Praktische info omtrent het aangeven van schade

INHOUD:

A. **Verzekering in 2e rang**
B. **Schade aangeven**
   B1. Medische kosten buiten U.S.
   B2. Medische kosten in U.S.
   B3. Bijstand (repatriëring)
   B4. Aansprakelijkheid/Rechtsbijstand
C. **Elektronische aangiftes**

QUICK TELEPHONE GUIDE

Expat Assistance 24/7
(enkel voor hospitaalopnames, repatriëring 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 (9-5u)
(voor alle andere informatieve vragen omtrent schade):
+32 (0)2 463 04 04 of claims@expatinsurance.eu

Mutas 24/7 (bijstandcentrale van de Belgische ziekenfondsen, behalve de Onafhankelijke):
www.mutas.be/internationale-dienstverlening

Mediphone 24/7 (Onafhankelijk ziekenfonds OZ, Partena, Omnimut, Freie Krankenkasse):
Tel. +32 (0)2 778 94 94
www.mediphoneassist.be

Indien u een sociale zekerheid heeft in een ander land, dient u eerst die instelling aan te spreken.

A. Verzekering in 2e rang

Deze reisbijstandsverzekering van UGent is een verzekering in 2e rang. Dit betekent dat ze als laatste in de rij dient uit te betalen. Uw eigen sociale zekerheid (Ziekenfonds), werkgeverspolissen (Arbeids-ongevallenverzekering, hospitalisatieverzekering…), studentenpolis "All-in" en/of uw eigen privé-polissen (hospitalisatieverzekering, aansprakelijkheidsver-zekering privéleven, reisbijstand…) dienen dus steeds als eerste aangesproken te worden. **Slechts indien deze instellingen niet, of slechts gedeeltelijk, tussenkomen kan bijkomende tussenkomst gevraagd worden in deze UGent-reisbijstandsverzekering.**

B. Schade aangeven

B1. Medische kosten buiten U.S.

Ziekenhuisopname: rechtstreekse betaling

In geval van een ziekenhuisopname (klinisch of poliklinisch), en indien uw ziekenfonds geen tussenkomst levert, neem dan u zo spoedig mogelijk contact met onze alarmcentrale **Expat Assistance** via het nummer **+32 (0)2 669 08 80** of via het adres help@expatinsurance.eu. Wij bezorgen het ziekenhuis dan een betalingsgarantie. Gelieve te noteren dat wij geen ziekenhuisnetwerk ter beschikking hebben. Dat impliceert dat er geen enkele beperking is in vrije keuze, u kan dus overal terecht. Echter omdat wij geen afspraken kunnen maken met alle ziekenhuizen ter wereld, dient dit case-by-case te gebeuren. Het is dus belangrijk dat u vooraf of tijdens de opname even met ons contact opneemt. Alleen dan kunnen wij een rechtstreekse betaling garanderen.

Noteer dat niet alle ziekenhuizen derde-betalersgarantie aanvaarden van buitenlandse verzekeraars. Maar we hebben meerdere mogelijkheden ter beschikking om er voor te zorgen dat u de kosten niet zelf hoeft voor te schieten. Dit lukt in zowat 95% van alle ziekenhuizen ter wereld, al kan het toch enkele dagen duren voor een oplossing gevonden wordt omdat we meestal lokale correspondenten dienen in te schakelen. Maak

u dus niet ongerust als het in kleinere niet-internationale ziekenhuizen niet meteen in orde is. We werken eraan tot het lukt.

Indien het toch echt niet zou lukken, verwijzen we naar de procedure hieronder beschreven bij Ambulante Medische en Tandkosten.

Ambulante Medische en Tandkosten (doktersbezoeken, emergency room, medicijnen …): **Pay & Claim**

In geval van een ambulante behandeling (u verblijft dus niet in een ziekenhuisbed), of indien een ziekenhuis geen betalingsgarantie aanvaardt, dan dient u de facturen zelf te betalen, en die later bij ons te claimen (PAY & CLAIM).

Om vergoed te worden kan u volgend formulier invullen en samen met de ORIGINELE facturen (geen kopieën) opsturen naar Expat & Co: https://20ope001.expatinsurance.eu/documents.(schadeformulier Ziekte/ongeval).

Indien u een dekking via uw **ziekenfonds** heeft, stuurt u de **ORIGINELE facturen** eerst naar uw ziekenfonds. Zij vergoeden hun aandeel als eerste. Hetzelfde geldt voor uw werkgevers- of persoonlijke verzekeringen.

U stuurt ons daarna uw aangifteformulier, een duidelijke kopie van de facturen en de ORIGINELE vergoedingskwitantie(s), om het resterende bedrag van de vergoeding bij ons te claimen.

Indien u uw aangifte elektronisch wenst in te dienen, volg dan de aanwijzingen in punt C van dit document.

B2. Medische kosten in U.S.

Algemeen over U.S.

In 'het land van de vrijheid' is vrije keuze dokter/hospitaal een beetje een illusie. Immers, vele dokters hebben exclusiviteitscontracten met één of meerdere verzekeraars. Heeft u niet het juiste verzekeringskaartje op zak, dan komt u er vaak niet in. Andere dokters willen dan weer niet met verzekeraars werken, en nemen dan de vrijheid om astronomische tarieven te hanteren, en weigeren derde betalersregelingen.

Om onze klanten toch een zo groot mogelijke vrijheid te garanderen hebben we ons aangesloten op het **Global Excel** netwerk. Dit netwerk groepeert meerdere dokters/hospitaalnetwerken van lokale Amerikaanse maatschappijen tot één groot netwerk. Hier wordt u met zekerheid geaccepteerd.

Door vooraf contact te nemen met het Global Excel netwerk garanderen we **derde-betalersysteem voor zowel ziekenhuisopname, ambulante kosten en tandzorgen**. Global Excel onderhandelt tevens over de prijs zodat ook uw eigen bijdrage beperkt blijft. Apotheekkosten werken niet via rechtstreekse betaling, maar dienen teruggevorderd te worden via Pay & Claim.

Binnen Global Excel netwerk in U.S.: rechtstreekse betaling (vrijstelling 50 €).
Buiten Global Excel netwerk in U.S.: pay & claim (vrijstelling 125 €).

Global Excel kan u bereiken op het gratis nummer (enkel binnen US): **+1-800-250-3271**
of buiten U.S. op het nummer: **+1 305 530 8600**.

B3. Bijstand

Mocht een repatriëring / evacuatie nodig zijn, **bel dan eerst de bijstandscentrale van uw ziekenfonds.** Indien zij geen tussenkomst leveren, zal onze alarmcentrale (**Expat Assistance +32 (0)2 669 08 80** of help@expatinsurance.eu), samen met de lokale behandelende arts, beslissen wat de beste optie is.

Mogen we verzoeken om niet te veel tussen te komen in dit proces, om miscommunicaties te vermijden. Organiseer repatriaties, evacuaties en meereizende begeleiding niet zelf, maar steeds in overleg met de alarmcentrale.
Boek geen eigen vliegtuigtickets of hotels, laat dit aan de alarmcentrale over. Ieder eigen initiatief kan afgewezen worden of tegen een lager tarief terugbetaald worden. Dubbele boekingen/dubbele kosten zullen steeds ten uwe laste blijven. Over het algemeen genieten alarmcentrales een veel beter tarief en hebben zij het meeste ervaring in het organiseren van dit soort operaties.

Indien u toch kosten dient terug te vorderen voor bijstand kan u gebruik maken van het aangifteformulier bijstand/reizen: https://20ope001.expatinsurance.eu/documents.(schadeformulier reizen of ziekte/ongeval naar gelang).

B4. Aansprakelijkheid/rechtsbijstand

In geval van een ongeval met derden, zorg ervoor dat u:

- Nooit aansprakelijkheid erkent. U mag de feiten erkennen, maar nooit uw aansprakelijkheid. In sommige gevallen draait het misschien in uw voordeel uit, maar bij erkentenis van aansprakelijkheid kan de tegenpartij zich dan toch tegen u persoonlijk keren.
- Alle nodige bewijsstukken verzamelt (gegevens van de tegenpartij, zijn/haar verzekeringsmaatschappij en polisnummer, nummerplaat, type wagen, contactgegevens van getuigen, aangifteg bij de politie…).
- Eerst aangifte doet bij uw persoonlijke aansprakelijkheidsverzekering (privé-leven) of die van uw werkgever (tijdens beroepsverplaatsingen).
- Daarna kan u eventueel aangifte doen bij Expat & Co via het formulier https://20ope001.expatinsurance.eu/documents.(schadeformulier aansprakelijkheid/rechtsbijstand).

Tips om uw schade vlotter afgehandeld te zien:

- Klasseer uw schadedossier per verzekerde en chronologisch.
- Vul de **claim form** in. Het is een leidraad voor de cruciale informatie die wij nodig hebben.
- Aangiften van medische kosten dienen **altijd een diagnose** of een ICD-code (International Classification of Disease) te bevatten zodat we de reden van uw bezoek kunnen vaststellen.
- Aangiften van hospitalisaties dienen steeds een medisch verslag te bevatten.
- **Zorg dat alles leesbaar is** (liefst geen foto's, wel scans, geen betalingsbewijsjes bovenop een factuur kopiëren, want dan is de factuur niet meer leesbaar…). Voor alles wat we niet kunnen lezen, zullen we u opnieuw moeten contacteren. Dit is tijdverlies voor u en voor ons.
- Het aanvragen van een reiscertificaat op het E-platform toegankelijk via het portaal van UGent is niet verplicht. Het biedt wel veel voordelen. Zo heeft u steeds alle noodnummers en documenten bij de hand, en kan u uw dossier elektronisch indienen. En u kan het verloop van uw **schadedossier online opvolgen**.

C. Elektronische aangifte

Beseffend dat de postdienst niet in ieder land even betrouwbaar is, accepteren wij ook elektronische aangiften onder de volgende strikte voorwaarden:

a. U kunt elektronisch aangifte doen nadat u eerst alle administratie bij uw ziekenfonds of persoonlijke verzekeringen in orde heeft gebracht.
b. Wij accepteren **enkel goed leesbare scans** van facturen en andere bewijsstukken. Foto's van documenten, kwalitatief slecht leesbare scans of scans met ontbrekende stukken van het document worden NIET geaccepteerd. Zelfs als u denkt dat een deel van de factuur niet belangrijk is, stuurt u deze best mee in uw aangifte (inclusief leesbare kopteksten, voetnoten en paginanummers). Het is altijd beter om teveel in plaats van te weinig informatie te verzenden. Het zal de procedure alleen versnellen.
c. U dient de **ORIGINELE DOCUMENTEN MINIMAAL 2 JAAR BIJ TE HOUDEN**, zodat in geval van een audit, of in het geval er vragen naar boven komen, we steeds terug kunnen vallen op de originele documenten. Indien u deze originele documenten niet goed bewaart kan het zijn dat wij de betaling als ongeldig beschouwen en u vragen ons de uitkering terug te betalen.
d. Aangiften kan u mailen naar claims@expatinsurance.eu onder vermelding van uw naam en polisnummer, of u kan inloggen op het E-platform toegankelijk via het Ugent-portaal. Indien nog niet eerder een reiscertificaat werd uitgegeven voor uw UGent-mailadres dient u eerst een certificaat met de desbetreffende reis aan te maken. Dan krijgt u een paswoord en kan u uw schadedossier ook online opvolgen.
e. U en wij hebben tweemaal zoveel werk als u ervoor kiest om deze regels niet na te leven. Hierdoor zal u langer moeten wachten op uw betaling. Een verzekeraar kan immers enkel uitbetalen indien de aangifte compleet en correct is. Bovendien wensen we voorrang te geven aan de mensen die hun dossier wel volledig en correct indienen.
f. Wij behouden ons het recht voor om bepaalde personen te weigeren, die het systeem lijken te misbruiken of consistent deze regels voor elektronische aangiften negeren. Expat & Co heeft het recht, middels steekproeven, om originele documenten op te vragen binnen twee jaar na afhandeling van een aangifte. Deze originelen dienen dan per post of koerier verzonden te worden.

Wij danken u voor uw welwillende medewerking.

Expat & Co bvba
Claims Dept.
P. Cooremansstraat 3
1702 Groot-Bijgaarden
BELGIUM
+32 (0)2 463 04 04
www.expatinsurance.eu
claims@expatinsurance.eu