



Belfius Car Comment déclarer un sinistre?

Comment procéder à la déclaration?



En ligne via [belfius.be](https://www.belfius.be)

Via la **déclaration électronique** sur notre site web. Vous retrouverez celle-ci dans l'option "Assurer >Sinistre> déclarer un sinistre".



Par téléphone au 02 286 70 00

> **Pendant les heures d'ouverture**, entre 8 et 17 heures, le Belfius Client Team des Assurances vous aidera directement. Votre spécialiste en sinistres ouvrira immédiatement votre dossier et répondra à toutes vos questions.

> **En dehors des heures d'ouverture**, vous serez automatiquement mis en relation avec la centrale d'assistance. Elle avertira Belfius Assurances et vous informera de la procédure à suivre. Si vous le souhaitez, elle fixera un rendez-vous pour que votre spécialiste en sinistres vous rappelle.



Par courrier: vous pouvez toujours envoyer votre déclaration à notre adresse: Place Charles Rogier 11, 1210 Bruxelles.

Existe-t-il une partie adverse?

Complétez toujours le constat européen d'accident.

Pourquoi un constat européen d'accident est-il nécessaire?

Le constat européen d'accident rassemble toutes les informations essentielles dont votre spécialiste en sinistres a besoin. Dès lors, il faut toujours le compléter. Même s'il s'agit d'un accident sans partie adverse (connue) ou si la police a fait les constatations.

Quelques conseils pour un traitement rapide de votre sinistre:

- > veillez à ce que votre déclaration soit complète (toutes les données, recto et verso)
- > faites un croquis clair
- > apposez votre signature au recto et faites contresigner la partie adverse (si une partie adverse est impliquée).

Vous avez fait votre déclaration. Et maintenant ?

1. Détermination de la couverture et de la responsabilité

Sur la base des garanties souscrites, votre spécialiste en sinistres détermine si les dommages déclarés sont couverts ou non. Ensuite, il adopte une position concernant la responsabilité sur la base du constat d'accident commun. Vous en êtes alors informé par écrit.

Si, au vu de la déclaration commune, votre spécialiste en sinistres n'est pas en mesure de prendre directement position, il demande des informations complémentaires (PV, déclarations de témoins...). L'obtention de ces données complémentaires influence la durée de traitement de votre dossier.

Vous êtes responsable?

Belfius Assurances fait le nécessaire pour indemniser la partie adverse pour ses dommages.

Vous n'êtes pas responsable?

Votre spécialiste en sinistres met l'assureur de la partie adverse en demeure, parce que c'est lui qui doit indemniser les dégâts occasionnés à votre véhicule.

- > **Vous êtes blessé?** L'assurance Conducteur de Belfius Assurances vous offre une solution. Celle-ci prend en charge vos dommages corporels, même si vous êtes responsable. Il suffit de mentionner au verso que vous avez été blessé. Une déclaration séparée n'est pas nécessaire.
- > **Vous avez une assurance Omnium complète chez Belfius Assurances?**
Dans ce cas, vous ne devez pas tenir compte de votre responsabilité éventuelle ou de celle de la partie adverse. Les dégâts à votre véhicule peuvent être évalués et indemnisés selon les conditions de votre police.

Le sinistre résulte-t-il d'un vol ou d'une tentative de vol? Faites toujours établir un procès-verbal.

2. Estimation des dommages

Il va de soi qu'il faut d'abord estimer les dommages occasionnés au véhicule par l'accident. Comment cela se passe-t-il?

Au fil des années, Belfius Assurances a développé une collaboration précise avec un réseau de réparateurs agréés. Prenez contact avec le Belfius Client Team des Assurances au 02 286 70 00 ou surfez sur belfius.be (assurer>Sinistre>trouver un garage) pour trouver un garage agréé près de chez vous.

Ces réparateurs assurent une estimation rapide des dégâts, une réparation de qualité, une voiture de remplacement, une garantie sur la réparation et un service professionnel.

Vous avez recouru à votre garantie Omnium? Nos réparateurs agréés vous offrent alors des avantages supplémentaires:

- > véhicule de remplacement pour la durée de la réparation, également en cas d'accident en tort (à condition que vous fassiez effectuer la réparation)
- > véhicule de remplacement pendant 6 jours en cas de perte totale
- > contrôle technique gratuit après l'accident, si nécessaire
- > franchise réduite (en fonction de vos conditions particulières)

Si vous optez néanmoins pour un réparateur qui ne fait pas partie de notre réseau de réparateurs agréés, Belfius Assurances désignera un expert automobile pour estimer les dégâts au véhicule.

Assuré en cas de bris de vitre?

Une étoile dans le pare-brise? Un éclat dans la vitre latérale? Vous pouvez toujours faire réparer les dégâts auprès de:

- > **Touring Glass** (au 0800 95 555 ou touringglass.be)
- > **Autoglasclinic** (au 070 233 234 ou via autoglasclinic.be)
- > **Carglass SA** (au 0800 90 615 ou via carglass.be)

Belfius Assurances règle la facture directement conformément aux conditions de la police.

Si vous n'êtes pas assuré pour ce risque, vous bénéficiez du meilleur service et des meilleures conditions auprès de ces partenaires grâce à Belfius Assurances.

3. Indemnisation

Si possible, Belfius Assurances règle les dommages pour le compte de la compagnie de la partie adverse. Dans ce cas, Belfius Assurances indemnise tout d'abord elle-même les dommages à votre véhicule. Ensuite, elle récupère la dépense auprès de la compagnie adverse.

La réparation est-elle effectuée par l'un de nos réparateurs agréés? Belfius Assurances règle alors l'indemnité directement avec le réparateur. Dans ce cas, vous ne payez vous-même que la franchise éventuelle (en cas d'Omnium) et/ou la TVA (si vous êtes assujetti à la TVA). Vous en recevez toujours une confirmation écrite.

Vous n'avez pas choisi un réparateur agréé? Dans ce cas, il faut que Belfius Assurances attende le rapport d'expertise. Vous payez vous-même le réparateur dès réception de la facture. Belfius Assurances verse l'indemnité fixée sur la base du rapport d'expertise sur votre compte Belfius (sauf mention contraire), en tenant compte de la franchise éventuelle et de votre statut TVA.

4. Protection juridique

Existe-t-il une partie adverse mais pas de possibilité d'indemnisation (directe) sur la base d'une des garanties Car spécifiques? Belfius Assurances s'efforce alors de vous proposer une solution via votre garantie Protection Juridique. Elle ouvre pour vous un dossier Protection Juridique distinct et négocie avec la partie adverse afin d'encore obtenir une indemnité.

Si, par exemple, vous grillez un feu rouge, Belfius Assurances assure aussi votre défense pénale via la garantie Protection Juridique.

Plus d'infos?

Vous avez des questions concernant l'évolution de votre dossier? N'hésitez pas à contacter Belfius Assurances au numéro 02 286 70 00.

Votre spécialiste en sinistres mettra tout en oeuvre pour que votre dossier soit réglé dans les plus brefs délais. Cependant, il arrive qu'un dossier prenne du retard pour des raisons indépendantes de sa volonté, par ex. lorsque Belfius Assurances a besoin de données supplémentaires de votre part, de la partie adverse ou son assureur, du réparateur ou de l'expert ou lorsqu'un droit de regard dans le procès-verbal est exigé.



Consultez les conditions des polices d'assurance dans votre agence ou sur belfius.be.
Les conditions générales et les polices d'assurances prévalent sur ce document.

Belfius Banque SA, Place Charles Rogier 11, 1210 Bruxelles - IBAN BE23 0529 0064 6991 -
BIC GKCC BE BB - RPM Bruxelles TVA BE 0403.201.185 - no FSMA 19649 A - 06/2018
Belfius Insurance SA, entreprise d'assurances de droit belge, agréée sous le n° 0037
(A.R. du 4 et du 13.07.79 - M.B. du 14.07.79).