

Belfius Home & Family Police Family

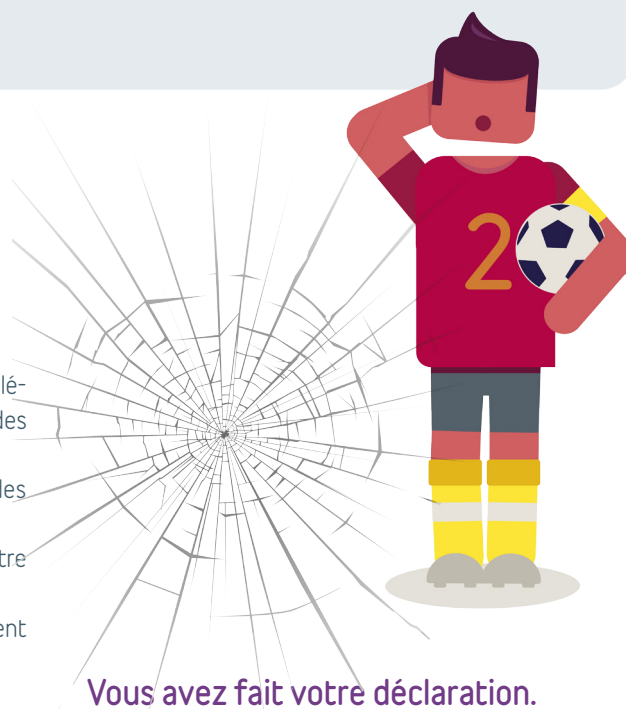
Que faire en cas de sinistre ?

Que faire en cas de sinistre ?

- Recueillez les noms, adresses et éventuels numéros de téléphone des personnes impliquées dans le sinistre et ceux des éventuels témoins.
- Prenez quelques photos des dommages, surtout s'il y a des discussions concernant leur ampleur.
- Si vous contestez les faits, l'ampleur des dommages ou votre responsabilité, faites-le savoir à Belfius Assurances.
- Si vous êtes assigné en justice, transmettez immédiatement l'assignation à Belfius Assurances.

Comment procéder à la déclaration ?

- **En ligne** : remplissez à tout moment la déclaration en ligne via www.belfius.be. La solution rapide, facile et flexible.
- **Par téléphone** :
 - **Pendant les heures de bureau** : appelez Belfius Assurances les jours ouvrables entre 8 et 18 h, au 02 286 70 00. Votre spécialiste en sinistres ouvrira directement un dossier sur la base des informations que vous lui communiquez et il répondra à vos questions.
 - **En dehors des heures de bureau** : contactez la centrale d'assistance de Belfius Assurances. Elle informe Belfius Assurances de votre sinistre et demande, si vous le souhaitez, de vous rappeler pendant les heures de bureau au moment qui vous convient. Vous pouvez joindre la centrale d'assistance 24 heures sur 24 au 02 286 70 00.



**Vous avez fait votre déclaration.
Et maintenant ?**

1. Détermination de la couverture

Dans de nombreux cas, une déclaration complète et détaillée suffit pour évaluer si les faits sont couverts ou non par la police Family.

Néanmoins, si votre spécialiste en sinistres ne dispose pas de tous les éléments nécessaires, vous recevez immédiatement un courrier vous invitant à communiquer les données manquantes.

Comment pouvez-vous nous fournir les éléments manquants ?

- Appelez Belfius Assurances au 02 286 70 00.
- Envoyez un e-mail à claims@belins.be (dans le sujet duquel vous mentionnez le numéro de dossier).

2. Évaluation des dommages et détermination de la responsabilité

Conformément au Code civil, il appartient à la victime de prouver l'erreur commise par un tiers, les dommages subis et le lien causal entre les deux. Communiquez dès lors le plus rapidement possible à votre spécialiste en sinistres, de préférence en même temps que la déclaration, le nom et l'adresse (complète) de la partie adverse et, si possible aussi, le nom et le numéro de police de son assureur.



Vous avez occasionné des dommages à la partie adverse ? Votre spécialiste en sinistres réclamera les justificatifs manquants (la version de la partie adverse, le devis du réparateur, la déclaration TVA en cas de dommage à un véhicule, des photos, etc.) auprès de la victime.

Si vous avez souscrit la garantie Accident Vie privée, et selon la formule choisie, Belfius Assurances offre aussi une assistance en cas de lésion corporelle.

Quand une expertise des dommages s'impose-t-elle ?

- Lorsqu'il manque encore des données afin de pouvoir évaluer correctement la couverture et/ou la responsabilité.
- Lorsque les dommages doivent être constatés.
- Lorsqu'une expertise contradictoire avec l'expert désigné par l'assureur de la partie adverse est indiquée.

3. Versement de l'indemnité

Chaque dossier est analysé minutieusement par votre spécialiste en sinistres. À partir du moment où la couverture est acquise, où votre responsabilité est impliquée et où le montant des dommages (après expertise ou non) est fixé, Belfius Assurances indemnise la personne lésée après application de la franchise relative aux dégâts matériels.

Vous en recevez la confirmation par écrit, avec la demande de payer directement le montant de la franchise à la victime.

Plus d'informations

Votre spécialiste en sinistres met tout en œuvre 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 concernant la partie adverse, le réparateur, l'expert ou vous-même, ou lorsqu'un droit de regard dans le procès-verbal est exigé. Des questions concernant le déroulement de votre dossier ? N'hésitez pas à contacter Belfius Assurances au **02 286 70 00**.

Que devez-vous également savoir ?

L'assurance Family prévoit une franchise indexée (EUR 240,51 au 1^{er} janvier 2013). En cas d'indemnisation des dégâts matériels, ce montant est déduit de l'intervention de Belfius Assurances. Belfius Assurances vous demande ensuite de le payer directement à la victime. La franchise n'est pas appliquée en cas de dommages corporels.

Et qu'en est-il des blessures occasionnées à des animaux ? La franchise est également d'application. Comme les animaux ne sont pas des êtres humains, les blessures qui leur sont causées sont considérées comme des dégâts matériels.