

AIG Group Plus – Expatriate Care

## Questions fréquemment posées



À la page suivante, vous trouverez les réponses aux questions les plus fréquemment posées concernant notre police Group Plus – Expatriate Care. Vous pouvez également vous rendre sur le site [www.aig.com/expat](http://www.aig.com/expat) pour de plus amples informations sur les services disponibles.

Veillez prendre le temps de consulter vos documents de police afin de connaître tous les détails de vos couvertures et prestations, ainsi que les exclusions.

Suite >

### 1. Qui peut bénéficier des garanties offertes par Expatriate Care ?

Les employeurs situés au sein de l'Espace Economique Européen peuvent demander une couverture mondiale pour leurs employés expatriés et leurs personnes à charge.

### 2. Y a-t-il une limite d'âge pour la couverture ?

L'âge limite d'adhésion est de 65 ans mais l'assuré peut bénéficier des garanties jusqu'à l'âge de 75 ans. Les personnes à charge, ou les enfants à charge de moins de 18 ans ou de moins de 23 ans pour autant qu'ils soient encore aux études à temps plein et qu'ils vivent avec l'Assuré dans le pays d'accueil, peuvent également bénéficier de la couverture.

### 3. Un nouveau-né peut-il être assuré ?

Oui, la date d'effet de la garantie du nouveau-né d'un Assuré est sa date de naissance, à condition qu'AIG en ait été informé dans les 4 semaines suivant la naissance, et qu'un des parents ait été assuré sans interruption pendant au moins 10 mois avant la date de naissance.

### 4. Le plan couvre-t-il les soins dentaires et ophtalmologiques ?

Les soins dentaires et ophtalmologiques d'urgence en cas d'accident sont compris dans le plan de base. Il est également possible de souscrire un plan optionnel couvrant :

- Soins dentaires de base
- Soins dentaires majeurs
- Prothèses dentaires
- Soins d'orthodontie
- Soins ophtalmologiques
- Chirurgie oculaire
- Frais d'optiques

### 5. Les garanties sont-elles valables pendant les voyages privés ?

Oui, pour autant que vous voyageiez dans la zone géographique telle qu'indiquée dans les Conditions particulières de la police, toutes les garanties déterminées dans le plan sont d'application pendant un voyage privé d'une durée maximale de 3 mois.

### 6. La police reste-t-elle toujours valable si je déménage vers un autre pays ?

Oui, à condition que le nouveau pays d'accueil ne fasse pas l'objet d'une résolution de l'ONU ou des sanctions de l'UE, des États-Unis ou du Royaume-Uni. Vous ou votre employeur devrez nous informer de ce nouveau lieu au plus tôt.

### 7. La police reste-t-elle toujours valable si je rentre chez moi de manière définitive ?

Oui. La couverture restera valable (pour une durée maximale de six mois) jusqu'à ce que vous puissiez bénéficier du système national de santé dans votre pays d'origine, pour autant que la police soit toujours en vigueur.

### 8. Est-il possible que le Gestionnaire du plan médical paie directement le prestataire de santé ?

Oui, dans de nombreux cas, le Gestionnaire du plan médical se charge de payer directement les soins hospitaliers et les soins ambulatoires. Veuillez consulter le document Sinistres pour plus de détails.

### 9. Le Gestionnaire du plan médical peut-il me recommander un prestataire de service médical ?

Vous pouvez vous-même choisir l'hôpital ou le prestataire médical qui vous convient le mieux. A votre demande, le Gestionnaire du plan médical peut vous communiquer une liste de leur réseau de prestataires de soins médicaux appliquant le système du paiement direct.

### 10. Est-il possible de bénéficier d'un second avis médical en cas de maladie grave ?

Oui, vous pouvez obtenir un deuxième avis médical après le diagnostic du médecin local. Bien que dans de nombreux cas, le deuxième avis vienne confirmer le premier ou n'apporte que quelques nuances au traitement, il peut vous apporter une certaine tranquillité d'esprit.

### 11. Qui dois-je contacter en cas d'urgence médicale ?

Pour les frais médicaux, la recommandation d'un hôpital ou d'assistance, veuillez contacter le Gestionnaire du plan médical au moyen des coordonnées ci-dessous.

### 12. Où puis-je obtenir de plus amples informations ?

Rendez-vous sur [www.aig.com/expat](http://www.aig.com/expat) pour de plus amples informations sur les moyens pour contacter le Gestionnaire du plan médical. Veuillez consulter votre police pour tous les détails de votre couverture.

## Contact

### En cas de sinistre ou de questions concernant:

- Frais médicaux
- Assistance médicale et d'urgence
- Évacuation politique
- Soins dentaires
- Soins ophtalmologiques

### En fonction de la succursale d'AIG qui a émis votre police:

#### Pour les polices émises en Belgique ou en Luxembourg

Tél: +32 2 739 99 11

Email: [aig.expatriatecare@henner.com](mailto:aig.expatriatecare@henner.com)

### En cas de sinistre ou de questions concernant:

- Responsabilité civile
- Assistance juridique
- Biens personnels
- Individuelle accidents

### Contact:

Département sinistres d'AIG dans le pays où votre police a été émise.

Vous trouverez les détails sur: [www.aig.com/worldwide](http://www.aig.com/worldwide)

### Plaintes

AIG s'efforce de vous traiter de manière courtoise, honnête et rapide. Si malgré les efforts d'AIG, vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez adresser une plainte:

- par e-mail: [belgium.complaints@aig.com](mailto:belgium.complaints@aig.com)
- par téléphone: +32 2 739 96 90
- par fax: +32 2 739 93 93
- par courrier ordinaire: AIG Europe S.A., plaintes, Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles.

AIG vous demande de mentionner le numéro de la police et / ou le numéro de sinistre et, le cas échéant, le nom de la personne de contact au sein d'AIG.

### Ombudsman des Assurances

Si AIG ne peut vous fournir une réponse satisfaisante et si votre plainte se rapporte au contrat d'assurance, vous pouvez également contacter l'Ombudsman des Assurances au Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles - Tél +32 2 547 5871 - Fax +32 2 547 5975 - [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as) - [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)

Le dépôt d'une plainte ne porte pas préjudice à votre possibilité d'intenter une action en justice.

## Réseau de filiales/succursales AIG:

Au sein de l'EEE, l'assurance sera souscrite par la succursale concernée d'AIG Europe S.A. Pour plus d'informations sur une succursale dans une juridiction précise, veuillez vous rendre sur [www.aig.com/worldwide](http://www.aig.com/worldwide)



[www.aig.com/expat](http://www.aig.com/expat)

Pour les détails de votre couverture, veuillez consulter les conditions générales d'assurance décrites dans la police ou le contrat d'assurance du pays en question. Votre contrat d'assurance est souscrit par la succursale belge d'AIG Europe S.A., située Boulevard de la Plaine 11, à 1050 Bruxelles, RPM Bruxelles - TVA BE 0847.622.919, et inscrite à la Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 1136. La BNB est située Boulevard de Berlaymont 14, à 1000 Bruxelles. Votre contrat d'assurance est soumis au droit belge.

AIG Europe S.A., compagnie d'assurance, immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est sis 35 D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxembourg. AIG Europe S.A. est agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg. Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), <http://www.caa.lu/>. Succursale Belge située Boulevard de la Plaine 11, 1050 Bruxelles, RPM Bruxelles - TVA BE 0692.816.659, inscrite à la Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 3084. La BNB est située Boulevard de Berlaymont 14 à 1000 Bruxelles.

Veuillez trouver notre Privacy et AssurMifid Policy sur [www.aig.be](http://www.aig.be).

Le contenu de ce document est à des fins d'information et peut être modifié sans préavis. Ce document ne peut pas être invoqué, en toutes circonstances, pour réclamer une couverture d'assurance ou tout autre droit. Il ne peut pas être considéré comme un conseil ou une offre de contracter. Les produits peuvent varier d'un pays à l'autre et peuvent ne pas être disponibles dans chaque pays européen. Seule la police d'assurance contient une description précise et contraignante de la couverture. Les conditions des polices sont disponibles sur demande. AIG n'accepte aucune responsabilité pour tout dommage que n'importe qui peut souffrir en s'appuyant sur les informations sur ce document. Copyright © 2018 AIG Europe S.A.

BL00002271 1218