



MYEH LE GUIDE COMPLET

FEVRIER 2022

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

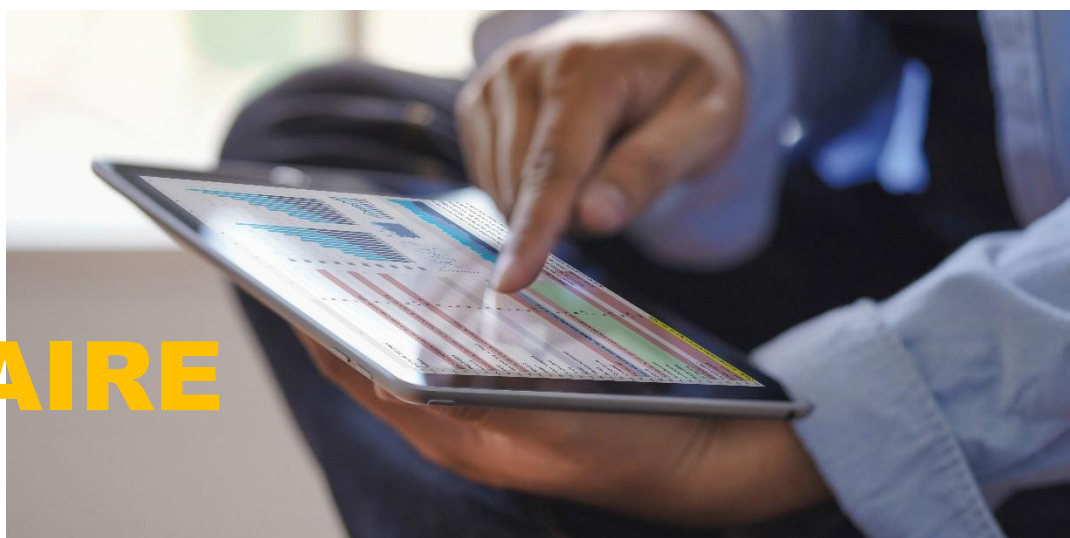
Visualisez, filtrez et triezy vos garanties simplement. Retrouvez immédiatement toutes vos garanties grâce au moteur de recherche.

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

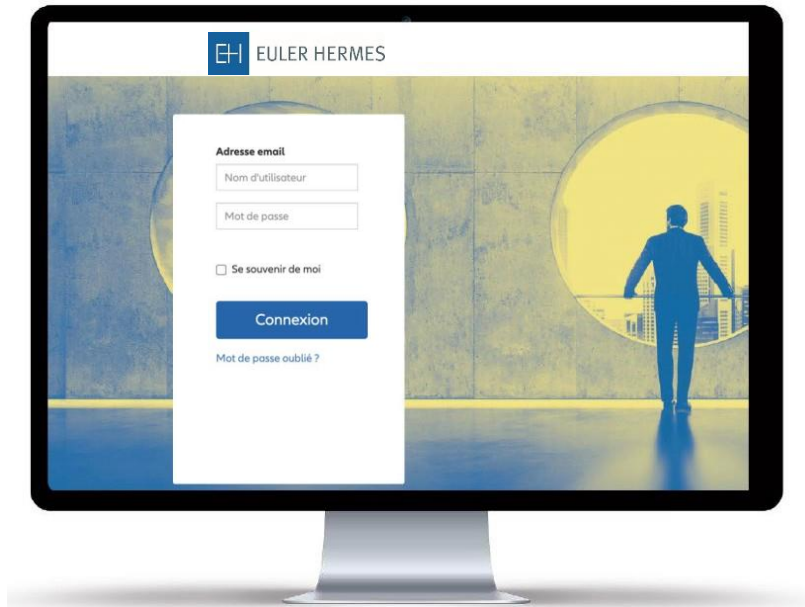
22

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.

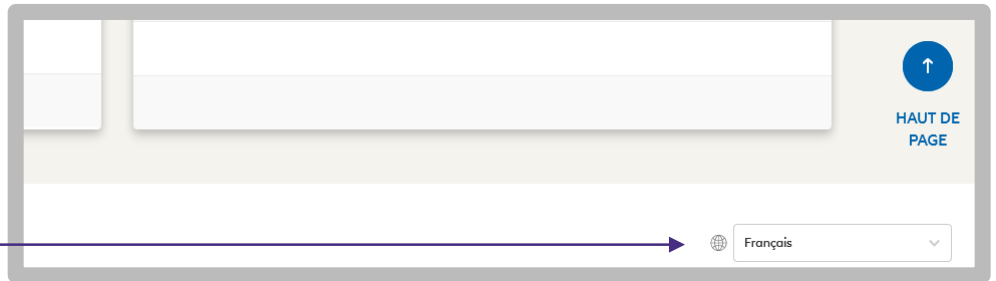
En cliquant sur « voir les changements », j'accède à la liste des ND Cover concernées (voir page 10).

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

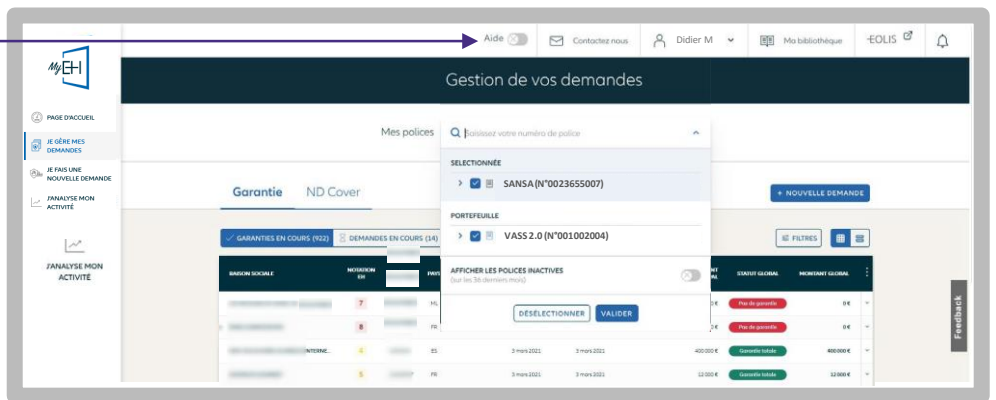
Je définis la langue de consultation de MyEH parmi la liste disponible en bas de page.
Nous recommandons de désactiver le traducteur automatique de votre navigateur pour une meilleure expérience d'utilisation de MyEH.



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.

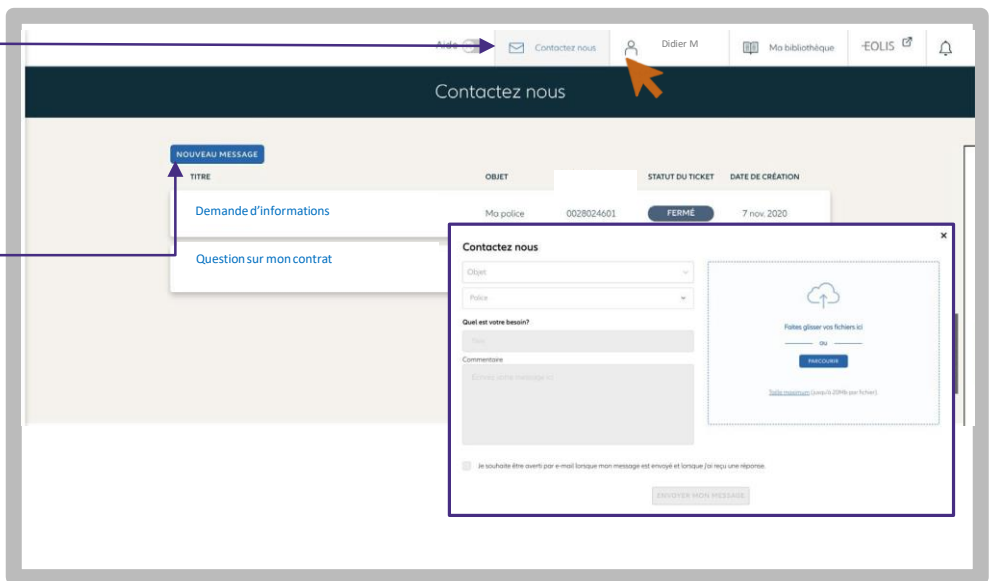


Nous contacter

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

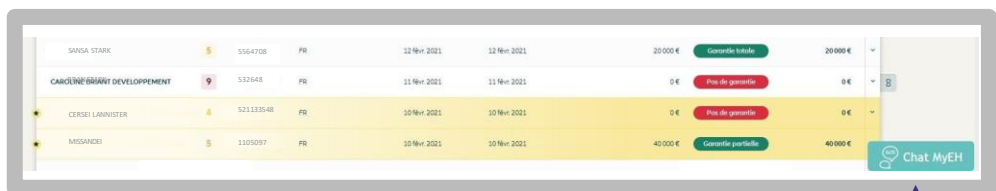
Je peux envoyer un nouveau message en cliquant sur 'Nouveau Message'.

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.



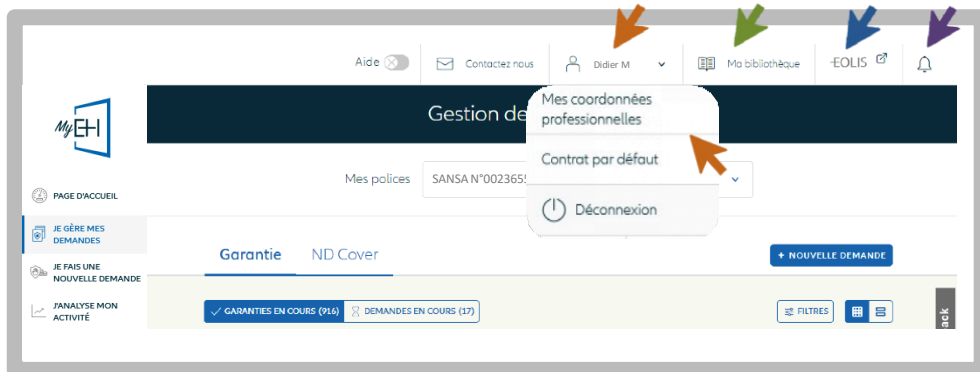
Description du menu MyEH

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.

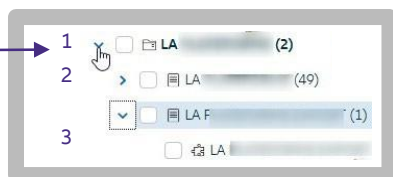
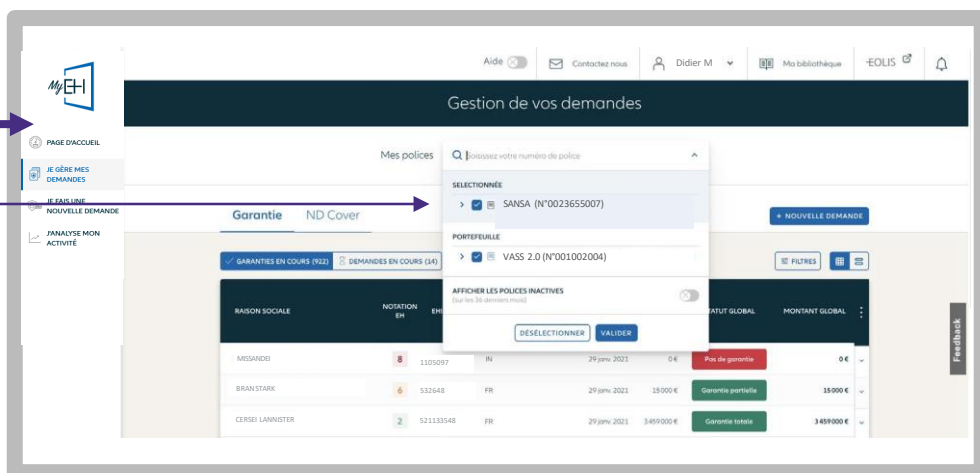
Par défaut, toutes vos garanties sont affichées dans la liste des garanties à l'exception de celles que vous avez annulées, ainsi que les refus et les résiliations de garanties échus.

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

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.

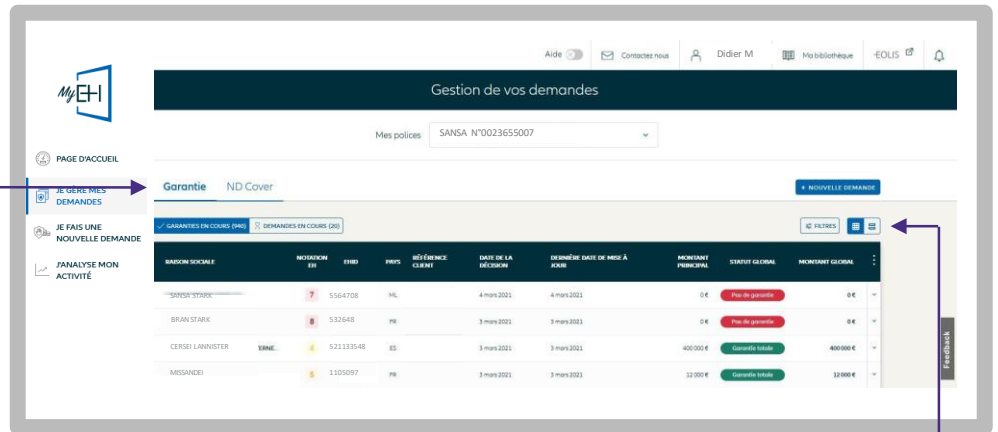


Je consulte mes demandes de garanties

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.

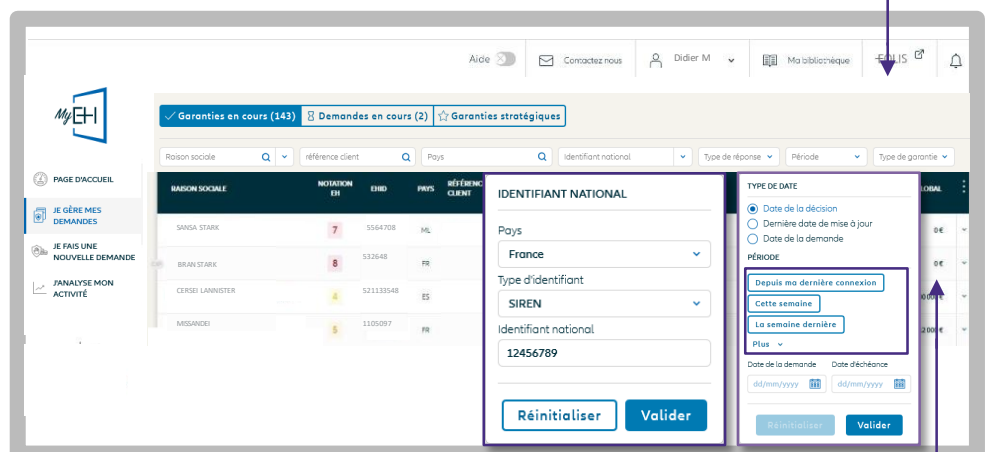


Je peux consulter mes garanties et mes demandes en cours de traitement selon deux modes d'affichage (tableau ou listing).

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+.

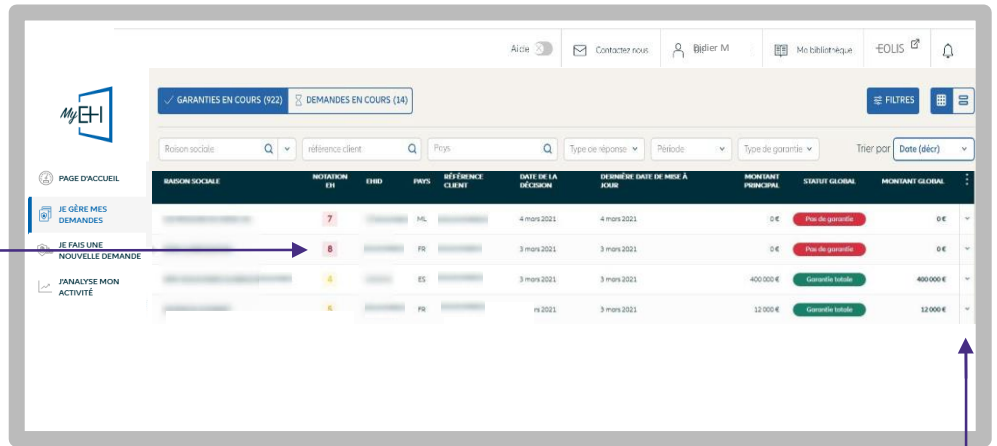


Je trie mes garanties par date de la décision, de la mise à jour ou par montant.

Je visualise l'aperçu de ma garantie

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

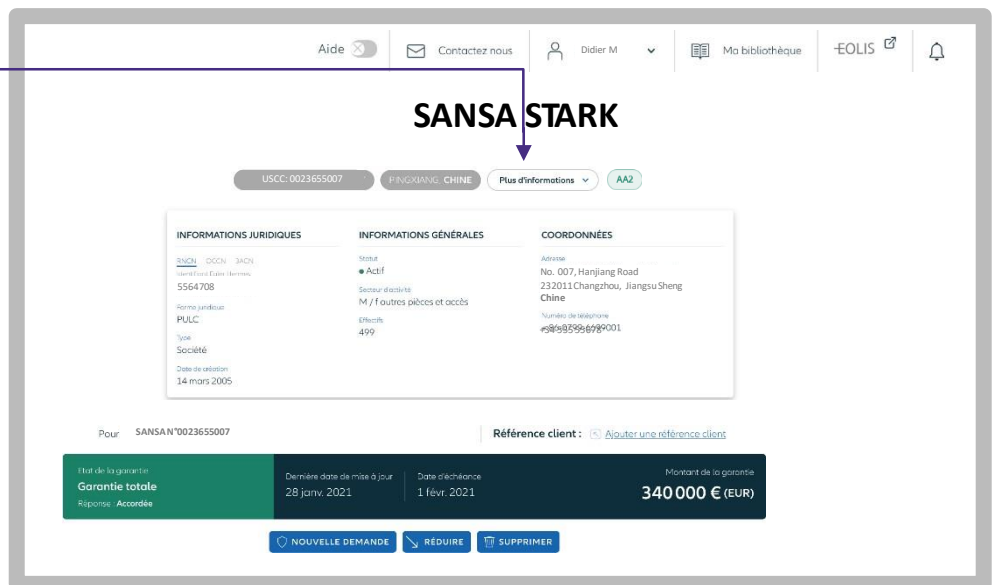
En cliquant sur les flèches de droite, j'accède rapidement à un 1er niveau d'information sur mes garanties.
En cliquant sur la ligne du client souhaité, j'accède à sa page.



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 A (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: **340000 € (EUR)**

Demandé par: Didier PAVET (N°186210049)

Date de la demande: 18 janv. 2021

Montant demandé: **340000 € (EUR)**

Notre décision

Montant total accepté: **340000 € (EUR)**

Décision: **Accordée**

Dernière date de mise à jour: 28 janv. 2021

Montant: **340000 € (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 DERNIÈRES ANNÉES | PLUS LE DÉTAIL

PERIODE

Graphique montrant l'évolution de la notation EH de 2020 à 2021.

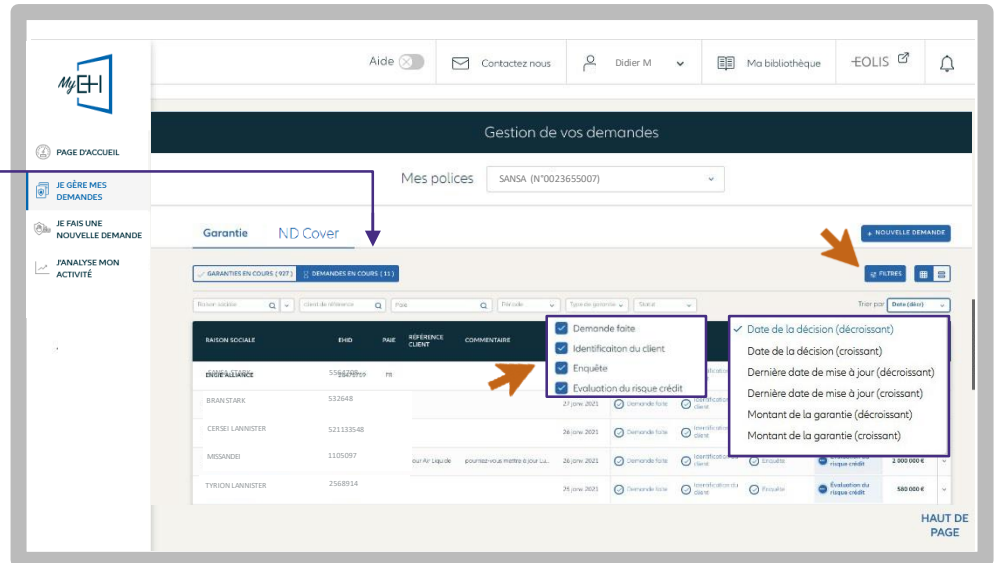
Je trie et filtre mes demandes

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).

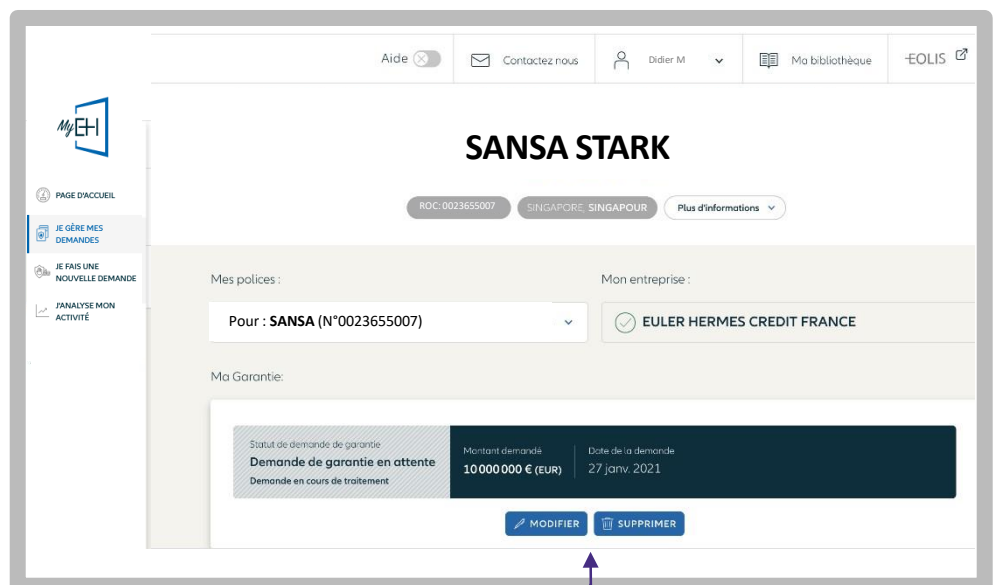
Un filtre dédié est proposé pour retrouver les demandes en fonction de l'étape dans laquelle elles se situent.

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 'SANS (N°0023655007)'. Below, there are tabs for 'Garantie ND Cover', 'GARANTIES EN COURS (134)', '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', 'DEMIERE DATE DE MISE A JOUR', 'MONTANT PRINCIPAL', 'STATUT GLOBAL', and 'MONTANT GLOBAL'. A yellow star icon is placed next to a row. A modal window titled 'Détails de la garantie' is open, showing details for a 'Garantie portée' with a 'Montant total demandé' of 100 009 € (EUR) and a 'Montant total accepté' of 25 000 € (EUR). The decision is 'Maintenue'.

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, there's a table with columns for 'RAISON SOCIALE', 'NOM DE LA POLICE', 'NUMERO 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', 'NUMERO DE POLICE', 'EHD', 'PAYS', 'REFERENCE CLIENT', 'MONTANT PRINCIPAL', and 'MONTANT GLOBAL'. Buttons 'CHOISIR' and 'RETIRER' are present for each row.



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 :

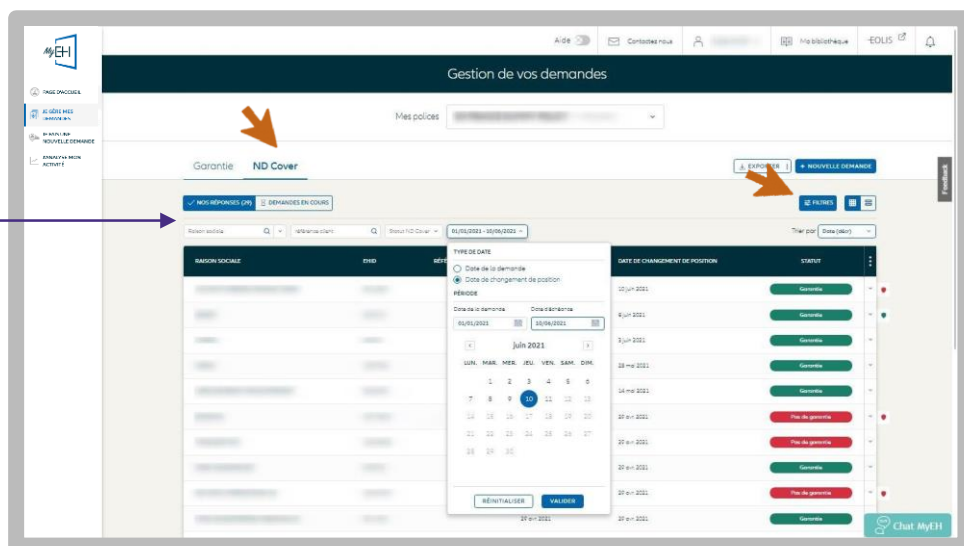
- une réponse instantanée à vos demandes,
- le suivi en temps réel de vos clients pendant 12 mois,
- l'effet différé du ND Cover est de 30 jours en cas de changement de position défavorable.

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.



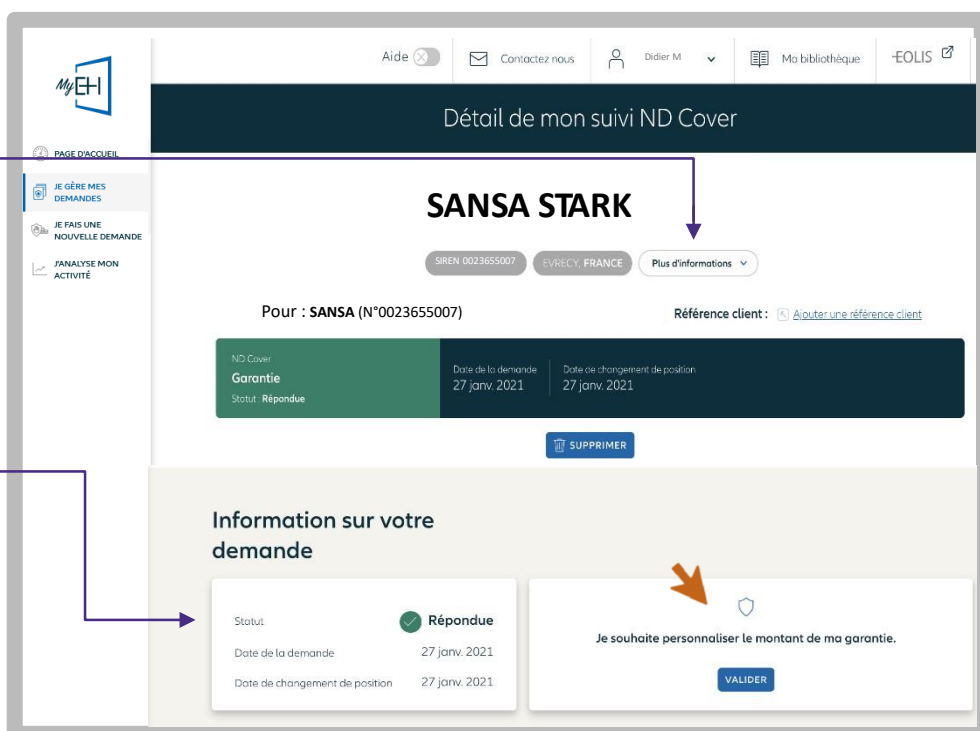
Je visualise le détail de ma demande

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.

The screenshot shows the MyEH dashboard for user Didier. At the top, there's a navigation bar with 'Aide', 'Contactez nous', and the user name 'Didier'. Below that, a header section says 'Bienvenue Didier' and 'Mes polices EH FRANCE DUMMY POLICY'. A 'Garantie ND Cover' section has a red notification badge with '17'. Below this is a table with columns: 'RAISON SOCIALE', 'EHID', 'RÉFÉRENCE CLIENT', 'DATE DE LA DEMANDE', 'DATE DE CHANGEMENT DE POSITION', and 'STATUT'. The table contains three rows of data. At the bottom of the table, a notification banner states: '17 changements de position ND Cover depuis votre dernière connexion (7 sept. 2021). Voir les changements >'. A red arrow points from the notification badge to the table header, and another red arrow points from the notification banner to the 'Voir les changements >' link.

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 ».

The screenshot shows the 'Gestion de vos demandes' page. At the top, it says 'Mes polices EH FRANCE DUMMY POLICY'. Below that, there's a 'Garantie ND Cover' section with 'Exporter', 'Importer', and '+ Nouvelle demande' buttons. A filter bar shows 'Nos réponses (17)' and 'Demandes en cours'. Below the filter bar, a notification banner states: 'Cette liste affiche les changements de position de vos ND Cover depuis votre dernière connexion (jusqu'à 7 sept. 2021). Réinitialiser le filtre'. The table below has columns: 'RAISON SOCIALE', 'EHID', 'RÉFÉRENCE CLIENT', 'DATE DE LA DEMANDE', 'DATE DE CHANGEMENT DE POSITION', and 'STATUT'. The table contains several rows of data. Two orange arrows point to the 'DATE DE LA DEMANDE' and 'DATE DE CHANGEMENT DE POSITION' columns. A red arrow points from the notification banner to the 'Réinitialiser le filtre' link.

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
bb677af...	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 [dropdown]

Service Garantie 2

Action Nouvelles demandes

Complétez votre fichier d'importation

Télécharger le fichier

Garantie-Nouvelles-demandes--augmentations-de-garanties.csv 3

Chargez le fichier complété

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

Glissez un fichier ici ou Parcourir 6

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

Nombre de lignes détectées: 100

Nombre de lignes erronées: 0

Annuler Importer

Exportation Importation Nouvelle importation

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

Toutes les demandes (32) Terminé (27) En cours (1) Echec (4) 8

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
bb674f...	wrong ehid sir	15/02/2022 10:49	Garantie	Ajout	1	2	Terminé	Rapport d'erreurs
5bb6b06...	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	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 ».

J'identifie mon client (2/5)

ETAPE 4

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.

The screenshot shows the search interface with the following details:

- Country: France
- Company Name: Raison sociale
- Address: Adresse
- Postal Code: Code postal
- City: Ville
- Options: Afficher uniquement les entreprises actives, Etendre la recherche
- Search Button: CHERCHER
- Results: **Entreprises que vous avez récemment consultées**
 - CERSEI LANNISTER SARL (13 Place d'Agen - 75017 PARIS - SIRET : 521133548)
 - CERSEI SA (Place d'Apollon - 75001 PARIS - SIRET : 521126548)

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.

The screenshot shows the search interface with the following details:

- Country: France
- Company Name: CERSEI SA
- Address: Adresse
- Postal Code: Code postal
- City: Ville
- Options: Afficher uniquement les entreprises actives, Etendre la recherche
- Search Button: CHERCHER
- Results: 65 résultats pour **CERSEI SA**
 - CERSEI LANNISTER SARL (13 Place d'Agen - 75017 PARIS - SIRET : 521133548)
 - CERSEI SA (Place d'Apollon - 75001 PARIS - SIRET : 521126548)
 - CERSEII SA (7 Avenue du Général De Gaulle - 31100 TOULOUSE - SIRET : 532648709)
 - CERSEI & STARK SA (Rue des Agrumes - 59000 LILLE - SIRET : 521126548)

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 tabs for 'PAR RAISON SOCIALE ET ADRESSE' and 'PAR IDENTIFIANT'. The search criteria include 'France' for the country and 'CERSEI SA' for the reason social. There are fields for address, code postal, and ville. A 'CHERCHER' button is visible. Below the search bar, it says '65 résultats pour CERSEI SA'. A dropdown menu is open, showing 'CERSEI LANNISTER SARL' with a 'CHOISIR' button highlighted by an orange arrow. A blue arrow points from the text 'Je clique sur le chapeau en haut à droite...' to the search results area.

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 interface with search results for 'CERSEI SA'. The results list includes 'CERSEI SA' with address 'Place d'Apollon - 75001 PARIS - SIRET : 521126548', 'CERSEI LANNISTER SARL' with address '13 Place d'Agen - 75017 PARIS - SIRET : 521133548', and another 'CERSEI SA' with address '8 Avenue du Général De Gaulle - 31100 TOULOUSE - SIRET : 532648709'. A 'VOIR PLUS' button is visible. Below the results, there is a section titled 'Vous ne retrouvez pas votre client ?' with two steps: '1. Affiner ma recherche' and '2. Ajoutez-le dans MyEH' with an 'AJOUTER L'ENTREPRISE' button highlighted by a red arrow. A blue arrow points from the text 'Je clique sur le chapeau en haut à droite...' to the search results area.

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 ».

The screenshot shows the 'Statut de la demande' page for CERSEI LANNISTER SA. The status is 'Accordée' (Approved) with a green checkmark. The user is notified: 'Vous êtes garantis pour un montant de 40000 € (EUR)'. A table below provides details: 'Etat de la garantie: Garantie totale', 'Date de mise à jour: 28 janv. 2021', 'Date d'échéance: 1 févr. 2021', and 'Montant de la garantie: 40000 € (EUR)'. The user's rating is 3/5.

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.

The screenshot shows the 'Statut de la demande' page for CERSEI LANNISTER SA. The status is 'Demande en cours de traitement' (Request in progress) with a clock icon. A message states: 'Votre demande a bien été prise en compte. Vous recevrez un email dès que nous pourrons vous communiquer une décision. En moyenne, ce type de demande est traité entre 2 et 3 jours.' There is a button 'AJOUTER UN COMMENTAIRE' with an orange arrow pointing to it. A table below shows: 'Etat de la demande: Demande de garantie en attente', 'Montant demandé: 50000 € (EUR)', 'Date de la demande: 28 janv. 2021', and '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).

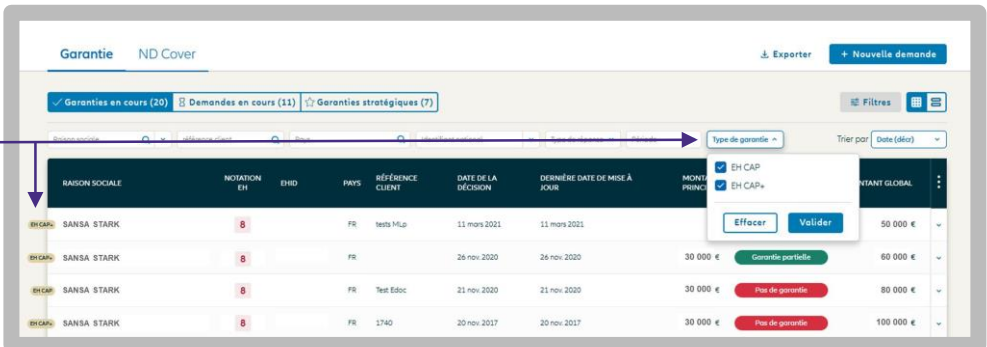
Vous pouvez demander plus de garantie dans les cas suivants :

- 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 : SANS A (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 SANS A (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	Date de la demande	Date de changement de position
	Statut : Répondue	25 févr. 2021	25 févr. 2021

SUPPRIMER

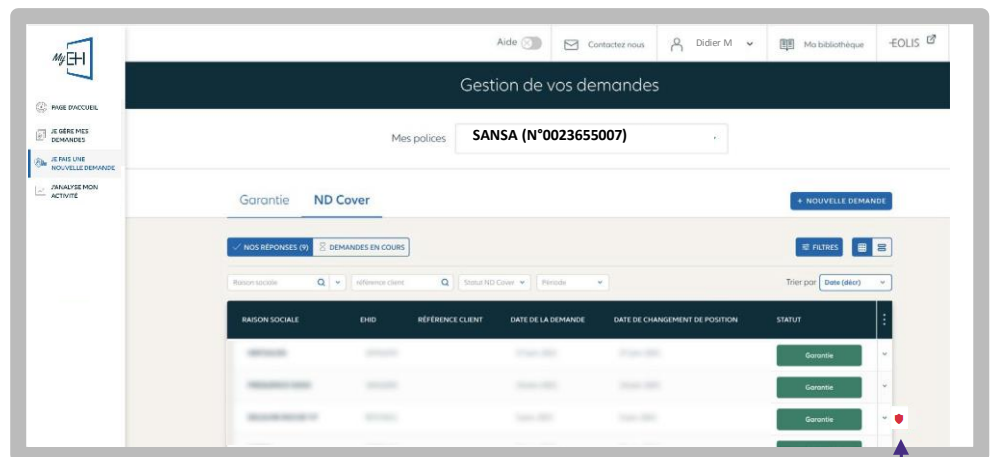
Je souhaite personnaliser le montant de ma garantie. VALIDER

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 bénéficiez d'une couverture en Non Dénommé).



ETAPE 5 : J'ANALYSE MON ACTIVITE

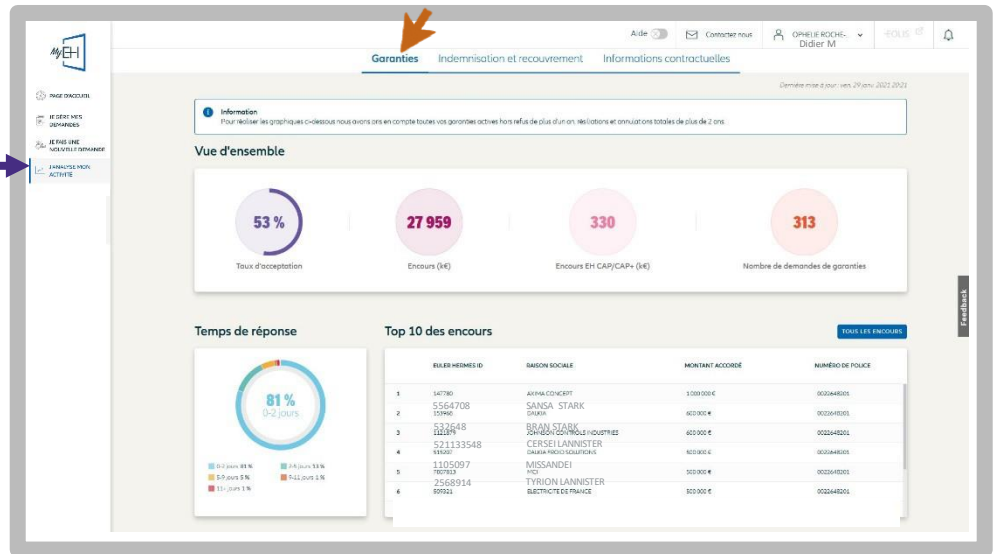
Mes garanties

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 :

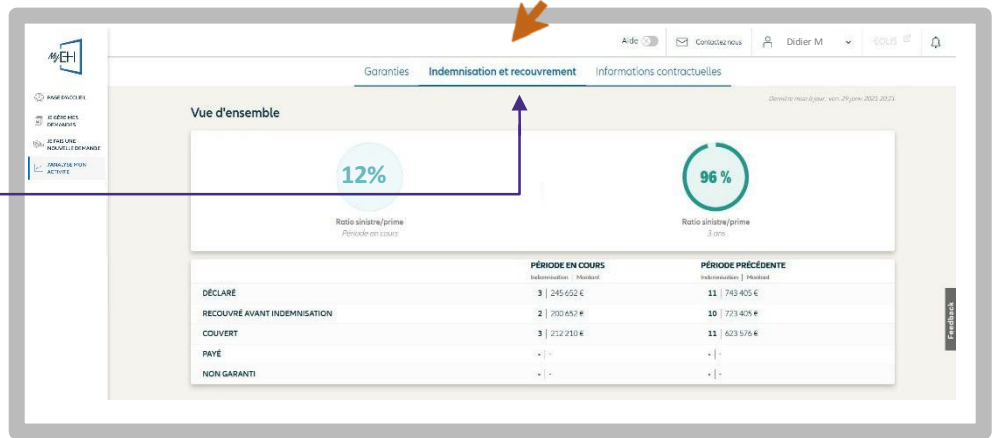
- Le taux d'acceptation mesure la différence entre ce que vous avez demandé en montant de garantie et ce que vous avez obtenu sur les 12 derniers mois.
- L'évolution des encours mesure le cumul des garanties depuis le début du contrat (incluant les nouvelles demandes, les réductions et les résiliations).



Je consulte les informations relatives à mes dossiers contentieux.

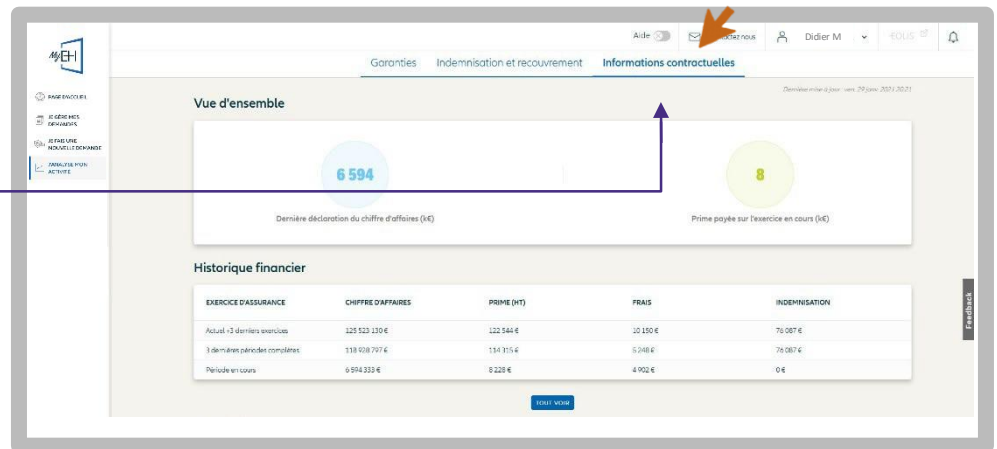
La « période en cours » correspond à l'exercice d'assurance.

La « période précédente » correspond au dernier exercice clos.



Informations contractuelles

J'accède aux informations chiffrées de mon contrat.

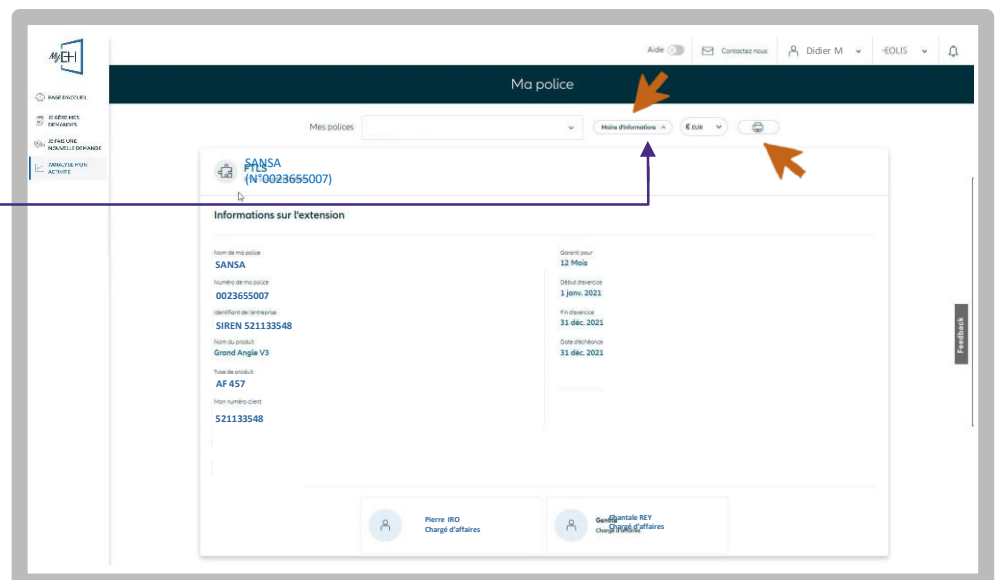


Informations sur ma police

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

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