

## Code d'accès MyHISCOX

### Comment obtenir des codes d'accès à MyHiscox ?

Vous pouvez adresser une demande à [extranet.courtiers@hiscox.fr](mailto:extranet.courtiers@hiscox.fr) en précisant votre nom, prénom, email professionnel, nom du cabinet, numéro de code courtier (que vous trouverez sur un bon de commission).

### Est-il possible d'avoir plusieurs comptes utilisateurs MyHiscox pour un même courtier ?

Oui, vous pouvez adresser votre demande à [extranet.courtiers@hiscox.fr](mailto:extranet.courtiers@hiscox.fr) en précisant les noms, prénoms, emails professionnels, nom du cabinet, numéro de code courtier (que vous trouverez sur un bon de commission) des personnes concernées.

### Que puis-je faire si mon compte est bloqué ?

Vous pouvez adresser une demande à [extranet.courtiers@hiscox.fr](mailto:extranet.courtiers@hiscox.fr) pour débloquer votre compte.

### Que puis-je faire si j'ai oublié mon mot de passe ?

Vous pouvez demander votre mot de passe en cliquant sur « Mot de passe oublié » sur la page de connexion. Il vous sera envoyé par email instantanément.

### Comment puis-je modifier l'adresse email d'un utilisateur MyHiscox ?

Vous pouvez adresser une demande à [extranet.courtiers@hiscox.fr](mailto:extranet.courtiers@hiscox.fr).

## Fonctionnement du site

### Y a-t-il un navigateur internet recommandé pour l'utilisation de MyHiscox ?

Nous recommandons d'utiliser Chrome, Safari, Firefox ou Explorer à jour.

### Que faire si le site ne fonctionne pas.

Vous pouvez joindre l'équipe MyHiscox au 05 56 67 71 73 ou par email à [hiscox.asspro@hiscox.fr](mailto:hiscox.asspro@hiscox.fr)

Vous trouverez dans la rubrique « Nous contacter » les coordonnées des équipes Hiscox à votre disposition.

## Avantages MyHISCOX

### Pourquoi utiliser MyHISCOX plutôt que d'interroger les équipes de souscription Hiscox directement ?

MyHiscox est adapté à la souscription de risques standards et offre aux courtiers de nombreux avantages :

- **Exonération des 30€ de frais d'émission de police**
- Des **libellés étendus et adaptés** afin de :
  - correspondre à la majorité des besoins des assurés
  - offrir aux courtiers plus de confort dans leur obligation de conseil avec des libellés étendus plutôt que restreints
- L'accès à des **conditions adaptées aux indépendants et TPE** (primes moins élevées, montant de garantie à partir de 100 000€, sans franchise pour nos principales RCP) inaccessibles en souscription via un souscripteur, mais avec les mêmes garanties adaptées et spécialisées,
- **Une autonomie et une réactivité immédiate** (obtention de projets et contrats sans délai et disponible 24/7),
- La possibilité de **réaliser des avenants en ligne** sur les contrats émis en ligne,
- La possibilité d'**éditer et rééditer les contrats et les attestations en ligne**,
- Une **équipe dédiée et réactive** pour les accompagner en cas de doutes/questions.

## Documentation et Formation

### Comment puis-je accéder au centre de documentation et formation ?

Quelle que soit la page du site MyHiscox sur laquelle vous naviguez, vous avez un accès à notre centre de documentation et formation depuis un onglet du menu de MyHISCOX en haut de la page. L'accès au centre de documentation et formation nécessite un code d'accès à MyHiscox.

### Comment puis-je me former à MyHiscox ?

- Vous disposez d'un ensemble de vidéos tutoriels dans notre centre de documentation et de formation.
- Notre équipe dédiée MyHiscox se tient à votre disposition au 05 56 67 71 73 pour définir vos besoins et convenir d'une formation avec vos équipes.

**Où puis-je récupérer vos CG, les modules de garantie, les IPID ?**

Ces documents sont téléchargeables dans le centre de documentation et formation.

**Projets d'assurance****Quels produits peut-on souscrire via MyHiscox ?**

L'ensemble du périmètre offert par MyHiscox est disponible sur le flyer MyHiscox. Ce flyer peut être téléchargé dans le centre de documentation et de formation ainsi que les listes d'activités éligibles dans MyHiscox.

**Je n'ai pas accès à certains produits sur MyHiscox.**

Vous pouvez adresser une demande à [extranet.courtiers@hiscox.fr](mailto:extranet.courtiers@hiscox.fr) pour avoir l'accès au produit en question.

**Quelles sont les limites de garanties via MyHiscox ?**

L'ensemble du périmètre offert par MyHiscox est disponible sur le flyer MyHiscox. Ce flyer peut être téléchargé dans le centre de documentation et de formation.

**Que dois-je répondre aux questions d'éligibilité afin de valider mon projet ?**

Ces questions permettent de qualifier le risque. Dans MyHiscox, seuls les réponses cochées « Non » vous permettent de valider votre cotation et d'émettre un projet d'assurance. Dans la situation où la réponse à l'une de ces questions serait « Oui », alors vous pouvez faire suivre à nos équipes de souscription votre demande via MyHiscox. Vous pouvez également contacter notre équipe de souscription qui étudiera le risque et vous fera un retour dans les meilleurs délais.

**Pourquoi y a-t-il un écart de 30€ sur ma cotation ?**




La prime affichée à l'issue de la cotation est la prime pour une émission en ligne, c'est-à-dire exonérée des frais de gestion. Si vous ne finalisez pas l'affaire en ligne et que vous passez par nos services pour émettre cette police, alors les frais de gestion sont appliqués.

**Où puis-je retrouver mes projets/cotations sur MyHISCOX ?**

Vous pouvez retrouver l'ensemble de vos cotations émises sur MyHISCOX et toujours en cours de validité (≤ 90 jours), sur l'onglet « Mes cotations » de la page « Portefeuille ».

Vous avez la possibilité de faire une recherche par Nom de l'assuré, Numéro de cotation ou Nom du produit.

Une fois votre cotation trouvée, vous pouvez :

- Émettre la police en cliquant sur l'icône 
- Copier la cotation et faire des modifications en cliquant sur l'icône 
- Rejeter la cotation et classer l'affaire sans suite en cliquant sur l'icône 

Vous avez également accéder aux cotations en ligne de votre agence/cabinet toujours en cours de validité via l'onglet « Cotations de l'agence » sur la page « Portefeuille ».

**Pourquoi je n'arrive pas à visualiser toutes les polices du cabinet/agence en ligne ?**


Le paramétrage de votre compte ne vous permet pas de visualiser l'ensemble des polices/projets du cabinet/agence. Si vous souhaitez modifier ce paramétrage, vous pouvez contacter [extranet.courtiers@hiscox.fr](mailto:extranet.courtiers@hiscox.fr)

**Comment puis-je modifier un projet ?**

Vous pouvez modifier un projet en utilisant l'icône « copier cotation » .

**J'ai réalisé un projet sur MyHiscox. Je l'ai modifié avant d'émettre la police et mes changements n'ont pas été pris en compte, est-ce normal ?**

Une fois qu'une cotation/projet est réalisée sur MyHISCOX, il n'est pas possible de la modifier avant émission.

Pour modifier une cotation, vous devez utiliser la fonction « Copier cotation »  (à partir de l'onglet « Mes cotations » ou « Cotations de l'agence » sur la page « Portefeuille ») et ensuite faire la modification nécessaire.

### **Certaines de mes cotations en attente ont disparu, pourquoi ?**

Les cotations de plus de 90 jours ne sont plus affichées sur MyHISCOX.

Vous pouvez saisir un nouveau projet dans MyHiscox.

Ou bien contacter notre service gestion par email à [hiscox.asspro@hiscox.fr](mailto:hiscox.asspro@hiscox.fr) (assurances professionnelles) ou [hiscox.apc@hiscox.fr](mailto:hiscox.apc@hiscox.fr) (assurances art et clientèle privée) avec la référence de la cotation. Dans ce cas, nous devrons procéder à une nouvelle étude et des frais d'émission seront appliqués par nos services.

### **Quelles sont les limites de l'ajustement commercial ? Et y a-t-il une conséquence sur le taux de commission ?**

L'ajustement commercial est possible sur les produits suivants :

- Métiers de l'Informatique,
- Métiers du conseil en Entreprise,
- Métiers du Marketing et de la Communication,
- Médias et Industries Culturelles
- Votre activité by Hiscox

L'ajustement commercial **fonctionne à la hausse et aussi à la baisse**. Il vous permet de bénéficier d'une remise jusqu'à -15% hors primes minimum. Il vous permet également d'augmenter la prime si vous le souhaitez. Le taux de commission reste inchangé en cas d'utilisation de l'ajustement commercial. .

### **Pourquoi la prime ne baisse-elle pas lorsque j'utilise l'ajustement commercial ?**

L'ajustement commercial n'est pas applicable en dessous de la prime minimum.

### **Je fais une erreur de saisie et je souhaite le passer sans effet.**

Vous pouvez contacter notre service gestion par email à [hiscox.asspro@hiscox.fr](mailto:hiscox.asspro@hiscox.fr) (assurances professionnelles) ou [hiscox.apc@hiscox.fr](mailto:hiscox.apc@hiscox.fr) (assurances art et clientèle privée) avec la référence de la police.

### **J'ai un message d'erreur sur le site.**

Notre équipe dédiée MyHiscox se tient à votre disposition au 05 56 67 71 73.

### **Je n'arrive pas à finaliser ma cotation.**

Notre équipe dédiée MyHiscox se tient à votre disposition au 05 56 67 71 73.

### **Je n'arrive pas à valider une nouvelle prime en prélèvement automatique.**

Notre équipe dédiée MyHiscox se tient à votre disposition au 05 56 67 71 73.

### **Peut-on déclarer un sinistre en ligne ?**

Nous vous invitons à nous notifier de la survenance d'un sinistre par email à [hiscox.sinistres@hiscox.fr](mailto:hiscox.sinistres@hiscox.fr). Nos services reviendront vers vous pour tout élément complémentaire, nécessaire à la bonne gestion du sinistre.

## **Avenants**

### **Puis-je réaliser des avenants sur MyHiscox ?**



Oui, depuis la page « Portefeuille » (Onglets « Mes polices en ligne » ou « Toutes les polices de l'agence ») vous pouvez réaliser des projets d'avenants sur les polices que vous avez émises initialement en ligne.

### **Où puis-je retrouver mes projets d'avenant sur MyHISCOX ?**

Vous pouvez retrouver l'ensemble de vos projets d'avenant émis sur MyHiscox et toujours en cours de validité sur l'onglet « Mes projets d'avenants » de la page « Portefeuille ». Ils sont valides 30 jours.

Vous avez la possibilité de faire une recherche par Nom de l'assuré, Numéro de police ou Nom du produit.

Une fois votre projet d'avenant trouvé, vous pouvez :

- Valider l'avenant en cliquant sur l'icône 
- Rejeter l'avenant en cliquant sur l'icône 

Vous avez également accès aux projets d'avenants en ligne de votre agence toujours en cours de validité via l'onglet « Projets d'avenant de l'agence » sur la page « Portefeuille »

### **Pourquoi 2 primes apparaissent lorsque j'effectue un projet d'avenant ?**

Un projet d'avenant entraîne une modification de la police. Ainsi, deux primes sont calculées : la prime additionnelle générée par l'avenant et la nouvelle prime annuelle.

### **Lorsque un avenant est effectué en dehors de MyHiscox, est-ce que la police est visible en ligne ?**

1) Si votre police a été émise en ligne, alors la police sera toujours accessible en ligne malgré la modification effectuée par nos services.

2) Si votre police n'a pas été émise en ligne initialement, alors votre police sera visible en ligne mais vous ne pourrez pas effectuer d'avenant sur cette dernière.

## **Portefeuille**

### **Quelles informations puis-je trouver dans le portefeuille ?**

Vous retrouvez dans le portefeuille MyHISCOX :

- les projets en attente en ligne
  - Mes cotations
  - Cotations de l'agence
  - Mes projets d'avenant
  - Projets d'avenant de l'agence
- Les polices en vigueur
  - Mes polices en ligne
  - Toutes les polices de l'agence




### **Où puis-je retrouver mes polices sur MyHISCOX ?**

Vous pouvez retrouver l'ensemble de vos polices émises sur MyHISCOX (à l'exception de celles faisant l'objet d'une mise en demeure), sur l'onglet « Mes polices en ligne » de la page « Portefeuille »

Vous pouvez également retrouver l'ensemble des polices de votre agence/cabinet (à l'exception de celles mises en demeure et celles gérées en délégation) sur l'onglet « Toutes les polices de l'agence » de la page « Portefeuille ».

Vous avez la possibilité de faire une recherche par Nom de l'assuré, Numéro de police ou Nom du produit.

Une fois la police trouvée, vous pouvez :


- Éditer des documents (attestation d'assurance, CP, bon de commission, appel de prime) en cliquant sur l'icône 
- Réaliser un projet d'avenant en cliquant sur l'icône  (pour les polices émises en ligne uniquement)
- Nous envoyer une demande concernant la police en cliquant sur l'icône 


### **Quels documents puis-je récupérer dans MyHISCOX ?**

Vous pouvez rééditer à partir de MyHiscox les documents suivants :

- Attestation d'assurance,
- Condition particulières,
- Bon de commission
- Appel de prime.

Vous trouverez ces documents dans « Mes polices en ligne » ou « Toutes les polices de l'agence » en cliquant sur

l'icône 

Si la réédition de certaines pièces n'était pas possible pour la police concernée (en raison d'une spécificité particulière nécessitant un traitement par nos services) vous pouvez nous envoyer votre demande de pièce directement depuis MyHISCOX en cliquant sur l'icône « Autre demande » .

**Pourquoi je n'arrive pas à visualiser toutes mes polices/projets en ligne ?**

Vous devez normalement visualiser toutes les polices émises par vos soins. Nous vous invitons à contacter notre équipe dédiée à MyHiscox dans cette situation.

**Certains de mes contrats n'apparaissent pas sous MyHISCOX**

Notre équipe dédiée MyHiscox se tient à votre disposition au 05 56 67 71 73.

**J'ai édité les pièces mais je ne les reçois pas**

Notre équipe dédiée MyHiscox se tient à votre disposition au 05 56 67 71 73.

**Coordonnées bancaires / SEPA****Je n'ai pas reçu de mandat SEPA**

Vous ne recevez pas de mandat SEPA si le mode de règlement sélectionné est « courtier chèque ». En cas de besoin, vous pouvez contacter le Service Client au 05 56 67 71 77 qui vous le renverra.

**Je ne trouve pas de mandat SEPA, document que je dois faire compléter et signer pour un prélèvement automatique**

Nous ne mettons pas en ligne de mandat SEPA type. MyHISCOX envoie le mandat SEPA avec le projet lorsque vous faite une cotation en ligne.

En cas de besoin, vous pouvez contacter le Service Client au 05 56 67 71 77 qui vous le renverra.

**Conditions générales****Sur vos conditions générales, il n'y a pas de numéro ? Comment savoir laquelle est la bonne ?**

Désormais, toutes nos conditions générales et modules de couverture sont numérotés (soit sur les documents eux-mêmes et l'intitulé du document PDF pour les produits les plus récents soit dans l'intitulé du document en PDF seulement pour les autres produits).

Pour savoir quels conditions générales et modules de couverture s'appliquent à une affaire, vous pouvez vous reporter à la 1<sup>ère</sup> page des conditions particulières.

Lorsque vous réalisez un projet sur MyHISCOX, les liens vers les CG et modules de couverture sont disponibles dans le corps du mail que vous recevez.