



GUIDE DE GESTION

Comment gérer votre contrat au quotidien et
bien utiliser EOLIS ?

EH Serenity - Avril 2020

eulerhermes.fr

SOMMAIRE

COMMENT BIEN DÉMARRER AVEC EOLIS, VOS SERVICES EN LIGNE	p. 4
Votre première connexion à EOLIS	p. 5
1- GARANTIR MON PORTEFEUILLE CLIENTS	
Vous démarchez un prospect, un client vous passe commande ?	p. 7
Gérez vos garanties en non-dénommé ou dénommé sur EOLIS	p. 9
2- QUE FAIRE QUAND MES GARANTIES ÉVOLUENT ?	
Pourquoi vos garanties peuvent évoluer ?	p. 11
Visualisez en ligne l'évolution de vos garanties	p. 13
3- QUE FAIRE À L'ÉCHÉANCE DU DÉLAI DE PAIEMENT MAXIMUM CONTRACTUEL ?	
A l'expiration du délai de paiement maximum contractuel, vous n'avez toujours pas été payé : que faire ?	p. 14
4- COMMENT DÉCLENCHER LE RECOUVREMENT ET L'INDEMNISATION ?	
Transmettez en ligne votre Demande d'Intervention Contentieuse (DIC)	p. 16
5- QUE SE PASSE-T-IL APRÈS L'ENVOI DE LA DIC ?	
L'envoi de la DIC constitue l'événement déclencheur du processus du recouvrement des créances impayées et de leur indemnisation	p. 20
Suivez en ligne l'avancement du recouvrement et de l'indemnisation de vos dossiers	p. 21
MON CONTRAT SUR EOLIS	p. 23
GLOSSAIRE	p. 26

COMMENT BIEN DÉMARRER...



Maîtriser votre poste clients est la clé d'une croissance rentable

Vous venez de souscrire notre contrat EH Serenity et nous vous remercions de votre confiance.

Pour rester compétitive, votre entreprise doit accorder des délais de paiement et prend le risque de ne pas être payée. 1^{er} assureur-crédit mondial, Euler Hermes répond aux besoins de protection de votre poste clients pour des échanges commerciaux sécurisés partout dans le monde :

- anticipation et suivi quotidien de l'évolution de la situation financière de vos clients et prospects
- prise en charge des démarches amiables et judiciaires nécessaires au bon recouvrement de vos créances impayées
- indemnisation rapide, quel que soit le succès des démarches de recouvrement

Désormais partenaire de votre développement, Euler Hermes vous accompagne dans la gestion au quotidien de votre risque clients : votre entreprise est garantie contre le risque d'impayés en France et à l'international.

Au travers de l'expertise reconnue de nos équipes internationales, vous...

PRÉVENTION

... gagnez en efficacité dans le choix de vos partenaires commerciaux et en réactivité dans vos prises de décisions.

RECOUVREMENT / INDEMNISATION

... optimisez votre trésorerie et votre rentabilité grâce au 1^{er} recouvreur mondial des créances commerciales.

Découvrez dans ce guide toutes les explications pratiques sur le fonctionnement de votre contrat et son suivi performant sur vos services en ligne EOLIS.

Les données chiffrées et exemples présentés le sont sur la base d'un contrat établi en euro (EUR).

Le fonctionnement est identique si votre contrat est dans une autre devise.

Les conditions générales, particulières et les avenants de votre contrat déterminent la portée de nos obligations réciproques. Toutes les décisions concernant nos garanties et tous les documents émis par Euler Hermes Crédit France ont un caractère strictement confidentiel et ne doivent pas être diffusés à des tiers.

... AVEC EOLIS, VOS SERVICES EN LIGNE

Votre première connexion à EOLIS

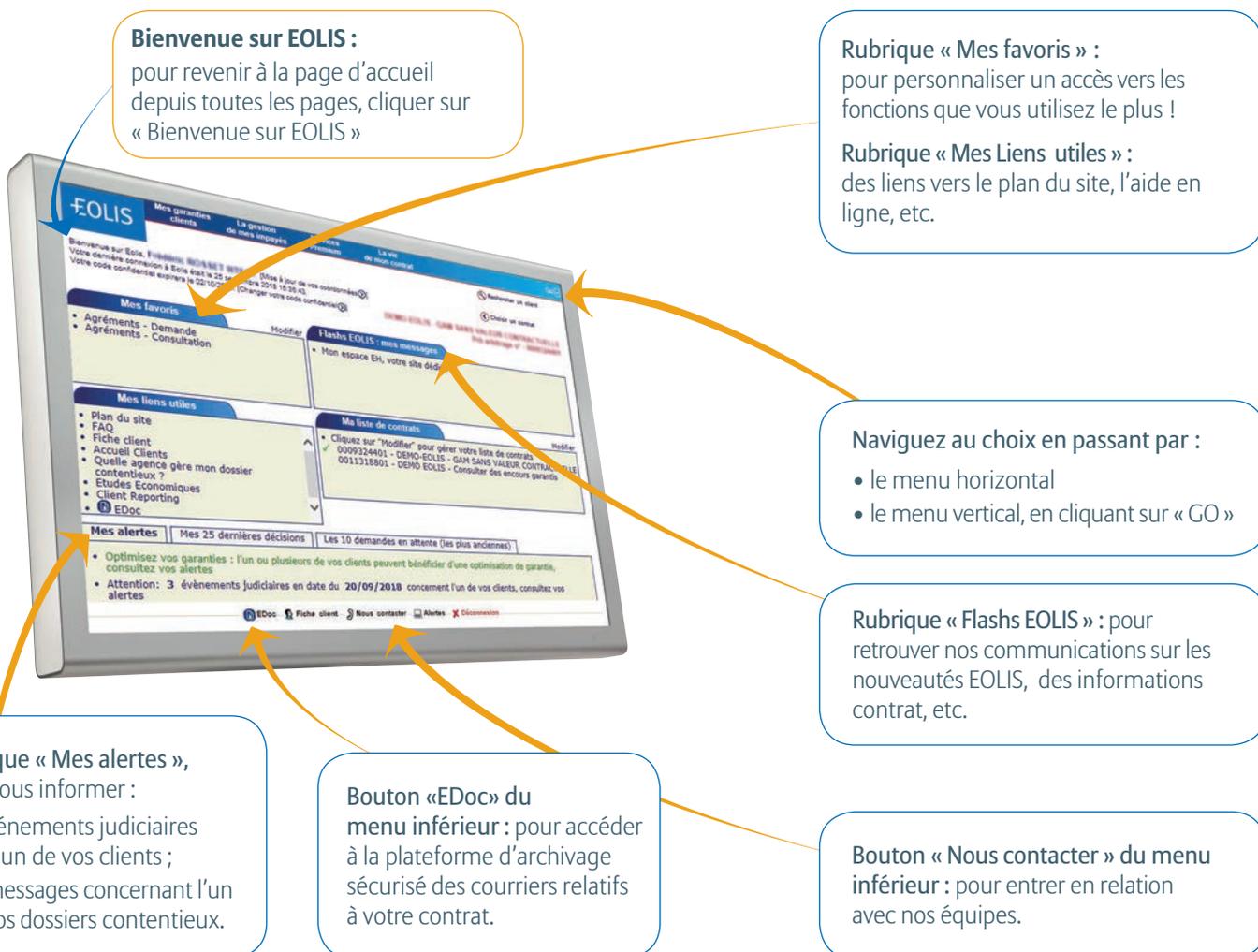
- 1 Saisissez l'adresse du site EOLIS, <http://www.eulerhermes.fr/eolis> et ajoutez-la à la liste de vos sites favoris en cliquant sur l'icône  située sous le menu horizontal.
- 2 Connectez-vous à l'aide des codes d'accès personnels qui vous ont été transmis par courrier. Si d'autres personnes de votre société souhaitent également utiliser EOLIS, nous leur attribuerons leurs propres codes d'accès.
- 3 Lors de votre première connexion, modifiez votre mot de passe et saisissez vos coordonnées personnelles (nom, prénom, fonction, email).



EOLIS s'affiche sous forme de pop-up. Veillez bien à autoriser l'ouverture des fenêtres intempêtes sur votre navigateur Internet.

Conseil : si d'autres personnes de votre société souhaitent consulter nos communications, nous vous invitons à saisir une adresse email générique.

Bien naviguer sur EOLIS



Bienvenue sur EOLIS :
pour revenir à la page d'accueil depuis toutes les pages, cliquer sur « Bienvenue sur EOLIS »

Rubrique « Mes favoris » :
pour personnaliser un accès vers les fonctions que vous utilisez le plus !

Rubrique « Mes Liens utiles » :
des liens vers le plan du site, l'aide en ligne, etc.

Naviguez au choix en passant par :

- le menu horizontal
- le menu vertical, en cliquant sur « GO »

Rubrique « Flashes EOLIS » :
pour retrouver nos communications sur les nouveautés EOLIS, des informations contrat, etc.

Rubrique « Mes alertes »,
pour vous informer :

- d'événements judiciaires sur l'un de vos clients ;
- de messages concernant l'un de vos dossiers contentieux.

Bouton « EDoc » du menu inférieur :
pour accéder à la plateforme d'archivage sécurisé des courriers relatifs à votre contrat.

Bouton « Nous contacter » du menu inférieur :
pour entrer en relation avec nos équipes.

Les services disponibles dans 4 menus

Mes garanties clients	La gestion de mes impayés	Services Premium	La vie de mon contrat
<p>Demande, consultation et suppression d'agrément pour gérer vos garanties dénommées</p> <p>Liste des dernières décisions Pour visualiser votre portefeuille de clients dénommés et les niveaux de garantie accordés</p>	<p>Liste Clients 1^{er} euro pour gérer vos garanties sur acheteurs non-dénomés français (consultation unitaire, visualisation et téléchargement du répertoire et de la mise à jour mensuelle)</p> <p>Déclaration des commandes fermes Sur demande d'Euler Hermes Crédit France uniquement</p>		

Mes garanties clients	La gestion de mes impayés	Services Premium	La vie de mon contrat
<p>Déclaration d'impayé pour transmettre la déclaration d'un impayé de plus de 50 M€, 60 jours maximum après échéance des délais de paiement maximum contractuels</p> <p>Demande de relance Client pour activer le service de relance amiable</p>	<p>Demande d'Intervention Contentieuse (DIC) pour nous transmettre vos dossiers impayés à recouvrer et solliciter notre indemnisation</p> <p>Dossiers contentieux pour suivre l'avancement de vos dossiers et gérer vos DIC</p> <p>Boîte de dialogue interactive pour échanger sur vos dossiers avec les équipes Recouvrement d'Euler Hermes France</p>		

Mes garanties clients	La gestion de mes impayés	Services Premium	La vie de mon contrat
<p>Echange de fichiers pour charger en masse et transmettre des fichiers de demandes d'agrément, pour charger votre répertoire</p> <p>Alertes personnalisées pour informer dès la page d'accueil sur les événements judiciaires, la réception de messages via la boîte de dialogue</p>	<p>Synthèse d'entreprise, bilans d'entreprise pour consulter gratuitement et de façon illimitée des informations financières</p> <p>Déposer la liasse fiscale Cerfa</p>		

Mes garanties clients	La gestion de mes impayés	Services Premium	La vie de mon contrat
<p>Duplicata de factures pour obtenir le détail des frais unitaires ou consolidés et des primes</p>	<p>Fiche contrat pour obtenir une synthèse des éléments contractuels ainsi que vos frais d'enquête et de surveillance et vos barèmes de recouvrement</p> <p>Grades pays pour consulter la liste des grades pays</p>		

1- GARANTIR MON PORTEFEUILLE CLIENTS

Vous démarchez un prospect, un client vous passe commande ?

Interrogez-nous pour connaître le montant de votre garantie.

A tout moment, vous pourrez demander l'augmentation ou la suppression d'une garantie.

PREVENTION

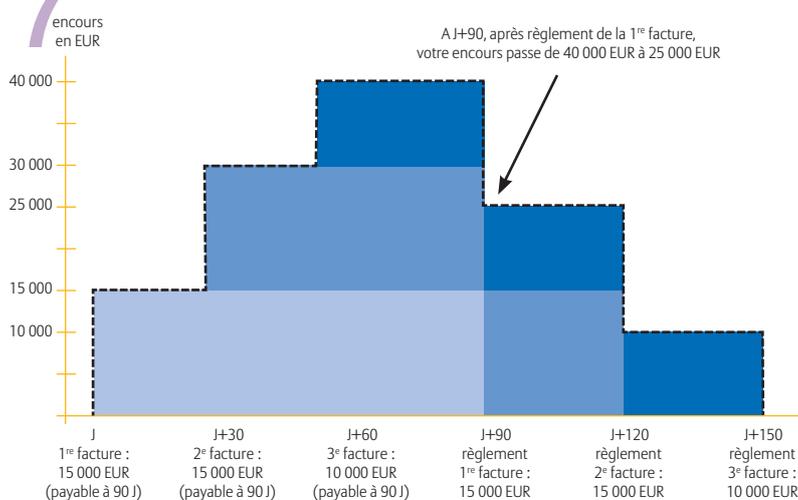
Recensez l'ensemble de votre clientèle

► Pour chaque client, déterminez votre encours client

Ce que vous avez :

- livré,
 - et/ou
 - facturé...
- mais qui n'est pas encore payé.

Dans ce cas-là, il faut demander un encours de 40 000 EUR



► Déterminez ensuite si votre client doit faire l'objet d'une demande d'agrément

Clients non-dénomés

En dessous du seuil de non-dénomés (► défini aux Conditions Particulières de votre contrat), vous bénéficiez d'une garantie automatique si :

- votre client français ne fait pas partie de la Liste Clients 1^{er} euro
- votre client export ne fait pas partie d'un pays de la zone M5

Clients dénomés (c'est-à-dire identifiés par l'assureur-crédit)

Au-delà du seuil de non-dénomés, vous devez faire une demande d'agrément.

Liste Clients 1^{er} euro : un premier niveau de prévention

- La Liste Clients 1^{er} euro est la liste qui recense toutes les entreprises françaises sur lesquelles nous avons des informations négatives, consultables sur EOLIS. Si un prospect/ client est en Liste Clients 1^{er} euro, vous devez faire une demande d'agrément sur EOLIS dès le 1^{er} euro d'encours.
- Pour vous faciliter ce suivi gratuit et recevoir périodiquement les mises à jour de la Liste Clients 1^{er} euro, constituez un répertoire de vos prospects et de vos clients français.

► Vous avez effectué une demande d'agrément pour connaître notre position

Nos réponses types :

Accord total ou partiel

En fonction de nos éléments d'appréciation du risque, nous vous délivrons un agrément en montant, répondant totalement ou partiellement à votre demande.
Les agréments s'appliquent à toutes les livraisons ou prestations effectuées avant ou après notre accord.

Refus

Un refus de garantie consécutif à une première demande d'agrément signifie que les commandes effectuées postérieurement à l'avis de refus ne sont pas garanties. Vos livraisons réalisées avant réception de cet avis sont garanties au niveau du seuil du non-dénoté (hors Liste Clients 1^{er} euro).

Accord partiel assorti d'un dépassement temporaire de garantie

Lorsque nous ne pouvons pas répondre pleinement et à titre permanent à une demande d'agrément, un dépassement temporaire de garantie peut vous être délivré.

► Votre client vous demande des conditions de paiement particulières

Votre client souhaite un délai de paiement supérieur au délai maximum prévu dans votre contrat (► article « Délai de paiement » des Conditions Particulières de votre contrat).

Quel que soit le montant de votre encours client, effectuez une demande de garantie spécifique en précisant la durée de crédit souhaitée, via le lien « Ajouter un commentaire ».



Loi de Modernisation de l'Economie (LME)

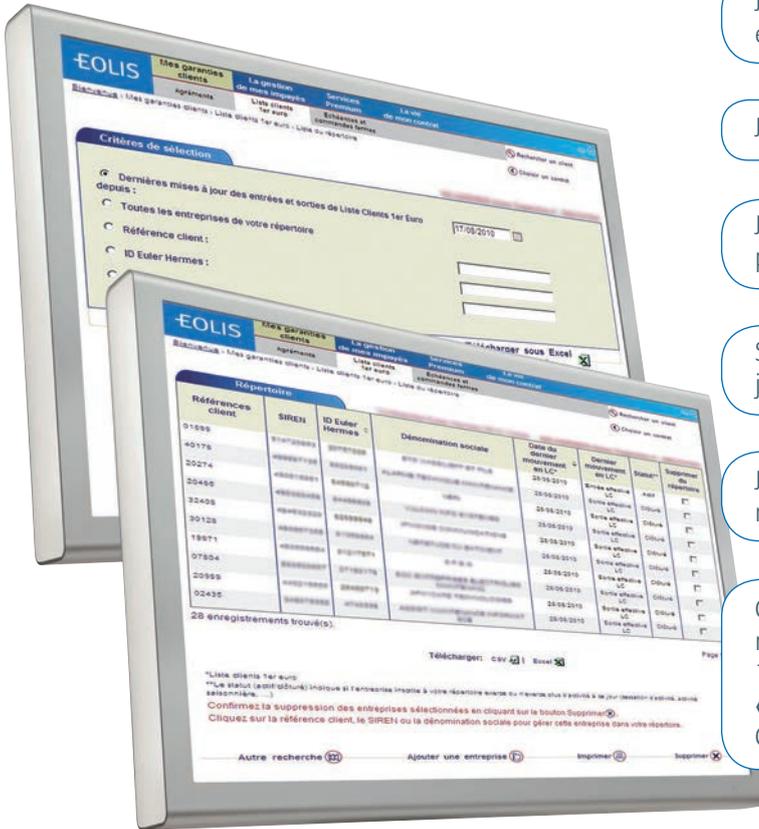
Nous ne pouvons accorder de délai de paiement supplémentaire aux factures soumises à la LME.

Vous avez plusieurs milliers d'acheteurs en portefeuille ?

Pour vous faire gagner du temps et vous permettre d'être plus réactif vis-à-vis de vos clients, optez pour EH SmartLink, la solution d'automatisation des échanges entre Euler Hermes France et votre système d'information.



► Clients français (France Métropolitaine, Monaco et Collectivités Territoriales d'Outre-Mer)



Je veux savoir si un client sera garanti pour un encours en dessous du seuil non-dénoté (ex : inférieur à 5 000 €).

J'identifie mon client à l'aide de son numéro SIREN.

Je sélectionne le menu « Mes garanties clients » puis « Liste Clients 1^{er} euro ».

Si cette entreprise ne figure pas en « Liste Clients 1^{er} euro », je suis bien garanti à hauteur du non-dénoté.

J'ajoute cette entreprise au « Répertoire » en y associant ma propre référence client.

Chaque début de mois, je vérifie les entreprises de mon répertoire qui sont entrées ou sorties de la Liste Clients 1^{er} euro : je sélectionne le menu « Mes garanties clients », « Liste Clients 1^{er} euro », puis « Liste du répertoire ». Cliquez sur « Dernières mises à jour du répertoire ».

► Clients export

Zone M2 à M4 : dans tous les cas, sauf avis spécifique, vos clients sont garantis en non-dénotés.

Zone M5 : il n'y a pas de non-dénoté. Vous devez nous interroger dès le 1^{er} euro d'encours.



Liste Clients 1^{er} euro

Attention au statut de l'entreprise : un acheteur en statut clôturé n'est pas garanti en non-dénoté, même s'il n'est pas en Liste Clients 1^{er} euro.

Certaines entreprises sortent de la Liste Clients 1^{er} euro suite à cessation d'activité. L'avant dernière colonne du tableau du répertoire vous affiche le statut de l'entreprise (actif = exerce toujours une activité /inactif = a cessé son activité).

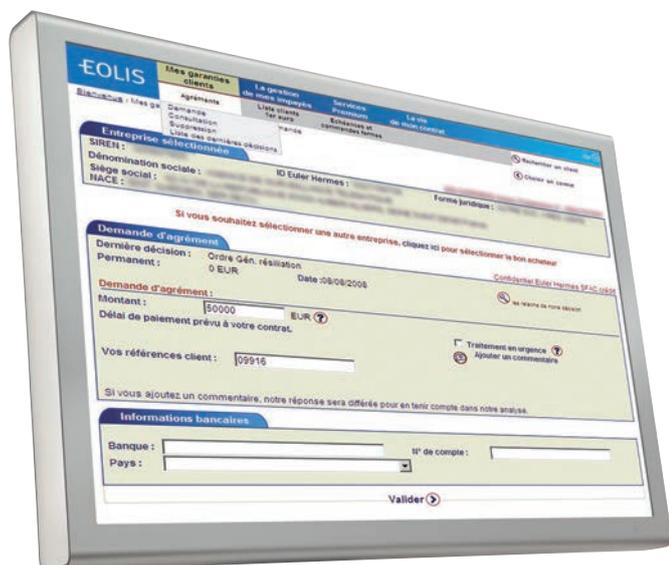
Comment charger en masse ou mettre à jour un répertoire sirené de clients non-dénotés ?

Menu « Services premium », « Echanges de fichiers »

Etape 1 : activer le service « Mise à jour du répertoire »
via « Echanges de fichiers », « Choix des services ».

Etape 2 : sélectionner « Mise à jour du répertoire ».

Effectuez en ligne vos demandes d'agrément sur vos clients dénommés



Je veux savoir si un client sera garanti pour un encours supérieur au seuil non-dénommé (ex : supérieur à 5 000 €).

J'identifie le client en cliquant sur « Rechercher un client ».

Je sélectionne le menu « Mes garanties clients » puis « Demandes d'agrément ».

Je saisis le montant de la demande.
Je peux y associer ma propre référence client.

Si j'en dispose, je saisis les références bancaires de mon client. Je confirme et valide.

Première possibilité : j'obtiens une réponse en temps réel et je recevrai la notification sous peu.

Seconde possibilité : la réponse nécessite une analyse plus poussée. Elle sera consultable a posteriori dans la « Liste des dernières décisions » et je recevrai une notification.



Encore plus de services

En savoir plus sur une entreprise ?

- Visualisez la notation EH de votre client sur chacune de vos demandes de garantie, dans la « Liste des dernières décisions »
- Consultez gratuitement son bilan ou ses principaux ratios financiers via le menu « Services premium », « Informations d'entreprises », « Synthèse d'entreprise » ou « Bilans d'entreprises ». Vous obtenez également une première indication sur ce client en consultant la Liste Clients 1^{er} euro.

Gagner du temps ?

Chargez en masse vos demandes d'agrément via le menu « Services premium », « Echanges de fichiers ».

Etape 1 : activer le service « Demandes d'agrément »
via « Echanges de fichiers », « Choix des services ».

Etape 2 : sélectionner « Demandes d'agrément ».



Rechercher un client

Commencez de préférence par identifier le client sur lequel vous souhaitez effectuer une action en cliquant sur « Rechercher un client » en haut à droite de l'écran, puis effectuez ensuite votre opération (demande d'agrément, etc.).

Avant toute recherche, pensez à vérifier le n° SIREN sur lequel vous souhaitez travailler.

Suivi de vos demandes en attente

Vous pouvez suivre vos demandes en attente sur EOLIS à partir de l'onglet « Les 10 demandes en attente » de la page d'accueil.

Pourquoi vos garanties peuvent évoluer ?

Les analyses Euler Hermes France

En fonction de leurs analyses de la situation de vos clients, nos experts peuvent être amenés à revoir leur position.

► Si le risque d'impayé augmente

Euler Hermes France va réduire sa garantie. Vous pouvez alors revoir votre façon de travailler avec ce client en modifiant, par exemple, les conditions de paiement que vous lui accordez.

► A l'inverse, si le risque diminue

Euler Hermes France vous propose d'effectuer une demande de garantie supplémentaire pour optimiser votre couverture.

Avis relatifs à vos clients ayant fait l'objet d'une demande d'agrément

- Avis de réduction
- Avis de résiliation
- Autres avis : modification administrative (changement de raison sociale, etc.), annulation (cession de l'entreprise)

Avis relatifs aux clients non-dénomés que vous avez enregistrés dans votre répertoire

Une fois par mois :

- Avis d'entrée en Liste Client 1^{er} euro : vous n'êtes plus couvert à hauteur de votre non-dénomé contractuel.
- Avis de sortie de Liste Client 1^{er} euro : vous bénéficiez d'une garantie à hauteur de votre non-dénomé contractuel.

Avis relatifs aux zones de risques pays

- Avis de changement de zone de risque d'un pays vers lesquels vous exportez.

Optimisation de garanties

Que ce soit pour vos clients devant faire l'objet d'une demande d'agrément ou les clients dans votre répertoire, nous vous indiquons ceux pour lesquels vous pouvez nous demander une augmentation de garantie.

La couverture des commandes fermes

La garantie a été revue à la baisse, mais :

- vous vous êtes engagé à livrer sous 3 mois (commandes écrites de moins de 6 mois) ;
- vous avez un courant d'affaires régulier avec votre client.

⇒ Vous pouvez bénéficier de la **garantie des « commandes fermes »**.

La commande doit être antérieure à la réduction ou la résiliation d'Euler Hermes France et votre client ne doit pas être en état de manquement à votre égard.

- En cas de réduction de garantie, vos commandes fermes sont systématiquement couvertes à hauteur de votre garantie antérieure.
- En cas de résiliation de garantie, notre position est indiquée sur l'avis dénonçant notre garantie.

Avis de réduction et de résiliation

Nos décisions de réduction ou de résiliation s'appliquent dès réception de l'avis qui vous précise par ailleurs si nous garantissons les commandes fermes.

Vos besoins de garanties évoluent

Vos encours clients peuvent évoluer dans le temps, à la hausse comme à la baisse.

► Vous avez besoin de plus de garanties sur un client (Vous développez votre chiffre d'affaires.)

- S'il n'atteint toujours pas le seuil de non-dénommmé, il n'est pas **utile de faire une demande d'agrément**.
- S'il franchit le seuil de non-dénommmé, **effectuez une première demande d'agrément**.
- S'il est supérieur au montant de l'agrément dont vous bénéficiez aujourd'hui, **demandez une augmentation d'agrément**.



Veillez à ce que vos demandes d'agrément soient en rapport avec vos encours clients réels ou envisagés.

Supprimez vos agréments en vigueur sur les clients avec lesquels vous ne travaillez plus pour limiter vos frais de surveillance (frais ► *fiche pratique « Mon contrat », page 23*).

► Vous n'avez pas besoin de la totalité de la garantie que nous vous avons accordée sur votre client (Commande en diminution, activité saisonnière, etc.)

- S'il relève toujours de votre seuil de non-dénommmé, **la garantie reste inchangée**.
- S'il passe sous votre seuil de non-dénommmé, nous vous conseillons de supprimer votre agrément en vigueur pour mettre fin à la facturation de frais de surveillance. La quotité sera ramenée à celle prévue pour les clients non-dénommmés.
- S'il relève toujours de vos clients devant faire l'objet d'un agrément, vous pouvez soit conserver votre agrément en vigueur, soit demander une réduction.

► Notre réponse à votre demande de garantie sur un client ne couvre pas encore complètement votre besoin et vous souhaitez bénéficier d'une garantie supérieure ?

(Grâce aux garanties complémentaires CAP EH et CAP+ EH, vous accédez à une garantie additionnelle en France comme à l'export).

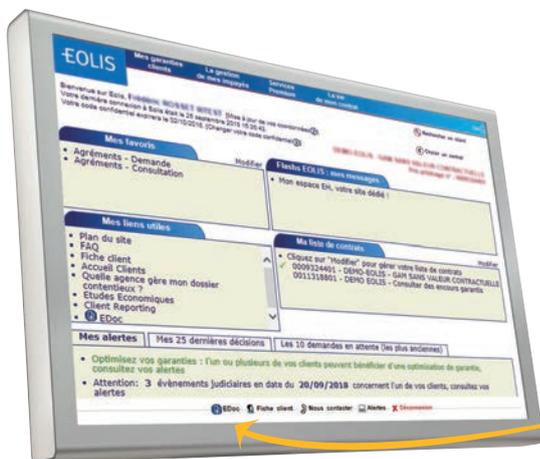
- Pour en savoir +, consultez la [fiche pratique](#) *Tout savoir sur vos garanties complémentaires* disponible sur votre site dédié 'Mon espace EH' (Rubrique Gérez votre contrat/Garanties).

QUE FAIRE QUAND MES GARANTIES ÉVOLUENT ?

Visualisez en ligne l'évolution de vos garanties

PREVENTION

Si Euler Hermes Crédit France réduit ou résilie l'une de vos garanties



Sur la page d'accueil d'EOLIS, je suis alerté si l'un des clients figurant dans la liste des dernières décisions ou inscrit dans le répertoire non-dénommé est concerné par un événement judiciaire.

Dans le bouton «EDoc», je consulte le détail d'une modification de garantie déposée dans la plateforme d'archivage sécurisé des courriers Euler Hermes.



Via « Mes garanties clients », « Liste des dernières décisions », je visualise et télécharge les dernières décisions sur mon portefeuille de garanties dénommées.

Via « Mes garanties clients », « Liste Client 1^{er} euro », « Liste du répertoire », dernières mises à jour..., je visualise les entrées et sorties mensuelles de la Liste Clients 1^{er} euro sur mon répertoire non-dénommé.

Votre encours client augmente ? Vous pouvez augmenter votre garantie !

Dès la page d'accueil, visualisez :

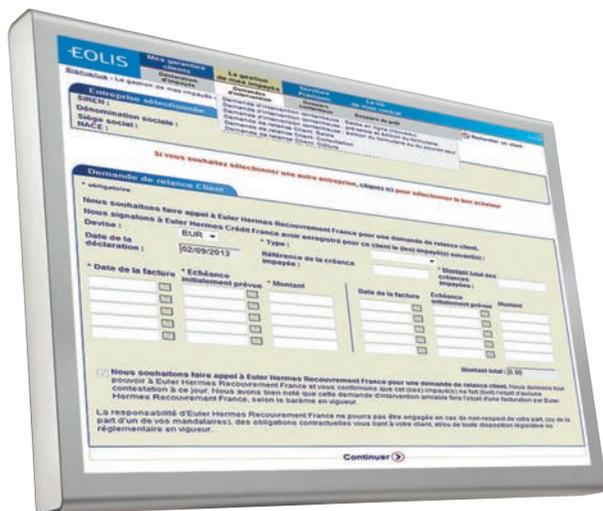
- les optimisations de garanties sur des clients concernés par des décisions restrictives sur les derniers mois.
- la liste est actualisée chaque semaine et reflète notre position à la date de sa mise à jour.

> En 3 clics, réajustez le montant de votre garantie à votre niveau d'encours actuel.

> Informez vos commerciaux des nouvelles possibilités de développement commercial !



A l'expiration du délai de paiement maximum contractuel, vous n'avez toujours pas été payé : que faire ?



Lancez la Demande de relance Client

Afin de relancer votre client et d'accélérer vos récupérations sur vos impayés, la Demande de relance Client peut être activée sous EOLIS suite à l'échéance de la facture.

Deux lettres de relance amiable seront adressées à votre débiteur par Euler Hermes Recouvrement France.

Rendez-vous dans « La gestion de mes impayés », « Demandes d'intervention » puis « Demande de relance Client ».



La Demande de relance Client, une option performante pour accélérer le recouvrement de vos impayés

Agir dès l'échéance du délai de paiement maximum contractuel multiplie vos chances de récupération et vous évitera dans près de 75 % des cas de nous envoyer une Demande d'Intervention Contentieuse (DIC).

Tarifs pour chaque demande :

- France Métropolitaine, Monaco, Collectivités Territoriales d'Outre-Mer : 31 € HT
- Autres pays : 37 € HT

Etat de manquement

L'impayé est définitivement constaté :

- 45 jours après le délai de paiement maximum contractuel, si votre client ne vous a pas réglé.
- Dès le prononcé du jugement, pour vos clients en procédure collective.
- Dès connaissance d'un impayé caractérisé

Dès lors, les livraisons postérieures ne bénéficient plus d'une couverture.



Important

En cas de non-paiement, il convient de nous transmettre une Demande d'Intervention Contentieuse pour engager nos actions de recouvrement et d'indemnisation.

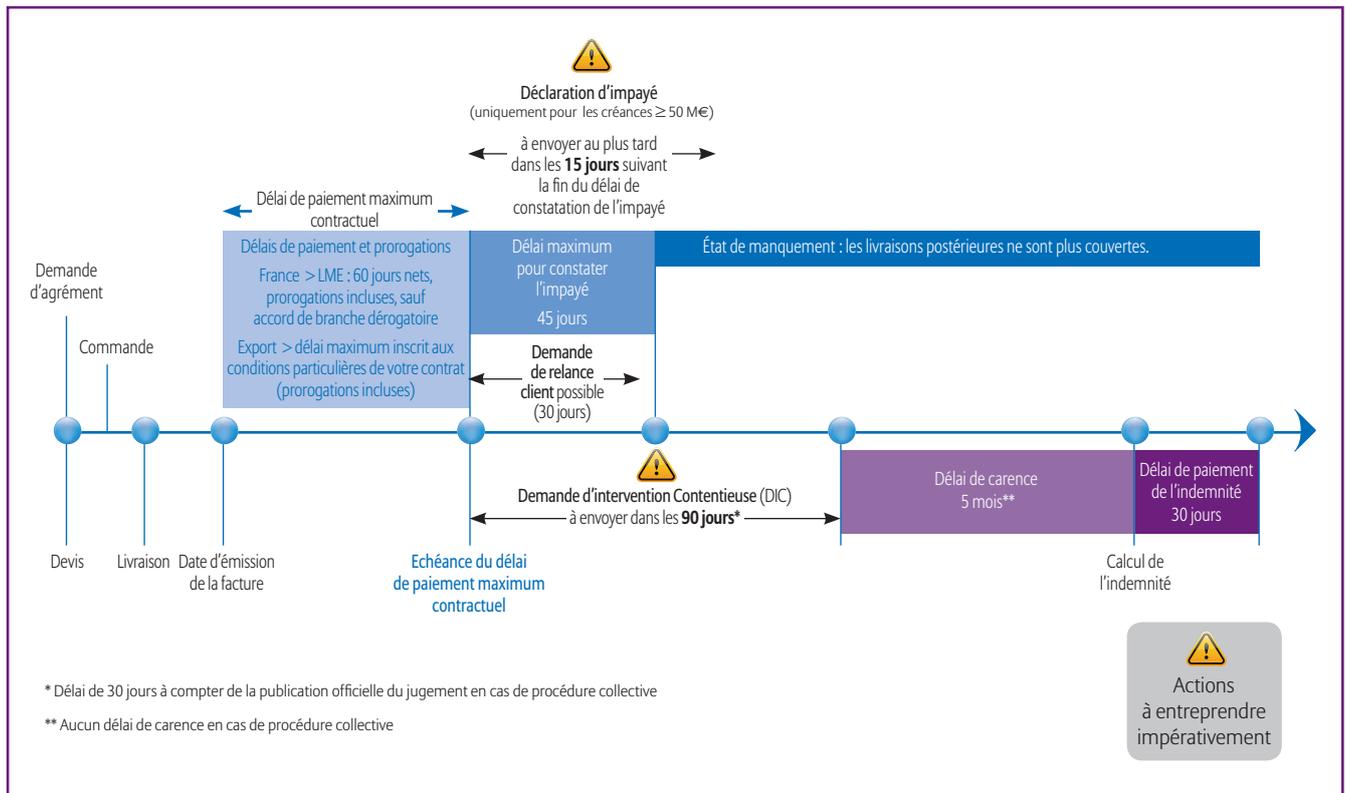
Signalez votre impayé

Vous ne devez signaler un impayé que dans le cas où celui-ci est supérieur à 50 M€, au plus tard 60 jours après le délai de paiement maximum contractuel (échéance ► *au-delà du seuil défini aux Conditions Particulières de votre contrat*).

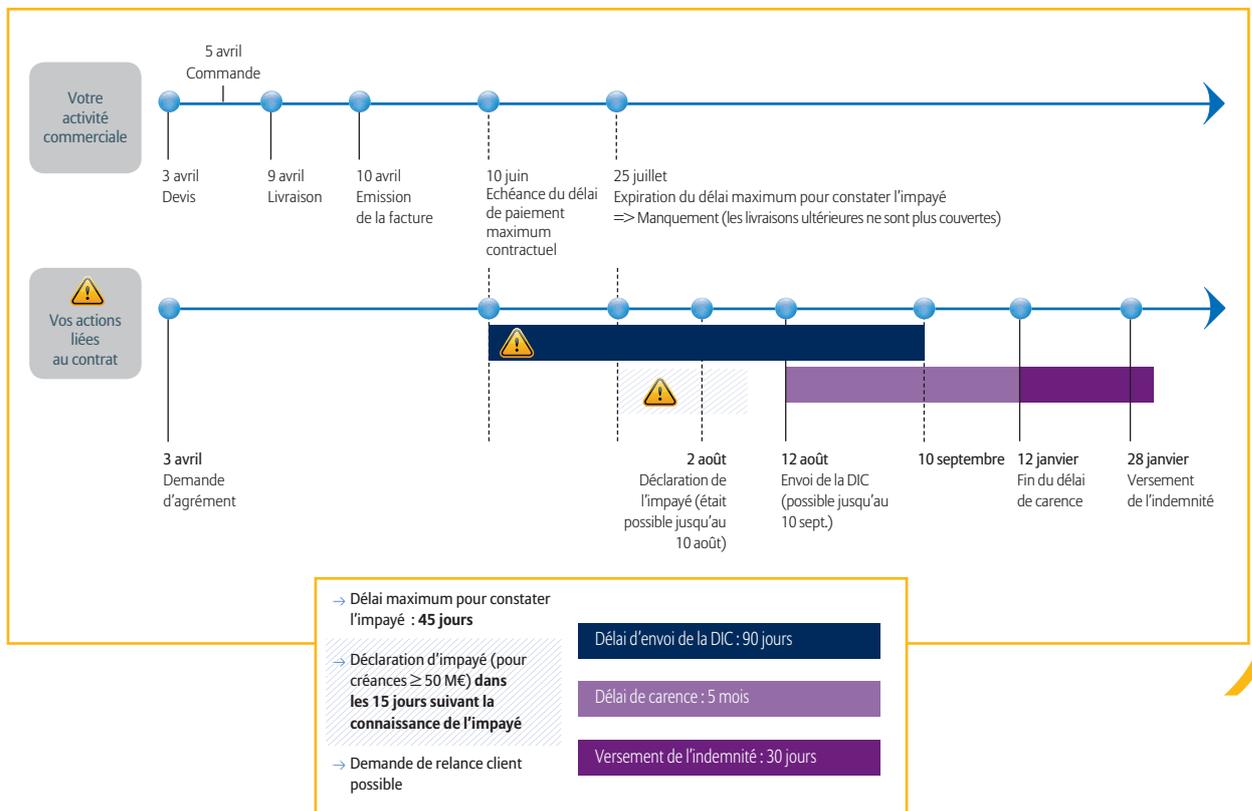
Attention : si un élément objectif permet de constater l'impayé avant la fin de ce délai, déclarez-le nous dans les 15 jours suivant sa connaissance (ex: rejet par la banque).

Allez dans le menu « La gestion de mes impayés », « Déclaration d'impayés »

► Délais à retenir



Exemple réel : impayé matérialisé par l'expiration du délai maximum de constatation de l'impayé



Transmettez en ligne votre Demande d'Intervention Contentieuse (DIC)

RECOUVREMENT / INDEMNISATION

Agissez au plus vite pour faire face à l'impayé

► Effectuez votre Demande d'Intervention Contentieuse (DIC) sur EOLIS

Dès connaissance de l'impayé, et au plus tard 90 jours après l'échéance des délais de paiement maximum contractuels, transmettez-nous une DIC.

En cas de procédure collective, le délai d'envoi de la DIC est ramené à 30 jours à compter de la publication au BODACC.

Si vous bénéficiez d'un accord de branche dérogatoire dans le cadre de la Loi de Modernisation de l'Economie (LME), vous devez le préciser lors de l'envoi de la DIC.



La Déclaration d'impayé et la Demande de relance Client ne valent pas Demande d'Intervention Contentieuse !

Seule une DIC vous permet de saisir respectivement :

- Euler Hermes Recouvrement France, pour lancer le recouvrement ;
- Euler Hermes France, pour déclencher l'indemnisation.

► Bénéficiez d'un recouvrement de qualité à un tarif privilégié

Les frais de recouvrement facturés sont pris en charge par Euler Hermes Recouvrement France dans la limite du pourcentage garanti de votre créance, quel que soit le montant récupéré.



Un tarif très privilégié

Sur une créance totalement garantie, nous supportons jusqu'à 90 % des frais de recouvrement de votre impayé.

Seuls 10 % du total de ces frais restent in fine à votre charge.

Montants libellés en euros HT	France Métropolitaine, Monaco, Collectivités Territoriales d'Outre-Mer *	International
Pourcentage appliqué à la créance	4 %	8 %
Prix maximum avant indemnisation éventuelle par Euler Hermes France	1 800 €	5 500 €

*- DROM Départements et Régions d'Outre-Mer : Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte
 - COM Collectivités d'Outre-Mer : Saint Pierre et Miquelon, Saint Barthélemy, Saint Martin, Wallis-et-Futuna et Polynésie française
 - Terres Australes et Antarctiques Françaises
 - Nouvelle-Calédonie

Dans tous les cas, le prix minimum avant indemnisation éventuelle par Euler Hermes France ne pourra pas être inférieur à 170 €.

Exemple : vous nous transmettez une créance sur un acheteur français avec une quotité d'indemnisation de 70 % sur la créance HT garantie en totalité.

Créance	Application du barème (taux x créance)	Prix minimum / maximum	Indemnisation des frais de recouvrement	Prix final (prix - indemnisation)
2 000 €	4 % x 2 000 € = 80 €	80 € < 170 € Application du prix minimum de 170 €	70 % x 170 € = 119 €	170 € - 119 € = 51 €

Barème Euler Hermes Recouvrement France au 1^{er} avril 2020

Exemple : vous nous transmettez une créance sur un acheteur français avec une quotité d'indemnisation de 90 % sur la créance HT garantie en totalité.

Créance	Application du barème (taux x créance)	Prix minimum / maximum	Indemnisation des frais de recouvrement	Prix final (prix - indemnisation)
10 000 €	4 % x 10 000 € = 400 €	170 € < 400 € < 1 800 € Pas d'application du prix minimum ou maximum	90 % x 400 € = 360 €	400 € - 360 € = 40 €
100 000 €	4 % x 100 000 € = 4 000 €	4 000 € > 1 800 € Application du prix maximum de 1 800 €	90 % x 1 800 € = 1 620 €	1 800 € - 1 620 € = 180 €

Barème Euler Hermes Recouvrement France au 1^{er} avril 2020



Euler Hermes Recouvrement France prend à sa charge les frais de procédure

relatifs au recouvrement de vos créances garanties ou partiellement garanties sur des acheteurs situés en dehors de la France Métropolitaine, de Monaco, et des Collectivités Territoriales d'Outre-Mer, dans la limite des conditions contractuelles.

Transmettez via EOLIS votre Demande d'Intervention Contentieuse (DIC)

RECOUVREMENT / INDEMNISATION

Avant de saisir votre demande via EOLIS, vérifiez que vous disposez :

- des coordonnées de votre débiteur, du montant de votre garantie ;
- du détail des factures impayées (numéro, montants, date de facture, date d'échéance) ;
- de toutes les pièces au format électronique (factures, relevé de compte, bons de commande, conditions générales de vente...) dans la limite de 10 Mo au total.



eDoc

Les courriers relatifs à vos dossiers impayés sont consultables dans votre plateforme d'archivage sécurisé Euler Hermes.

Créances non garanties

Euler Hermes Recouvrement France effectue également le recouvrement de vos créances non garanties.

Pensez à nous les confier !

Vous souhaitez en savoir davantage sur nos prestations de recouvrement ?

Le **guide du recouvrement** vous donne toutes les clés pratiques de gestion et de suivi en ligne de vos dossiers contentieux.



Saisissez votre DIC

Rendez-vous dans le menu « La gestion de mes impayés », cliquez sur « Demande d'intervention », puis « Demande d'intervention contentieuse : saisie en ligne (nouveau) ».



Vos coordonnées sont déjà renseignées.

Vos coordonnées et votre email déclarés dans EOLIS s'affichent par défaut. Elles sont modifiables si nécessaire.

En cas de question sur ce dossier, vous serez contacté(e) à ces coordonnées.

Complétez la partie permettant de décrire votre créance impayée et précisez les factures concernées (24 factures maximum).

Les pièces justificatives doivent être jointes sous forme électronique.

Cliquez sur « Ajouter une facture » pour déclarer chacune de vos factures impayées.

Pour ajouter une pièce jointe :

- Précisez le type de pièce jointe.
- Cliquez sur « Parcourir » pour retrouver le document dans vos dossiers, puis sur « Ajouter » pour valider.

Vous pouvez également charger un fichier de factures en masse à l'aide d'une macro Excel.

Une fois la déclaration saisie et les pièces justificatives jointes, cliquez sur « Valider ».

Un dernier écran vous demande de valider le « Pouvoir ». Un message de confirmation s'affiche ensuite avec votre numéro de dossier.



Bon à savoir

Vous pouvez sauvegarder un dossier en cours et le finaliser dans les 7 jours.

Vous disposez pour cela du bouton « Sauvegarder » en bas du formulaire. **Attention !** Un dossier sauvegardé n'est pas transmis à nos services. N'oubliez pas de le valider dans les 7 jours afin de nous l'envoyer dans les délais prévus à votre contrat. Toute demande d'intervention contentieuse non encore transmise à Euler Hermes figure en page d'accueil dans l'onglet « Mes alertes ».

Vous devez faire valider le dossier en interne avant de nous l'envoyer ? C'est possible !

Procédez comme ci-dessus puis, à la dernière étape, cliquez sur le bouton « Faire valider par votre décisionnaire ». Vous pouvez alors préciser à qui envoyer la demande de validation et modifier le texte de celle-ci si nécessaire. Après validation, votre dossier est immédiatement transmis à nos équipes, **vous pouvez ensuite en suivre l'état d'avancement dans le menu « Dossiers contentieux ».**

5- QUE SE PASSE-T-IL APRÈS L'ENVOI DE LA DIC ?

L'envoi de la DIC constitue l'événement déclencheur du processus du recouvrement des créances impayées et de leur indemnisation.

RECOUVREMENT / INDEMNISATION

Avant indemnisation

nous vous reversons l'intégralité des sommes récupérées.



Exemple

- Vous avez une créance impayée de 100 KEUR, garantie à hauteur de 70 KEUR.
- Nous récupérons auprès de votre débiteur 80 KEUR.
- Cette somme vous est intégralement reversée : soit 30 KEUR sur la partie non-garantie de votre créance et 50 KEUR sur la part garantie de votre créance.



La rapidité est un facteur clé de succès du recouvrement.

Les récupérations avant versement de l'indemnité vous sont intégralement reversées.

Si malgré notre intervention

l'intégralité de votre créance n'est pas récupérée, nous vous indemnisons dans le mois suivant l'expiration du délai de carence, soit 5 mois.



Exemple

- Votre créance garantie après récupération est de 20 KEUR.
- Nous vous indemnisons 90 % de cette somme, soit 18 KEUR.

Après l'indemnisation

nous continuons nos démarches de recouvrement.



Si nous recouvrons des sommes supplémentaires :

- inférieures ou égales au montant indemnisé : nous gardons les sommes récupérées, c'est le principe de la subrogation.
- supérieures au montant indemnisé : nous sommes subrogés à hauteur du montant indemnisé et nous vous reversons le reste.

Exemple

- Votre créance initiale est de 100 KEUR, garantie à hauteur de 70 KEUR.
- Nous avons récupéré 80 KEUR avant indemnisation.
- Nous indemnisons 18 KEUR.
- Reste pour l'instant à votre charge : 2 KEUR.
- Nous récupérons les derniers 20 KEUR : 2 KEUR vous seront reversés.

Suivez en ligne l'avancement du recouvrement et de l'indemnisation de vos dossiers

RECOUVREMENT / INDEMNISATION



Via le menu « La gestion de mes impayés » puis « Dossiers contentieux » :

- recherchez un ou plusieurs dossiers contentieux à partir de votre propre référence client, d'un numéro de contrat... ;
- visualisez ou téléchargez la liste des dossiers ;
- consultez un dossier en particulier.

Le « Suivi du recouvrement » vous permet de :

- consulter la liste des principales démarches effectuées par les équipes en charge du recouvrement de votre dossier ;
- retrouver également les messages échangés avec vous via la « Boîte de dialogue ».

La « Synthèse financière » récapitule :

- les montants, déclarés, garantis ;
- les récupérations effectuées ;
- la quotité, le montant indemnisé et la participation aux frais.

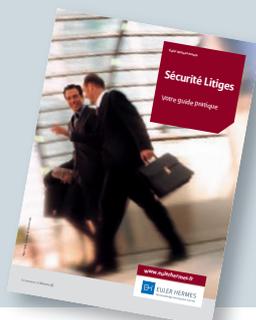


En cas de litige

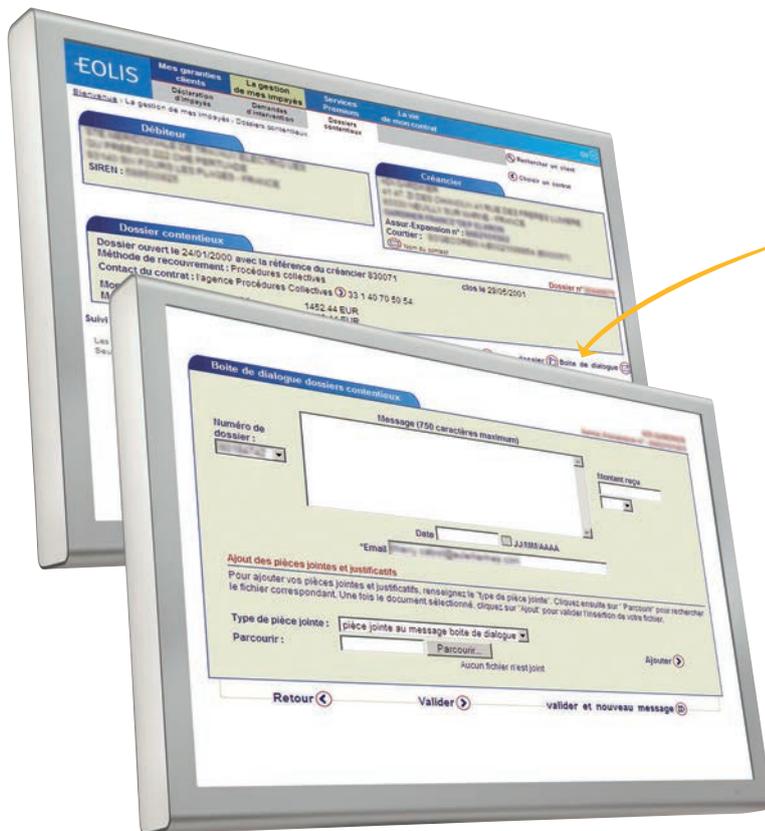
L'indemnisation est conditionnée à la reconnaissance amiable ou judiciaire de la créance.

Soyez indemnisé même en cas de litige !

Pour disposer de l'indemnité à l'issue du délai de carence, optez pour **Sécurité Litiges**. Vous bénéficierez aussi de l'assistance pour la résolution de vos litiges commerciaux partout dans le monde.



Echangez en ligne avec le responsable du recouvrement en charge de vos dossiers via la « Boîte de dialogue »



Via le menu « La gestion de mes impayés » puis « Dossiers contentieux », la « Boîte de dialogue » vous permet de :

- contacter nos experts du recouvrement ;
- nous transmettre des documents ou nous faire part d'un règlement.

Comment savoir que le responsable de votre dossier vous répond via la « Boîte de dialogue » ?

- vous recevez un email vous invitant à vous connecter ;
- une alerte s'affiche sur la page d'accueil EOLIS pendant 30 jours ouvrés et vous permet d'afficher directement les messages vous concernant.

Vous pouvez retrouver ces messages à tout moment en consultant le dossier contentieux et en cliquant sur « Suivi du recouvrement ».



L'indemnisation est-elle limitée ?

Oui, au-delà d'un certain montant vous ne serez plus indemnisé. Ce montant est calculé sur la base de votre prime annuelle multipliée par un multiple (*plafond d'indemnisation* ► défini aux Conditions Particulières de votre contrat).

Ex : vous payez 10 KEUR de prime, nous vous indemniserons au maximum 300 KEUR.

MON CONTRAT...

► Vos obligations : communiquer votre chiffre d'affaires une fois par an

2 mois avant la date d'échéance annuelle de votre contrat, vous devez nous transmettre votre chiffre d'affaires annuel avec la répartition domestique et export, tel qu'il figure dans votre dernière liasse fiscale.

Euler Hermes vous informera au préalable des modalités attendues pour nous communiquer votre chiffre d'affaires.

► Frais d'enquête et de surveillance

Nos 23 délégations en région et nos analystes sectoriels en France et à l'international mettent quotidiennement leur savoir-faire à votre service.

Les frais d'enquête et de surveillance correspondent à leurs prestations d'analyse et de surveillance de votre portefeuille clients (► *Guide des tarifs*).

► Frais de recouvrement

Notre réseau mondial d'experts du recouvrement défend vos intérêts avec une réactivité maximale. Les frais de recouvrement correspondent à leurs prestations de recouvrement de vos créances impayées (*frais* ► *fiche pratique n° 4 « Comment déclencher le recouvrement et l'indemnisation » ?* ou ► *Guide du recouvrement* ou ► *Guide des tarifs*).



Bon à savoir

Retrouvez vos tarifs et barèmes dans le menu « La vie de mon contrat », « Fiche contrat », « Tarification facturation »

► Informations spécifiques à votre contrat à retrouver dans les Conditions Particulières et la « Fiche contrat » sur EOLIS.

Glossaire pour bien comprendre les différents items des Conditions Particulières

Items		Pour plus d'informations, consultez la fiche pratique.	
Fixation du Non-dénommé	Seuil du non dénommé	1 - Garantir mon portefeuille de clients	p 07
Seuil de déclaration des impayés	Niveau au-delà duquel vous devez déclarer votre impayé pour bénéficier d'une indemnisation.	3 - Que faire à l'échéance du délai de paiement maximum contractuel ?	p 14
Base et Quotité d'indemnisation	Pourcentage d'indemnisation appliqué à la perte garantie.	4 - Comment déclencher le recouvrement et l'indemnisation ?	p 16
Délai de carence	Délai d'attente qui court à compter de la date de réception de votre Demande d'intervention contentieuse.	4 - Comment déclencher le recouvrement et l'indemnisation ?	p 16
Plafond d'indemnisation	Plafond des indemnités versées résultant d'un exercice d'assurance	5 - Que se passe-t-il après l'envoi de la DIC ?	p 20

Veillez à vous référer aux Conditions Générales et Particulières de votre contrat EH Serenity.

Téléchargez le duplicata de vos factures

Via le menu « La vie de mon contrat » puis « Facturation », vous visualisez :

- les duplicata des factures des primes et des frais accessoires prévention ;
- le détail de ces frais pour chacun de vos clients au format Excel ;
- vos frais consolidés, par type.



Bon à savoir

Retrouvez dans eDoc tous vos documents comptables, y compris le ROC, à la rubrique Documents comptables.

Glossaire

Glossaire	Définition
Acheteur(s) public(s) étranger(s)	Acheteur situé hors de France métropolitaine, des Collectivités Territoriales d'Outre-Mer et de Monaco et relevant de l'une des catégories suivantes : 1°) un gouvernement central, un de ses ministères ou tout organe représentatif de ce gouvernement ; 2°) une autorité régionale ou locale ou tout organe représentatif de cette autorité régionale ; 3°) une entreprise publique, y compris une entreprise publique commerciale lorsqu'il est établi que le gouvernement ou l'autorité locale exerce sur celle-ci un contrôle effectif en participant, soit à sa direction ou sa gestion, soit à sa structure financière ; la responsabilité financière de l'autorité publique concernant cette entreprise publique doit être clairement et explicitement établie, et reconnue par la législation locale.
Annulation(s), annulation(s) d'un agrément	Suppression de la garantie tenant compte de l'évolution de la situation juridique de votre client ou de l'absence ou du caractère marginal de son activité facturable (ex : cessation d'activité, fusion-absorption...).
Collectivités Territoriales d'Outre-Mer	Ces collectivités territoriales sont composées : - des DROM, - des COM : Saint Pierre et Miquelon, Saint Barthélemy, Saint Martin, Wallis-et-Futuna, Polynésie Française, - des Terres Australes et Antarctiques Françaises, - de la Nouvelle Calédonie.
Commande(s) ferme(s)	Les « livraisons » que vous êtes tenu d'effectuer au cours des 3 (trois) mois suivant la « résiliation » ou la réduction, en vertu de commandes écrites datant de moins de 6 (six) mois, ou de la justification d'un courant d'affaires régulier avec votre client. Ces commandes ou courants d'affaires doivent être antérieurs à l'avis de « résiliation » ou de réduction d'Euler Hermes Crédit France.
Créance(s)	Ensemble de factures émises sur un même client. Quand ces factures sont impayées, vous les transmettez à Euler Hermes France et/ou Euler Hermes Recouvrement France en les joignant toutes à une même « demande d'intervention contentieuse » sur votre client débiteur. Vous devez être propriétaire des factures jointes à votre « DIC » et ne pas les avoir cédées définitivement, c'est-à-dire sans possibilité d'en acquérir à nouveau la propriété notamment en cas d'impayé, par exemple par débit d'un compte courant.
Créance(s) contestée(s), contestation	Toute créance impayée faisant l'objet d'un litige quant à son existence et/ou à son quantum, ou pour laquelle sont invoquées une compensation ou des raisons contractuelles pour ne pas régler. Le litige doit être soulevé dans un écrit. Une créance cesse d'être une créance contestée à la suite de la reconnaissance amiable et par écrit par les parties ou par décision définitive de justice.

Glossaire	Définition
Déchéance, déchoir	Suppression, le cas échéant rétroactive, et définitive de votre garantie, sur un ensemble de ventes et de prestations de services précédemment garanties, du fait du non-respect par vous de vos obligations contractuelles relatives au paiement de la prime et à la déclaration de votre chiffre d'affaires.
Demande(s) d'intervention contentieuse (DIC)	Formulaire vous permettant de saisir respectivement Euler Hermes France et/ou Euler Hermes Recouvrement France en cas de créance impayée par votre client débiteur. Il doit comporter le mandat visé à l'article 6 - Gestion du recouvrement de vos créances des conditions générales, les factures, le relevé de comptes, ainsi que tous les titres et documents justificatifs de votre créance.
Demande(s) de relance Client	Quand vous saisissez Euler Hermes Recouvrement France pour une démarche amiable à l'encontre de votre client, afin que ce dernier vous adresse directement le paiement.
DROM Départements et Régions d'Outre-Mer	Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte
Engagement(s)	Les « livraisons » déjà effectuées, non encore payées.
Entreprise(s) liée(s)	Entreprise sur laquelle vous ou votre groupe exercez directement ou indirectement un contrôle effectif en participant, soit à sa direction ou gestion, soit à sa structure financière, ou réciproquement, toute entreprise qui exerce sur vous ou votre groupe un contrôle effectif dans les mêmes conditions.
Exclusion(s), exclusion(s) de garantie, exclure	Placement hors du champ d'application du contrat et/ou de la garantie de certaines ventes et prestations de services et de certains clients, et sanction du non-respect des obligations contractuelles énoncées aux articles 5 - Gestion du risque de nonpaiement et 6 B - Gestion du recouvrement de vos « créances » des conditions générales.
In bonis	Situation d'un de vos clients qui n'est pas en « procédure collective ».
Livraison(s)	Mise à la disposition de votre client ou de son mandataire et/ou expédition des marchandises et/ou réalisation de la prestation de services, dans les conditions et lieu prévus par le contrat de vente.

Glossaire

Glossaire	Définition
Manquement(s), état de manquement	Au titre du risque commercial, l'« état de manquement » résulte pour vos clients « in-bonis », de la connaissance que vous avez du non-paiement d'une « créance » à son échéance initiale ou « prorogée » et/ou de toute demande d'arrangement. Vous êtes présumé avoir connaissance du non-paiement d'une « créance » au plus tard à l'expiration d'un délai de 45 (quarante-cinq) jours après l'échéance du délai de paiement maximum spécifié à l'article 2 de vos Conditions Particulières. Pour vos clients en « procédure collective », le « manquement » est établi dès le prononcé à l'encontre de votre client d'une telle procédure. Au titre du risque politique, le « manquement » résulte de la survenance dans le pays de votre client d'au moins un des événements suivants : <ul style="list-style-type: none"> - une guerre, déclarée ou non ; - la promulgation d'une loi ou d'un règlement ayant force de loi interdisant l'importation de biens ou l'exécution de prestations de services dans le pays de votre client ; - la promulgation d'un décret par le gouvernement exonérant votre client du paiement dû ; - la « restriction en matière de devises ». Les « livraisons » postérieures à « l'état de manquement » ne bénéficient plus d'une garantie.
Procédure(s) collective(s)	En France métropolitaine et dans les DOM : procédure de sauvegarde, redressement judiciaire, liquidation judiciaire ou toute nouvelle procédure résultant d'une décision de justice appelée à les remplacer. Dans les Collectivités Territoriales d'Outre-Mer autres que les DOM et les autres pays : toute procédure résultant d'une décision de justice prise à l'encontre d'un de vos clients et entraînant la suspension des poursuites individuelles et/ou la Déchéance du terme.
Prorogation(s) d'échéance, proroger	Un écrit de votre part précisant que votre client vous a fait une demande de prorogation de la date d'échéance initialement arrêtée contractuellement, que vous avez acceptée.
Quotité(s) d'indemnisation ou quotité(s)	Pourcentage d'indemnisation appliqué à la perte garantie en fonction du pays de situation de votre client et par « zone de risques ». Les « quotités d'indemnisation » sont mentionnées à l'article 6 - Base et « quotité d'indemnisation » de vos conditions particulières.
Résiliation(s), résiliation(s) d'agrément(s), résilier	Décision d'Euler Hermes Crédit France de ramener à zéro la valeur d'une garantie en tenant compte notamment de l'évolution des critères économiques et financiers de votre client, de celle de son secteur d'activité et/ou de l'évolution économique, financière et politique de son pays de situation.

Glossaire	Définition
Restriction(s) en matière de transfert de devises	Acte du gouvernement, mesure législative ou événement dans le pays de votre client, empêchant ou retardant le paiement de votre créance dans la devise arrêtée dans le contrat de vente.
Sinistre(s)	Créance impayée « contestée » ou non, ayant fait l'objet d'une « Demande d'Intervention Contentieuse » pour laquelle une indemnité est due ou peut être à devoir.
Subrogation(s), subroger	Transfert de vos droits et actions à Euler Hermes France dès paiement de l'indemnité, à hauteur du montant de celle-ci.
Zone(s) de risques	Groupe de pays, où peuvent être situés vos clients, défini par Euler Hermes Crédit France, auquel sont rattachées des caractéristiques communes concernant : <ul style="list-style-type: none"> - le taux de votre « quotité d'indemnisation » - votre taux de prime - vos délais de paiement - le seuil de votre non-dénommé Ces zones sont numérotées de M1 à M5. Euler Hermes Crédit France peut modifier le rattachement d'un pays à une « zone de risques ». Il est de votre responsabilité de vérifier dans quelle « zone de risques » se trouve le pays de votre client. La liste des pays composant chacune des « zones de risques » est consultable sur les services en ligne ou sur demande par courrier. Le rattachement du pays de situation de votre client à la zone M5 vous oblige à interroger Euler Hermes Crédit France, pour être garanti, quel que soit le montant du découvert individuel demandé pour ce client.
Article R.113.10 du Code des Assurances	« Dans le cas où une police prévoit pour l'assureur la faculté de résoudre le contrat après sinistre, la résolution ne peut prendre effet qu'à l'expiration d'un délai d'un mois à dater de la notification à l'assuré. L'assureur qui, passé le délai d'un mois après qu'il a eu connaissance du sinistre, a accepté le paiement d'une prime ou cotisation ou d'une fraction de prime ou cotisation correspondant à une période d'assurance ayant débuté postérieurement au sinistre ne peut plus se prévaloir de ce sinistre pour résoudre le contrat. Dans le cas prévu au premier alinéa ci-dessus, les polices doivent reconnaître à l'assuré le droit, dans le délai d'un mois de la notification de la résolution de la police sinistrée, de résoudre les autres contrats d'assurance qu'il peut avoir souscrits à l'assureur, la résolution prenant effet un mois à dater de la notification à l'assureur. La faculté de résolution ouverte à l'assureur et à l'assuré, par application des deux précédents alinéas, comporte restitution par l'assureur des portions de primes ou cotisations afférentes à la période pour laquelle les risques ne sont plus garantis. »

Plus d'informations ?

Contactez votre courtier / mandataire
ou
notre département Accueil & Services
01 84 11 50 54
Lundi - vendredi / 8h15 - 18h00
ou
consultez eulerhermes.fr

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

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

