusenstiern est le conseiller général et secrétaire de Coface North America Insurance Company, Coface North America, Inc. et de Coface Services North America, Inc. A ce moment-là, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et l'Autorité des Marchés Financiers seront averties que la réclamation a été référée à un niveau supérieur de régulations.
5. Une fois référée au siège de Coface North America, la procédure habituelle de gestion des réclamations de consommateurs pourra être appliquée.
6. M. Urbin contrôlera et suivra la gestion des plaintes par l'intermédiaire du siège social / de la direction et s'assurera que le problème du client est résolu rapidement et de manière satisfaisante.
7. Coface a également à sa disposition un avocat local pour chaque région ou l'entreprise conduit ses activités à but commercial. Les plaintes locales provenant de n'importe quelle région seront adressées au service juridique. Si le responsable du service n'est pas en mesure de résoudre le problème, il pourra contacter la direction et la procédure normale sera appliquée.
8. Dans le cas d'un conflit impliquant un tiers, Coface est désormais membre du Service de conciliation en assurance de dommages OmbudService.
9. Cette Charte sera postée sur le site internet de Coface Canada.



10. Coface fournira sa procédure de gestion des réclamations sur simple demande.

11. Le client peut contacter l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (« ACFC ») au 427 Laurier Ave. West, 6e étage, Ottawa, Ontario K1R 1B9, ou sur son site internet [www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca) ou l'Autorité des Marchés Financiers ("AMF") au 800, square Victoria 22e étage, C.P. 246, tour de la Bourse, Montréal, Québec H4Z 1G3, ou sur son site internet <http://www.lautorite.qc.ca/en/file-complaint-conso.html>, pour toute question au sujet de la procédure de gestion des réclamations.

10/21/19