



## Que se passe-t-il si je tombe malade ou si j'ai un accident ?

Cette brochure, vous aidera à comprendre la marche à suivre, pour une gestion efficace de votre dossier sinistre.

1. Quand est-ce que mon assurance intervient ?
2. Quels documents dois-je transmettre ?
3. Quels documents mon employeur doit transmettre ?
4. Quelles sont les étapes suivantes ?
5. À qui puis-je m'adresser en cas de question ?

## 1. Quand est-ce que mon assurance intervient ?

**Lorsque** la couverture d'incapacité de travail est prévue dans votre contrat d'assurance et que la cause est couverte, NN Insurance Belgium nv (NN) intervient :

- dès que la période d'attente est expirée ;
- que l'incapacité est acceptée médicalement ;
- à partir d'un degré minimum d'incapacité de 25 %.

Afin de déterminer l'indemnisation, nous souhaitons évaluer correctement votre situation médicale, sur base des différents documents que vous nous envoyez.

NN traite ces informations avec la plus grande discrétion. Pendant et après cette démarche, toutes vos données sont sécurisées.

Si votre assurance est souscrite par l'intermédiaire de votre employeur, celui-ci doit également nous transmettre des documents.

## 2. Quels documents dois-je transmettre ?

### Important :

Afin de traiter rapidement votre dossier, envoyez-nous l'ensemble des documents ci-dessous, à l'attention de notre médecin-conseil principal, à l'adresse [customercare@nn.be](mailto:customercare@nn.be).

S'il manque un document, votre dossier ne sera pas traité.



- **Formulaire de déclaration d'incapacité de travail NN**  
entièrement complété, avec la date et la signature de l'assuré(e)  
Ce formulaire reprend les informations administratives afin d'ouvrir votre dossier de sinistre ;
- **Certificat médical confidentiel de NN**  
Complété par votre médecin traitant/spécialiste, avec la date, la signature et le cachet du médecin.  
Il s'agit d'un document qui reprend les informations générales de votre incapacité de travail.

**Le formulaire de déclaration NN et l'attestation médicale confidentielle NN** se trouvent sur notre site internet <https://www.nn.be/fr/contact/je-souhaite-faire-une-declaration>.

- Une copie lisible de l'avant et de l'arrière de votre **carte d'identité** ;
- Une copie lisible de l'avant et de l'arrière de votre **carte bancaire** personnelle et/ou celle de votre société si vous êtes indépendant ou une/des **attestation(s) bancaire(s)** mentionnant le(s) numéro(s) et le(s) titulaire(s) du compte ;
- **Certificats d'incapacité de travail** de votre médecin, mentionnant le pourcentage et la durée de votre incapacité de travail (à partir du premier jour d'incapacité de travail jusqu'à la date présumée de fin d'incapacité). Attention, ceci est également d'application si vous êtes indépendant ;
- En cas de reprise totale du travail, une **confirmation de la date** de reprise ;
- En cas de congé de maternité (s'il est couvert par votre contrat d'assurance) : une **attestation de votre mutualité**, mentionnant la date de début et de fin de celui-ci ;

- Une copie de tous les **documents médicaux** concernant votre incapacité de travail, tels que les rapports des urgences/d'hospitalisation/d'opération et de consultation des spécialistes, les protocoles des examens effectués, les rapports de suivi, les traitements prescrits, etc...  
Ces documents peuvent être obtenus auprès de votre médecin de famille et/ou spécialiste, ainsi que via des plates-formes en ligne telles que CoZo, Myhealth, etc...

### 3. Quels documents mon employeur doit-il transmettre ?

Êtes-vous assuré par votre employeur ? Dans ce cas, il doit nous transmettre les documents suivants :



- Le **formulaire rapport de l'employeur** complété par votre employeur, avec la date, la signature ( voir notre site internet <https://www.nn.be/fr/contact/je-souhaite-faire-une-declaration> ) ;
- Les **certificats d'incapacité de travail** que vous lui avez transmis, mentionnant le pourcentage et la durée de votre incapacité de travail (à partir du premier jour d'incapacité de travail jusqu'à la date présumée de fin d'incapacité) ;
- En cas de reprise du travail , une **confirmation** de la date de reprise.

### 4. Quelles sont les étapes suivantes ?

Notre médecin-conseil principal analyse les documents que vous nous avez envoyés et évalue le dossier de sinistre. Il décide :

- d'une intervention financière de NN ;
- si d'autres informations médicales doivent lui parvenir ou si vous devez vous présenter pour un examen médical chez un de nos médecins experts, avant de prendre sa décision.

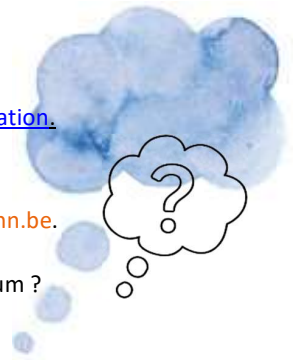
A chaque étape, nous vous tenons informé du suivi de votre dossier.

### 5. À qui puis-je m'adresser en cas de question ?

- Via le site internet de NN <https://www.nn.be/fr/contact/je-souhaite-faire-une-declaration>.
- Si vous êtes assuré par votre employeur, nous vous invitons à prendre contact avec votre responsable des ressources humaines.
- Vous pouvez nous contacter au 02 650 78 40 ou envoyer un e-mail à [customercare@nn.be](mailto:customercare@nn.be).

Vous n'êtes pas satisfait de la gestion de votre dossier de sinistre par NN Insurance Belgium ?

- Envoyez un e-mail à [plaintes@nn.be](mailto:plaintes@nn.be)
- Appelez le 02 650 70 66
- Par la poste : NN Insurance Belgium sa, avenue Fonsny 38, 1060 Bruxelles



**Merci beaucoup pour votre collaboration !**

