

# MYEH LE GUIDE COMPLET

FEVRIER 2022

[eulerhermes.fr](http://eulerhermes.fr)

A company of **Allianz** 

 EULER HERMES



# LES BÉNÉFICES DE MyEH

PRISE  
EN MAIN ▶

## Connectez-vous en toute sérénité !

Vous êtes accompagné dès votre première connexion avec notre assistant virtuel qui vous fait découvrir les différentes fonctionnalités.

GESTION  
DES GARANTIES ▶

## Retrouvez vos garanties en un clin d'œil

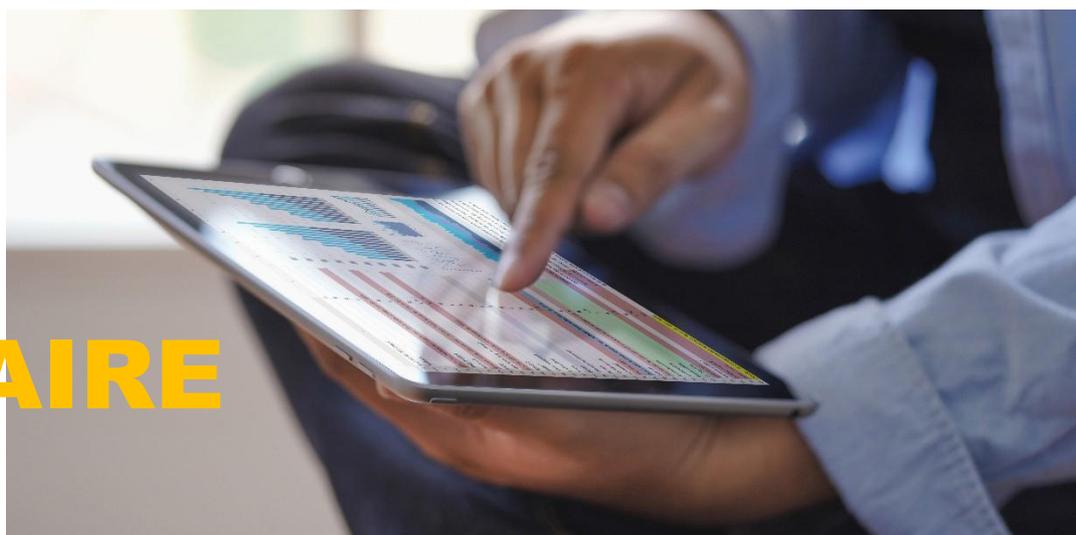
Visualisez, filtrez et triez vos garanties simplement. Retrouvez immédiatement toutes vos garanties grâce au moteur de recherche.

VUE 360°  
NOUVEAU ▶

## Faites votre reporting en un clic

Visualisez et exportez les principales informations sur votre portefeuille garanti sous la forme de graphiques et de tableaux.

# SOMMAIRE



01

ETAPE 1 : CONNEXION

02

ETAPE 2 : POUR COMMENCER

03

ETAPE 3 : JE GERE MES DEMANDES EN COURS

03 La gestion de mes garanties et de mes demandes

08 Les garanties stratégiques

09 La gestion de mes ND Cover

11 Exporter mes demandes

12 Importer des demandes

14

ETAPE 4 : JE FAIS UNE NOUVELLE DEMANDE

14 Demande de garantie

19 Demande CAP EH et CAP+ EH

20 Demande ND Cover

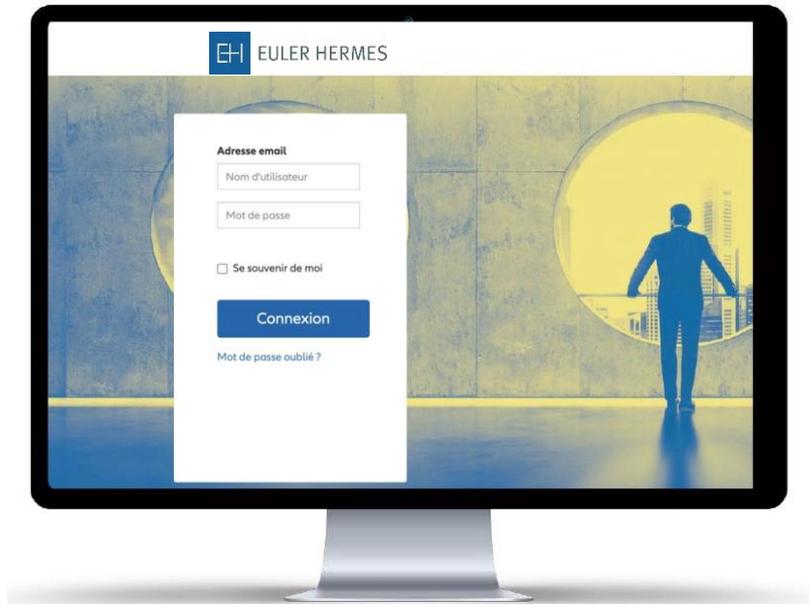
22

ETAPE 5 : J'ANALYSE MON ACTIVITE

*Cliquez sur le numéro de page ou titre pour accéder directement à la thématique souhaitée.*

# ETAPE 1 : CONNEXION

## Ma première connexion à MyEH



Saisir l'adresse du site MyEH  
<https://myeh.eulerhermes.com>

- Utiliser votre login (votre adresse email) et votre mot de passe personnel.
- Une fois que vous êtes connecté sur MyEH et que vous visualisez la page d'accueil, nous vous invitons à ajouter cette page dans vos favoris, puis de cocher la case « Se souvenir de moi ».

Un email de création de mot de passe pour vous connecter à MyEH vous est envoyé pour votre première connexion.

## Ma page d'accueil

Cet écran vous donne une vision globale de l'ensemble des fonctionnalités disponibles sur MyEH

Les notifications ND Cover s'affichent sur la page d'accueil sous la forme d'une bulle de couleur rouge.

Elles m'alertent sur tous les événements concernant mes demandes ND Cover, depuis ma dernière connexion. Les notifications s'affichent pendant une journée, et sont actualisées tous les jours.

En cliquant sur « voir les changements », j'accède à la liste des ND Cover concernées (voir page 10).

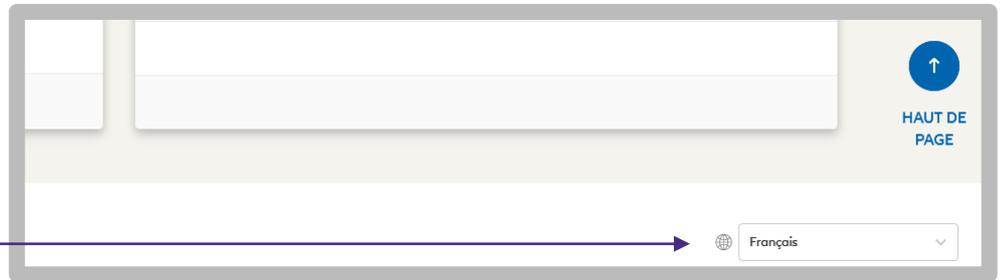
RAISON SOCIALE	END	RÉFÉRENCE CLIENT	DATE DE LA DEMANDE	DATE DE CHANGEMENT DE POSITION	STATUT
...	...	...	30 août 2021	8 août 2021	En cours
...	...	...	30 août 2021	8 août 2021	Complète
...	...	...	30 août 2021	8 août 2021	En cours

Je vois sur un seul écran les dernières actualités sur mon contrat avec un accès rapide aux fonctionnalités principales de MyEH.

# ETAPE 2 : POUR COMMENCER

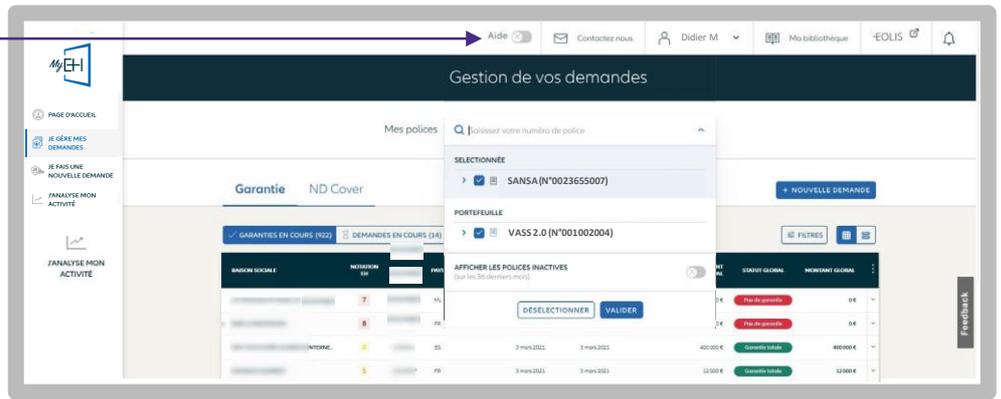
## Ma langue de consultation

Je définis la langue de consultation de MyEH parmi la liste disponible en bas de page.  
Nous recommandons de désactiver le traducteur automatique de votre navigateur pour une meilleure expérience d'utilisation de MyEH.



## Mes premiers pas avec l'assistant MyEH

Je peux à tout moment activer l'aide MyEH grâce au bouton 'Aide'.  
Cette aide se présente sous la forme d'un guide des fonctionnalités en plusieurs étapes.

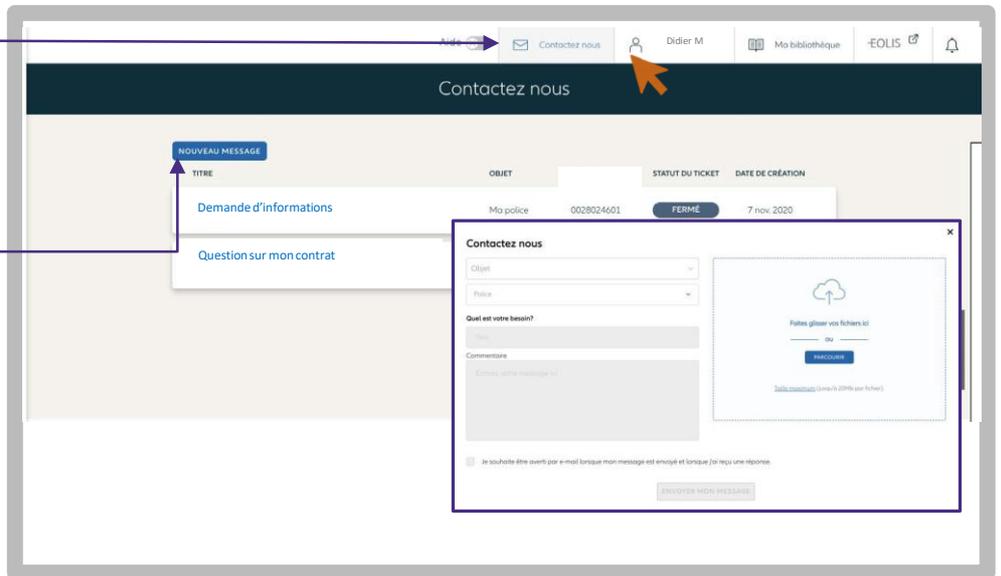


## Nous contacter

Je clique sur 'Contactez-nous' pour qu'Euler Hermes m'accompagne sur l'utilisation de MyEH.

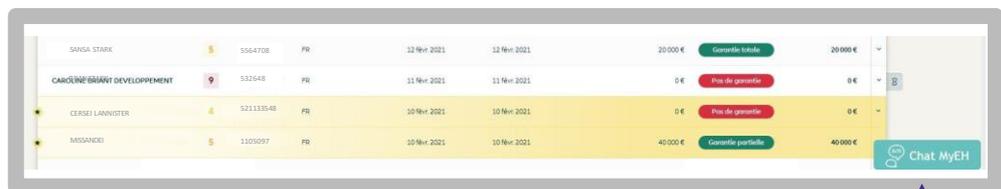
Je peux envoyer un nouveau message en cliquant sur 'Nouveau Message'.

J'accède également à l'historique de mes messages et je visualise le statut de mes demandes.



## Le Chat MyEH

Une question simple sur une fonctionnalité ou une information sur MyEH ? Prenez directement contact avec nos conseillers grâce à notre module de Chat en ligne en bas à droite de tous les écrans MyEH.



# Description du menu MyEH

En cliquant sur « Mon nom », j'accède aux informations de mon compte MyEH et à la déconnexion du site. Je peux définir le contrat par défaut qui apparaîtra en priorité lorsque je souhaite gérer ou demander une nouvelle garantie.

En cliquant sur « Ma bibliothèque », j'accède à toute la documentation associée à MyEH et à mon contrat dans son ensemble.

En cliquant sur « EOLIS », j'accède au site qui s'ouvre dans un nouvel onglet.

En cliquant sur la cloche, j'accède aux différentes notifications envoyées sur MyEH.



## ETAPE 3 : JE GERE MES DEMANDES

La gestion de mes garanties en cours

Je choisis ma police

Dans le menu 'JE GERE MES DEMANDES', je choisis les polices d'un contrat sur lesquelles je souhaite voir toutes mes demandes.

Pour n'en sélectionner qu'une seule, je désélectionne les autres.

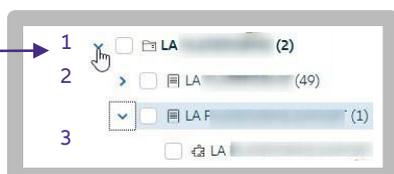
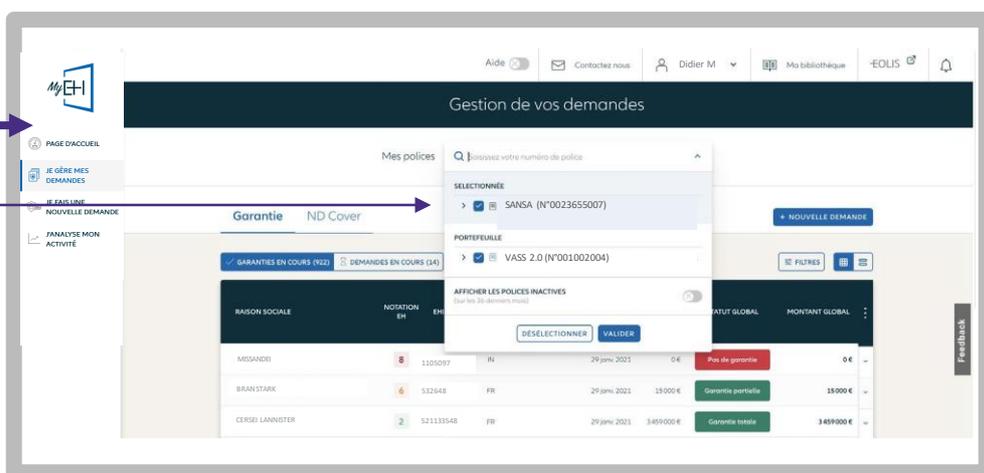
Par défaut, toutes vos garanties sont affichées dans la liste des garanties à l'exception de celles que vous avez annulées, ainsi que les refus et les résiliations de garanties échus.

MyEH décline une hiérarchie de contrats sur 3 niveaux, représentés par les icônes suivantes :

Icône dossier (1) : tous les contrats principaux et les contrats qui leur sont rattachés,

Icône feuille (2) : il regroupe les contrats rattachés au contrat principal,

Icône puzzle (3) : il affiche le contrat seul.

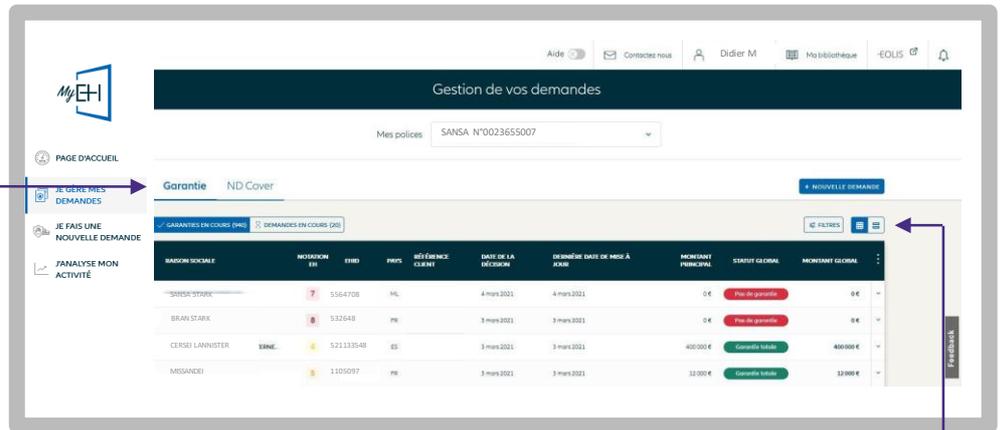


## Je consulte mes demandes de garanties

Je peux consulter mes garanties et mes demandes en cours de traitement (en attente de réponse de la part de nos services).

Mes demandes sont classées selon 2 catégories :

- demandes de garantie 'dénommées' disponibles dans l'onglet 'Garantie'
- demandes en 'Non dénommé' disponibles dans l'onglet 'ND Cover'



En survolant le numéro d'identification Euler Hermes « EH ID » de vos clients, ce logo apparaît. Il vous permet de copier ce numéro en un clic.

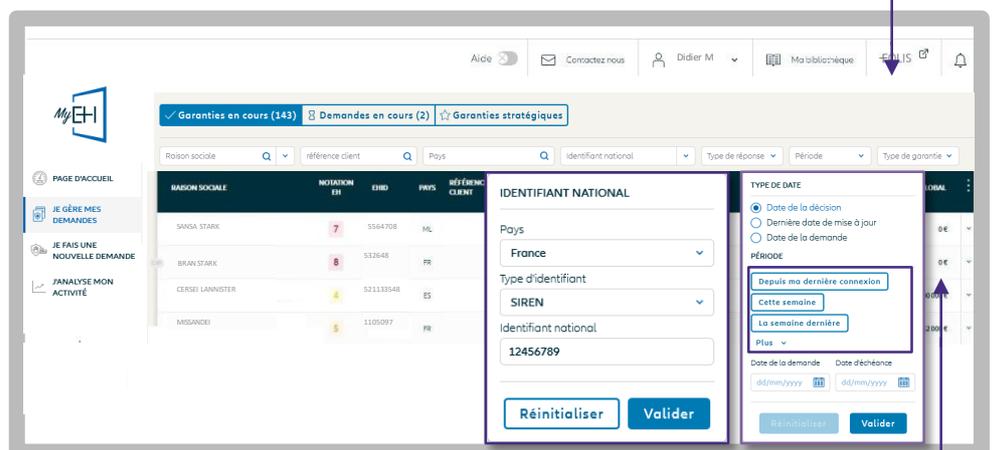


Je peux consulter mes garanties et mes demandes en cours de traitement selon deux modes d'affichage (tableau ou listing).

## Je trie et filtre mes garanties en cours

Plusieurs filtres de recherche me permettent de retrouver rapidement mes clients garantis :

- Raison sociale ou Euler Hermes ID,
- Référence client,
- Pays,
- Identifiant national
- Type de réponse
  - Garantie totale
  - Garantie partielle
  - Absence de garantie,
- Période : pour retrouver les garanties ayant évolué sur une période donnée (depuis la dernière connexion)
- Type de garantie : EH CAP ou EH CAP+.

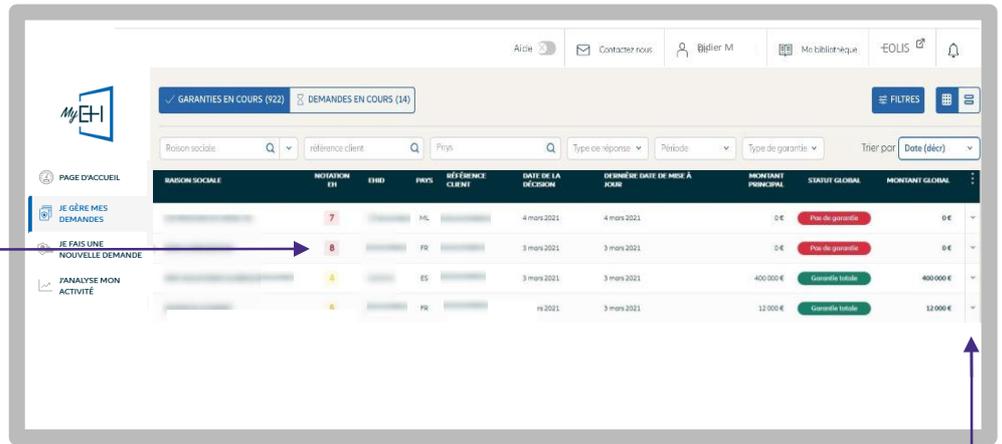


Je trie mes garanties par date de la décision, de la mise à jour ou par montant.

Je visualise l'aperçu de ma garantie

Je visualise les notations EH de mes clients, pour évaluer instantanément leur niveau de solvabilité.

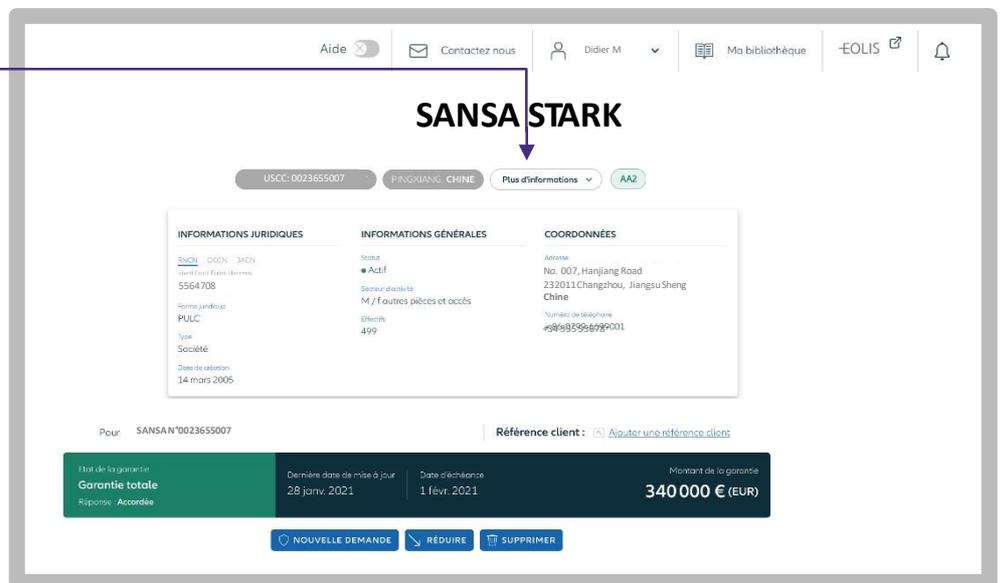
En cliquant sur les flèches de droite, j'accède rapidement à un 1er niveau d'information sur mes garanties.  
En cliquant sur la ligne du client souhaité, j'accède à sa page.



Je consulte les informations de mon client

J'accède aux informations principales de mon client en cliquant sur « Plus d'informations », notamment :

- numéro de SIREN
- statut de sa société



Je consulte le détail de ma garantie

Je visualise les détails de ma garantie :

- Montant,
- dates de demande, de réponse ou de modification.

En cas de refus, la raison de ce dernier sera précisée.

Je vois le nom de la personne qui a fait la demande de garantie (utile lorsque vous avez plusieurs utilisateurs sur MyEH).

La rubrique 'Historique des demandes' me permet d'obtenir des informations sur l'historique de mes demandes de garanties, sous la forme d'un tableau ou d'un graphique.

Tous les mouvements concernant votre encours (augmentation/diminution) ainsi que les mises à jour concernant nos décisions de garantie (expiration d'une résiliation, date de fin d'un refus, ...) y sont notés.

**Détails de la garantie**

Pour: SANS (N°0023655007) [à une référence client](#)

Statut de la garantie: **Garantie totale** | Dernière date de mise à jour: 28 janv. 2021 | Date d'échéance: 1 févr. 2021 | Montant de la garantie: **340 000 € (EUR)**

NOUVELLE DEMANDE | RÉQUIRE | SUPPRIMER

**Votre demande**

Montant total demandé: **340 000 € (EUR)**

Demandé par: Didier PAVET (N°186210049)

Date de la demande: 18 janv. 2021

Montant demandé: **340 000 € (EUR)**

**Notre décision**

Montant total accepté: **340 000 € (EUR)**

Décision: **Accordée**

Dernière date de mise à jour: 28 janv. 2021

Montant: **340 000 € (EUR)**

Date d'échéance de la garantie: 1 févr. 2021

**Historique des demandes**

DEMANDES		LES DÉCISIONS			MONTANT TOTAL	
DATE	MONTANT	DATE	DÉCISION	MONTANT PRINCIPAL	MONTANT TEMPORAIRE	MONTANT TOTAL
18/01/2021	340000 €	28/01/2021	Accordée	340000 €	-	340000 €

Je visualise l'historique de la Notation EH de mon client

En modifiant une demande de garantie, je peux accéder à l'historique de la notation EH de mon client.

**Nouvelle demande**

CERSEI LANNISTER SA

NOTATION 5 (Sur une échelle de 1 à 10)

Historique de la notation EH

4 DERNIERS MOIS | 12 DERNIERS MOIS | 1 DERNIÈRE ANNÉE | OUVRIRE LE DÉBIT

PERIODE

Y-axis: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, N/A

X-axis: 29 déc. 2020, 27 déc. 2020, 03 janv. 2021, 10 janv. 2021, 17 janv. 2021, 24 janv. 2021, 31 janv. 2021

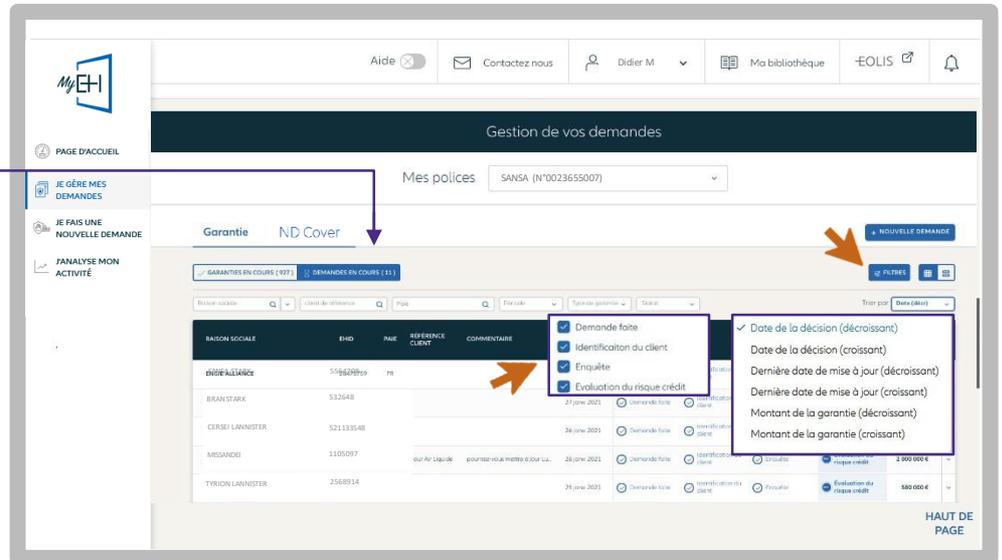
## Je trie et filtre mes demandes

En cliquant sur "DEMANDES EN COURS", vous accédez à la liste de toutes les demandes en cours de traitement par Euler Hermes. Vous visualisez l'étape à laquelle votre demande est arrivée (4 étapes).

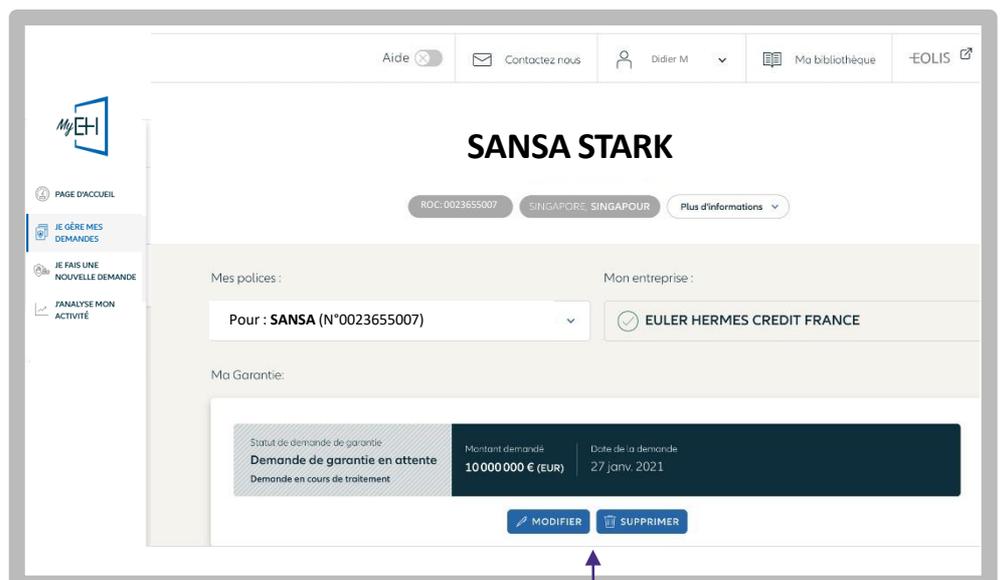
Un filtre dédié est proposé pour retrouver les demandes en fonction de l'étape dans laquelle elles se situent.

Vous pouvez trier vos garanties en cours de traitement par :

- montant,
- date de la décision : date à laquelle Euler Hermes a donné sa décision sur votre demande de garantie,
- ou date de mise à jour : date à laquelle votre garantie sur votre client a été mise à jour (ex : fin d'une garantie temporaire, expiration de la garantie, ...)



## J'accède aux informations détaillées



En sélectionnant ma demande en cours, je peux modifier ou supprimer cette demande.

# ETAPE 3 : JE GERE MES DEMANDES

## Les garanties stratégiques

### Je définis mes garanties stratégiques



Votre nouveau service 'GARANTIE STRATEGIQUE' est gratuit et sans engagement. Il vous permet de suivre les garanties que vous estimez les plus importantes.

Un traitement manuel sera réalisée par nos équipes arbitrage en cas de réduction ou résiliation, pour tenir compte, dans notre décision, de l'importance de la garantie.

★ Vos garanties stratégiques seront mises en avant sur fond jaune ; une étoile est placée à côté de la raison sociale de votre client.

Toutes vos garanties stratégiques sont listées dans un onglet dédié.

The screenshot shows the 'Gestion de vos demandes' interface. At the top, there's a search bar for 'Mes polices' with the value 'SANSA (N°0023655007)'. Below this, there are tabs for 'Garantie ND Cover', 'GARANTIES EN COURS (13/4)', 'DEMANDES EN COURS (15)', and 'GARANTIES STRATEGIQUES (7)'. A table lists various guarantees with columns for 'RAISON SOCIALE', 'NOTATION', 'EHD', 'PAYS', 'REFERENCE CLIENT', 'DATE DE LA DECISION', 'DÉCHÈRE DATE DE MISE À JOUR', 'MONTANT PRINCIPAL', 'STATUT GLOBAL', and 'MONTANT GLOBAL'. A yellow star icon is placed next to a specific row. A modal window titled 'Détails de la garantie' is open, showing details for a guarantee with 'Raison sociale: SARLI' and 'Montant de la garantie: 25 000 € (EUR)'. It also displays 'Votre demande' (Montant total demandé: 100 009 €) and 'Notre décision' (Montant total accepté: 25 000 €).

Comment ça marche ?

1. Pour désigner vos garanties stratégiques, vous devez aller sur l'espace dédié « GARANTIES STRATEGIQUES » disponible dans votre onglet « Garantie ».
2. Le compteur vous indique le nombre de garanties stratégiques demandées, sur le nombre total de garanties stratégiques auxquelles vous avez droit.
3. Lorsque vous cliquez sur « AJOUTER UNE GARANTIE STRATEGIQUE », vous retrouvez rapidement la garantie souhaitée en saisissant la raison sociale ou le numéro d'ID Euler Hermes.
4. En cliquant sur « CHOISIR », la garantie sera désormais stratégique et sera ajoutée aux autres garanties stratégiques pour une durée minimale de 6 mois.

The screenshot shows the 'Garanties stratégiques' interface. At the top, there's a counter '4/10' and '4 sur 10 garanties stratégiques'. Below this, there's a table with columns for 'RAISON SOCIALE', 'NOM DE LA POLICE', 'NUMÉRO DE POLICE', 'EHD', 'PAYS', 'REFERENCE CLIENT', 'MONTANT PRINCIPAL', and 'MONTANT GLOBAL'. A button 'AJOUTER UNE GARANTIE STRATEGIQUE' is visible. A search modal is open, showing a search bar and a table of results with columns for 'RAISON SOCIALE', 'NOM DE LA POLICE', 'NUMÉRO DE POLICE', 'EHD', 'PAYS', 'REFERENCE CLIENT', 'MONTANT PRINCIPAL', and 'MONTANT GLOBAL'. A 'CHERCHER' button is at the bottom of the modal.



### IMPORTANT

Cette fonctionnalité sera progressivement mise en place pour tous les utilisateurs, jusqu'au mois d'octobre 2021.

Vous ne pouvez pas modifier le choix de votre garantie stratégique avant 6 mois sauf si la garantie sélectionnée est inactive.

Au delà de ce délai, vous pourrez modifier votre garantie stratégique en cliquant sur le bouton « retirer ».

Le nombre de garanties stratégiques auxquelles vous avez droit est calculé en fonction du profil de votre police.

## Je visualise mes ND Cover (réponses & demandes en cours)

Les demandes ND Cover diffèrent des demandes de garanties.

ND Cover est un service d'information qui permet de savoir instantanément si vos clients/prospects situés en France métropolitaine et DROM, sont garantis à hauteur de votre non-dénommé contractuel.

Si le montant de votre demande est supérieur à votre ND Cover contractuel, alors vous devez réaliser une demande de garantie.



ND Cover (Couverture en Non-Dénommé) est votre nouveau service d'information disponible sur MyEH. D'un seul clic, vous savez si votre client est couvert et vous suivez

l'évolution de votre garantie pendant 12 mois :

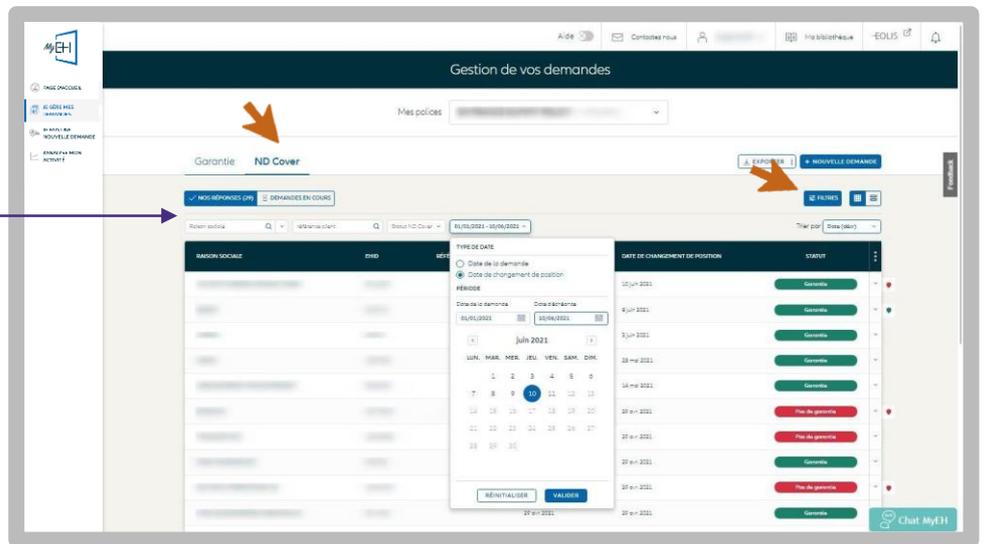
- une réponse instantanée à vos demandes,
- le suivi en temps réel de vos clients pendant 12 mois,
- l'effet différé du ND Cover est de 30 jours en cas de changement de position défavorable.

Plusieurs filtres de recherche me permettent de retrouver rapidement mes clients garantis :

- Raison sociale ou Euler Hermes ID,
- Référence client,
- Statut ND Cover
  - Garantie
  - Pas garantie,
- Période:

- Trouvez toutes vos demandes ND Cover correspondant à une période de votre choix. Toutes les demandes que vous avez faites le mois dernier par exemple.

- Retrouvez tous les changements de position (du rouge au vert, ou du vert au rouge) en cliquant sur « date de changement de position ». MyEH affichera tous les changements intervenus entre les deux dates sélectionnées.



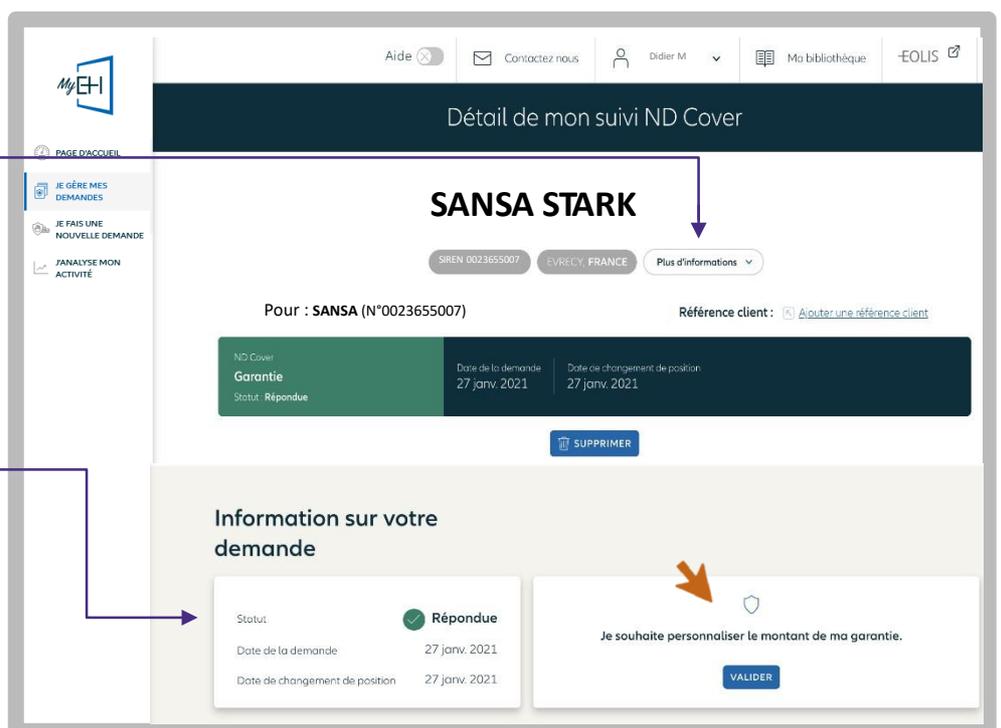
## Je visualise le détail de ma demande

En cliquant sur « Plus d'informations », je visualise les informations sur mon client.

J'accède au détail de ma demande :

- son statut
- les dates clés

Je peux personnaliser le montant de mon encours garanti pour obtenir un montant supérieur à mon non-dénommé contractuel.



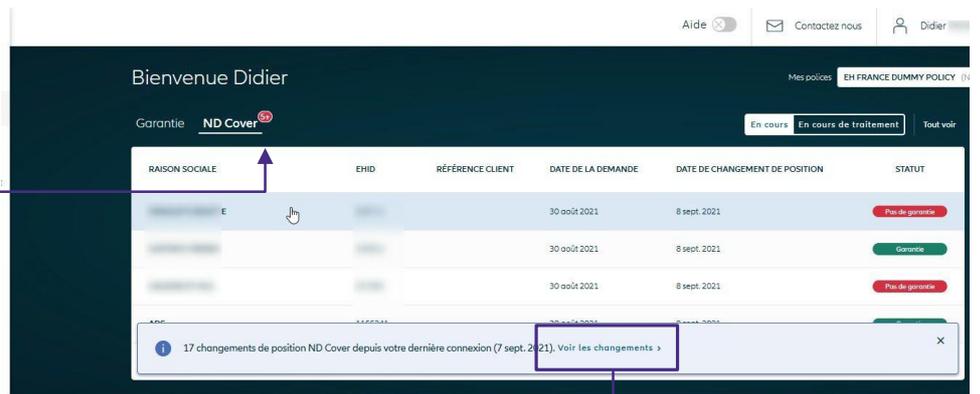
# ETAPE 3 : JE GERE MES DEMANDES

## Les notifications ND Cover

Vous êtes averti sur la page d'accueil de MyEH lorsqu'une nouvelle demande ou un changement de position ND Cover est intervenu depuis votre dernière connexion.

En cliquant sur la pastille rouge dès votre page d'accueil, retrouvez vos nouveaux événements ND Cover. Le bandeau en bas de la liste affiche leur nombre.

En cliquant sur « Voir les changements », MyEH affiche la liste des demandes concernées.



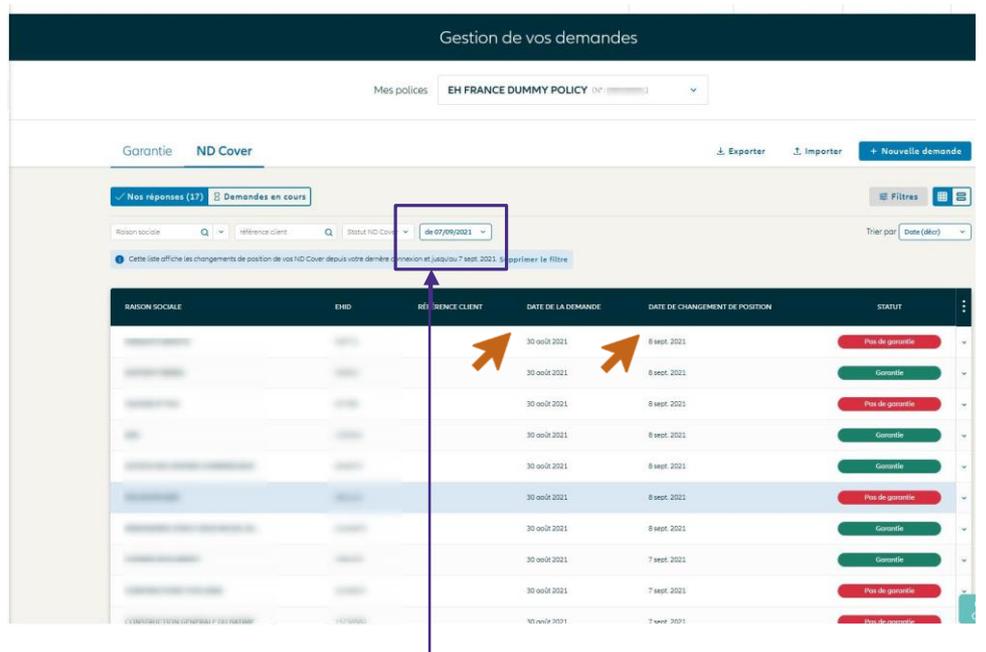
Un filtre sur la liste est automatiquement appliqué pour visualiser instantanément :

- Les nouvelles demandes ND Cover réalisées depuis votre dernière connexion.
- Les changements de position depuis votre dernière connexion (statuts passés de rouge à vert et inversement),

Comment identifier une nouvelle demande ?

Si les dates des colonnes « Date de la demande » et « Date de changement de position » sont identiques, alors c'est une nouvelle demande.

Pour retrouver l'exhaustivité de vos demandes ND Cover, cliquez sur « Réinitialiser » dans le filtre « période ».



# ETAPE 3 : JE GERE MES DEMANDES

J'exporte les données de mes garanties et de mes ND Cover

Sectionner l'onglet pour lequel vous souhaitez exporter les données : « Garantie » ou « NDCover ».

1

En cliquant sur le bouton « Exporter » vous téléchargez les données sur Excel. Les données exportées reprennent les filtres que vous avez appliqués. Vous pouvez demander à être notifié par email dès lors que votre fichier sera prêt.

2

Le bouton « Liste des exports » permet de consulter vos demandes d'exportation en cours de traitement ainsi que l'historique de vos demandes sur les 30 derniers jours.

La colonne statut vous permet de savoir si votre fichier est prêt à être téléchargé. En cliquant sur le pictogramme « télécharger », votre fichier est exporté sur Excel.

Bon à savoir : Si vous ne souhaitez pas que votre navigateur internet télécharge le fichier dans le dossier « téléchargements », rendez-vous dans les paramètres de votre navigateur pour personnaliser votre choix.

# ETAPE 3 : JE GERE MES DEMANDES

## Supprimer, réduire et mettre à jour plusieurs demandes

Que ce soit pour supprimer, réduire vos demandes ou mettre à jour vos références clients en masse, le mode opératoire est le même : vous devez au préalable exporter les numéros d'identifiants des demandes (CoverID).

1/ Exporter la liste des demandes (ND Cover ou garanties) sur Excel en cliquant sur le bouton Exporter, puis sélectionner dans votre liste Excel uniquement les lignes sur lesquelles vous souhaitez réaliser l'action. Vous en aurez besoin à l'étape 5.

2/ Importer la liste des demandes à supprimer/réduire ou références clients à mettre à jour, en cliquant sur le bouton « Importer », puis sur « importer les données ».

3/ Choisir le service et type action que vous souhaitez réaliser :

- Supprimer (vos ND Cover ou garanties)
- Réduire (vos garanties uniquement)
- Mettre à jour vos références clients

4/ Enregistrer le fichier disponible sur votre réseau/ordinateur. C'est ce fichier uniquement, qui vous permettra de réaliser les actions souhaitées.

5/ Ouvrir ce fichier, et compléter à minima les colonnes affichant une étoile « \* ». La colonne Cover ID doit contenir les numéros d'identifiants de vos demandes. Ces numéros sont disponibles dans la colonne « Cover ID » du fichier que vous avez précédemment exporté sur Excel (étape 1). Les autres champs ne sont pas obligatoires.

6/ Enregistrer le fichier en respectant le format de fichier initial (csv), puis fermer.

7/ Glisser le fichier dans la zone dédiée « Chargez le fichier complété ». MyEH vérifie votre fichier et vous indique le nombre de lignes détectées ainsi que les erreurs/anomalies éventuelles.

8/ Cliquer sur importer et saisir une référence d'importation si besoin. La demande sera traitée immédiatement, et restituée quelques secondes plus tard. Vous pouvez demander à être informé par email lorsque l'opération sera finalisée.

9/ Suivre les demandes à tout moment en cliquant sur « importer » puis « voir la liste de mes imports ».

### Bon à savoir :

Si vous ne souhaitez pas que votre navigateur internet télécharge le fichier dans le dossier « téléchargements », rendez-vous dans les paramètres de votre navigateur pour personnaliser votre choix.

ID	RÉFÉRENCE DE L'IMPORT	DATE DE L'IMPORTATION	SERVICE	ACTION	LIGNES ERRONÉES	NOMBRE TOTAL DE LIGNES	STATUT DE L'IMPORT	RAPPORT
73b1416...		15/02/2022 11:02	Garantie	Ajout	2	2	Echec	Rapport d'erreurs
bb6774f...	wrong ehid sir	15/02/2022 10:49	Garantie	Ajout	1	2	Terminé	Rapport d'erreurs
5b6bb06...	5 erreurs MC	11/02/2022 11:06	Garantie	Suppression	1	5	Terminé	Rapport d'erreurs
9b419da...	Mass Cancel	11/02/2022 11:00	Garantie	Suppression	1384	2453	Terminé	Rapport d'erreurs

# ETAPE 3 : JE GERE MES DEMANDES

## Charger un fichier de nouvelles demandes

Même si le mode opératoire est sensiblement le même que pour la modification de demandes existantes (voir page précédente sur la suppression, réduction et mise à jour de la référence clients), vous devez utiliser le numéro d'identifiant national de l'entreprise pour réaliser des nouvelles demandes.

Garantie ND Cover

Exporter Importer Nouvelle demande

Importez les données Voir la liste de mes imports Filtres

Nos réponses (19897) Demandes en cours

RAISON SOCIALE	EHD	RÉFÉRENCE CLIENT	DATE DE LA DEMANDE	DATE DE CHANGEMENT DE POSITION	STATUT
			16 sept 2021	14 févr 2022	Pas de garantie

Choisir le type d'importation

Contrat

Service Garantie

Action Nouvelles demandes

Complétez votre fichier d'importation

Télécharger le fichier

Garantie-Nouvelles-demandes--augmentations-de-garanties.csv

Chargez le fichier complété

Format de fichiers demandé : csv - Nombre maximum de lignes : 20 000

Glissez un fichier ici ou Parcourir

Aucune erreur a été détectée. Vous pouvez importer votre fichier.

Nombre de lignes détectées: 100

Nombre de lignes erronées: 0

Annuler Importer

Exportation Importation

Nouvelles importations

Retrouvez ici tous vos fichiers importés. Ils seront affichés pendant 14 jours.

Toutes les demandes (32) Terminé (27) En cours (1) Echec (4)

ID	RÉFÉRENCE DE L'IMPORT	DATE DE L'IMPORTATION	SERVICE	ACTION	LIGNES ERRONÉES	NUMBRE TOTAL DE LIGNES	STATUT DE L'IMPORT	RAPPORT
73b1416...		15/02/2022 11:02	Garantie	Ajout	2	2	Echec	Rapport d'erreurs
bb674f...	wrong ehdi sir	15/02/2022 10:49	Garantie	Ajout	1	2	Terminé	Rapport d'erreurs
5bb6b06...	S erreurs MC	11/02/2022 11:06	Garantie	Suppression	1	5	Terminé	Rapport d'erreurs
9b419da...	Mass Cancel	11/02/2022 11:00	Garantie	Suppression	1394	2453	Terminé	Rapport d'erreurs

1/ Importer la liste des demandes à ajouter, en cliquant sur le bouton « Importer », puis sur « importer les données ».

2/ Choisir le service (ND Cover ou garantie) puis le type d'action à réaliser : dans notre cas « nouvelles demandes ».

3/ Enregistrer le fichier disponible sur votre réseau / ordinateur. C'est ce fichier uniquement, qui vous permettra de réaliser les actions souhaitées.

4/ Ouvrir ce fichier, et compléter les colonnes dont le titre commence par une étoile « \* ».

5/ Enregistrer le fichier en respectant le format de fichier initial (csv), puis fermer.

6/ Glisser le fichier dans la zone dédiée « Chargez le fichier complété ». MyEH vérifie votre fichier et vous indique le nombre de lignes détectées ainsi que les erreurs/anomalies éventuelles.

7/ Cliquer sur importer et saisir une référence liée à votre importation si vous le souhaitez. Votre demande sera traitée immédiatement et restituée quelques secondes plus tard. Vous pouvez demander à être informé par mail lorsque l'opération sera finalisée.

8/ Suivre les demandes à tout moment en cliquant sur « importer » puis « voir la liste de mes imports ».

### IMPORTANT

Vous pouvez faire plusieurs demandes sur tous les contrats rattachés à votre contrat principal (titulaire et extensions).

Comment charger un fichier Excel conforme pour réaliser vos demandes en masse ?

- **Numéros de contrats (Primary policy number, Primary policy extension number) :** Votre cellule Excel doit comporter 10 chiffres.

Pour que vos numéros de contrats respectent bien 10 chiffres, nous vous recommandons de modifier le format des cellules dans Excel en choisissant le format de cellule « personnalisé » puis saisir dix fois le numéro « 0 ». Excel complétera automatiquement tous les numéros de contrats pour atteindre 10 chiffres (ex 0001234567).

- **Type de garantie (Credit limit type) :** Indiquez la nature de la garantie que vous souhaitez modifier, saisir PRIMARY pour indiquer que vous souhaitez interroger ou modifier une garantie primaire, saisir CAP ou CAPPLUS pour modifier votre garantie complémentaire EH CAP ou EH CAP+.



## ETAPE 4 :

# JE FAIS UNE NOUVELLE DEMANDE

Demande de garantie

### J'identifie mon client

Dans le menu 'JE FAIS UNE NOUVELLE DEMANDE', vous pouvez retrouver votre client par :

- sa raison sociale
- son identifiant national

Si vous disposez d'un volet Export dans votre contrat, vous sélectionnez le pays où est domicilié le client que vous identifiez.

Pour une demande de garantie et une demande ND Cover, la recherche du client est identique. Une fois le client sélectionné, vous pourrez choisir entre « Demande de garantie » ou « ND Cover ».

The screenshot shows the 'J'identifie mon client' search page. At the top, there are navigation links for 'Aide', 'Contactez nous', and 'Ma bibliothèque'. The main heading is 'J'identifie mon client'. Below this, there are two tabs: 'PAR RAISON SOCIALE ET ADRESSE' (selected) and 'PAR IDENTIFIANT'. The search form includes fields for 'Pays' (set to 'France'), 'Raison sociale', 'Adresse', 'Code postal', and 'Ville'. There are also checkboxes for 'Afficher uniquement les entreprises actives' (checked) and 'Etendre la recherche'. A 'CHERCHER' button is located below the form. Below the search results, there is a section titled 'Entreprises que vous avez récemment consultées' with two entries, each showing a 'Siège social' and a dropdown arrow. At the bottom of the page, there is a button labeled 'UTILISER L'ANCIEN MOTEUR DE RECHERCHE'.

Le précédent moteur de recherche est toujours disponible, depuis la page « JE FAIS UNE NOUVELLE DEMANDE ».

Pour l'utiliser, cliquez sur « UTILISER L'ANCIEN MOTEUR DE RECHERCHE ».

Ajout de nouveaux critères de recherche :

- je peux saisir l'adresse de mon client et choisir d'étendre la recherche géographiquement si je ne le trouve pas,
- je peux affiner mes résultats et retrouver exclusivement les entreprises en activité.

Je peux voir les entreprises récemment consultées.

# J'identifie mon client (3/5)



## + PERFORMANT

Le moteur de recherche intègre les dénominations commerciales en complément des raisons sociales.

Je peux visualiser tous les établissements secondaires rattachés à l'entreprise recherchée. Il n'est pas possible de faire des demandes sur ces établissements, l'établissement principal sera automatiquement proposé pour faire une demande.

## + SIMPLE

Le module de recherche et les résultats s'affichent sur la même page de façon simultanée, pour une lecture plus claire.

## J'identifie mon client (4/5)

# ETAPE 4

Je choisis mon client parmi la liste proposée.

Je clique sur le chapeau en haut à droite pour voir plus d'informations.

Je clique sur « CHOISIR » pour passer à l'étape suivante.

The screenshot shows the MyEH search interface. At the top, there are navigation links for 'Aide', 'Contactez nous', 'Didier M', and 'Ma bibliothèque'. Below this, there are two tabs: 'PAR RAISON SOCIALE ET ADRESSE' (selected) and 'PAR IDENTIFIANT'. The search criteria include 'France' for the country and 'CERSEI SA' for the reason/social. There are also fields for 'Adresse', 'Code postal', and 'Ville'. A checkbox 'Afficher uniquement les entreprises actives' is checked. A 'CHERCHER' button is visible. The search results show '65 résultats pour CERSEI SA'. A modal window for 'CERSEI LANNISTER SARL' is open, displaying a table with three columns: 'INFORMATIONS JURIDIQUES', 'INFORMATIONS GÉNÉRALES', and 'COORDONNÉES'. The 'CHOISIR' button is highlighted with an orange arrow.

## Je ne trouve pas mon client (5/5)

Si je ne trouve pas mon client, je peux :

- reformuler ma recherche,
- Créer moi-même l'entreprise en cliquant sur « AJOUTER L'ENTREPRISE ».

The screenshot shows the MyEH search results page. At the top, there are navigation links for 'Aide', 'Contactez nous', 'Didier M', 'Ma bibliothèque', 'FOUS', and a bell icon. Below this, there are three search results for 'CERSEI SA' with their respective addresses and SIRET numbers. A 'VOIR PLUS' button is visible. At the bottom, there is a search bar with the text 'Vous ne retrouvez pas votre client ?' and a button 'AJOUTER L'ENTREPRISE' highlighted with an orange arrow.

Je sélectionne la police sur laquelle je souhaite faire porter ma demande de garantie.

Je saisis le montant désiré.

Je peux ajouter une référence client (25 caractères maximum).

Plusieurs critères supplémentaires me permettent d'affiner ma demande (voir écran suivant).

# J'affine ma demande (facultatif)

Je sélectionne la date à laquelle je souhaite que ma garantie prenne fin.

Je demande un montant de garantie supplémentaire, mais sur une période donnée (le montant de garantie sera temporaire).

Je saisis les informations utiles pour faciliter la décision des arbitres EH (un délai de réponse supplémentaire est à prévoir).

Pour faire une demande de garantie sur un client situé dans un pays qui n'est pas inclus dans votre contrat d'assurance, vous devez suivre le parcours habituel en indiquant le montant que vous souhaitez obtenir, puis validez.

Un avenant sera automatiquement ajouté à votre contrat. Vous pourrez ensuite faire votre demande pour le client souhaité.

Vos demandes d'ajout de pays sont historisées dans l'espace « Contactez-nous ».

**Faites votre demande de garantie**

**i Information**  
Le pays de ce client n'est pas prévu dans le contrat sélectionné. Si vous continuez, une demande d'ajout du pays dans votre contrat nous sera envoyée. Vous devrez saisir votre demande de garantie lorsque le pays souhaité sera ajouté à votre contrat.

## Je consulte la réponse à ma demande (1/3)

Lorsque je fais une demande de garantie, je visualise la réponse d'Euler Hermes en montant, ainsi que la notation EH (en haut de l'écran) qui sera actualisée pendant toute la durée de ma garantie.

La réponse d'Euler Hermes est automatiquement ajoutée dans ma liste des garanties en cours dans le menu "JE GERE MES DEMANDES".

Si la réponse EH est « en cours de traitement », alors je la retrouverai dans « Mes demandes en cours ».

Etat de la garantie	Devenir date de mise à jour	Date d'échéance	Montant de la garantie
Garantie totale Réponse : Déjà accordée	28 janv. 2021	1 févr. 2021	40 000 € (EUR)

## Je consulte la réponse à ma demande (2/3)

Ma demande nécessite un traitement plus approfondi, je peux ajouter un commentaire pour compléter ma demande.

Je visualise les détails de ma demande de garantie.

Je suis informé du temps de réponse moyen observé sur ce type de demande.

Etat de la demande de garantie	Montant demandé	Date de la demande
Demande de garantie en attente Demande en cours de traitement	50 000 € (EUR)	28 janv. 2021

Temps de réponse moyen : 2-3 jours

Je consulte la réponse à ma demande (3/3)

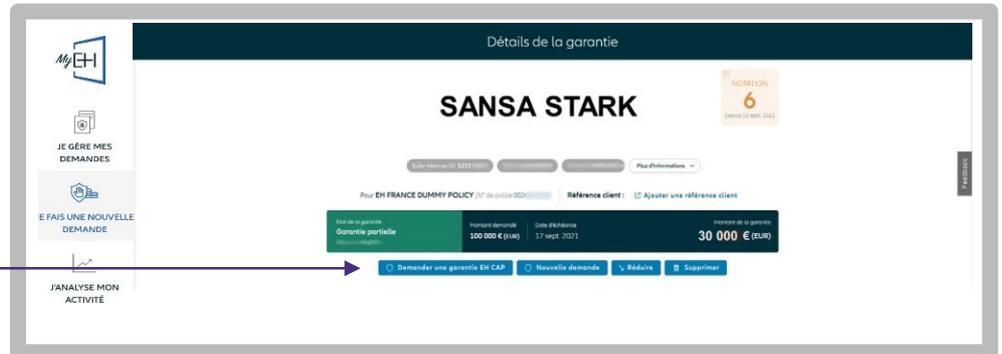
Vous obtenez une garantie partielle.

Si le montant ne couvre pas votre besoin et vous souhaitez une garantie supérieure, vous pouvez demander une garantie additionnelle CAP EH\*.

En demandant une garantie complémentaire CAP EH vous pouvez obtenir le double du montant de votre garantie primaire.

Dans cet exemple, votre garantie pourrait passer de 30 000€ à 90 000€ en cas de réponse favorable de nos arbitres.

Soit le montant de votre garantie primaire + deux fois le montant de la garantie primaire.



Pour vos demandes CAP EH à l'export, le dispositif CAP étatique s'applique : Vous devez au préalable demander l'activation de vos CAP Etatiques pour effectuer votre première demande.

Pour bénéficier d'une garantie complémentaire, veuillez choisir votre contrat CAP/CAP+ Etatique (CAP ETAT ou CAP P ETAT) en cliquant sur « NOUVELLE DEMANDE » dans la page de détail de votre garantie, puis en sélectionnant le contrat CAP Etatique souhaité. Le prix est calculé en fonction du montant de vos garanties accordées par Euler Hermes (voir le guide PDF disponible dans votre Bibliothèque).



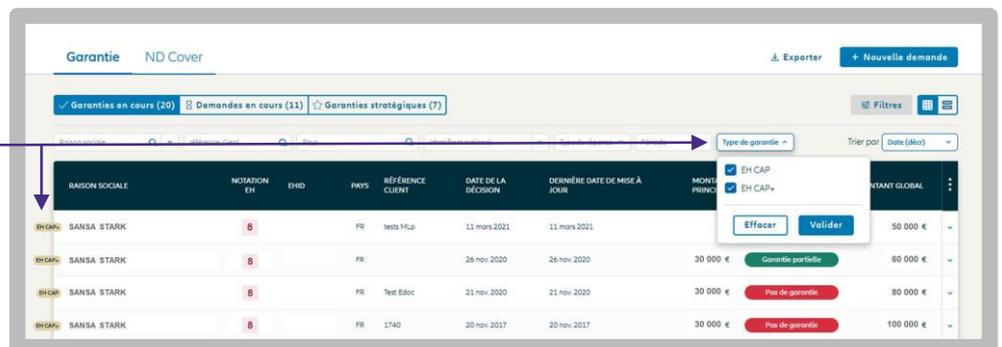
Vous pouvez demander plus de garantie dans les cas suivants :

- Vous ne disposez pas de garantie primaire à la suite d'un refus ou une résiliation de garantie,
- Votre client français est en plan de continuation ou plan de sauvegarde



Retrouvez toutes vos demandes CAP EH et CAP+ EH

- En filtrant votre liste par type de garantie,
- En distinguant les lignes qui affichent « EH CAP » à côté de la raison sociale de vos clients.



\*Les services CAP EH et CAP+ EH sont des services payants. Retrouvez toutes les informations concernant les demandes CAP EH/CAP+ EH dans votre bibliothèque MyEH, disponible en haut de la page.

# ETAPE 4 :

# JE FAIS UNE NOUVELLE DEMANDE

Demande ND Cover

## Je fais une demande

Dans le menu 'JE FAIS UNE NOUVELLE DEMANDE', je fais une demande ND Cover en sélectionnant :

- mon client
- la police souhaitée

Je vérifie également que son statut est bien « actif » dans « Plus d'informations », puis je valide.

Nouvelle demande

### CERSEI LANNISTER SA

SIREN 5211335 PARIS, FRANCE Plus d'informations

Mes polices: SANSAN (N°0023655007) Mon entreprise: EULER HERMES CREDIT FRANCE

Définir ma garantie:

**Faites votre demande de garantie**

Montant: 15 chiffres maximum Devise: € (EUR) [Ajouter une référence client](#)

Critères supplémentaires

VALIDER

En cliquant sur "VALIDER" vous déclarez avoir pris connaissance et acceptez les conditions générales d'utilisation de votre contrat d'assurance. Nous vous informons que des frais peuvent s'appliquer.

**Faites votre demande ND Cover**

Obtenir l'information sur ma couverture en non dénommé pour ce client.

[Ajouter une référence client](#)

VALIDER

En cliquant sur "VALIDER" vous déclarez avoir pris connaissance et acceptez les conditions générales d'utilisation de votre contrat d'assurance. Nous vous informons que des frais peuvent s'appliquer.

## Je consulte la réponse à ma demande

J'obtiens une réponse instantanée.

Vert, je suis couvert.  
Rouge je ne suis pas couvert à hauteur de mon non-dénommé contractuel.

Statut de la demande

### CERSEI LANNISTER SA

SIREN 5211335 PARIS, FRANCE Plus d'informations

Pour SANSAN (N°0023655007)

✓ Répondue

Merci Didier.

**Vous êtes couvert à hauteur du montant de votre non dénommé contractuel pour le client CERSEI LANNISTER SA**

Le résultat de cette action sera visible dans MyEH dans quelques secondes

ND Cover Garantie Statut: Répondue	Date de la demande 25 févr. 2021	Date de changement de position 25 févr. 2021
--	-------------------------------------	---

SUPPRIMER

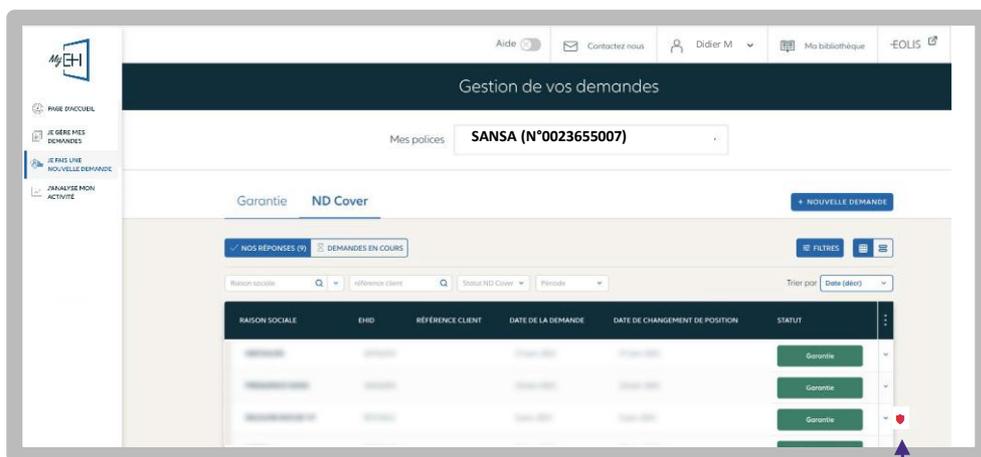
Je souhaite personnaliser le montant de ma garantie. VALIDER

# Je peux faire le lien avec mes garanties en cours

## ETAPE 4

La liste ND Cover vous permet de suivre vos demandes ND Cover et de visualiser celles pour lesquelles vous avez fait une demande de garantie, grâce au bouclier coloré situé à la droite de l'écran.

L'information est également visible dans le détail de votre suivi ND Cover.



Lorsque le bouclier est rouge, cela signifie que votre couverture dénommée est à hauteur de 0€ (suite à un refus ou une résiliation par exemple). Pour connaître notre réponse, vous devez cliquer sur « Voir plus » :

À compter du 1er mai 2021, les OG de résiliation n'entraînent plus l'annulation systématique du bénéfice du Non Dénommé pour vos clients situés en France métropolitaine et DROM.

Si votre client est couvert en ND Cover, vous conservez le bénéfice de votre couverture en Non Dénommé, sous réserve du respect des autres conditions contractuelles (notamment que le client ne soit pas en état de manquement et que vous bénéficiiez d'une couverture en Non Dénommé).



# ETAPE 5 : J'ANALYSE MON ACTIVITE

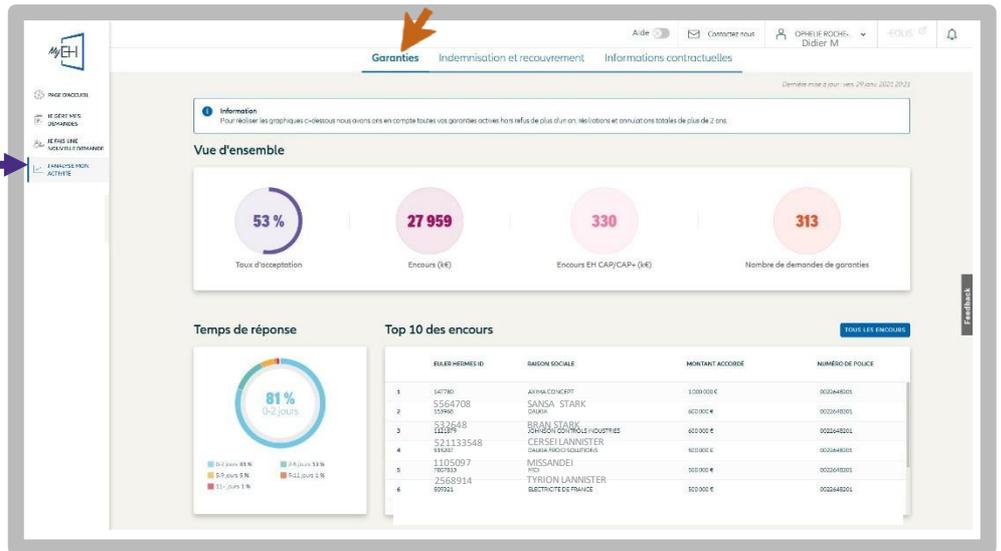
## Mes garanties

### Vue d'ensemble

Dans le menu 'J'ANALYSE MON ACTIVITE', j'accède aux indicateurs clés de performance de la police sélectionnée.

Par exemple :

- le montant total de mon encours garanti,
- le délai moyen de réponse à mes demandes de garantie,
- les dix plus gros encours garantis, au moment de la consultation,
- en cliquant sur « Tous les encours » je peux voir l'historique des garanties, ainsi que la notation EH et les garanties temporaires.



### Répartition de mon portefeuille par Notation EH

En cliquant sur ces onglets, je peux visualiser l'évolution du taux d'acceptation et de mes encours garantis :

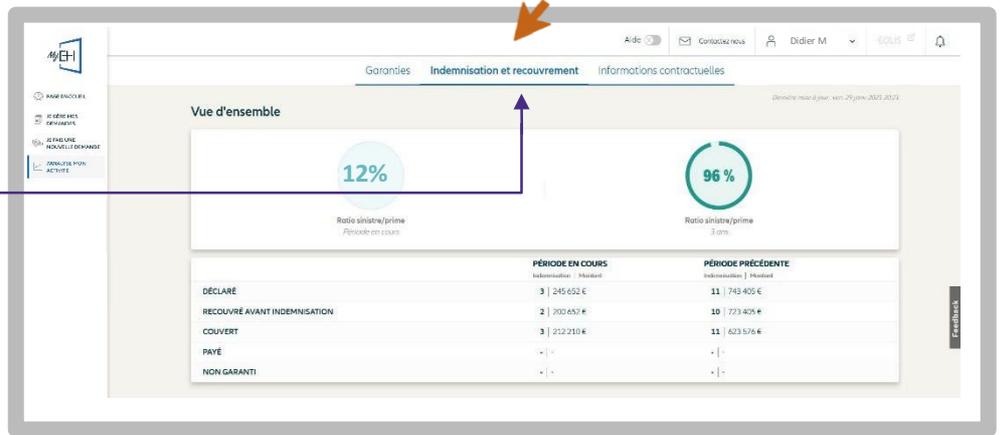
- Le taux d'acceptation mesure la différence entre ce que vous avez demandé en montant de garantie et ce que vous avez obtenu sur les 12 derniers mois.
- L'évolution des encours mesure le cumul des garanties depuis le début du contrat (incluant les nouvelles demandes, les réductions et les résiliations).



Je consulte les informations relatives à mes dossiers contentieux.

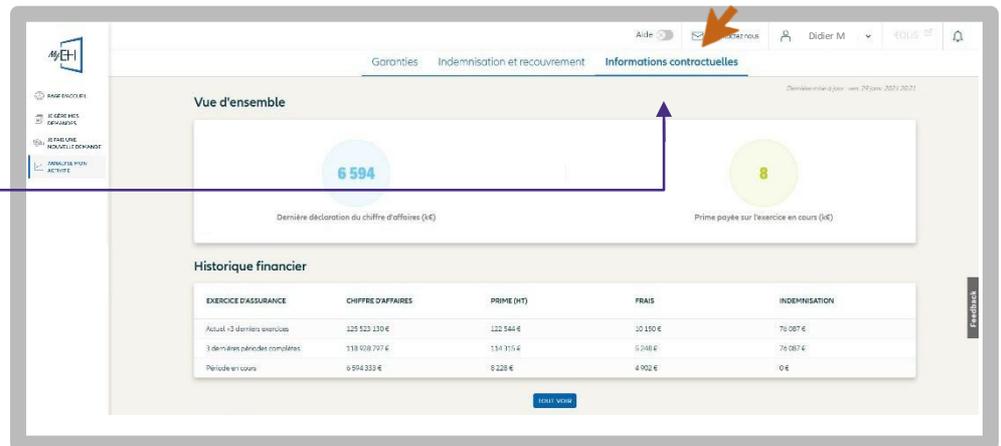
La « période en cours » correspond à l'exercice d'assurance.

La « période précédente » correspond au dernier exercice clos.



## Informations contractuelles

J'accède aux informations chiffrées de mon contrat.

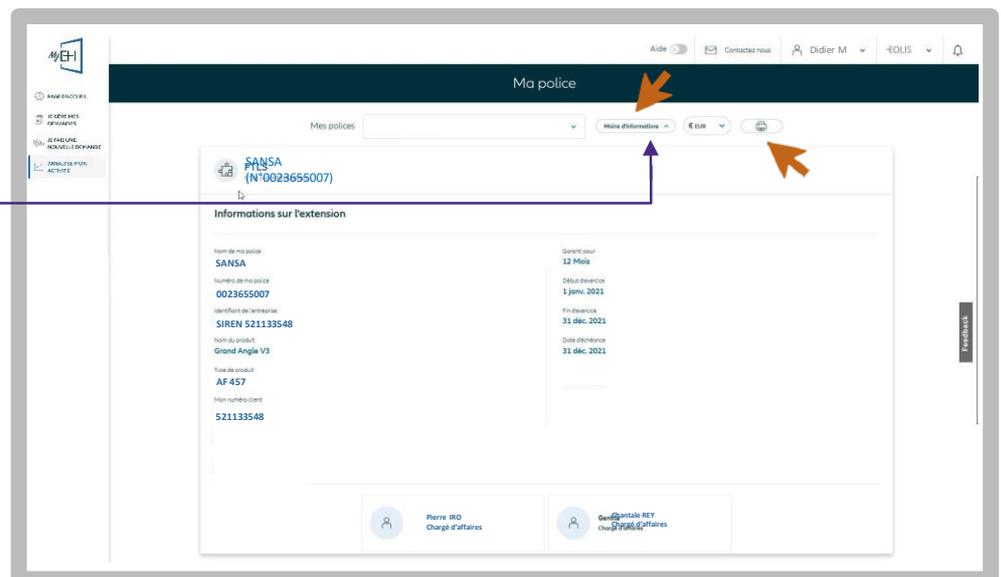


## Informations sur ma police

En cliquant sur « Plus d'informations », je visualise les informations de ma police.

En cliquant sur l'icône 'Imprimante', je peux imprimer :

- les informations sur ma police
- les tableaux et graphiques sur mes garanties, mes informations de recouvrement, d'indemnisation et mes documents contractuels





## Plus d'informations ?

Contactez votre courtier / mandataire  
ou  
Accueil & Services  
01 84 11 50 54

Lundi - vendredi / 8h15 - 18h00  
accueiletservices@eulerhermes.com

### Assurance

Euler Hermes France  
Succursale française d'Euler Hermes SA  
RCS Nanterre B 799 339 312

### Délivrance de garanties et surveillance de la situation financière des entreprises

Euler Hermes Crédit France  
Société par actions simplifiée  
au capital de 51 200 000 EUR  
RCS Nanterre B 388 236 853  
Société de financement soumise au CoMoFi

### Recouvrement

Euler Hermes Recouvrement France  
Société par actions simplifiée  
au capital de 800 000 EUR  
RCS Nanterre B 388 237 026

Euler Hermes France / Euler Hermes Crédit France / Euler Hermes Recouvrement France  
Adresse postale : 1, place des Saisons - 92048 Paris La Défense Cedex - Tél. + 33 1 84 11 50 50 - [www.eulerhermes.fr](http://www.eulerhermes.fr)

Euler Hermes SA  
Entreprise d'assurance belge agréée sous le code 418  
Siège social : avenue des Arts 56 -1000 Bruxelles, Belgique - Immatriculée au RPM Bruxelles sous le n° 0403 248 596