

Euler Hermes France

Guide de gestion

Comment gérer votre contrat
au quotidien et bien utiliser
EOLIS ?

EH Simplicity - Mars 2016



* Notre savoir-faire au service de votre réussite

www.eulerhermes.fr



EULER HERMES

Our knowledge serving your success

A company of **Allianz** 

Guide de gestion de la police EH Simplicity

Vous venez de souscrire notre contrat EH Simplicity et nous vous remercions de votre confiance. EH Simplicity est une solution innovante de protection du poste clients pour vous permettre simplement et efficacement de vous concentrer sur votre croissance sans vous soucier des risques d'impayés.

Ce guide vous aidera à vous familiariser avec les principales caractéristiques et fonctionnalités d'EH Simplicity accessibles via nos services en ligne EOLIS. Il vous permettra de profiter immédiatement des bénéfices de votre contrat.

Sommaire

Informations générales sur la couverture d'EH Simplicity	3
Que se passe-t-il si la Notation EH change ?	5
Comment utiliser l'outil de gestion en ligne d'EH Simplicity ?	5
Votre première connexion à EOLIS	5
Comment consulter la Notation EH d'une société ?	6
Comment visualiser toutes les sociétés consultées dans EOLIS ?	8
Que faire en cas d'impayés ?	9
Effectuez votre Demande d'Intervention Contentieuse (DIC) sur EOLIS	9
Comment se passe le recouvrement de vos créances non assurées ?	13

Informations générales sur la couverture d'EH Simplicity

En fonction de votre tranche de chiffre d'affaires, vous bénéficiez d'un plafond annuel au titre de votre police et d'un plafond par client* (standard ou majoré).

Chiffre d'affaires annuel (€, HT)	Plafond d'Indemnisation Annuel (€)	Plafond d'indemnisation annuel par client (€)		Cotisation forfaitaire hors taxes (€)
		Plafond standard	Plafond majoré	
> 50 000 à 200 000	30 000	3 000	12 000	2 160
> 200 001 à 350 000	40 000	4 000	16 000	2 880
> 350 001 à 500 000	50 000	5 000	20 000	3 900
> 500 001 à 1 000 000	75 000	7 500	30 000	4 980
> 1 000 001 à 1 500 000	100 000	10 000	40 000	6 300
> 1 500 001 à 2 000 000	125 000	12 500	50 000	7 620
> 2 000 001 à 2 500 000	150 000	15 000	60 000	9 300
> 2 500 001 à 3 000 000	175 000	17 500	70 000	10 020
> 3 000 001 à 3 500 000	200 000	20 000	80 000	10 860
> 3 500 001 à 4 000 000	225 000	25 000	100 000	11 580
> 4 000 001 à 5 000 000	250 000	30 000	120 000	12 900

Dès la prise d'effet de votre police, vous bénéficiez de la couverture suivante sur vos livraisons à venir :

- > **Une couverture immédiate et automatique à hauteur de 60 %** dans la limite d'un plafond standard par client.
- > Ou, après consultation de la Notation Euler Hermes (EH) dans EOLIS, d'**une couverture majorée jusqu'à 90 %** dans la limite d'un plafond d'indemnisation par client.

NOTATION EH 1 à 6	NOTATION EH 7, NA	NOTATION EH 8 à 10
NOUS AUGMENTONS LA COUVERTURE À 90% DE LA CRÉANCE IMPAYÉE ET MULTIPLIONS LE PLAFOND D'INDEMNISATION PAR 4	LA COUVERTURE RESTE À 60% DE LA CRÉANCE IMPAYÉE. LE PLAFOND D'INDEMNISATION STANDARD EST CONSERVÉ	AUCUNE COUVERTURE N'EST OFFERTE SUR CES CLIENTS AVEC LESQUELS NOUS NE VOUS CONSEILLONS PAS DE TRAVAILLER

L'Échelle de Notation Euler Hermes vous est communiquée dans un document dédié.

Celle-ci varie de 1 (qualité exceptionnelle) à 10 (entreprises en Procédure Collective) et vous permet de mieux connaître la situation financière de vos clients ou prospects mais aussi d'adapter vos conditions de paiement :

- > Si vous choisissez la couverture majorée, c'est-à-dire dès que vous consultez la Notation EH d'une société, il n'est plus possible de revenir sur le mode de couverture standard : votre quotité d'indemnisation sera toujours calculée en fonction de sa Notation EH.
- > Chaque année, à la date de renouvellement de votre police, vous bénéficiez de 250 nouvelles consultations de sociétés.

* Pour vérifier les exclusions de la police, veuillez consulter l'article 3 dans les conditions générales.

Exemples du fonctionnement de la couverture d'EH Simplicity

› Différence entre la couverture standard et la couverture majorée

Facture impayée	8 000 €	8 000 €
Choix de la couverture	Standard : vous choisissez de travailler sans consulter la Notation EH	Majorée : vous choisissez de consulter la Notation EH
Votre quotité d'indemnisation	Vous êtes indemnisé à hauteur de 60 % de votre impayé	Notation EH du client : 6 (à la date de livraison) Vous êtes indemnisé à hauteur de 90 % de votre impayé
Calcul du montant indemnisé	8 000 x 60 %	8 000 x 90 %
Montant indemnisé	4 800 €	7 200 €

› Évolution de vos indemnités selon le type de couverture choisi

Vous effectuez 3 livraisons auprès d'un client : en fonction de la date de changement de type de couverture, vos indemnités versées sont différentes. Dans les 2 exemples ci-dessous, le chiffre d'affaires est dans la tranche 1 000 000 € à 1 500 000 €.

EXEMPLE 1 Passage à la couverture majorée

La consultation de la Notation EH se fait après la deuxième livraison : seule la troisième livraison effectuée bénéficie un pourcentage de couverture et d'un plafond d'indemnisation majorés.

Type de couverture	Livraisons effectuées (HT)		Quotité d'indemnisation	Montant des livraisons assurées	Plafond d'indemnisation Client	Estimation de l'indemnisation
Standard	Mois 1	15 000 €	60 %	18 000 €	10 000 €	10 000 €
	Mois 2	15 000 €				
	Total	30 000 €				
Majorée	Mois 3	30 000 €	90 %	27 000 €	40 000 €	27 000 €
Estimation des sommes indemnisables						37 000 €
Total indemnisé après application du plafond d'indemnisation client (limité au plafond majoré du client, soit 40 000 €)						37 000 €

EXEMPLE 2 Passage à la couverture majorée

La consultation de la Notation EH se fait après la première livraison : les deux dernières livraisons effectuées bénéficient d'un pourcentage de couverture et d'un plafond d'indemnisation majorés.

Type de couverture	Livraisons effectuées (HT)		Quotité d'indemnisation	Montant des livraisons assurées	Plafond d'indemnisation Client	Estimation de l'indemnisation
Standard	Mois 1	15 000 €	60 %	9 000 €	10 000 €	9 000 €
Majorée	Mois 2	15 000 €	90 %	40 500 €	40 000 €	40 000 €
	Mois 3	30 000 €				
	Total	45 000 €				
Estimation des sommes indemnisables						49 000 €
Total indemnisé après application du plafond d'indemnisation client (limité au plafond majoré du client, soit 40 000 €)						40 000 €

Que se passe-t-il si la Notation EH change ?

Vos clients sont suivis en permanence par nos experts en gestion du Risque.

Lorsque nous recevons une information positive ou négative sur une des sociétés pour laquelle vous avez consulté la Notation EH, vous recevrez alors un email vous informant de cette évolution.

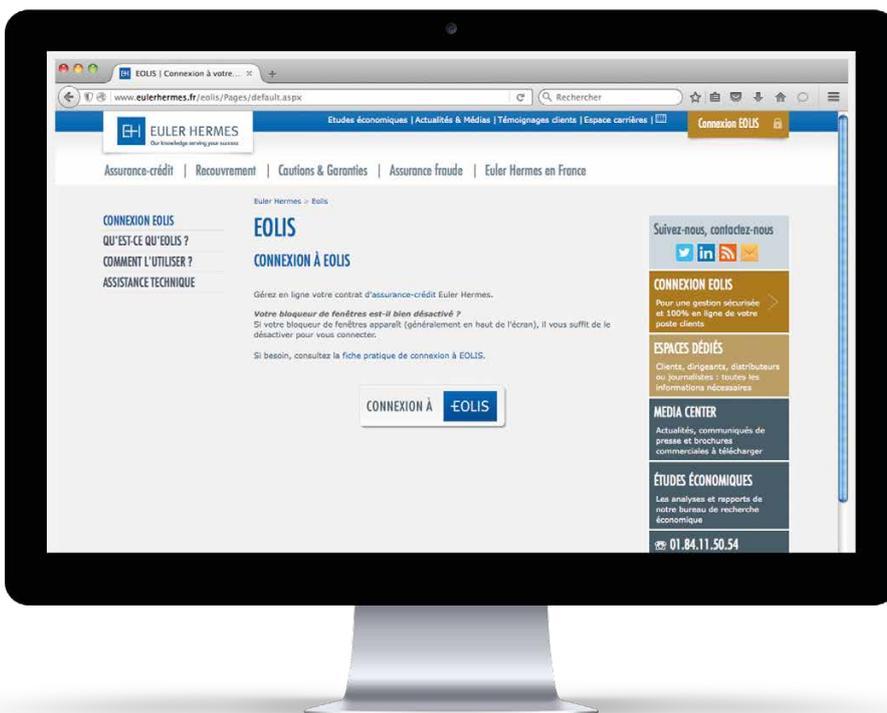
L'historique de la Notation de vos clients est en permanence disponible sur EOLIS.

- ▶ Si la Notation EH s'améliore et vous donne droit à un meilleur taux couverture ainsi qu'à un meilleur plafond d'indemnisation, alors ceux-ci s'appliqueront à toutes les livraisons effectuées à partir de la date de la nouvelle Notation EH.
- ▶ Si la Notation EH se dégrade, alors vous avez 30 jours suite la mise à jour de la Notation EH pour livrer et facturer votre client tout en bénéficiant de l'ancien taux de couverture et du plafond d'indemnisation associé.

Ensuite, votre couverture (quotité d'indemnisation et plafond) sera celle associée à la nouvelle Notation EH.

Comment utiliser l'outil de gestion en ligne d'EH Simplicity ?

Votre première connexion à EOLIS



1 Saisissez l'adresse du site EOLIS, www.eulerhermes.fr/eolis et ajoutez-la à la liste de vos sites favoris en cliquant sur l'icône ☆ située sous le menu horizontal.

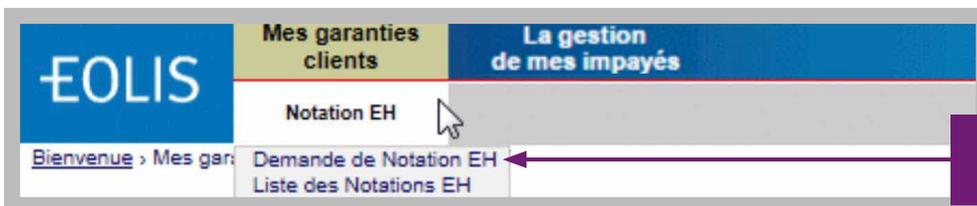
2 Connectez-vous à l'aide des codes d'accès personnels qui vous ont été transmis par courrier. Si d'autres personnes de votre société souhaitent également utiliser EOLIS, nous leur attribuerons leurs propres codes d'accès.

3 Lors de votre première connexion, **modifiez votre mot de passe et saisissez vos coordonnées personnelles (nom, prénom, fonction, email).**

Comment consulter la Notation EH d'une société ?

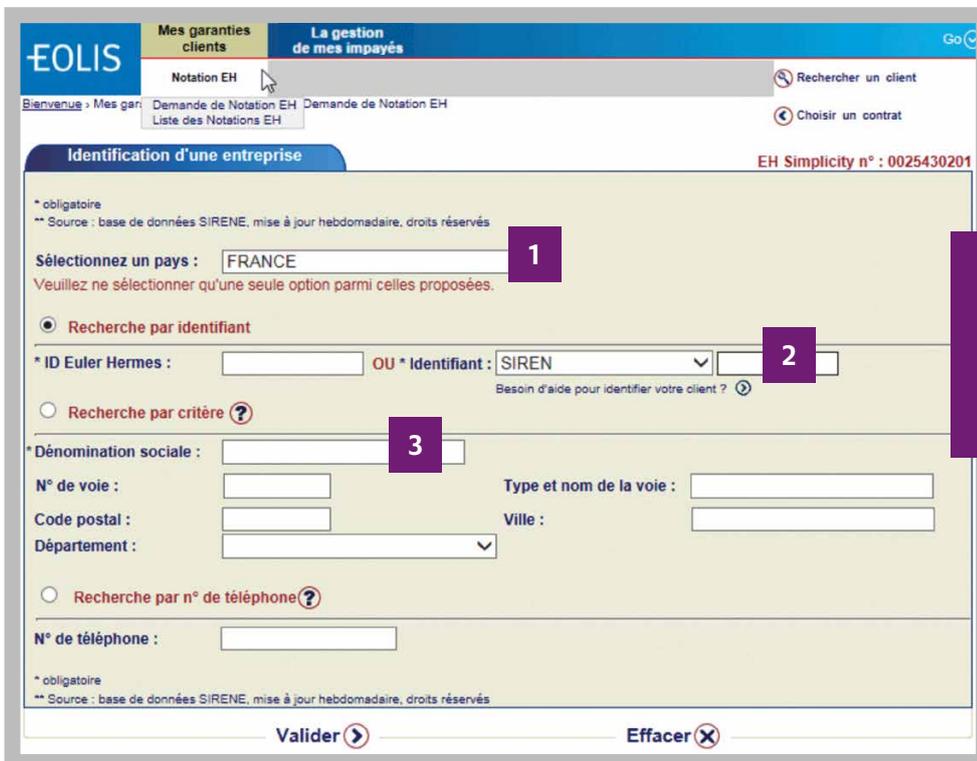


Sur votre page d'accueil, cliquez ici.



Puis, dans le menu, sélectionnez « Demande de Notation EH ».

➤ L'écran suivant s'affiche :



Recherchez la société à partir des éléments suivants :

- 1 Son pays
- 2 Son identifiant national
- OU
- 3 Sa dénomination sociale.



3 En recherchant une société par sa dénomination sociale, vous obtiendrez le cas échéant une liste de résultats : vérifier bien l'adresse de la société souhaitée pour éviter toute erreur de sélection.

➤ Après validation de l'entreprise sélectionnée :

➤ Écran de confirmation de votre demande de Notation EH :

➤ Votre réponse :

➤ Visualiser l'historique de la Notation EH :

Entreprise sélectionnée
 SIREN : ID Euler Hermes : Forme juridique : AUT. SA A C. ADMN.
 Dénomination sociale :
 Siège social :
 NACE : FAB. MAT. OPTIQUE

Historique de la Notation Monitorée
 Notation EH actuelle : 05
 Date de la demande initiale : 07/12/2015 Date de la réponse initiale : 07/12/2015
 Date d'effet de la Notation EH : 09/12/2015

Notation EH	Effective le :
05	09/12/2015
07	11/08/2014

2 enregistrements trouvés(s).
 Télécharger: CSV | Excel

- Le 7/12/2015, jour de votre 1ère consultation, la Notation EH était égale à 7.
- Le 9/12/2015, la Notation EH a été réévaluée à 5.

Comment visualiser toutes les sociétés consultées dans EOLIS ?

Dans le menu, sélectionnez « Liste des Notations EH ».

Selon différents critères, vous pouvez visualiser la liste des entreprises déjà interrogées.

Pour visualiser la liste complète, cliquez ici.

Vous avez aussi la possibilité d'exporter la liste dans un document Excel.

Que faire en cas d'impayés ?

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

› Dès connaissance de l'impayé, et au plus tard 90 jours après l'échéance de la facture, transmettez-nous une DIC.

Vous ne serez plus couverts sur les biens et services livrés à votre client plus de 45 jours après la première date d'échéance impayée.

› En cas de procédure collective, le délai d'envoi de la DIC est ramené à 30 jours à compter de la publication au BODACC (que vos créances soient échues ou pas).

Dès l'entrée en procédure collective, vous ne serez plus couvert au titre d'aucun autre bien livré ou service fourni à ce client.

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

- › des coordonnées de votre débiteur ;
- › du nom et de la qualité du signataire habilité à signer des Demandes d'intervention contentieuse ;
- › 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 5 Mo au total.

➤ 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) ».

1 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.

2 Complétez la partie permettant de décrire votre créance impayée et précisez les factures concernées.

3 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.

4 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.

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 ».



► 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.

► Avant indemnisation



► Au moment de l'indemnisation



Conformément aux conditions particulières et à votre cotisation forfaitaire, vos indemnités sont limitées par le plafond par client et un plafond annuel sur votre police.

► Après l'indemnisation



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.



Seuil spécifique : la créance minimum garantie s'élève à 250 euros HT.

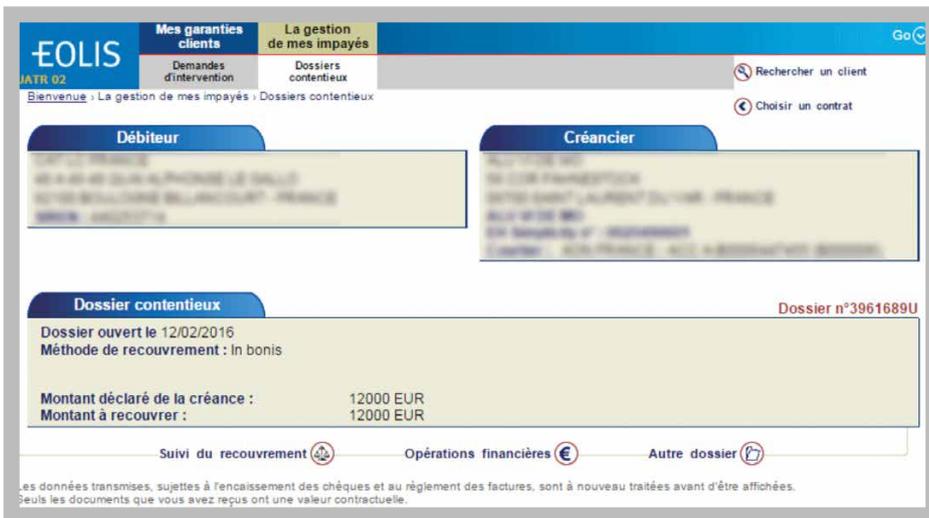
➤ Suivez en ligne l'avancement du recouvrement et de l'indemnisation de vos dossiers



1

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.



2

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 ».



Coffre-fort électronique

Les courriers relatifs à vos dossiers impayés sont consultables dans votre coffre-fort électronique.



Pour visualiser la liste complète, cliquez ici.

Comment se passe le recouvrement de vos créances non assurées ?

Certaines créances ne sont pas couvertes par votre police : nous vous offrons la possibilité de nous en confier le recouvrement.

Dans ce cas, votre créance sera traitée selon les conditions de l'avenant de recouvrement et au tarif mentionné dans l'annexe 1.

Le mode de communication de votre créance impayée se fait de la même manière que pour une créance assurée : DIC à effectuer sur EOLIS.

EXEMPLE

Vous avez atteint votre plafond d'indemnisation annuel sur un client avec lequel vous continuez de travailler : vous avez un impayé, vous pouvez alors nous confier cette créance à recouvrer.

Des questions ?

Contactez votre conseiller habituel ou notre service Commercial au 01 84 11 50 54.

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 - 1 000 Bruxelles, Belgique - Immatriculée au RPM Bruxelles sous le n° 0403 248 596

Plus d'informations ?

Contactez votre conseiller habituel ou notre service Commercial
01 84 11 50 54 ou consultez www.eulerhermes.fr/simplicity

Euler Hermes, leader mondial des solutions d'assurance des échanges commerciaux, en France et à l'international, protège les entreprises du risque d'impayés partout où s'ouvrent des opportunités de marché. Notre rôle d'assureur-crédit, c'est d'aider nos assurés à évaluer leurs risques et à prendre les bonnes décisions. Grâce à l'analyse de la stabilité financière de PME et de grands groupes actifs dans des marchés représentant 92 % du PNB global par nos équipes dans plus de 50 pays, nos clients se concentrent sur des partenaires commerciaux solides, maîtrisent leurs risques et préservent leur trésorerie.

