

Tout savoir sur  
vos garanties complémentaires

# CAP EH-CAP+ EH FRANCE EXPORT

La solution pour vous  
développer en toute  
sécurité en France  
et à l'international



## NOTRE RÉPONSE À VOTRE DEMANDE DE GARANTIE SUR UN CLIENT NE COUVRE PAS COMPLÈTEMENT VOTRE BESOIN ET VOUS SOUHAITEZ BÉNÉFICIER D'UNE GARANTIE SUPÉRIEURE ?

La gamme de nos garanties complémentaires CAP EH et CAP+ EH vous permet  
d'accéder à une garantie additionnelle sur la France comme à l'export.

## SOMMAIRE

BÉNÉFICES	2
LES +	2
CAP EH/CAP+ EH EN PRATIQUE	2
CARACTÉRISTIQUES	10

### CAP EH France / Export

Des garanties complémentaires  
jusqu'au doublement de votre  
garantie primaire sur vos clients  
sensibles

### CAP+ EH France / Export

Jusqu'à 100 000 € de garanties en  
plus ou en l'absence de garantie  
primaire



# BÉNÉFICES DU PRODUIT

**Sécurisation de vos créances commerciales sensibles**  
en France métropolitaine, Monaco et Collectivités  
Territoriales d'Outre-Mer, comme à l'export

**Préservation de votre trésorerie**

**Fonctionnement similaire à celui de votre contrat primaire**  
sur les points essentiels : quotité d'indemnisation, franchise,  
100 % en ligne...

**Sérénité** : des garanties de 90 jours qui se renouvellent  
automatiquement

**Accompagnement** : 2 alertes pour informer de vos garanties qui  
vont être renouvelées et celles qui prendront fin suite à votre  
demande, avant leur date d'échéance

**Complète** : des garanties accessibles dans plus de 100 pays et sur  
des sociétés françaises faisant l'objet d'un plan de continuation ou  
d'un plan de sauvegarde

**Simple et lisible** : estimation du prix trimestriel de la garantie  
avant de valider la souscription

## LES +

## CAP EH /CAP+ EH EN PRATIQUE

Au préalable, pensez à effectuer ces quelques vérifications :

- Si vous bénéficiez de l'accord des commandes fermes\*  
sur ce client : votre couverture est rallongée pour la  
période telle que définie dans votre contrat.
- Si votre précédente demande d'agrément n'est pas  
récente, renouvelez votre demande sur ce client : en  
fonction de sa situation actuelle, votre garantie pourrait  
être réévaluée.

*\* Si votre contrat le prévoit.*

### a. Quand utiliser ces garanties complémentaires ?

En fonction de la garantie primaire dont vous disposez,  
vous pouvez ponctuellement avoir besoin d'une garantie  
additionnelle pour répondre à divers besoins.

- Vous avez une activité saisonnière : suite à une nouvelle  
demande d'agrément sur votre client, une partie de  
votre encours reste partiellement couverte.
- Notre engagement diminue ou il est supprimé sur un  
de vos clients.



Pour prendre  
connaissance des  
différentes options  
dont vous disposez,  
**contactez votre  
courtier ou  
mandataire  
habituel.**

## b. Pour sécuriser vos transactions, 2 solutions :

### Une garantie CAP EH

Vous disposez déjà d'une garantie primaire (agrément supérieur à votre Non Dénommé contractuel) mais celle-ci ne suffit pas à garantir la totalité de votre transaction. Demander une garantie CAP EH vous permet d'aller jusqu'au doublement de votre garantie primaire.

Les garanties CAP EH et CAP+ EH ne se cumulent pas.

### Une garantie CAP+ EH

Trois cas de figure sont possibles :

- 1. Vous disposez d'une garantie primaire** et une garantie CAP EH ne suffira pas à couvrir votre besoin de garantie.
- 2. Vous ne disposez pas de garantie primaire**, soit à la suite d'un refus de garantie, soit à la suite d'un avis de résiliation sur votre client.
- 3. Votre client français est en plan de continuation ou en plan de sauvegarde.**



**Il vous est possible d'obtenir une garantie CAP+ EH après analyse par nos experts...**

#### ... de la situation de votre client

→ Nos réponses sur vos demandes de CAP+ EH ne sont pas toujours immédiates. Elles sont issues de décisions de nos spécialistes en prévention du risque client ainsi que de notre expertise en matière de procédures collectives pour les sociétés sous plan.

#### ... du pays de votre client

→ Nous avons déterminé un grade pays selon les 5 zones géographiques.  
→ Pour vérifier dans quelle zone se situe le pays de votre client, rendez-vous dans EOLIS, sélectionnez « La vie de mon contrat » puis « grade pays »

## c. Quelle est la durée d'une garantie complémentaire CAP EH / CAP+ EH ?

Nos garanties CAP EH et CAP+ EH sont accordées pour une durée de 90 jours, renouvelable par tacite reconduction pour une même durée.



**Afin de permettre un meilleur pilotage de vos garanties CAP EH/CAP+ EH, deux alertes s'affichent sur la page d'accueil EOLIS :**

→ Une alerte sur vos garanties CAP EH/CAP+ EH qui vont être renouvelées automatiquement

→ Une alerte sur vos garanties CAP EH/CAP+ EH qui prendront fin suite à votre demande de suppression

## d. Votre besoin peut évoluer... votre garantie s'adapte alors à votre encours.

Dans le cas où vous souhaiteriez réduire ou supprimer une garantie complémentaire, la prise d'effet de votre demande sera prise en compte à l'issue de la période de 90 jours en cours.

Néanmoins, si vous souhaitez augmenter une garantie complémentaire ou basculer d'une garantie CAP EH vers une garantie CAP+ EH, votre nouvelle garantie sera prise en compte dès l'accord donné.

## e. Quelle est la tarification d'une garantie CAP EH / CAP+ EH ?

La prime est calculée sur la base d'un taux trimestriel appliqué à l'encours maximum garanti. Ce taux trimestriel est fixé en fonction de la tarification de votre contrat primaire\*.

Exemple 1 : l'encours de la garantie augmente à votre demande.

- Vous obtenez une garantie CAP EH ou CAP+ EH de 40 K€ le 20 janvier.
- Vous demandez l'augmentation de la garantie à 60 K€ le 20 février.
  - Vous recevez un avis de garantie actant l'augmentation qui prend effet immédiatement.
  - La garantie repart pour une nouvelle période de 90 jours.
  - Vous serez garanti à hauteur de 40 K€ entre le 20 janvier et le 20 février et à hauteur de 60 K€ à partir du 20 février.
- Vous serez facturé sur la base de 60 K€ à partir du mois de février.

\*sauf taux forfaitaire, vous référer au barème de votre avenant CAP EH/ CAP+ EH

Exemple 2 : l'encours de la garantie est supprimé à votre demande.

- Vous obtenez une garantie CAP EH ou CAP+ EH de 50 K€ le 15 mars.
- Vous demandez la suppression de la garantie le 20 avril.
  - Vous recevez un avis de garantie actant la suppression qui ne prendra effet qu'à l'issue de la période de 90 jours (le 13 juin).
  - Vous serez garanti à hauteur de 50 K€ jusqu'au 13 juin. A partir du 14 juin, vous ne bénéficiez plus d'aucune garantie.
  - Vous serez facturé en mars, avril et mai sur la base mensuelle de 50 K€.



### Simple et transparent

Avant de souscrire, vous obtenez immédiatement une estimation du prix de la garantie complémentaire.

## f. Comment demander une garantie CAP EH / CAP+ EH

Chaque demande de garantie ou de renouvellement CAP EH/CAP+ EH doit être formulée individuellement pour chacun des acheteurs concernés via nos services en ligne EOLIS.

Il vous est possible de **demander, consulter, modifier** ou **supprimer** une garantie complémentaire via EOLIS. La gestion des échéances et des montants de vos garanties complémentaires est simple.

L'accès à EOLIS se fait grâce à un login unique : celui du contrat initial.

### Demander une garantie complémentaire

Une fois déterminé votre besoin de garantie complémentaire, connectez-vous sur votre espace EOLIS pour effectuer votre demande. Choisissez le menu « **Mes garanties clients** », « **Agréments** », « **Demande** ». Dans la fenêtre de critères, selon votre besoin, sélectionnez « CAP EH » ou « CAP+ EH » et validez.

The screenshot shows the EOLIS web interface. At the top, there is a navigation bar with the following tabs: "Mes garanties clients", "La gestion de mes impayés", "Services Premium", and "La vie de mon contrat". Below the navigation bar, there are several menu items: "Agréments", "Liste clients 1er euro", "Echéances et commandes fermes", "Rechercher un client", and "Choisir un contrat". A dropdown menu is open under "Agréments", showing options: "Demande", "Consultation", "Suppression", "Réduction d'Agréments", and "Liste des dernières décisions". The "Demande" option is selected, and a sub-menu is visible with the following options: "Grand Angle", "CAP EH / CAP EH Export", and "CAP+ EH / CAP+ EH Export". The "CAP+ EH / CAP+ EH Export" option is highlighted. At the bottom of the page, there is a "Valider" button with a right-pointing arrow.

Après avoir identifié votre client dans le moteur de recherche d'EOLIS, saisissez le montant de votre demande de garantie complémentaire puis validez.

Le montant de la prime trimestrielle s'affiche. Confirmez votre saisie...

Pour obtenir la réponse :

## Demander une garantie sur un client en plan de continuation

**Entreprise sélectionnée**

SIREN : \_\_\_\_\_ ID Euler Hermes : \_\_\_\_\_ Forme juridique : \_\_\_\_\_

Dénomination sociale : \_\_\_\_\_

Siège social : \_\_\_\_\_

NACE : | \_\_\_\_\_

**Demande d'agrément**

Dernière décision : Pas de décision de garantie en cours

Demande d'agrément : \_\_\_\_\_

Montant : 15 000,00 EUR

Vos références client : \_\_\_\_\_

Nom de l'établissement bancaire : \_\_\_\_\_

N° de compte : \_\_\_\_\_

Pays : \_\_\_\_\_

**Points d'attention**

Nous vous conseillons de ne pas confirmer votre demande sur cet acheteur non éligible au CAP+, sauf si cet acheteur est sous plan de continuation ou de sauvegarde.

Confirmer > < Retour vers la liste des garanties < Modifier

Pour effectuer une demande sur un client en plan de continuation ou de sauvegarde, il vous suffit de faire la même demande que pour un CAP+ EH.

**À noter :** le message suivant pourra apparaître : « Nous vous conseillons de ne pas confirmer votre demande sur cet acheteur non éligible au CAP+ EH, sauf si cet acheteur est sous plan de continuation ou de sauvegarde. »

Si votre client est en plan de continuation ou plan de sauvegarde, il peut tout de même être éligible. Poursuivez alors votre demande en cliquant sur « **Confirmer** ».

## Consulter une garantie complémentaire

Afin de bien gérer vos garanties complémentaires il est important de suivre leurs échéances et d'adapter les montants à vos besoins de couverture. A partir de la liste des dernières décisions (menu « **Mes garanties clients** », « **Agréments** », « **Liste des dernières décisions** »),

identifiez tous vos clients sur lesquels vous possédez une garantie complémentaire. Il vous est possible de télécharger cette liste au format EXCEL ou CSV.

Confidentiel Euler Hermes Crédit France au : 13/11/2015

**Liste des dernières décisions**

Clients					Demandes			Réponses		
Identifiant	ID Euler Hermes	Dénomination sociale	Pays	Références client	Garantie	Date	Montant	Date	Montant	Réponse
			ETATS-UN IS (US)			29/10/2014	50 000 EUR	29/10/2014	0 EUR	Refus
			FRANCE (FR)			22/10/2015	30 000 EUR	22/10/2015	30 000 EUR	Accord
			FRANCE (FR)	VAB	CAP	12/11/2015	30 000 EUR	12/11/2015	30 000 EUR	Réponse restrictive

Pour consulter les garanties primaires et complémentaires d'un client, choisissez le menu « **Mes garanties clients** », « **Agréments** », « **Consultation** » en prenant soin de laisser « **Toutes garanties** » dans les critères de recherche.

**EOLIS**

Mes garanties clients

La gestion de mes impayés

Agréments

Liste clients 1er euro

Bienvenue > Mes gar...

Critères d...

Demande

Consultation

Suppression

Réduction d'Agréments

Liste des dernières décisions

Après validation, vous obtenez le tableau récapitulatif de vos garanties primaires et complémentaires vous permettant de consulter vos encours garantis et de calculer l'échéance de la garantie complémentaire en cours.

**Liste des dernières décisions**

Confidentiel Euler Hermes Crédit France

Type de garantie	N° contrat	Demandes		Réponses/Actions EH France CREDIT		Décision de garantie en cours
		Date	Montant demandé	Date	Type de réponse	
Primaire	0017826401	22/10/2015	30 000 EUR	22/10/2015	Accord	30 000 EUR
CAP	0077826401	12/11/2015	30 000 EUR	12/11/2015	Réponse restrictive ?	30 000 EUR
CAP+	0077826451					
<b>Total</b>						<b>60 000 EUR</b>

Retour

## Modifier une garantie complémentaire

A tout moment, **vous pouvez modifier à la hausse ou à la baisse** une garantie complémentaire.



Choisissez le menu « **Mes garanties clients** », « **Agréments** », « **Demande** » en prenant soin de laisser « **Toutes garanties** » dans les critères de recherche.

Après validation, vous obtenez le tableau récapitulatif de vos garanties primaires et complémentaires avec des options d'actions. Selon votre besoin, sélectionnez une des « **Actions** ».

Confidentiel Euler Hermes Crédit France

Type de garantie	N° contrat	Demandes		Réponses/Actions EH France CREDIT		Décision de garantie en cours	ACTIONS	
		Date	Montant demandé	Date	Type de réponse		Nouvelle demande	Diminution
Primaire	0017826401	22/10/2015	30 000 EUR	22/10/2015	Accord	30 000 EUR		
CAP	0077826401	12/11/2015	30 000 EUR	12/11/2015	Réponse restrictive	30 000 EUR		
CAP+	0077826451							
<b>Total</b>						<b>60 000 EUR</b>		

Retour

## Augmenter une garantie complémentaire

Une demande d'augmentation sur une garantie CAP EH déjà à hauteur de la garantie primaire vous sera **signalée** avec une proposition de passage en demande de garantie CAP+ EH.

Confidentiel Euler Hermes Crédit France

**Demande d'agrément**

Dernière décision : Découvert agréé : 30 000 EUR  voir les conditions

Permanent : 30 000 EUR      Date : 12/11/2015  les raisons de notre décision

Reconduction : 10/02/2016

**Demande d'agrément :** \_\_\_\_\_

Montant : 40 000,00 EUR

Vos références client : VAS

Nom de l'établissement bancaire :

N° de compte :

Pays :

**Points d'attention**

**Le montant de la demande est supérieur à la garantie primaire, il sera automatiquement ajusté au montant de la garantie primaire. Veuillez confirmer ou saisir une demande CAP +.**

Confirmer     
 Retour vers la liste des garanties     
 Modifier

Une demande de garantie CAP+ EH supprime automatiquement une garantie CAP EH en cours. Dans le cas où votre garantie CAP+ EH ne serait pas accordée, votre

garantie CAP EH reste valable jusqu'à la date de l'échéance de la période en cours.

**Confidentiel Euler Hermes Crédit France**

**Demande d'agrément**

Dernière décision : Pas de décision de garantie en cours

**Montant :** 40 000,00 EUR

**Vos références client :**

Nom de l'établissement bancaire :

N° de compte :

Pays :

**Points d'attention**

**Votre demande de garantie CAP+ supprimera à effet immédiat la garantie CAP en cours, puis sera soumise à un nouvel arbitrage**

[Confirmer](#)
[Retour vers la liste des garanties](#)
[Modifier](#)

Selon le cas, votre demande de garantie CAP+ EH sera aussitôt accordée ou nécessitera l'accord d'un expert du risque client.

Dans ce premier exemple, l'accord a été obtenu immédiatement :

**Confidentiel Euler Hermes Crédit France**

**Liste des dernières décisions**

Type de garantie	N° contrat	Demandes		Réponses/Actions EH France CREDIT		Décision de garantie en cours
		Date	Montant demandé	Date	Type de réponse	
Primaire	0017826401	09/10/2015	30 000 EUR	09/10/2015	Accord	30 000 EUR
CAP	0077826401	12/11/2015		12/11/2015	Annulation totale	0 EUR
CAP+	0077826451	12/11/2015	40 000 EUR	12/11/2015	Réponse restrictive ?	40 000 EUR
<b>Total</b>						<b>70 000 EUR</b>

[Retour](#)

Dans ce second exemple, une réponse sera donnée ultérieurement :

**Confidentiel Euler Hermes Crédit France**

**Réponse**

Réponse le 13/11/2015 à 10:25:36.

**Décision :** La réponse à votre demande vous parviendra ultérieurement.

**Numéro de confirmation :** 123702466

Nous avons pris bonne note de votre demande. Etant dans l'obligation de procéder à des investigations supplémentaires, notre réponse vous parviendra ultérieurement par courrier.

**Confidentiel Euler Hermes Crédit France**

**Liste des dernières décisions**

Type de garantie	N° contrat	Demandes		Réponses/Actions EH France CREDIT		Décision de garantie en cours
		Date	Montant demandé	Date	Type de réponse	
Primaire	0017826401	23/10/2015	30 000 EUR	23/10/2015	Réponse restrictive	12 000 EUR
CAP	0077826401					
CAP+	0077826451	13/11/2015	50 000 EUR			
<b>Total</b>						<b>12 000 EUR</b>

### Diminuer une garantie complémentaire

En cas de demande de diminution de la garantie complémentaire, votre garantie antérieure est maintenue jusqu'à l'échéance de la période en cours, le nouveau montant ne prenant effet qu'au début de la période suivante.

**EOLIS**

Mes garanties clients | La gestion de mes impayés

Agréments | Liste clients 1er euro

Bienvenue > Mes garanties

Critères de recherche

Demande  
 Consultation  
 Suppression  
 Réduction d'Agréments  
 Liste des dernières décisions

Choisissez le menu « **Mes garanties clients** », « **Agréments** », « **Réduction d'agréments** » en prenant soin de laisser « **Toutes garanties** » dans les critères de recherche.

Après validation, vous obtenez le tableau récapitulatif de vos garanties primaires et complémentaires avec l'option de diminution.

**Liste des dernières décisions** Confidentiel Euler Hermes Crédit France

Type de garantie	N° contrat	Demandes		Réponses/Actions EH France CREDIT		Décision de garantie en cours	ACTIONS	
		Date	Montant demandé	Date	Type de réponse		Nouvelle demande	Diminution
Primaire	0017826401	09/10/2015	30 000 EUR	09/10/2015	Accord	30 000 EUR	➤	
CAP	0077826401	12/11/2015		12/11/2015	Annulation totale	0 EUR	➤	
CAP+	0077826451	13/11/2015	100 000 EUR	13/11/2015	Réponse restrictive ?	100 000 EUR	➤	➤
<b>Total</b>						<b>130 000 EUR</b>		

**Demande de réduction d'agrément avec prise d'effet différée** Confidentiel Euler Hermes Crédit France

**Agrément en cours :**  
 Dernière décision : Découvert agréé : 100 000 EUR

Permanent : 100 000 EUR    Date : 13/11/2015  
 Nouveau montant souhaité :  x EUR  
 Prise d'effet de la réduction : 11/02/2016

Sous réserve de conditions contractuelles.

**Demande de réduction d'agrément avec prise d'effet différée** Confidentiel Euler Hermes Crédit France

Réponse le 13/11/2015 à 17:08:54.  
 Décision : Votre Demande de réduction est accordée.

### Supprimer une garantie complémentaire

Choisissez le menu « **Mes garanties clients** », « **Agréments** », « **Suppression** » en prenant soin de laisser « **Toutes garanties** » dans les critères de recherche.



Après validation, vous obtenez le tableau récapitulatif de vos garanties primaires et complémentaires avec l'option de suppression.

**Liste des dernières décisions** Confidentiel Euler Hermes Crédit France

Type de garantie	N° contrat	Demandes		Réponses/Actions EH France CREDIT		Décision de garantie en cours	ACTIONS
		Date	Montant demandé	Date	Type de réponse		Suppression
Primaire	0017826401	15/06/2015	30 000 EUR	15/06/2015	Accord	30 000 EUR	➤
CAP	0077826401	15/06/2015	10 000 EUR	15/06/2015	Réponse restrictive ?	10 000 EUR	➤
CAP+	0077826451						
<b>Total</b>						<b>40 000 EUR</b>	

Dès que vous validez la suppression de votre garantie complémentaire, EOLIS vous confirme la suppression à l'issue de la période en cours.

En effet, comme pour une diminution, une suppression est prise en compte à l'issue de la période en cours.

**Demande de suppression à effet différé de l'agrément** Confidentiel Euler Hermes Crédit France

Votre demande de suppression est enregistrée et sera effective le 12/12/2015.

# PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DU PRODUIT

<b>RISQUES COUVERTS</b>	→ Risque d'impayés de créances commerciales en France métropolitaine, Monaco et Collectivités Territoriales d'Outre-Mer, et à l'export
<b>GARANTIES DÉLIVRÉES</b>	→ Complément de garantie CAP EH permettant d'aller jusqu'au doublement de la garantie primaire  <b>La garantie CAP+ EH</b> est limitée dans son montant en fonction des critères suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>• Si votre client est situé dans les zone <b>M1</b> à <b>M3</b>, votre CAP+ EH peut être accordé jusqu'à <b>100K€</b></li><li>• Si votre client est situé en zone <b>M4</b>, votre CAP+ EH pourra être accordé jusqu'à un maximum de <b>50K€</b></li><li>• Si votre client (situé en France) est un auto entrepreneur ou une création récente, votre CAP+ EH peut être accordé jusqu'à <b>20K€</b></li></ul> <b>Garanties CAP EH/CAP+ EH à l'export :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Votre acheteur doit avoir minimum 24 mois d'existence</li><li>• Pas de couverture sur la Grèce et sur la zone <b>M5</b></li></ul>
<b>TARIFICATION</b>	→ Taux de prime : taux trimestriel appliqué à l'encours garanti La facturation de la prime est mensuelle <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>CAP EH</b> : 2 x le taux de prime primaire en France métropolitaine, Monaco et Collectivités Territoriales d'Outre-Mer et 3 x le taux de prime du contrat primaire en fonction du pays de l'acheteur à l'export</li><li>• <b>CAP+ EH</b> : 6 x le taux de prime primaire (avec un minimum fixé à 1 %) en France métropolitaine, Monaco et Collectivités Territoriales d'Outre-Mer et 9 x le taux de prime primaire en fonction du pays de l'acheteur (avec un minimum fixé à 1,5 %)</li></ul> Certains produits ayant une tarification forfaitaire peuvent bénéficier d'un barème forfaitaire (ex : EH Serenity)
<b>QUOTITÉ D'INDEMNISATION</b>	→ Identique à celle du contrat primaire
<b>FRANCHISE</b>	→ La FIDI du contrat primaire s'applique sur la totalité de la créance
<b>DURÉE DU CONTRAT</b>	→ Identique à celle du contrat primaire

## PLUS D'INFORMATIONS

Contactez votre courtier / mandataire

OU

notre département Accueil et Services

au **01 84 11 50 54**

[accueiletservices@eulerhermes.com](mailto:accueiletservices@eulerhermes.com)

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

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



Avec Ecologie  
tous les papiers  
se recyclent.