

## Examen 22 : assistance (branche 18) socles de compétences connaissances de base

1	Avoir une idée précise de la manière dont l'assurance assistance est proposée par les assureurs (en tant que produit distinct ou garantie complémentaire/assureurs assistance spécialisés ou assureurs multibranches)
2	Savoir que dans le cadre de la branche Assistance, il y a souvent pluralité de contrats, et déterminer l'assureur auquel il y a lieu de s'adresser pour demander la prestation.
3	Reconnaître dans le cadre d'une assurance assistance voyage l'étendue territoriale de l'assistance aux personnes (généralement la plupart des pays-monde entier, à l'exception de la Belgique) et aux véhicules (généralement l'Europe géographique).
4	Savoir que l'assuré d'une assurance assistance voyage peut recourir à l'assistance pour des prestations non assurées, mais qu'il doit en rembourser les frais.
5	Savoir que la couverture d'une assurance voyage est accordée systématiquement pendant les 3 premiers mois à l'étranger et que pour les séjours plus longs, une extension doit être prévue.
6	Reconnaître les exclusions générales possibles d'une assurance assistance voyage (conséquences d'actes intentionnels, accident nucléaire, acte terroriste, consommation d'alcool, usage de stupéfiants et de produits similaires, participation à des courses de motos).
7	Reconnaître les prestations les plus courantes d'une assurance assistance voyage pour l'assistance aux personnes assurées et en déterminer l'étendue : frais médicaux en cas de maladie ou d'accident, rapatriement des assurés en cas de maladie grave ou d'accident corporel, assistance en cas de décès (transport de la dépouille mortelle, traitement post mortem, cercueil), prolongation du séjour sur avis médical, frais de déplacement pour la visite d'un membre de la famille en cas d'hospitalisation d'un enfant, retour anticipé (en cas de décès ou d'hospitalisation d'un membre de la famille et en cas de dommage important à l'habitation), mise à disposition d'un chauffeur de remplacement, envoi de bagages et de documents de voyage en cas de perte ou de vol, envoi de médicaments et de messages urgents, avance d'argent).

8	Reconnaître les exclusions les plus courantes concernant les frais médicaux (frais de prothèse, médecine préventive, cures, traitements esthétiques, check-up, traitements non reconnus par l'INAMI, dépressions et maladies mentales existantes, grossesse après un certain nombre de mois pour les voyages en avion).
9	Savoir quels véhicules sont en règle générale couverts dans le cadre d'une assurance assistance voyage (véhicules pour tourisme et affaires et à usage mixte, camping-car, motocyclettes, remorques y compris caravanes) et se rappeler que les véhicules au-delà d'une certaine ancienneté et d'un certain poids peuvent être exclus.
10	Reconnaître les prestations les plus courantes de l'assistance aux véhicules assurés et en déterminer l'étendue : service de dépannage et de remorquage, hébergement des assurés en attendant la réparation, rapatriement du véhicule et des passagers, conservation du véhicule, envoi de pièces détachées, avance d'honoraires pour une assistance juridique à l'étranger.
11	Reconnaître les principales exclusions spécifiques de l'assistance aux véhicules (pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule après la première intervention, carburant et frais de péage, coût de pièces de rechange et de réparations).
12	Savoir qu'en cas d'immobilisation du véhicule assuré en Belgique, un véhicule de remplacement n'est pas nécessairement mis à disposition dans le cadre de l'assistance aux véhicules.
13	Reconnaître les prestations les plus courantes de l'assistance à domicile : communication d'informations, aide familiale et garde d'enfants en cas d'hospitalisation prolongée de l'assuré, premiers frais d'hôtel et de gardiennage si l'habitation est inhabitable (à la suite d'un incendie, d'une explosion, d'une tempête, d'un dégât des eaux), aide d'un serrurier en cas d'endommagement de la serrure ou de perte des clés (pas les accessoires).
14	Savoir que l'assureur assistance doit être avisé préalablement de chaque coût ou prestation d'assistance, sauf en cas de force majeure.