

PROCEDURE DE DECLARATION D'UN SINISTRE

Déclaration du sinistre à l'agence

- La déclaration d'un sinistre se fait auprès de l'Agence où le contrat d'assurance a été souscrit. **La déclaration devra toujours être faite par écrit (sur le formulaire de déclaration de sinistre)**. Si l'assuré a fait une déclaration par téléphone, il lui est demandé de passer faire une déclaration écrite à l'agence.
- Cette déclaration du sinistre se fait sur le formulaire de déclaration de sinistre et varie selon les types produits d'assurances commercialisés par RAWSUR.

La déclaration peut être verbale ou téléphonique, auquel cas le déclarant devra passer à l'agence où est faite la déclaration pour la confirmer par écrit, suivie de signature du formulaire et de la date de la déclaration de sinistre.

En cas de vol, lors de la déclaration, l'assuré doit déposer l'accusé de réception de dépôt de plainte adressée au service compétent.

- L'Agence vérifie que l'assuré RAWSUR respecte les délais de déclaration du sinistre : 8 jours ouvrables et 5 jours en cas de vol (art. 18 du code des assurances).
- Si l'assuré ne respecte pas le délai de déclaration, l'Agence demande les motifs justifiant le retard de déclaration.
- L'assuré en voyage peut faire sa déclaration dans n'importe quelle Agence RAWSUR. Celle-ci transmet (par e-mail au département Sinistre) la déclaration de l'assuré à l'Agence où l'assuré a souscrit son contrat pour permettre l'ouverture du dossier.
- Lorsque la déclaration écrite du sinistre est reçue, l'Agence RAWSUR appose un tampon avec date de réception, soit au niveau du Bureau d'ordre.

Si l'assuré produit tous les documents requis, l'agence RAWSUR lui délivre l'attestation de déclaration du sinistre en guise d'accusé de réception de sa déclaration. Ces documents varient selon les produits (exemple : en assurance automobile, l'assuré est censé produire les documents principaux suivants : l'attestation d'assurance du (ou des) tiers, la photocopie du permis de conduire du (ou des) tiers, la photocopie de la carte rose du (ou des) tiers).

- Si les documents requis pour l'ouverture du dossier de sinistre ne sont pas complets, le gestionnaire sinistre RAWSUR lui adresse une lettre en y mentionnant la liste des documents à compléter.
- Si la réception de la déclaration du sinistre est reçue par mail à l'Agence, cette dernière doit prévoir un accusé de réception indiquant que le mail a été bien reçu et qu'il sera traité dans les meilleurs délais.

Déclaration du sinistre au siège

- Si la déclaration du sinistre est reçue par courrier au siège, le Bureau d'Ordre appose un tampon avec date de réception et une mention « reçu directement au siège ». Puis le dossier suit le cours normal décrit ci-après à l'exception du fait que le gestionnaire sinistre devra informer l'Agence dont relève le sinistre et lui transmettra l'attestation de déclaration du sinistre.

