

## Nouveau sinistre – PJ

---

Cette fiche vous montre étape par étape comment introduire un nouveau sinistre Protection Juridique (PJ) dans ClaimCenter.

Veuillez remplir les données de la manière la plus complète possible. Le dossier sera traité plus rapidement.

**Si vous ne disposez pas de toutes les informations importantes**, mentionnez-le dans la note qui se trouve à la fin du dossier.

Vous trouverez **plus d'informations sur la façon de se connecter à ClaimCenter**, dans l'infodépliant "**Comment se connecter à CC?**".

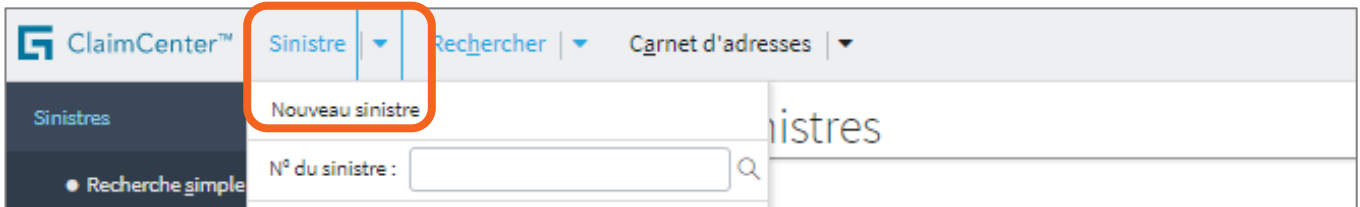
### Contenu

- 1 Étape 1 sur 5 dans ClaimCenter 2**
- 2 Étape 2 sur 5 dans ClaimCenter 4**
  - 2.1 *La déclaration 4*
  - 2.2 *Les données du contrat 6*
  - 2.3 *Les données de contact 7*
- 3 Étape 3 sur 5 dans ClaimCenter 7**
  - 3.1 *Les circonstances 7*
  - 3.2 *Lieu du sinistre / du risque 8*
  - 3.3 *Les données de l'assuré 9*
  - 3.4 *Les données du tiers responsable 10*
- 4 Étape 4 sur 5 dans ClaimCenter 14**
- 5 Étape 5 sur 5 dans ClaimCenter 17**
- 6 Écran final dans ClaimCenter 18**
- 7 Informations supplémentaires : 19**
  - 7.1 *Joindre un document 19*
  - 7.2 *Contact 19*

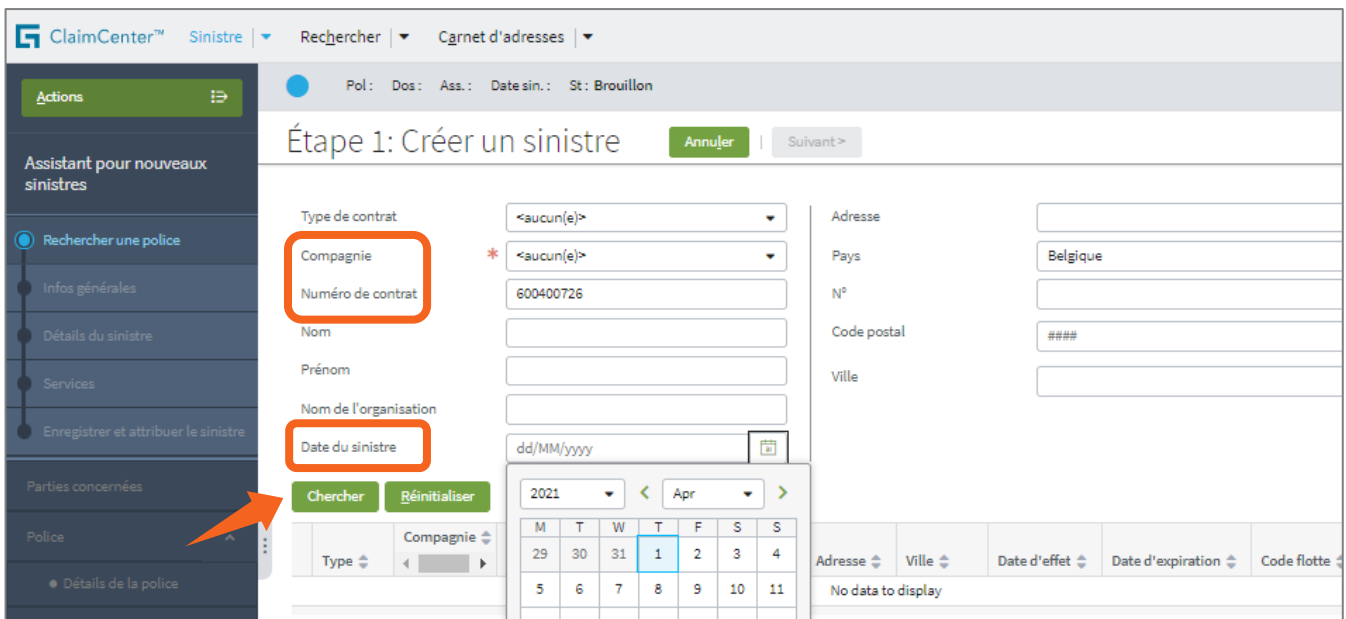
# I Étape 1 sur 5 dans ClaimCenter

[> Table des matières](#)

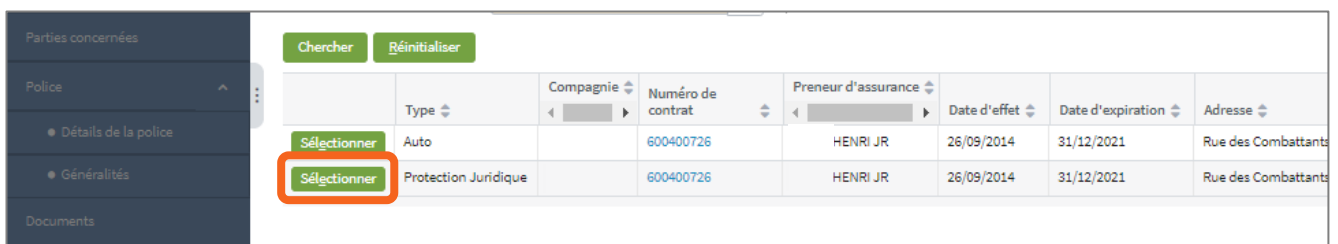
Pour introduire un **sinistre PJ**, cliquez sur la barre de menu : **Sinistre > Nouveau sinistre**.



- Sélectionnez ou vérifiez la compagnie
- Complétez le **numéro de contrat**
- Introduisez la **date du sinistre**
- Cliquez maintenant sur **Chercher**



- En cas de **polices combinées**, sélectionnez la ligne 'Protection Juridique'



- **Vérifiez** la police

Étape 1 de 4: Créer un sinistre

Pol: 600400726 Dos: T502107047 Ass.: HENRI JR Date sin.: 01/04/2021 St: Brouillon

Retour Suivant

Type de contrat: Protection Juridique

Compagnie: \*

Numéro de contrat: 600400726

Nom: \*

Prénom: \*

Nom de l'organisation: \*

Plaque: \*

Date du sinistre: 01/04/2021

Adresse: \*

Pays: Belgique

N°: \*

Code postal: \*

Ville: \*

Chercher Réinitialiser

Type	Compagnie	Numéro de contrat	Preneur d'assurance	Date d'effet	Date d'expiration
Protection Juridique		600400726	HENRI JR	26/09/2014	31/12/2021

Nouveau dossier

Date du sinistre: 01/04/2021

Heure: 00:00

Type de dossier: Protection Juridique

Historique sinistres

Statut	Dossier	Date du sinistre	Cause sinistre
Ouvert	C102117911	01/04/2021	Collision avec un véhicule
Ouvert	C502104985	01/04/2021	Contre-expertise

ⓘ La détection automatique **d'un éventuel dossier double emploi** par ClaimCenter n'apparaît pas dans l'Historique sinistres mais seulement à l'étape 3 car c'est à ce moment-là que les données peuvent être comparées.

Vous voyez ici s'il existe déjà des dossiers pour ce contrat.

ⓘ Si vous cliquez sur le **numéro bleu du dossier** dans Historique sinistres:

- vous apercevrez la **synthèse** du dossier et
- vous pouvez retourner à l'ouverture en cliquant sur le **crayon vert** en haut à droite.

- Cliquez en haut sur **'Suivant'**

## 2 Étape 2 sur 5 dans ClaimCenter

[> Table des matières](#)

Un dossier temporaire avec un **numéro « T »** est créé dès que le statut « **Brouillon** » apparaît.



Quand toutes les étapes d'ouverture ont été réalisées, un **numéro « C »** apparaît et le statut passera à « **Ouvert** ».

**Attention** : la dernière partie du numéro « C » n'est plus identique à celle du numéro « T ».

### 2.1 La déclaration

Cliquez en haut sur le bouton “ **Ajouter la déclaration** ”.

Lorsque vous ajoutez un document, vous remarquerez que vous travaillez dans un écran complémentaire.



Ici vous pouvez ajouter un document en:

- le faisant glisser ou
- en allant le sélectionner dans vos propres fichiers.

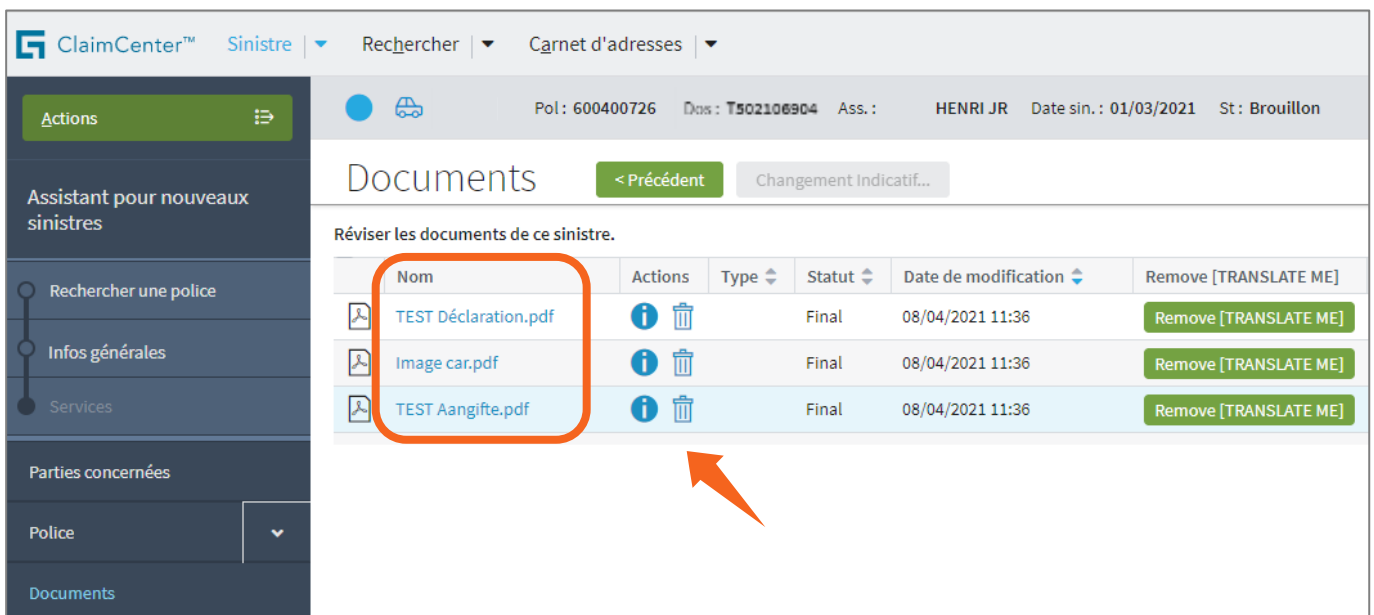
Vous pouvez également faire une capture d'écran du clipboard.

N'oubliez surtout pas de cliquer sur « **Mettre à jour** ».







Vous pouvez ajouter les fichiers les plus courants, d'une **taille maximum de 15 MB**, et les nommer. Dans le **menu Documents**, vous pouvez, lors de l'ouverture, consulter les documents ajoutés et également les supprimer si nécessaire.

Dans un souci de clarté pour le gestionnaire, mais aussi par exemple pour un expert, un inspecteur ou un avocat éventuellement impliqué, il est préférable de joindre des documents **séparés**.

**Vous ne devez surtout pas joindre un mail avec d'autres mails en annexe.** Il n'est techniquement pas possible de rendre visibles les mails dans d'autres mails pour les experts, les inspecteurs et les avocats.



The screenshot shows the 'Documents' section of the ClaimCenter™ interface. The header includes 'Sinistre' and search filters. The main content area displays a table of documents for a specific claim.

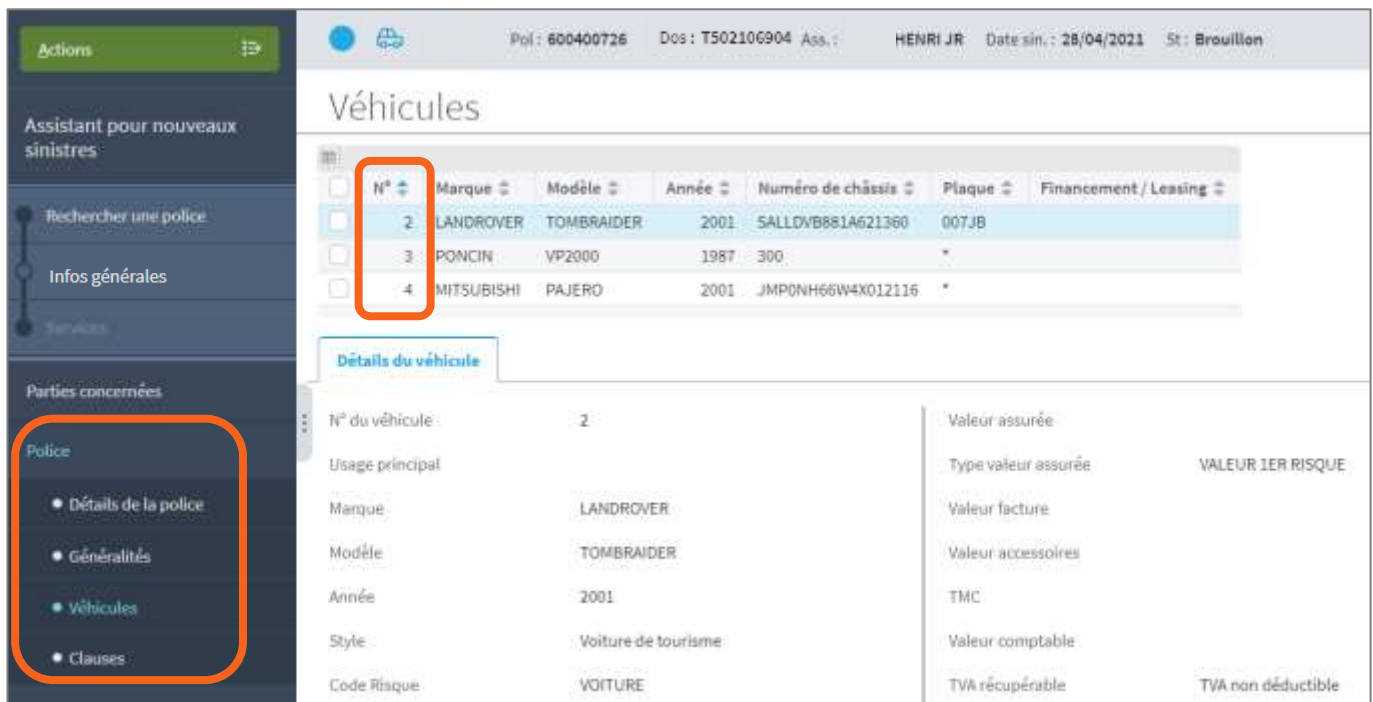
Nom	Actions	Type	Statut	Date de modification	Remove [TRANSLATE ME]
TEST Déclaration.pdf	 		Final	08/04/2021 11:36	Remove [TRANSLATE ME]
Image car.pdf	 		Final	08/04/2021 11:36	Remove [TRANSLATE ME]
TEST Aangifte.pdf	 		Final	08/04/2021 11:36	Remove [TRANSLATE ME]

## 2.2 Les données du contrat

Vous pouvez consulter toutes les données de la police dans le menu sous Police.

① Vous trouverez **par véhicule ou par risque** :

- le conducteur habituel,
- les garanties,
- les franchises,
- les clauses et
- tous les autres détails.



Pol : 600400726 Dos : T502106904 Ass. : HENRI JR Date sin. : 28/04/2021 St : Brouillon

### Véhicules

N°	Marque	Modèle	Année	Numéro de châssis	Plaque	Financement / Leasing
2	LANDROVER	TOMBRAIDER	2001	SALLDVB881A621360	007JB	
3	PONCIN	VP2000	1987	300	*	
4	MITSUBISHI	PAJERO	2001	JMP0NH66W4X012116	*	

#### Détails du véhicule

N° du véhicule :	2	Valeur assurée	
Usage principal		Type valeur assurée	VALEUR 1ER RISQUE
Marque	LANDROVER	Valeur facture	
Modèle	TOMBRAIDER	Valeur accessoires	
Année	2001	TMC	
Style	Voiture de tourisme	Valeur comptable	
Code Risque	VOITURE	TVA récupérable	TVA non déductible

Le retour à l'ouverture se fait en cliquant en haut à gauche sur « Infos générales ».

## 2.3 Les données de contact

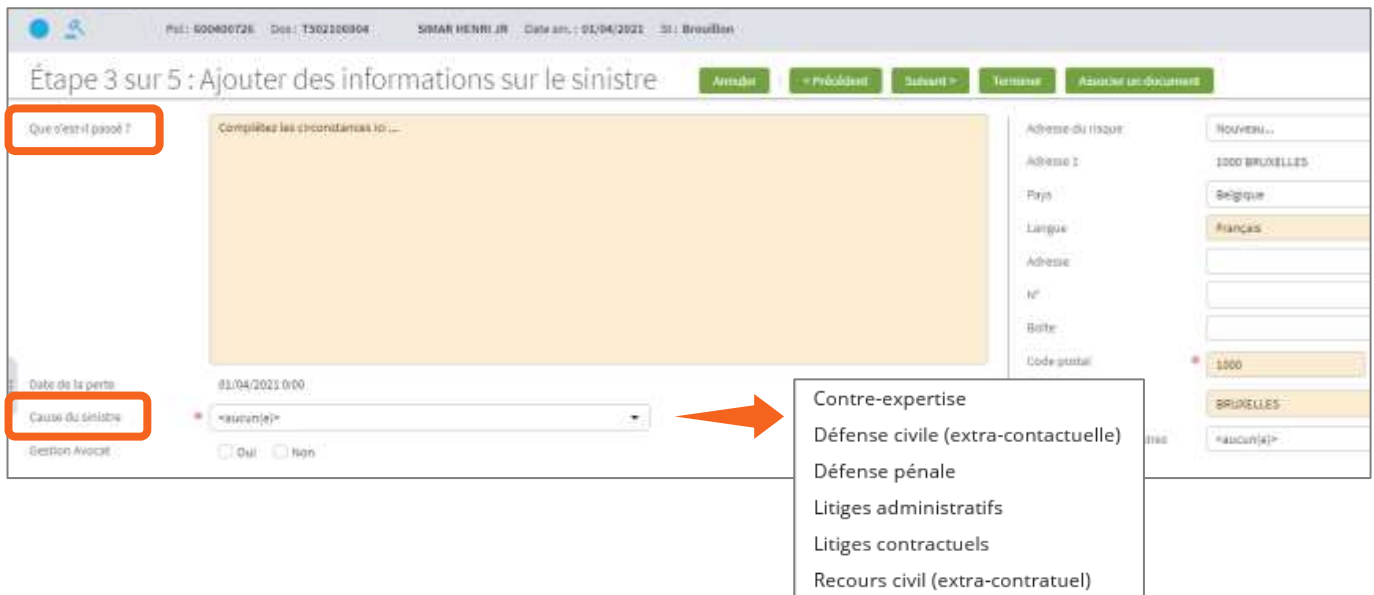
- Complétez votre référence
- Vérifiez les **données de contact** pour ce dossier

Il est dans l'intérêt de votre client que vous complétiez son **numéro de GSM** ainsi que son **adresse mail**. Ces informations pourront être utilisées uniquement par l'expert ou l'inspecteur dans le cadre du dossier. Le courrier standard est toujours envoyé à votre bureau.

## 3 Étape 3 sur 5 dans ClaimCenter

### 3.1 Les circonstances

- Complétez les **circonstances**



Étape 3 sur 5 : Ajouter des informations sur le sinistre

Que s'est-il passé ?

Complétez les circonstances ici...

Date de la perte: 01/04/2021 0:00

Cause du sinistre: \*aucun(e)\*

- Contre-expertise
- Défense civile (extra-contactuelle)
- Défense pénale
- Litiges administratifs
- Litiges contractuels
- Recours civil (extra-contratuel)

- Sélectionnez la **cause du sinistre**
- En fonction de la cause du sinistre, vous complétez les données connues dans les champs **complémentaires spécifiques**.

- Des exemples de champs **complémentaires spécifiques** :

Informations contre-expertise	
Le véhicule correspond-il à celui couvert par le contrat ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
Le 1er expert conteste-t-il la comptabilité des dégâts avec les faits déclarés ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non

Informations défense pénale	
Le véhicule correspond-il à celui couvert par le contrat ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
S'agit-il d'une redevance de parking ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
Une audience est elle fixée ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non

- Si vous avez choisi la cause du sinistre "**Contre expertise**", vous devrez répondre à **2** questions supplémentaires.
- Si vous avez choisi la cause du sinistre "**Défense Pénale**", vous devrez répondre à **3** questions supplémentaires.

Plus tard, à la fin de l'ouverture, nous vous montrerons comment nommer un avocat ou un expert.

### 3.2 Lieu du sinistre / du risque

[> Table des matières](#)

Si le '**lieu du sinistre**' est différent de l'adresse principale, sélectionnez '**Autre localisation**' et compléter les nouvelles données

- Sélectionnez d'abord la langue
- et ensuite le code postal ou la ville



Étape 3 sur 5 : Ajouter des informations sur le sinistre

Que s'est-il passé ?

Complétez les circonstances de ...

Date de la perte: 01/04/2021 0:00

Cause du sinistre: \* «Autre(s)»

Gestion Avocat:  Oui  Non

Adresse du lieu: NOUVEAU...

Adresse 1: 1000 BRUXELLES

Pays: Belgique

Langue: Français

Adresse:

N°:

Boite:

Code postal: \* 1000

Ville: BRUXELLES

Habitatation pour sinistres spéciaux: \* Aucun(s)»

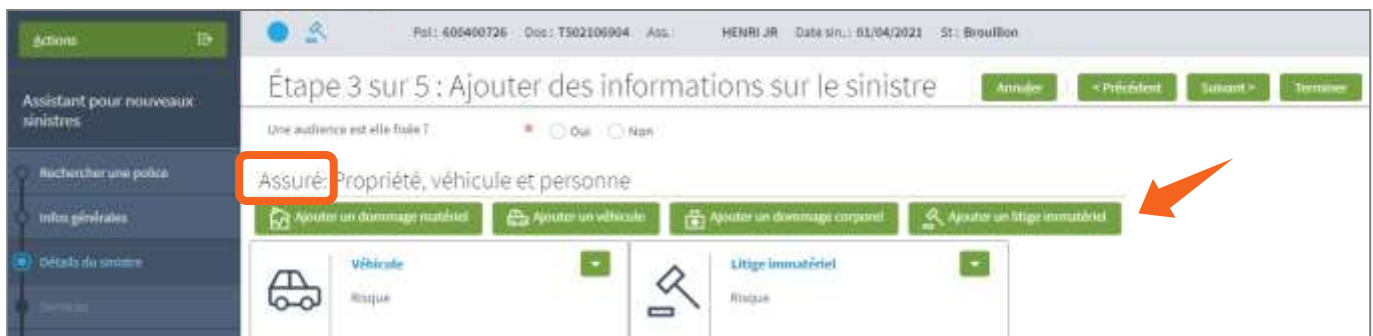


### 3.3 Les données de l'assuré

[> Table des matières](#)

Cliquez sur un des **boutons verts** au près de **Assuré** pour ajouter de plus amples informations sur :

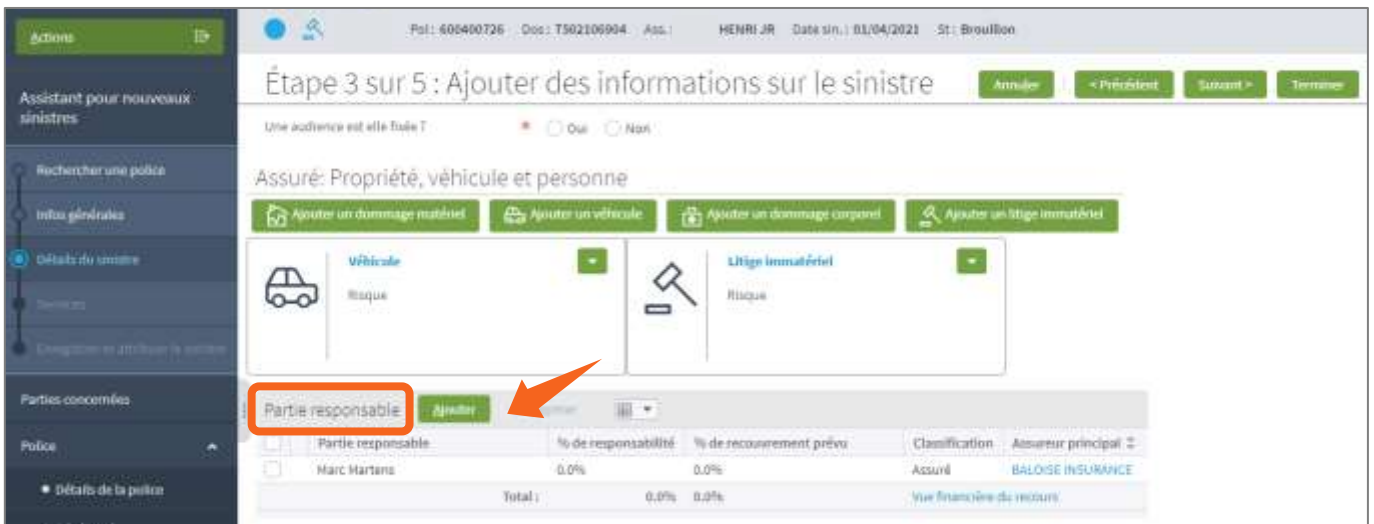
- le véhicule endommagé de l'assuré
- les blessures dont est victime notre assuré
- le litige immatériel (ex. défense pénale, ...)
- le dommage matériel (ex. GSM cassé, ...)



- Dans le cas de la **défense pénale** lorsque **le prévenu n'est pas le preneur d'assurance**, vous adapter l'incident **Litige immatériel** :
  - 1) Cliquer sur le mot 'Litige immatériel' en bleu
  - 2) Cliquer sur Nouveau contact
  - 3) Encoder coordonnées du prévenu
  - 4) Ajouter le rôle de 'sinistré'
  - 5) Cliquer sur Mettre à jour
  - 6) Poursuivre l'ouverture
  
- Dans le cas de la **contre-expertise** lorsque **le véhicule sinistré n'est pas celui spécifié au contrat** ou en cas de **formule Famille/Flotte en stand alone**, vous adapter l'incident **Véhicule** :
  - 1) Cliquer sur le mot 'Véhicule' en bleu
  - 2) Sélectionner un véhicule : Nouveau ...
  - 3) Encoder la marque, le modèle et la plaque
  - 4) Compléter le 'conducteur' via le **triangle vert** « Nouvelle personne »
  - 5) Cliquer sur Mettre à jour
  - 6) Poursuivre l'ouverture

### 3.4 Les données du tiers responsable

Vous complétez ces données dans la partie 'Partie responsable' en cliquant sur Ajouter :



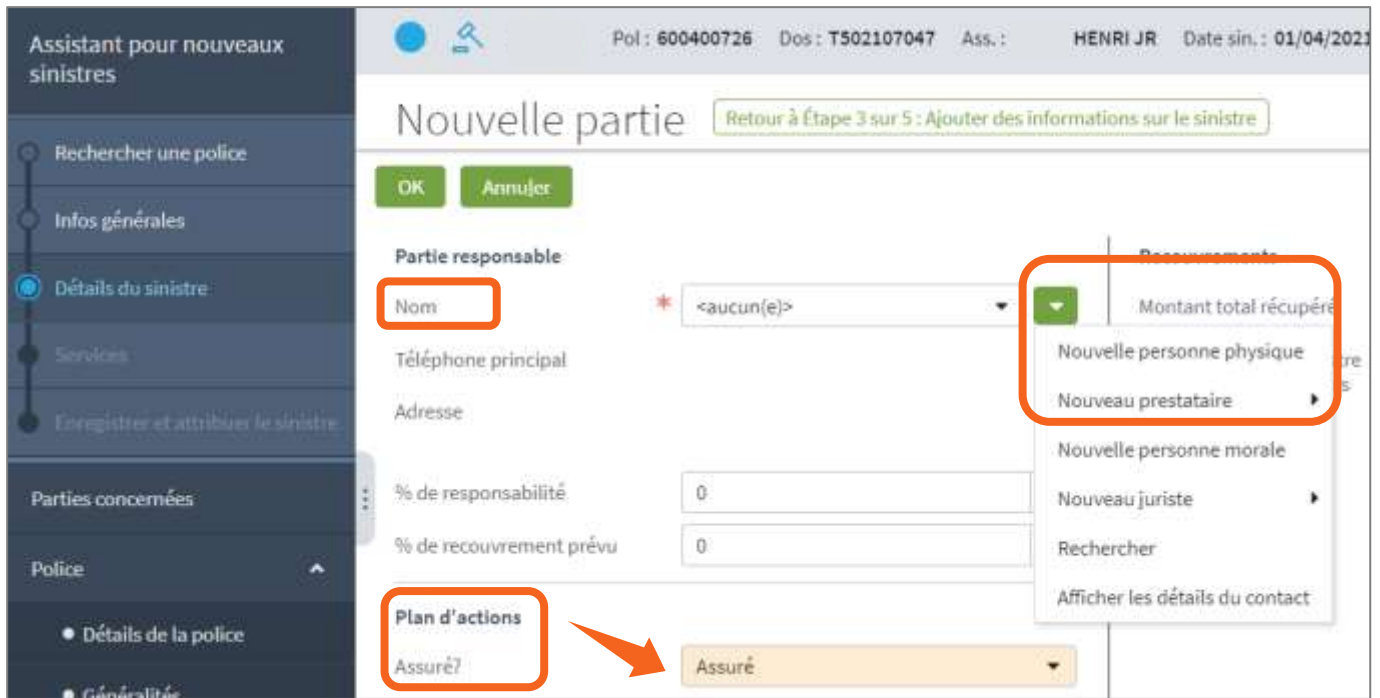
The screenshot shows the 'Étape 3 sur 5 : Ajouter des informations sur le sinistre' screen. The interface includes a sidebar on the left with navigation options like 'Rechercher une police', 'Infos générales', and 'Détails du sinistre'. The main area displays the insured party as 'Assuré: Propriété, véhicule et personne' and offers buttons to add various types of damage. At the bottom, there is a table for 'Partie responsable' with columns for name, responsibility percentage, and insurer. The 'Ajouter' button for the 'Partie responsable' section is highlighted with a red box and an orange arrow.

Partie responsable	% de responsabilité	% de recouvrement prévu	Classification	Assureur principal
<input type="checkbox"/> Marc Martens	0.0%	0.0%	Assuré	BALOISE INSURANCE
<b>Total :</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>		<a href="#">Voir franchise de recours</a>

[> Table des matières](#)

### La partie responsable :

- En cliquant sur **le triangle vert** près de Nom, vous pouvez créer une nouvelle personne ou une entreprise.



- Si vous confirmez que le tiers est **assuré** dans le champ **Plan d'actions-Assuré ?**, vous pouvez sélectionner en bas la compagnie d'assurance du tiers en cliquant sur **le triangle vert** et après sur 'Rechercher à base du nom'.



<p>Ajouter <b>Blessures</b> :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cliquez sur Ajouter</li> <li>2. Sélectionnez la personne blessée ou cliquez sur  - Nouvelle personne</li> <li>3. Complétez les données de la personne</li> <li>4. Complétez l'adresse (Cliquez sur Ajouter dans l'onglet 'Adresses')</li> <li>5. Cliquez sur Mettre à jour</li> <li>6. Complétez la blessure</li> <li>7. Complétez la compagnie d'assurance</li> <li>8. N° du contrat et du dossier</li> <li>9. Cliquez sur OK</li> </ol>	<p>Ajouter <b>Témoins</b> :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cliquez sur Ajouter</li> <li>2. Cliquez sur  - Nouvelle personne</li> <li>3. Complétez les données de la personne</li> <li>4. Complétez l'adresse (Cliquez sur Ajouter dans l'onglet 'Adresses')</li> <li>5. Cliquez sur Mettre à jour</li> <li>6. Déclaration obtenue : oui ou non</li> <li>7. Où se trouve le témoin ?</li> </ol>	<p>Ajouter <b>Rapport de police</b> :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cliquez sur Ajouter</li> <li>2. Sélectionnez le préfixe</li> <li>3. Complétez le n° du PV</li> <li>4. Alcotest : oui ou non</li> <li>5. Nom du bureau de police</li> <li>6. Date du PV</li> <li>7. Cliquez sur OK</li> </ol> <p>Si l'alcotest de votre assuré est positif, précisez le résultat.</p>
---	---	--

ⓘ Si vous ajoutez des **blessures**, il est très important de toujours bien mentionner **qui** est blessé et **quelles** sont les blessures. S'agit-il de blessures :

- o de l'assuré (avec ou sans Conducteur Plus) ?
- o du passager ?
- o du conducteur de la partie adverse ?
- o d'un passager de la partie adverse ?

Cliquez en haut sur **'Suivant'**

S'il existe un autre sinistre récent, CC signale un éventuel **dossier double emploi**.

- Cliquez sur le **numéro du dossier bleu**, consultez la synthèse du sinistre.

**Doubles emplois possibles.**

## Doubles emplois possibles trouvés.

**Erreurs :**

! Possibilité de sinistres en double. Revoyez les doublons possibles présentés ci-dessous. Si le nouveau sinistre que vous créez est un doublon, vous pouvez fermer en toute sécurité l'Assistant en cliquant sur le bouton Annuler.

Actualiser
Fermer

**Doubles emplois possibles trouvés. Veuillez consulter la liste ci-dessous.**

	Dossier	Assuré	Numéro de contrat	Sinistré	Date du sinistre	Gestionnaire	Statut
🚩	C502104985	HENRI JR	600400726		01/04/2021	Gestion Commune	Ouvert
🚩	C102117911	HENRI JR	600400726	HENRI JR	01/04/2021	Cedric Van Bellinghen	Ouvert

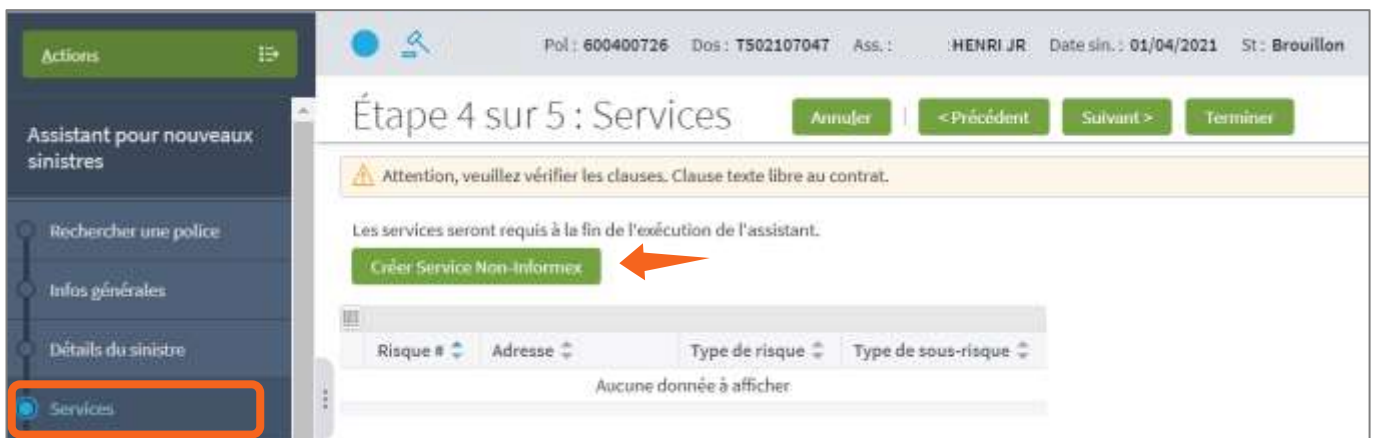
- S'il ne s'agit **PAS** d'un dossier **double emploi** :
  - cliquez sur 'Retour' dans le dossier qui n'est pas double emploi,
  - cliquez sur 'Fermer' et
  - continuez l'ouverture.
- S'il **s'agit** d'un dossier **double emploi** :
  - supprimez le(s) document(s) ajouté(s) dans le menu Documents,
  - cliquez en haut sur le bouton 'Annuler' et
  - téléchargez le(s) document(s) dans le dossier déjà ouvert.

[> Table des matières](#)

## 4 Étape 4 sur 5 dans ClaimCenter

[> Table des matières](#)

- Si vous avez sélectionné la **cause du sinistre 'Défense pénale'**, vous pouvez créer une mission pour un **avocat**.
  - Si vous avez sélectionné la **cause du sinistre 'Contre-expertise'**, vous pouvez créer une mission pour un **expert**.
- Débutez la création de la mission en cliquant sur « **Créer mission Informex** ».



- Cliquez sur Ajouter.



- Cochez le type de service souhaité et cliquez sur **Ajouter**.



Si ClaimCenter ne peut pas sélectionner un prestataire de services sur base du code postal, vous pouvez le sélectionner vous-même à côté de Intervenant. Vous obtiendrez un message "Recherche manuelle de l'intervenant".

- Cliquez sur le **triangle vert** à côté de 'Intervenant – Nom' :
  - 1) Vous pouvez sélectionner un **intervenant connu** (avocat/expert) via 'Rechercher' ou
  - 2) vous pouvez créer un **nouvel intervenant/prestataire** (avocat/expert).

Services à fournir Supprimer

<input type="checkbox"/>	Catégorie ▾	Sous-catégorie ▾	Type de service ▾
<input type="checkbox"/>	Protection juridique	Avocat	Auto pénal

Adresse de la mission \* HENRI JR - Rue des 4800 LAMBERMONT ▾

Rue des  
4800 LAMBERMONT

---

**Intervenant**

Nom \* DVClex ▾ ▾

Téléphone 04 221 79 79

1) Sélectionner un **intervenant connu** dans ClaimCenter via '**Rechercher**' :


- a. Cliquez sur le **triangle vert** à côté de 'Intervenant'
- b. Sélectionnez '**Rechercher**'
- c. Modifiez le type en :
  - i. Avocat privilégié (travaille régulièrement en collaboration avec la compagnie)
  - ii. Avocat,
  - iii. Expert privilégié (travaille régulièrement en collaboration avec la compagnie)
  - iv. Expert
- d. Cliquez sur Rechercher ou
- e. Complétez le nom et/ou le code postal et cliquez sur Rechercher
- f. Sélectionnez l'avocat ou l'expert



2) Créer un **nouvel intervenant** :

- a. Cliquez sur le **triangle vert** à côté de 'Intervenant'
- b. Sélectionnez '**Nouveau prestataire**'
- c. Sélectionnez 'Compagnie'
- d. Complétez le nom, la langue et les données de l'adresse
- e. Cliquez sur 'Mettre à jour'

- Cliquez sur « **Lier** » pour sélectionner la déclaration que vous avez enregistrée dans le dossier.

Annexe

Envoyer au prestataire : Lier 

	Nom ↕	Review	Type ↕	Associé à ↕	Statut ↕	Visible par le spécialiste ↕
<span style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 2px 5px;">Remove</span>	Aangifte - Déclaration.pdf	 	INT		Final	Oui

- Cliquez en haut sur Envoi. La mission partira après avoir complété l'étape 5.
- Cliquez sur Suivant

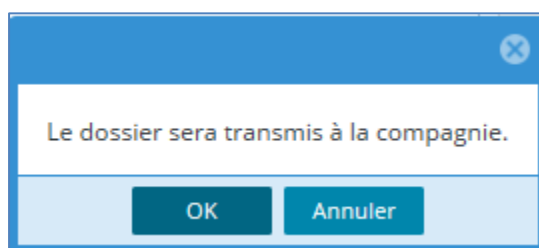


## 5 Étape 5 sur 5 dans ClaimCenter

- Si nécessaire, vous pouvez encore ajouter ici **une note** pour le gestionnaire (par ex. un nouveau numéro de compte bancaire et/ou % de TVA du client, ... )



- Cliquez en haut sur '**Terminer**' + sur 'OK'



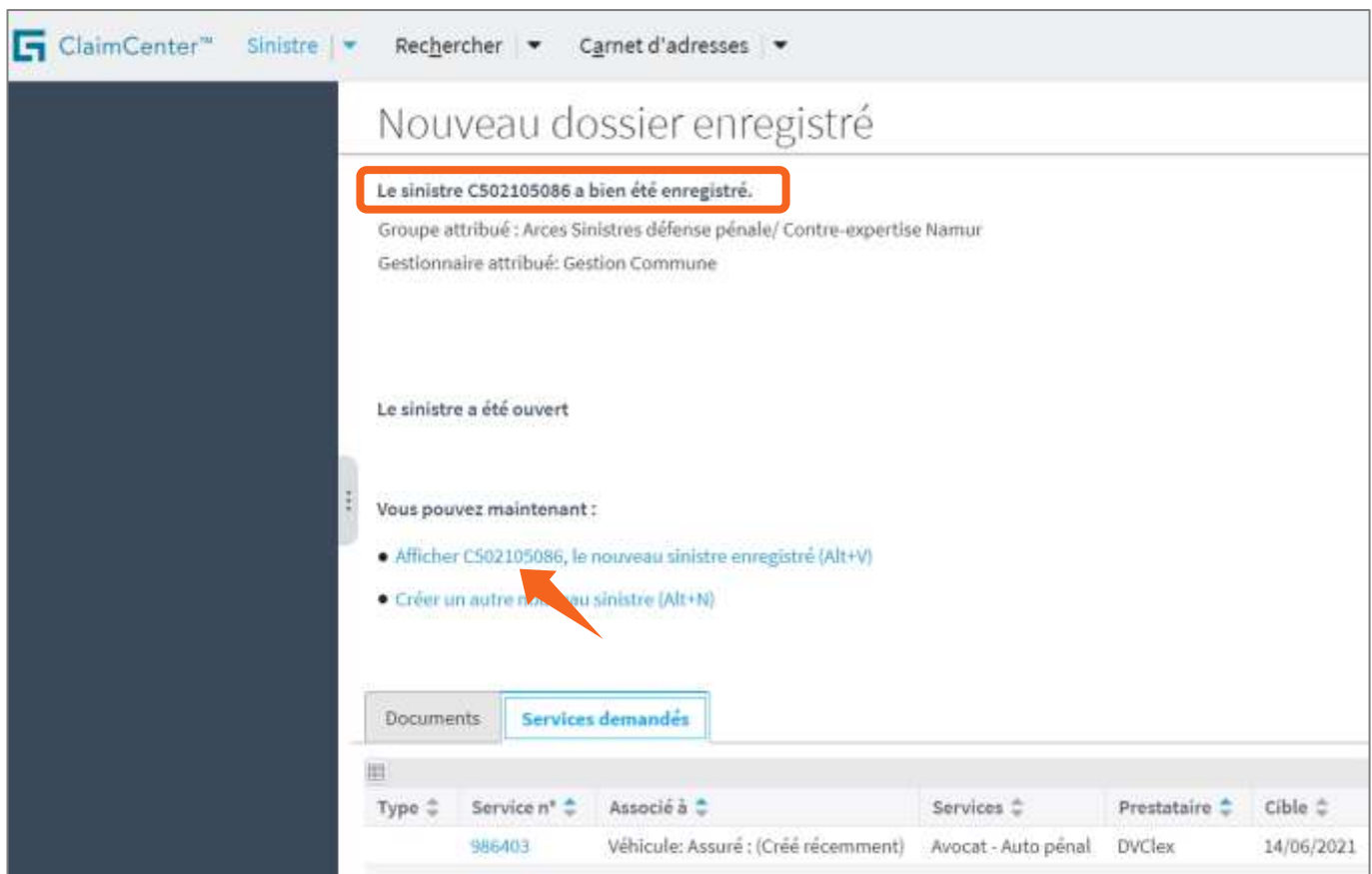
## 6 Écran final dans ClaimCenter

[> Table des matières](#)

Maintenant vous pouvez consulter le sinistre en cliquant sur le **numéro du sinistre en bleu**. Vous pouvez consulter les menus Synthèse, Police et Documents.

Le gestionnaire examinera le dossier et se chargera de la gestion.

Votre sinistre a été enregistré. Vous ne voyez plus de numéro T, mais un **numéro C**.



ClaimCenter™ Sinistre | Rechercher | Carnet d'adresses

### Nouveau dossier enregistré

**Le sinistre C502105086 a bien été enregistré.**

Groupe attribué : Arces Sinistres défense pénale/ Contre-expertise Namur  
Gestionnaire attribué: Gestion Commune

Le sinistre a été ouvert

Vous pouvez maintenant :

- Afficher C502105086, le nouveau sinistre enregistré (Alt+V)
- Créer un autre nouveau sinistre (Alt+N)

Documents Services demandés

Type	Service n°	Associé à	Services	Prestataire	Cible
	986403	Véhicule: Assuré : (Créé récemment)	Avocat - Auto pénal	DVClex	14/06/2021

## 7 Informations supplémentaires :

[> Table des matières](#)

### 7.1 Joindre un document

Si vous souhaitez joindre un **document** à un dossier sinistre existant, vous pourrez le faire vous-même dans le dossier via Actions – Nouveau document – Ajout d’un document existant.

Vous joignez le document comme expliqué précédemment, en le faisant glisser, en le collant ou en l’ajoutant. Le gestionnaire reçoit alors une nouvelle tâche dans sa liste de tâches à traiter.

Si vous désirez joindre une **vidéo** au dossier, vous devez l’envoyer à la compagnie par mail. Vous trouverez les adresses mail dans les fiches de contact.

Ce mail doit reprendre en son sujet la **référence du dossier entre astérisques**.

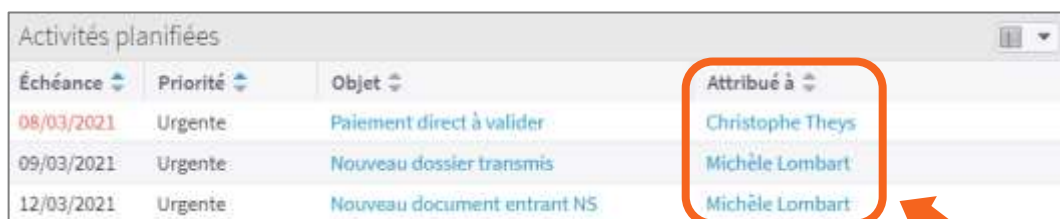
PAR EXEMPLE : Info complémentaire **\*C50210001\***

### 7.2 Contact

Si vous avez des **questions** ou des **problèmes**,

- 1) vous pouvez contacter le **gestionnaire du sinistre**. Vous trouverez le **numéro de téléphone** du gestionnaire en-bas dans le menu Synthèse – Présentation au niveau des Activités planifiées .

➤ Cliquez sur le nom du gestionnaire.



Échéance	Priorité	Objet	Attribué à
08/03/2021	Urgente	Paieement direct à valider	Christophe Theys
09/03/2021	Urgente	Nouveau dossier transmis	Michèle Lombart
12/03/2021	Urgente	Nouveau document entrant NS	Michèle Lombart

- 1) vous pouvez aussi contacter le **service concerné**. Vous trouverez les coordonnées dans les fiches de contact.

- 2) Il s’agit d’un problème technique dans ClaimCenter ?

➤ Alors, veuillez contacter le **Helpdesk**.

[> Table des matières](#)