



## BESTE KLANT,

U hebt gekozen voor een kredietverzekering van Euler Hermes. Dat is verstandig, want met deze kredietverzekering heeft u een oplossing op maat, waardoor uw onderneming veilig kan groeien tegen de gunstigste risicopremie. Wij maken deel uit van de grootste kredietverzekeraar ter wereld en zijn onderdeel van de Allianz Group. Dat betekent dat we bouwen op veel, heel veel, ervaring. En die gebruiken we graag om u van dienst te zijn.

Uw gemak. Dat is het uitgangspunt voor deze manual. U vindt snel het antwoord op een concrete vraag. Maar ook het doorlezen van begin tot eind raden wij u ten zeerste aan. Vooral voor nieuwe medewerkers van uw bedrijf of medewerkers die meer inzicht nodig hebben in de werking van een kredietverzekering.

De hoofdstukken volgen het chronologische verloop van de instrumenten van de kredietverzekering. Vanaf het moment vóór de orderbevestiging tot na een eventuele incasso-procedure. Geen overbodige poespas. Geen woud van regels, maar praktisch: wat u doet op welk moment. En nog in heldere taal ook. Veel leesplezier gewenst!

# Inhoud

## De redenen

Een kredietverzekering, waarom dan?

## Uw rol

Een kredietverzekering, en wat doe ik?

## Vóór de orderbevestiging

U vraagt de kredietlimiet aan

## Orderbevestiging

U bevestigt de order

## Facturering

U levert en factureert

## Debiteurenbeheer

U signaleert en beheert

## Achterstalligheidstermijn

Wat doet u bij achterstalligheid

## Incasso-overdracht

U draagt het incasso over

## Schade-uitkering

U ontvangt de schade-uitkering

## Uw polis

Toelichting op uw polis

## Het contact

Uw contact met ons

De redenen

Uw rol

Vóór orderbevestiging

Orderbevestiging

Facturering

Debiteurenbeheer

Achterstalligheid

Incasso-overdracht

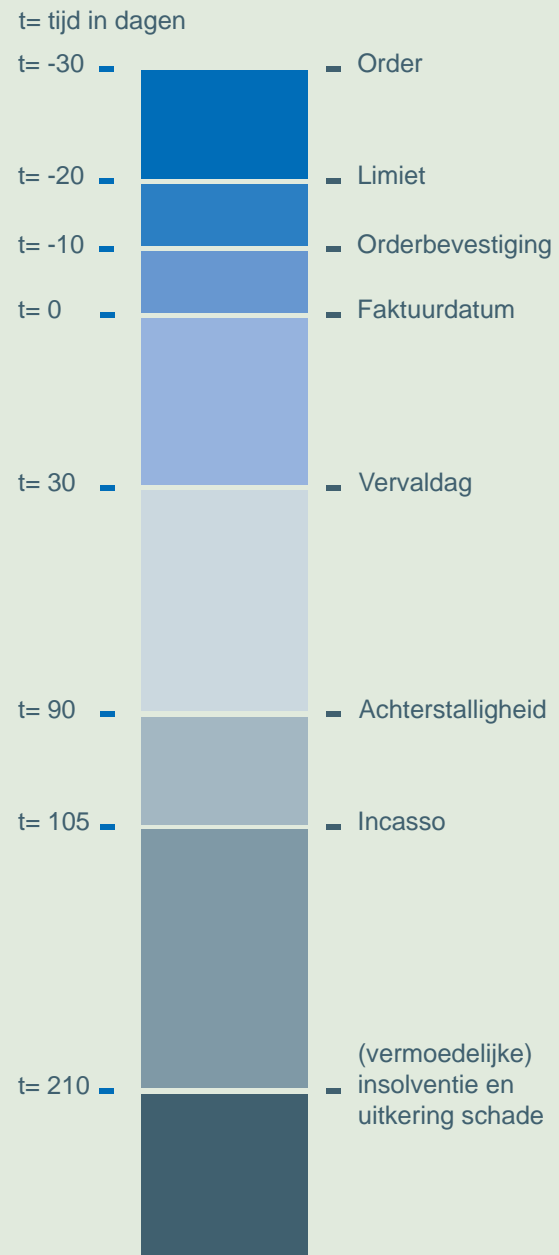
Schade-uitkering

Uw polis

Contact

# Werkwijze kredietverzekering

**EH** EULER HERMES



In dit voorbeeld is uitgegaan van een betalingsconditie van 30 dagen en een achterstalligheidstermijn van 60 dagen

# Een kredietverzekering, waarom dan?

**EH** EULER HERMES

## ALS DE ORDER BINNENKOMT ...

U krijgt snel en betrouwbaar inzicht in het risico op uw afnemer. U bent dus al in deze fase optimaal geïnformeerd. Dat verzekert een maximale slagvaardigheid. U zegt toe. Of niet.

## ALS U GAAT LEVEREN ...

Met de kredietverzekering bereikt u het juiste evenwicht tussen commercieel belang en acceptabel financieel risico voor uw bedrijf. Hoe bepaalt u anders of u met een gerust hart kunt leveren? U levert. Of niet.

## EN HET VERVOLGENS TIJD IS OM TE BETALEN ...

We maken duidelijke afspraken over de incasso-opdracht. We zorgen voor de juiste actie op het juiste moment. Ze betalen. Of niet.

## MAAR ZE NIET KUNNEN BETALEN ...

U heeft een veilig vangnet voor onvoorziene schade. Zo hebben eventuele debiteurenverliezen geen negatief effect op uw bedrijfsresultaat.

... DAN BETALEN WIJ.



# DE REDENEN



# Een kredietverzekering, en wat doe ik?

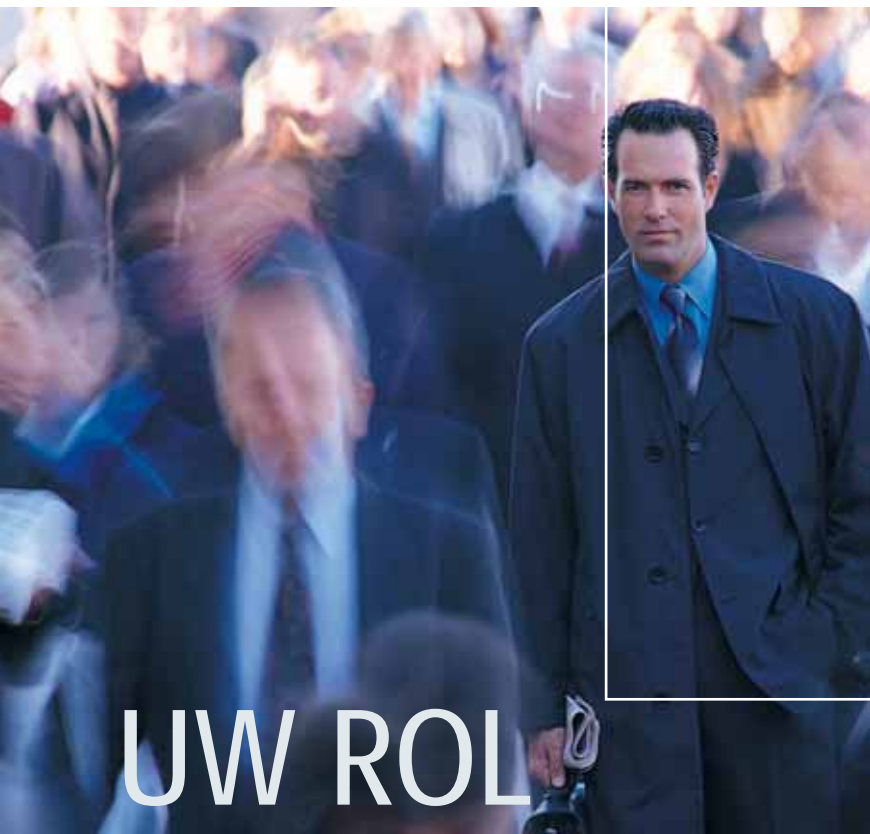


## UW ROL

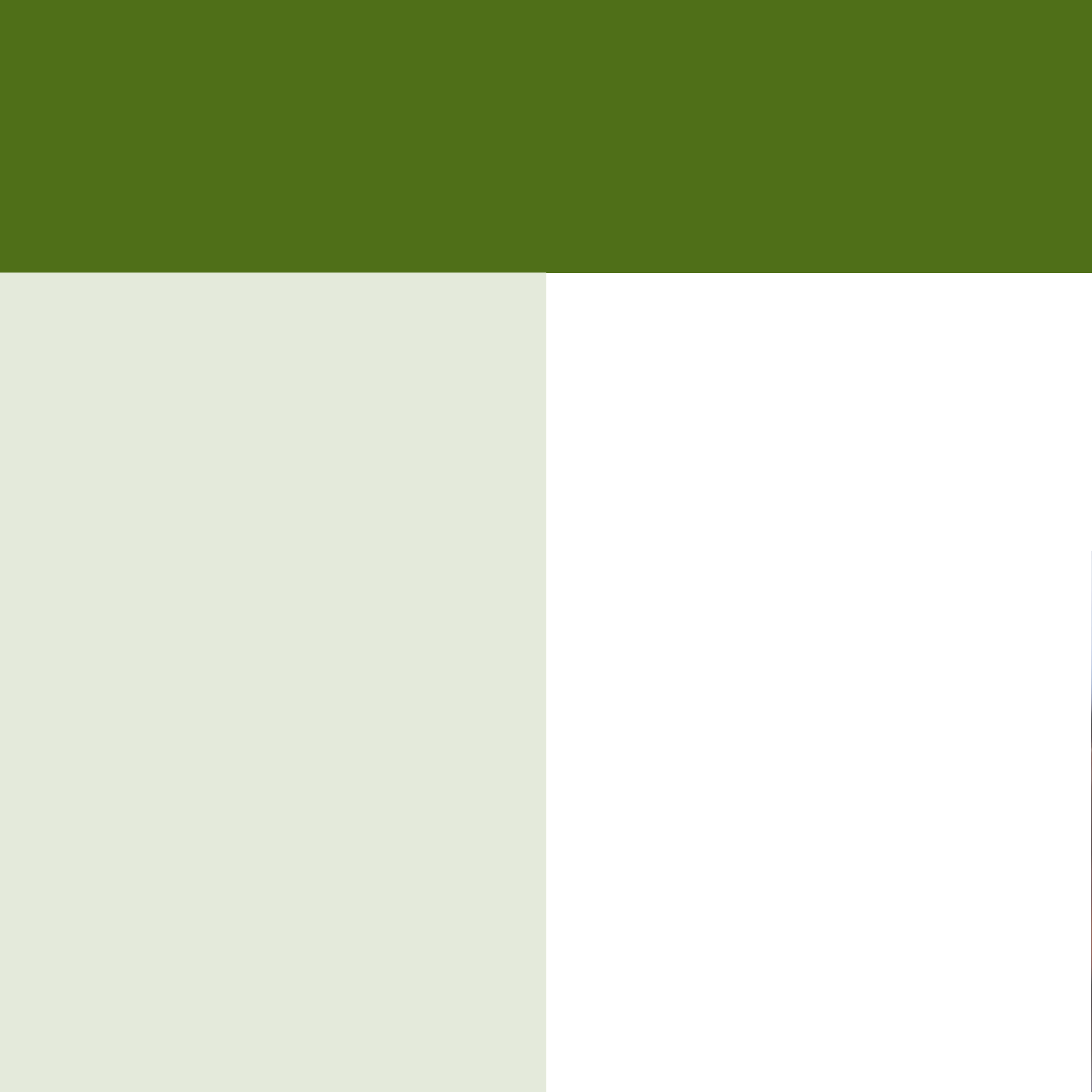
De kredietverzekering beschermt u tegen onverwachte non-betaling. Uw bedrijfsrisico vermindert en u bent verzekerd van een goede nachtrust. Hoewel we het graag zo eenvoudig mogelijk houden, gelden er wel regels en afspraken waaraan verzekeraar en verzekerde zich moeten houden. Deze afspraken helpen non-betaling te voorkomen. Zo betalen wij aan het einde van de rit wél, als de klant dat niet doet.

Dit is uw rol. In de volgende hoofdstukken gaan we op elk punt dieper in.

- U houdt ons op de hoogte van uw eigen ervaring.
- U vraagt een kredietlimiet aan vóórdat u een order bevestigt en het risico aangaat. Hoe dat precies in zijn werk gaat, leest u in het hoofdstuk 'Voor de orderbevestiging'.
- U spreekt vooraf duidelijke verkoop-, leverings- en betalingsvoorwaarden af.
- U signaleert tijdig dat een factuur nog niet is betaald.
- U voert een degelijk en consequent debiteurenbeheer.
- U meldt een dispuut na het verstrijken van de achterstalligheidstermijn.
- U draagt een achterstallige vordering op de juiste wijze over ter incasso.
- U dient, als dat nodig is, tijdig een schadeclaim in.



# UW ROL



# U vraagt de kredietlimiet aan

**EH** EULER HERMES

## HET JUISTE MOMENT

U vraagt een kredietlimiet aan vóórdat u een order bevestigt en het risico aangaat. Dus voordat u begint met uw werkzaamheden:

- Voor het in productie nemen
- Voor het uitleveren of op transport stellen van de goederen
- Voor het begin van de huurtermijn

In het geval dat het fabricage- en contractrisico ook opgenomen is in uw polis, dient u de limietbevestiging te hebben ontvangen vóór het tekenen van de order.

NB. De dekking gaat in op de datum zoals vermeld op de limietbevestiging. De limiet heeft een terugwerkende kracht tot 30 dagen voor de datum van de limietaanvraag.

## OP WELK BEDRIJF

In principe stellen we voor elke debiteur een limiet vast. Behalve voor:

- Particuliere afnemers.
- Overheidsinstanties (tenzij het politieke risico is meeverzekerd).
- Ondernemingen waarin u zelf enig belang heeft.



# VÓÓR DE ORDERBEVESTIGING

# U vraagt de kredietlimiet aan

## DE JUISTE MANIER

U kunt op twee manieren een kredietlimiet verkrijgen:

- U vraagt een limiet aan bij Euler Hermes Services B.V.
- U stelt zelf een limiet vast op basis van zelfbeoordeling (indien van toepassing in uw polis)

## LIMIETAANVRAAG BIJ EULER HERMES

De aanvraag doet u via het on-line informatie systeem van de Euler Hermes Group (Eolis). In veel gevallen krijgt u dan direct een beslissing. Als u geen on-line verbinding kunt maken, kunt u ons uiteraard altijd een fax sturen. Uw fax neemt Euler Hermes direct in behandeling. Fax nr: +31 (0)73 688 99 40.

## Dit hebben we van u nodig

Hoe u de limieten ook aanvraagt, wij hebben altijd bepaalde gegevens van uw afnemer nodig. Met deze gegevens helpt u ons optimaal bij het vinden en beoordelen van de debiteur:

- De officiële naam en eventueel handelsnamen.
- Het adres van de hoofdvestiging en eventuele andere vestigingen.
- Officiële registratienummers: Kamer van Koophandelnummer, BTW-nummer, sirenummer, etc.
- Het gewenste limietbedrag.

## Dit helpt

Deze documenten helpen bij het vinden van die gegevens:

- Uittreksel uit het handelsregister.
- Briefpapier van de afnemer.
- Visitekaartjes.

Graag wijzen wij u erop dat niet Euler Hermes maar u weet met welke debiteur er zaken wordt gedaan. U dient dan ook altijd de gegevens zoals op de limietbevestiging geformuleerd te controleren met de gegevens, zoals die bij u bekend zijn. Alleen zo bent u er zeker van dat de afgegeven dekking betrekking heeft op de juiste (rechtspersoon) debiteur.

# U vraagt de kredietlimiet aan

## LIMIETAANVRAAG VIA ZELFBEOORDELING

Als de clausule 'zelfbeoordeling' in uw polis is opgenomen, kunt u zelf een kredietlimiet vaststellen tot de afgesproken hoogte.

Er zijn twee manieren om zelf de kredietlimiet vast te stellen. Op basis van de betalingshistorie van de klant aan u, of op basis van een handelsinformatierapport.

### Betalingshistorie

U bepaalt de limiet aan de hand van historische betalingservaringen met uw klant. Deze limiet is gemaximeerd tot de afgesproken zelfbeoordelingsgrens en is maximaal het totaal van alle positieve betalingen die u in de afgelopen 12 maanden van uw klant ontving. Deze positieve betalingen dienen wel binnen de op het polisvoorblad genoemde achterstalligheidstermijn van de vordering ontvangen te zijn. Eén positieve betalingservaring in de afgelopen 12 maanden geldt al als voldoende betalingshistorie om zelf een kredietlimiet vast te stellen.

NB. U kunt geen kredietlimiet (meer) vaststellen op basis van zelfbeoordeling indien er betalingen de achterstalligheidstermijn hebben overschreden. Er is dan geen sprake meer van positieve betalingservaring. U dient dan een kredietlimiet aan te vragen.

### Kredietinformatie

U kunt bij handelsinformatiebureaus kredietinformatie kopen. In deze rapporten vindt u kredietadviezen. Euler Hermes heeft een aantal van deze handelsinformatiebureaus goedgekeurd. Uw account manager weet welke dat zijn. In het rapport staat een bedrag waarvoor de debiteur "goed" wordt bevonden. Uiteraard gemaximeerd tot de zelfbeoordelingsgrens die in uw polis staat. Deze limiet is geldig tot 12 maanden na afgifte van het rapport.

NB. In geval van negatieve informatie, weigering van de aangevraagde kredietlimiet, of na intrekking van een kredietlimiet kunt u geen gebruik meer maken van zelfbeoordeling voor de desbetreffende debiteur.

### Als de debiteur niet in ons systeem voorkomt

Dan plaatst u via Eolis een zogenaamde mailboxaanvraag. U voert dan de gegevens in die u heeft. Wij zoeken dan voor u de onderneming en stellen een limiet vast.

# U vraagt de kredietlimiet aan

## Rekenvoorbeeld met fabricage- en contractrisico

|                           |             |
|---------------------------|-------------|
| Orders in portefeuille    | 10.000,-*   |
| te factureren / verzenden | 15.000,-**  |
|                           | <hr/>       |
|                           | 25.000,-    |
| Marge 10%                 | 2.500,-     |
|                           | <hr/>       |
| Kredietlimiet             | 27.500,-    |
|                           | <hr/> <hr/> |

\* fabricage- en contractrisico

\*\* maximaal openstaand saldo gedurende het verzekeringsjaar

## Rekenvoorbeeld zonder fabricage- en contractrisico

|                           |             |
|---------------------------|-------------|
| te factureren / verzenden | 15.000,-*   |
|                           | <hr/>       |
|                           | 15.000,-    |
| Marge 10%                 | 1.500,-     |
|                           | <hr/>       |
| Kredietlimiet             | 16.500,-    |
|                           | <hr/> <hr/> |

\* maximaal openstaand saldo gedurende het verzekeringsjaar

## HOE STELT U HET BENODIGDE LIMIETBEDRAG VAST

Wij adviseren u om het bedrag van de kredietlimiet zo reëel mogelijk aan te vragen.

Misschien denkt u: "hoe hoger de kredietlimiet, hoe beter ik ben verzekerd". Het gaat echter om uw hoogst openstaande saldo op uw debiteur op enig moment. Dit bedrag is het maximale risico dat u loopt.

## FABRICAGE- EN CONTRACTRISICO

Als fabricage- en contractrisico opgenomen is in uw polis, dan heeft u ook het risico verzekerd tussen de contractdatum en de levering / factuurdatum. De hoogte van dat risico berekenen we als volgt: het is het maximale bedrag aan vorderingen en/of de waarde van nog niet uitgevoerde contracten. Dat laatste is het werk dat u op dat moment al uitgevoerd heeft, gewaardeerd tegen kostprijs.

## BTW

Heeft u BTW meeverzekerd? Dan vermeerderd u uw limietaanvraag met het BTW-percentages dat van toepassing is.

# U bevestigt de order

## **EH** EULER HERMES

### WAT STAAT ER OP DE ORDERBEVESTIGING?

U heeft uw kredietlimiet aangevraagd en bevestigd gekregen of (indien van toepassing in uw polis) zelf vastgesteld op basis van zelfbeoordeling.

U kunt nu de order bevestigen.

De volgende zaken staan hier in ieder geval in:

- Een beschrijving van uw product of dienst.
- Het volume of het aantal.
- De prijs.
- De valuta waarin de klant dient te betalen.
- De periode die de klant heeft om op de order terug te komen (bij een eventueel dispuut).
- Het eigendomsvoorbehoud.
- De betalingsvoorwaarden.
- De leveringsvoorwaarden.

NB. De onderneming genoemd op de limietbevestiging dient overeen te komen met de onderneming welke de order heeft geplaatst.

Graag wijzen wij u erop dat niet Euler Hermes maar u weet met welke debiteur er zaken wordt gedaan. U dient dan ook altijd de gegevens zoals op de limietbevestiging geformuleerd te controleren met de gegevens, zoals die bij u bekend zijn. Alleen zo bent u er zeker van dat de afgegeven dekking betrekking heeft op de juiste (rechtspersoon) debiteur.

# ORDERBEVESTIGING

# U bevestigt de order

## ALGEMENE VERKOOP-, LEVERINGS- EN BETALINGS- VOORWAARDEN

Deze condities zijn van groot belang, omdat ze u achteraf het recht geven om stappen te ondernemen als er iets misgaat. Daarom vragen wij altijd inzage in uw algemene voorwaarden voordat we een polis kredietverzekering afsluiten. Zorg ervoor dat in uw polis altijd de maximale betalingsconditie is opgenomen die u afspreekt. Voor eventuele aanpassingen aan de polis kunt u contact opnemen met uw account manager.

### **Dit staat in uw algemene verkoop-, leverings- en betalingsvoorwaarden**

Zorgt u er in elk geval voor dat uw algemene voorwaarden deze informatie bevatten:

- Een verwijzing naar het toepasselijk recht, zodat u bij een eventueel dispuut weet welk recht van toepassing is.
- Het eigendomsvoorbehoud.
- Een voorbehoud tot het wijzigen van de overeengekomen betalingsconditie, als u daar serieuze aanleiding toe heeft.
- De vermelding dat bij incasso-overdracht de klant aansprakelijk is voor kosten en rentederving.

NB. Voor ieder land gelden andere regels met betrekking tot uw leverings- en betalingsvoorwaarden. Uw voorwaarden moeten in elk geval in de lokale taal zijn opgesteld. Bovendien stuurt u ze bij elke order opnieuw mee. In veel landen is een depot van voorwaarden bij bijvoorbeeld Kamers van Koophandel ontoereikend. Wij adviseren u om uw leverings- en betalingsvoorwaarden te laten controleren door een jurist.

### **Extra adviezen**

- Vraag uw afnemer altijd om een order voor akkoord te ondertekenen.
- Misschien hanteert uw klant inkoopvoorwaarden. Accepteer deze alleen als ze niet conflicteren met uw eigen leverings- en betalingsvoorwaarden. Bij twijfel raden we u aan om advies in te winnen bij uw jurist. Indien u genoodzaakt bent met inkoopvoorwaarden akkoord te gaan en deze conflicteren met uw eigen leverings-, en betalingsvoorwaarden dan moet u deze voor akkoord voorleggen aan Euler Hermes.

# U levert en factureert

**EH** EULER HERMES

## U LEVERT ...

U levert uw prestatie en houdt zich daarbij uiteraard aan de leveringsvoorwaarden.

Op het moment van levering heeft u geen beschikkingmacht meer over de goederen. Op dit moment start het risico op non-betaling op uw polis kredietverzekering.

Zorg ervoor dat u de klant altijd laat tekenen voor de prestatie of de ontvangst van de goederen.

In de orderbevestiging neemt u dit op als leveringsvoorwaarde.

## ... EN FACTUREERT

U stuurt uw factuur uiterlijk 5 werkdagen na de levering.

Uw factuur bevat in elk geval de volgende informatie:

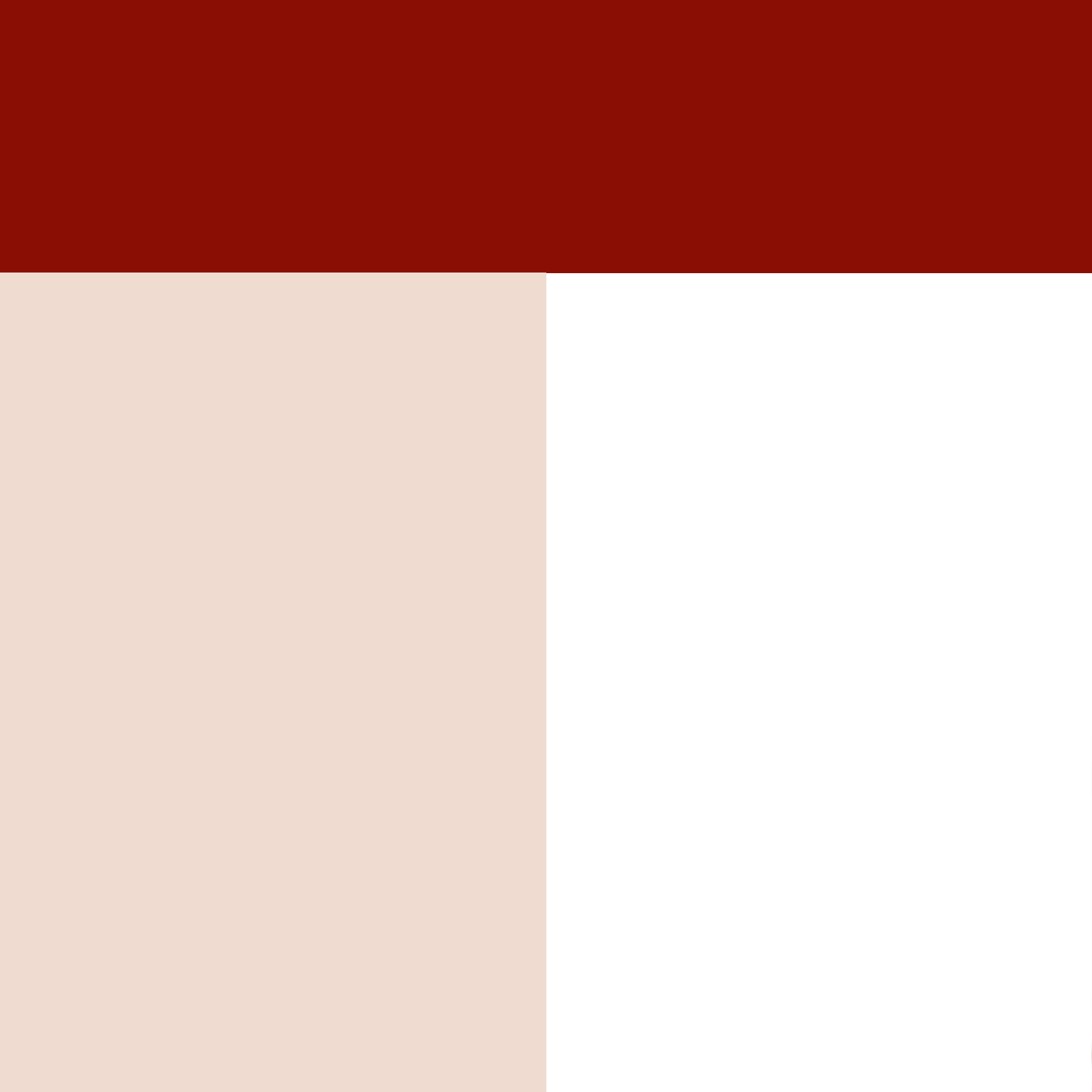
- Een korte omschrijving van uw product of dienst. U kunt verwijzen naar de orderbevestiging.
- Het aantal of het volume.
- Het bedrag in de valuta die u heeft afgesproken.
- De betalingsconditie zoals vermeld op de order(bevestiging).
- Een verwijzing naar de leverings- en betalingsvoorwaarden, die u al met de orderbevestiging meestuurde.

### Extra adviezen

- Let erop dat de onderneming op uw factuur overeenkomt met de onderneming zoals geformuleerd op de limietbevestiging.



# FACTURERING



# U signaleert en beheert

**EH** EULER HERMES

## DE VERVALDAG

Dit is de dag dat uw factuur betaald moet zijn. Immers u heeft met uw klant afgesproken dat hij na de factuurdatum binnen de afgesproken betalingstermijn zou betalen. Gebeurt dat niet dan begint het actieve herinneringsproces.

## HET OVERZICHT: UW CREDITMANAGEMENT

- rekeningoverzicht
- aanmaning
- telefonisch contact
- laatste aanmaning
- ingebrekestelling
- incasso-opdracht

## Standaardbrieven

Op het moment dat de factuur vervalt, begint de officiële achterstalligheidsperiode. In deze periode herinnert u uw debiteur verschillende malen aan zijn verplichting. Wij adviseren u om voor deze gelegenheid standaardbrieven op te stellen. In elke brief verwijst u dan naar de vorige brief. Stuur niet te veel brieven en maak de toon steeds dwingender. Ook moet de klant weten wat er gebeurt als hij niet betaalt of te laat betaalt.

## De ingebrekestelling

De laatste brief die u stuurt voordat u het dossier ter incasso overdraagt is een zogenaamde officiële ingebrekestelling. Hierin staat duidelijk vermeld dat ondanks diverse pogingen betaling is uitgebleven, dat u daarom de zaak uit handen geeft en dat u rente en kosten conform uw voorwaarden in rekening brengt. Deze brief verstuurt u aangetekend en met ontvangstbevestiging. De ingebrekestelling is een belangrijk document om in gerechtelijke procedures de rechten van beide partijen helder te krijgen.



# DEBITEURENBEHEER

De  
redenen

Uw rol

Voor order-  
bevestiging

Order-  
bevestiging

Facturering

Debiteuren-  
beheer

Achter-  
stalligheid

Incasso-  
opdracht

Schade-  
uitkering

Uw  
pollis

Contact

# U signaleert en beheert

Daarom moet er het volgende in staan:

- U schrijft letterlijk dat u de klant 'in gebreke stelt'.
- U kondigt in deze brief bovendien aan dat u de vordering ter incasso zult overdragen aan een derde partij, als de klant niet binnen een redelijke termijn betaalt. Meestal is dat 15 dagen.
- Die derde partij is meestal onze eigen incassoservice Euler Hermes Services B.V..

NB. Vanaf het moment van het ontstaan van achterstallige vorderingen zijn nieuwe leveringen niet meer gedekt. Vanaf het moment van het incasso-overdracht zijn nieuwe leveringen niet meer toegestaan.

## Ouderdomslijst

Om een goed overzicht te hebben, kunt u het best een ouderdomslijst aanleggen. Op deze lijst ziet u hoe oud de vorderingen zijn die u heeft. U kunt ook zien welke debiteuren de achterstalligheidstermijn overschrijden.

Het is verstandig de lijst één keer per 14 dagen uit te draaien. Steeds op hetzelfde, vooraf vastgestelde moment.

## Extra adviezen

- Naast schriftelijke herinneringen raden wij aan ook af en toe te bellen. Het blijkt dat dit persoonlijke contact vaak goed werkt. Vergeet u dan niet eventuele afspraken weer schriftelijk vast te leggen!
- Misschien wilt u met uw debiteur afwijkende betalingsafspraken maken. Zorg dan dat u hiervoor onze toestemming krijgt, zodat u altijd in uw recht staat. Toestemming is noodzakelijk wanneer de termijn van de betalingsregeling de in de polis opgenomen achterstalligheids-termijn overschrijdt.
- Misschien heeft u uw creditmanagement of debiteurenbeheer uitbesteed aan een administratiekantoor of factormaatschappij. Ook in die gevallen blijft u zelf verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de polisvoorwaarden.

# Wat doet u bij achterstalligheid

**EH** EULER HERMES

## WAT VERANDERT ER NA HET VERSTRIJKEN VAN DE ACHTERSTALLIGHEIDSTERMIJN?

Zodra een factuur achterstallig is zijn nieuwe leveringen niet verzekerd.

In de polis staat welke achterstalligheids termijn van toepassing is voor de in uw polis opgenomen landen en betalingscondities. Let op: vooral voor debiteuren in Zuid en Oost Europa gelden vaak kortere achterstalligheidstermijnen. De landen waarvoor dit geldt, staan apart in uw polis vermeld.

## WAT DOET U MET BETWISTE FACTUREN?

Wanneer een factuur betwist wordt, meldt u deze betwiste facturen minimaal één keer per maand. Deze melding kunt u doen via Eolis. Maar u kunt uw betwiste vorderingen ook melden via het formulier "Incasso-overdracht / Schademelding". Dit formulier vindt u in de polismap.



# ACHTERSTALLIGHEIDSTERMIJN

De  
redenen

Uw rol

Voór order-  
bevestiging

Order-  
bevestiging

Facturering

Debiteuren-  
beheer

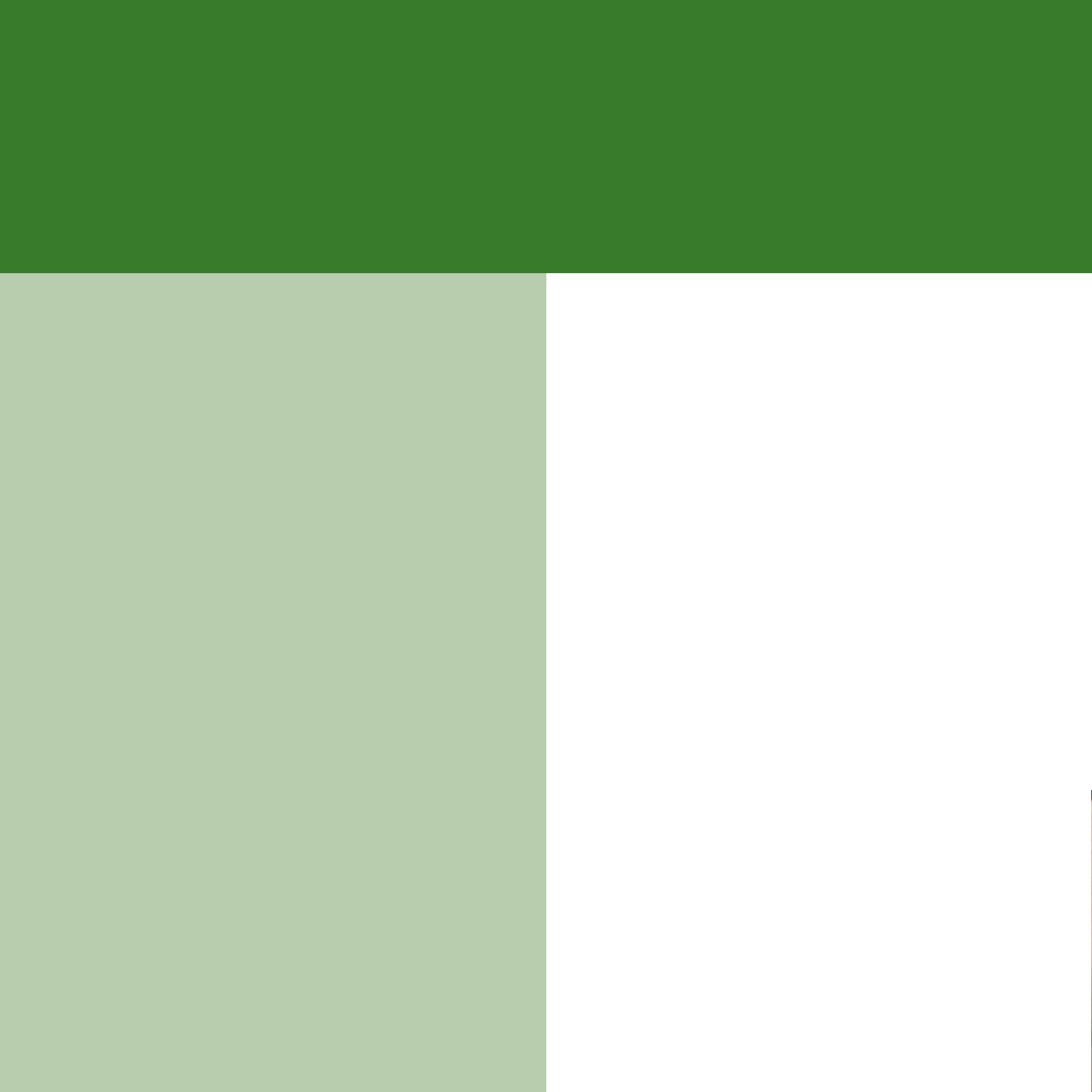
Achter-  
stalligheid

Incasso-  
overdracht

Schade-  
uitkering

Uw  
polis

Contact



# U draagt het incasso over



## UW VOORDEEL

Voor alle polissen geldt dat wij alle diensten verlenen die bij een incassoprocedure komen kijken. Dat gebeurt door de afdeling Claims & Collections van Euler Hermes Services B.V.. Voor u betekent dit dat u profiteert van voordelen die andere incassobureau's u niet kunnen bieden. Voorbeelden zijn o.a.:

- Bij meerdere dossiers op één debiteur kunnen wij de dossiers samenvoegen en staan wij sterker bij o.a. het afspreken van betalingsregelingen.
- Omdat wij wereldmarktleider zijn op het gebied van het zakelijke incasso met een uitgebreid internationaal netwerk kunnen wij ook in het buitenland succesvol opereren. We hebben namelijk zowel kennis van het rechtstelsel en de wetgeving als van de lokale markt en de taal.
- Uw vordering zal voor automatisch schade-loosstellen in aanmerking kunnen komen.

## WANNEER?

Als de achterstalligheidstermijn is verstreken dan draagt u, binnen de in de polis gestelde incassotermijn, de vordering aan ons ter incasso over. Dit mag ook eerder als u negatieve signalen krijgt.

Het is belangrijk om op tijd het incasso aan ons over te dragen. Bij elke vertraging wordt namelijk de kans op schade groter. Bovendien heeft het niet tijdig overdragen gevolgen voor de dekking onder uw polis.

## HOE WERKT DIT?

### Informeren

In uw polismap vindt u het formulier Incasso-overdracht / Schademelding. Het volledig ingevulde formulier stuurt u naar ons toe samen met alle relevante correspondentie en documenten. Hier geldt het devies: hoe uitgebreider u ons informeert, hoe beter.

Neemt de debiteur tijdens de incassoprocedure contact met u op? Of ontvangt u een betaling? Laat dit dan direct weten aan uw incassant. U kunt dan met hem of haar overleggen over het vervolg van de procedure.



# INCASSO-OVERDRACHT

# U draagt het incasso over

Ook wij doen ons best u zo uitgebreid mogelijk te informeren. Daarom krijgt u van ons elke maand:

- De status van alle lopende incassodossiers.
- Een tussentijdse afrekening van geïncasseerde bedragen.
- Ook kunt u de status van uw incassodossiers bekijken via Eolis.

NB. Tijdens een incassoprocedure is het niet toegestaan aan de betreffende klant te leveren. Behalve als wij daarvoor goedkeuring hebben afgegeven.

## WAT KOST HET?

### **U betaalt en claimt**

Hebben wij succesvol geïncasseerd, dan bent u ons incassokosten (o.a. incassoprovisie "no cure, no pay") verschuldigd. Hiervoor geldt de laatstgeldende tarievenlijst van Euler Hermes Services B.V..

### **Incassokosten zijn meeverzekerd**

Valt het dossier dat u aan ons overdraagt onder de dekking van uw polis kredietverzekering, dan zijn alle incassokosten meeverzekerd volgens het dekkingspercentage in uw polis. Onder incassokosten verstaan we incassoprovisie, kosten van ingeschakelde derden, of proces- en executiekosten. Alleen dossierkosten zijn niet meeverzekerd.

# U ontvangt de schade-uitkering

**EH** EULER HERMES

## WANNEER IS ER SPRAKE VAN SCHADE?

Schadegebeurtenissen zijn o.a. insolventie of vermoedelijke insolventie, afhankelijk van uw polistype. Er is sprake van vermoedelijke insolventie wanneer uw debiteur 180 dagen na de vervaldag van de factuur nog niet heeft betaald.

Als insolventie of vermoedelijke insolventie zich voordoet, kan de schadeafhandeling op twee manieren plaatsvinden:

- Automatisch schadeloosstellen.
- Indiening schadeclaim.

### **Automatisch schadeloosstellen of indiening schadeclaim**

Als u uw vordering aan Euler Hermes Services B.V. ter incasso heeft over-gedragen, dan zal Euler Hermes zorgdragen voor het automatisch in behandeling nemen van uw schadeclaim. Op het moment dat er sprake is van een verzekerd verlies, dan zal binnen 14 dagen de schadeloosstelling automatisch plaatsvinden, dit onder het voorbehoud dat alle relevante informatie voorhanden is.

# SCHADE-UITKERING

# U ontvangt de schade-uitkering

## **Indiening schadeclaim**

Als het incasso niet door Euler Hermes Services B.V. wordt gevoerd, zult u zelf een schade-aangifteformulier moeten invullen en toesturen. Ook dient u zelf een schadeaanvraagformulier in te vullen en toe te sturen, wanneer uw debiteur al voor overdracht van uw vordering ter incasso in staat van faillissement / surséance van betaling verkeerde. In dit geval zorgt u zelf voor het indienen van deze vordering bij de bewindvoerder / curator.

Wij zullen uw schadeaanvraag in behandeling nemen en u hierover informeren. Als uw vordering verzekerd blijkt, ontvangt u een schadeloosstellingformulier. Als u dit formulier ondertekend aan ons terugstuurt, maken wij het bedrag binnen twee weken aan u over.

## **Extra adviezen in geval van indiening schadeclaim**

- Houdt u er rekening mee dat schade alleen gedekt is als u binnen 6 maanden na het ontstaan van de schade aangifte doet. De schade ontstaat 180 dagen na vervalddag van de (oudste) factuur alsmede op de insolventiedatum van uw debiteur.

- Houdt u er rekening mee dat alle rechten op schadeloosstelling vervallen, indien het schadeloosstellingformulier niet binnen 6 maanden na ontstaan van de schade ondertekend aan ons teruggestuurd wordt.

## **WAAR U VERDER NOG REKENING MEE MOET HOUDEN**

- Indien u nadat wij u schadeloos hebben gesteld nog een betaling van uw debiteur ontvangt, een revenue, dan dient u de gehele betaling over te maken naar Euler Hermes. Revenuen worden naar rato van ieders verlies verdeeld en aan u uitbetaald.
- Het is belangrijk dat wij op de hoogte worden gehouden van alle correspondentie die u voert met debiteuren, bewindvoerders of curatoren. Als u in een schadegeval of lopend incassodossier correspondentie ontvangt, stuur dit dan direct aan ons door.

# Toelichting op uw polis



## AANPASSINGEN AAN DE POLIS

Als u zaken gaat doen in een land wat nog niet in uw polis is opgenomen of omdat u een nieuwe betalingsconditie wilt opnemen, neemt u dan contact op met uw account manager.

## UW POLIS

Het moment dat uw contract (polis) expireert, is het meest geschikte moment om uw polisvoorwaarden of polisdekking nog eens te bekijken. Waarom? Omdat uw account manager van Euler Hermes dan toch contact met u of uw makelaar opneemt. Enerzijds om te kijken of uw voorschotpremie dient te worden aangepast of bijvoorbeeld om een omzetprognose te vragen.

## UW PREMIE

Uw premie verandert elk jaar, omdat uw omzet steeds verandert, maar ook omdat u in het ene jaar gunstige en in het andere jaar ongunstige schaderesultaten behaalt.

Uw premie is gebaseerd op een omzetprognose. Die premie kan dus te hoog of te laag ingeschat zijn. Uiteraard betaalt u uiteindelijk premie over uw daadwerkelijk gerealiseerde en verzekerbare omzet. En dat gebeurt op basis van uw omzetopgave. U krijgt dus of een naheffing of een restitutie (tot de minimumpremie in uw polis).



# UW POLIS

# Toelichting op uw polis

## DE OMZETOPGAVE

Uw account manager of uw assurantie-tussenpersoon vraagt u eens per jaar om uw definitieve verzekerbare omzet te declareren. Dat is een belangrijke polisvoorwaarde.

U ontvangt van uw account manager na ieder verzekeringsjaar een omzetopgaveformulier.

### Op tijd

U vult het omzetopgaveformulier in en stuurt het terug binnen 1 maand na afloop van een verzekeringsjaar. Euler Hermes stelt dan uw definitieve premie vast en zorgt voor restitutie of naheffing. In sommige gevallen, bijvoorbeeld bij sterke omzetschommelingen, kan een accountantsverklaring worden verzocht.

### Met de juiste informatie

Op het omzetopgaveformulier staan alle landen vermeld welke in de polis zijn opgenomen. U geeft per land per betalingsconditie aan wat de totale omzet is geweest die u met debiteuren in dat land gerealiseerd heeft.

U hoeft echter niet alle omzet op te geven.

In de toelichting bij het formulier leest u welke debiteuren u buiten beschouwing kunt laten. We noemen de belangrijkste:

- Debiteuren waarop een nul limiet is afgegeven.
- Debiteuren met wie u op contante basis zaken heeft gedaan (behalve bij fabricage- of contractrisico).
- Particuliere bedrijven en overheidsinstellingen (voorzover u geen politieke dekking heeft).
- Gelieerde ondernemingen, dus zuster-, dochter- of moedermaatschappijen.

### Ook als u geen kredietlimiet heeft

Het is belangrijk de omzet van al uw debiteuren op te geven, ook wanneer u geen kredietlimiet heeft aangevraagd. U heeft namelijk de plicht om voor al uw debiteuren een dekking vast te stellen, of door een limiet aan te vragen bij Euler Hermes of door een limiet zelf vast te stellen op basis van zelfbeoordeling (indien van toepassing in uw polis). Meer informatie hierover leest u in het hoofdstuk 'U vraagt de kredietlimiet aan, voor de orderbevestiging'.

# Toelichting op uw polis

## ... CONTROLEERT U DE LIMIETVERLENGINGSLIJST

Debiteuren waar wij een kredietlimiet op hebben afgegeven volgen wij actief. We zijn voortdurend bezig het risico op uw debiteuren te (her)beoordelen. Als u overgaat naar een nieuw verzekeringsjaar, betaalt u daarvoor zogenaamde limietverlengingskosten.

### Op tijd

U wilt natuurlijk alleen limietkosten betalen over kredietlimieten op debiteuren waarmee u daadwerkelijk zaken doet. Daarom ontvangt u van ons 6 weken voor afloop van het verzekeringsjaar een limietverlengingslijst. Daarop geeft u aan met welke debiteuren u geen zaken meer doet. Deze limieten komen dan te vervallen. Zorg ervoor dat de lijst voor het nieuwe verzekeringsjaar bij ons binnen is. Zo voorkomt u overbodige kosten.

### Met de juiste informatie

De limietverlengingslijst is alleen bedoeld voor limietverlenging. Een eventuele limietverhoging vraagt u aan via Eolis.



# Uw contact met ons



U kunt op de volgende manieren met ons in contact komen:

## EOLIS

Eolis is het on-line informatiesysteem van de Euler Hermes Group. Hiermee kunt u vanaf uw computer, via internet, rechtstreeks kredietlimieten aanvragen bij Euler Hermes. Via de beveiligde site: <http://www.eolis.nl> krijgt u met uw polisnummer en wachtwoord toegang tot het systeem. U ontvangt snel een beslissing op uw kredietlimietaanvraag, zodat u direct, zonder vertragingen, uw order kunt uitleveren.

Via verschillende zoekcriteria, en combinaties ervan, selecteert u de debiteur op o.a.:

- Uniek registratienummer (KvK nummer, buitenlands registratienummer)
- Naam, adres, plaats
- Postcode
- Land

Verder vindt u er overzichten van bestaande limieten en van onderhanden limietaanvragen. Tevens kunt betwistingen melden en de status van uw incasso-dossiers volgen. Voor Engelstalige gebruikers bestaat de mogelijkheid om de taalinstelling te veranderen. Onze gespecialiseerde helpdesk staat voor u klaar, voor al uw vragen of opmerkingen. U bereikt de helpdesk via telefoonnummer (073) 688 99 90.



# HET CONTACT

# Uw contact met ons

## BELANGRIJKE TELEFOON- NUMMERS EN ADRESSEN:

**Euler Hermes Kredietverzekering N.V.**  
Postbus 70571  
5201 CZ 's-Hertogenbosch  
info@eulerhermes.nl

**Euler Hermes Services B.V.**  
Postbus 70571  
5201 CZ 's-Hertogenbosch

**Algemeen telefoonnummer**  
(073) 688 99 99

**Telefoonnummer helpdesk EOLIS**  
(073) 688 99 90

**Faxnummer accountmanagement**  
(073) 688 99 20

**Faxnummer Risk Underwriting**  
(073) 688 99 40

**Faxnummer Claims & Collections**  
(073) 688 99 60

## UW ACCOUNT TEAM

U heeft binnen Euler Hermes uw eigen account team. U heeft steeds met dezelfde mensen te maken. Zij kennen uw bedrijf en uw debiteuren.

### Account manager

Dit is de algemene contactpersoon voor uw polis. Hij of zij is o.a. verantwoordelijk voor de volgende zaken:

- Polismutaties
- Polisverlenging
- Kwaliteit van de dienstverlening
- Algemene vragen en / of opmerkingen over uw polis

De account manager wordt ondersteund door een binnendienst medewerk(st)er zodat u altijd te woord wordt gestaan.

### Risk underwriter

Het aanvragen en beoordelen van limieten gebeurt via uw underwriter. U kunt bij hem of haar terecht als u vragen heeft over debiteuren of limietbeslissingen. Hij of zij geeft u ook graag informatie over de status van uw limietaanvragen.

### Incassant

De medewerkers van de afdeling Claims & Collections incasseren uw vordering bij non-betaling. Als u vragen of mededelingen heeft over een incassodossier, kunt u terecht bij de persoon die op uw rapportage vermeld staat. Ook zal deze persoon met u contact opnemen als hij/zij vragen heeft over het incassodossier.

### Schadebehandelaar

Als u een schade bij ons meldt wordt deze direct in behandeling genomen. Wanneer u vragen en/of opmerkingen heeft, kunt u altijd met onze afdeling Claims & Collections contact opnemen.

### Assurantietussenpersoon

Als uw polis via een assurantietussenpersoon bij Euler Hermes is ondergebracht, speelt hij/zij een belangrijke rol. De assurantietussenpersoon bewaakt de condities in uw polis en behartigt uw belangen. Ook kan hij/zij u adviseren in zaken zoals procedures, poliscondities, limietbeslissingen, het uitvoeren van de polis en andere zaken.