

WAT TE DOEN IN GEVAL VAN EEN SCHADEGEVAL?

SOORTEN SCHADEAANGIFTES:

- A. NIET-ELEKTRONISCHE AANGIFTE
 - A1. Ziekenhuisopname en Repatriëring/Evacuatie
 - A2. Andere medische aangifte
 - A3. Arbeidsongeschiktheid
 - A4. Overlijden
 - A5. Reizen
 - A6. Beschadigde goederen
 - A7. Aansprakelijkheid en juridische bijstand
- B. ELEKTRONISCHE AANGIFTE

QUICK TELEPHONE GUIDE

Expat Assistance 24/7

(enkel voor hospitaalopnames en dringende hulp):

+32 (0)2 669 08 80 of help@expatinsurance.eu.

Global Excel 24/7 (enkel voor medische kosten in US):

+1 800 250 3271 of OlympusCS@globalexcel.com

Expat & Co Claims Dept. tijdens normale kantooruren BE

(voor alle andere informatieve vragen omtrent schade):

+32 (0)2 463 04 04 of claims@expatinsurance.eu

A. NIET-ELEKTRONISCHE AANGIFTE

A1. ZIEKENHUISOPNAME EN REPATRIËRING/EVACUATIE

In het geval van een ziekenhuisopname (intramuraal of daghospitaal), neem dan zo snel mogelijk contact op met onze alarmcentrale op +32 (0)2 669 0880 of help@expatinsurance.eu.

Wij geven het ziekenhuis een betalingsgarantie. Wees je bewust van het feit dat niet alle ziekenhuizen betalingsgaranties van buitenlandse verzekeringsmaatschappijen aanvaarden.

Rechtstreekse betaling aan het ziekenhuis kan alleen plaatsvinden als de alarmcentrale een betalingsgarantie heeft afgegeven voor (of op het moment van) de ziekenhuisopname.

In geval van rechtstreekse betaling door de verzekeraar aan het ziekenhuis, is het eventuele contractuele vrijstelling (remgeld of eigen aandeel voor de patiënt) of uitgesloten items op de factuur, zijn verhaalbaar op de patiënt.

Indien geen rechtstreekse betaling met het ziekenhuis mogelijk is, of voor bijkomende facturen na de ziekenhuisopname, zie punt 2 (andere medische aangifte).

Indien een **repatriëring of evacuatie** nodig is, zal de alarmcentrale, samen met de plaatselijke behandelend arts, bepalen wat het beste is om te doen.



Vriendelijk verzoek om niet tussen te komen in de organisatie van een dergelijk proces. Regel altijd de repatriëring, evacuaties en begeleidingen in dialoog met de alarmcentrale.

Boek nooit uw eigen tickets of hotels, laat dit over aan de alarmcentrale. Elk eigen initiatief kan afgewezen of beperkt worden in vergoeding. In het algemeen hebben alarmcentrales het beste ervaring in het omgaan met dergelijke operaties en ze hebben betere tarieven.

A2. ANDERE MEDISCHE AANGIFTES

In geval van een ambulante behandeling (extramuraal of poliklinisch), of in het geval dat het ziekenhuis of de dokter niet akkoord gaat met een directe betaling van de verzekeraar, dient u de rekeningen zelf betalen en later bij Expat & Co terug te vorderen.

Tip: gebruik uw creditcard om het ziekenhuis te betalen. Dit geeft u wat extra tijd voordat u werkelijk dient te betalen. Gedurende die tijd kunt u de vergoedingsprocedure opstarten.

Om de vergoeding te ontvangen verzoeken wij u het volgende aangifteformulier in te vullen:

www.expatsurance.eu/en/claims (schadeformulier Medisch & Ongeval)

en dit samen met de ORIGINELE facturen (geen kopieën) te sturen naar:

Expat & Co
Claims departement
Assesteenweg 65
1740 Ternat
BELGIË

Indien u een sociale ziektekostenverzekering (mutualiteit) hebt, stuur dan eerst de ORIGINELE facturen naar uw mutualiteit. Zij zullen eerst hun deel terugbetalen.

Daarna verzoeken wij u ons het schadeformulier, een kopie van de nota's en het ORIGINELE vergoedingsbewijs, voor het resterende deel van de vergoeding toe te sturen. Als u uw aangifte elektronisch wilt verzenden, volg dan zeker de te volgende stappen in de instructies op pagina 4 van dit document.

A3. ARBEIDSONGESCHIKTHEID

Als u na een ongeval of ziekte een tijdelijke of permanente arbeidsongeschiktheid behoudt, vul dan het formulier in:

www.expatsurance.eu/en/claims (schadeformulier Arbeidsongeschiktheid)

en stuur het terug naar claims@expatsurance.eu.

A4. OVERLIJDEN

In geval van overlijden van een verzekerde, gelieve het volgende schadeformulier in te vullen:

www.expatsurance.eu/en/claims (schadeaangifte Overlijden)

en stuur het samen met de ORIGINELE documenten (geen kopieën, geen scans) op naar:

Expat & Co
Claims department
Assesteenweg 65
1740 Ternat
BELGIË



In geval van overlijden van een familielid in eigen land, gelieve uw retourtickets niet zelf te kopen, maar bel of mail de betreffende alarmcentrale (zie punt 1), die u de tickets tegen de laagste tarieven zal bezorgen.

Elk eigen initiatief kan worden verworpen of beperkt in terugbetaling.

De slimme verzekeringen voor wereldburgers.

Expat & Co | Assesteenweg 65 | 1740 Ternat | België
www.expatsurance.eu

A5. REISVERTRAGING, ANNULERING OF BAGAGECLAIM

In geval van annulering, reisvertraging of bagagedeclaratie, gelieve het volgende declaratieformulier in te vullen:

www.expatinsurance.eu/en/claims (*aangifteformulier Reizen*) en stuur het terug naar claims@expatinsurance.eu, samen met politierapporten of rapporten van luchtvaartmaatschappijen (P.I.R.), en een inventaris en beschrijving van de verloren of beschadigde goederen.

A6. BESCHADIGDE GOEDEREN (INBOEDEL/HUISHOUELIJK MEUBILAIR)

In geval van schade aan de inhoud en het meubilair, gelieve het volgende schadeformulier in te vullen:

www.expatinsurance.eu/en/claims (*schadeformulier Goederen*) en terug te sturen naar claims@expatinsurance.eu, samen met eventuele politierapporten (in geval van diefstal), en een inventaris en beschrijving van de verloren of beschadigde goederen.

A7. AANSPRAKELIJKHEID & RECHTSBIJSTAND

In geval van een schade met een derde partij, en met betrekking tot aansprakelijkheid, verzoeken wij u het volgende aangifteformulier in te vullen: www.expatinsurance.eu/en/claims (*aangifteformulier Aansprakelijkheid & Rechtsbijstand*) en terug te sturen naar claims@expatinsurance.eu, met alle benodigde documenten en correspondentie.

VOOR MEER INFORMATIE KUNT U CONTACT OPNEMEN MET EXPAT & CO:

tel: +32 (0)2 463 04 04 (tijdens kantooruren: GMT +1)

email: claims@expatinsurance.eu

Met vriendelijke groet,

Expat & Co

Assesteenweg 65

1740 Ternat

BELGIË

www.expatinsurance.eu

KLANTENVOORDEEL: HOE KOOPT U DE GOEDKOOPSTE REISBILJETTEN?

Expat & Co heeft voor hun klanten speciale tarieven onderhandeld met FCM Travel Solutions. Neem contact op met fcm.zaventem@be.fcm.travel, vermeld de Expat & Co promotiecode "Expat & Co", en krijg de laagste tarieven voor vliegtickets, autohuur en hotels.

De slimme verzekeringen voor wereldburgers.

Expat & Co | Assesteenweg 65 | 1740 Ternat | België

www.expatinsurance.eu

B. ELEKTRONISCHE AANGIFTES

Vanwege het veelvuldig verzoek, en het besef dat de postdienst niet in alle landen even betrouwbaar is, accepteren we ook elektronische claims onder de volgende **strikte voorwaarden**:

- a. U kunt altijd elektronisch aangeven op **Full Cover** (integrale) polissen.
- b. U kunt elektronisch declareren op **Top-Up (aanvullend op sociale zekerheid)** polissen mits u de hele administratie met uw sociale zekerheid reeds zelf heeft geregeld. Zo niet (als u verzoekt dat Expat & Co uw sociale zekerheidsaangifte regelt) **dan hebben we absoluut de originele documenten nodig** (geen kopieën, geen scans). De sociale zekerheid aanvaardt enkel originele documenten.
- c. Wij aanvaarden enkel duidelijk leesbare scans van facturen en aanverwante documenten. **Foto's, lage kwaliteit scans, of scans waarbij delen van de factuur ontbreken, worden NIET geaccepteerd.** Zelfs als u denkt dat een onderdeel van de factuur niet relevant is, neem deze dan toch op in uw claim (inclusief leesbare koppen, voetnoten en paginanummers). Het is altijd beter om te veel informatie te sturen dan te weinig.
- d. Medische claims moeten altijd een diagnose of een ICD-code (International Classification of Disease) bevatten zodat we de reden van uw bezoek kunnen achterhalen.
- e. **U DIENT DE ORIGINELE DOCUMENTEN GEDURENDE MINSTENS 2 JAAR BIJ TE HOUDEN**, zodat in geval van een audit, of als er vragen rijzen, we kunnen terugvallen op de originele documenten. Als u de originele documenten niet bewaart, dan kunnen we de betaling als ongeldig beschouwen en vragen om de uitkering terug te betalen.
- f. De vorderingen kunnen worden verstuurd naar claims@expatinsurance.eu met een bijlage van maximaal 5MB. Als uw documenten groter zijn, kan u ze ook versturen via www.wetransfer.com onder vermelding van uw naam en polisnummer.
- g. Zowel u als wij zullen dubbel werk hebben als u ervoor kiest om deze regels te negeren. Bovendien zal je langer moeten wachten op uw terugbetaling. Een verzekeraar kan alleen uitkeren als het schadedossier volledig en correct is.
- h. Wij behouden ons het recht voor om bepaalde personen te weigeren, die misbruik lijken te maken van dit systeem of die consequent deze regels voor elektronische aangiftes negeren. Expat & Co heeft het recht, door middel van willekeurige steekproeven, om de originele documenten binnen twee jaar na indiening van de vordering toch nog op te vragen. Deze originelen dienen dan per post of koerier verzonden te worden.

Wij danken u voor uw vriendelijke medewerking.

Expat & Co
Assesteenweg 65
1740 Ternat
BELGIUM
www.expatsinsurance.eu

De slimme verzekeringen voor wereldburgers.

Expat & Co | Assesteenweg 65 | 1740 Ternat | België
www.expatsinsurance.eu