

## FAQ - Facturation et documents

### **Puis-je fractionner le paiement de ma prime d'assurance?**

Vous pouvez régler votre prime par mois, par trimestre, par semestre ou par année. Les primes fractionnées sont payables par domiciliation (nous ne facturons aucun frais de fractionnement). Afin de payer par domiciliation, vous devez renvoyer un formulaire de demande de domiciliation, complété et signé. Ce formulaire est déjà inclus dans toutes nos offres d'assurance. Si vous êtes déjà client, nous vous le renvoyons par mail ou courrier sur simple demande.

### **À quoi sert une attestation de sinistralité et comment l'obtenir?**

Le calcul de la prime se base sur plusieurs critères dont l'historique d'assurance. Ce document vous est fourni par votre (vos) ancien(s) assureur(s).

Si au cours des 5 dernières années vous avez été assuré par la même compagnie d'assurance et que vous souhaitez changer d'assureur, votre attestation de sinistralité vous sera envoyée automatiquement à la résiliation de votre contrat d'assurance.

Vous avez été assuré auprès de plusieurs compagnies différentes au cours des 5 dernières années? Il faudra demander une attestation de sinistralité à chacune d'entre elles.

Vous pouvez également retrouver un duplicata de vos attestations de sinistralité déjà obtenues dans le passé sur le site de Carattest.

Pour des raisons de Protection de la vie privée, l'attestation ne peut être fournie qu'au preneur d'assurance. Nous ne pouvons donc pas en faire la demande à votre place.

### **Mon véhicule est importé, quelle est la marche à suivre?**

Dans la plupart des cas, un véhicule importé peut être immatriculé par l'assureur via la plateforme Webdiv. Nous nous occupons de l'immatriculation de ces véhicules auprès de la DIV. Néanmoins, les

véhicules ne satisfaisant pas à toutes les conditions d'immatriculation de cette plateforme doivent être inscrits auprès d'une antenne DIV. Nous nous chargeons de l'immatriculation de ces véhicules en envoyant les documents originaux nécessaires à l'immatriculation de votre véhicule à la DIV.

Vous trouverez les démarches à suivre ci-dessous. Il est impératif de suivre chacune des étapes dans l'ordre mentionné.

## **1. Véhicule importé usagé**

Tout d'abord, il faudra présenter votre véhicule importé à la douane afin d'obtenir le signal E705.

Pour ce faire, vous devez disposer des documents suivants:

- La facture d'achat.
- Le certificat de conformité.
- Le certificat d'immatriculation original du véhicule (étranger).

Pour faire connaître le véhicule dans la base de données de la DIV, vous pouvez "pré-enregistrer" ses données techniques avec un lecteur de carte e-ID via l'application Webclient Préenregistrement.

Si votre véhicule n'est pas pré-enregistré, votre demande d'immatriculation doit être traitée par la DIV.

Puis, votre véhicule devra être présenté au contrôle technique de vente où vous obtiendrez un document de demande d'immatriculation. Cela n'est nécessaire que si vous importez un véhicule qui n'est pas à votre nom.

Vous devrez ensuite nous envoyer les documents suivants:

- Le document de demande d'immatriculation original, complété et signé.
- Le document E705.
- Le certificat d'immatriculation original étranger.
- Une copie de votre facture d'achat.
- Une copie du certificat de conformité (non obligatoire mais vivement conseillé).

Si l'inscription ne peut pas se faire via la plateforme Webdiv, il faudra nous envoyer les documents ci-dessus par courrier postal.

Dès réception de votre plaque d'immatriculation, vous devrez nous la communiquer afin d'obtenir votre certificat d'assurance (anciennement "carte verte").

## **2. Véhicule importé neuf**

Si vous avez acheté un véhicule neuf à l'étranger, votre garagiste vous fournira le document de demande d'immatriculation. Il suffira de nous

envoyer votre demande d'immatriculation complétée et signée et nous immatriculerons votre véhicule via la plateforme Webdiv.

Que se passe-t-il si nous ne pouvons pas faire immatriculer votre véhicule par Webdiv?

Tout d'abord, vous devez vous assurer que votre véhicule est correctement pré-enregistré. Si ce n'est pas le cas, contactez votre garagiste.

### **Comment puis-je obtenir un duplicata de mon certificat d'assurance (anciennement "carte verte")?**

Envoyez-nous un e-mail à [serviceclients@belfiusdirect.be](mailto:serviceclients@belfiusdirect.be) ou contactez-nous par téléphone au 02/244.23.23. Nous vous enverrons un duplicata de votre certificat d'assurance. Si la période mentionnée sur votre certificat d'assurance arrive à échéance, vous devez effectuer le paiement de votre nouvelle prime afin que nous puissions vous envoyer un nouveau certificat d'assurance.

### **Qui me fournit une demande d'immatriculation lorsque j'achète un véhicule?**

La demande d'immatriculation doit vous être fournie par le concessionnaire quand il s'agit d'un véhicule neuf. Pour un véhicule d'occasion, l'ancien propriétaire doit passer la voiture au contrôle technique de vente avant la vente. Si vous achetez un véhicule qui n'est pas passé au contrôle technique par l'ancien propriétaire, vous devez le faire avec des plaques commerciales (plaques Z).

Si vous êtes client chez nous, contactez-nous et nous pourrions assurer votre véhicule provisoirement afin que vous puissiez faire passer le véhicule au contrôle technique de vente.

### **Comment obtenir un duplicata de mon certificat d'immatriculation suite à une perte ou un vol?**

Le propriétaire du véhicule doit faire une déclaration de dépossession involontaire auprès d'un bureau de police. Il faudra nous envoyer une copie de cette déclaration. Nous vous fournirons ensuite un document de demande d'immatriculation avec une vignette d'assurance. La déclaration auprès de la police et la demande d'immatriculation doivent ensuite être envoyées à la DIV, qui vous enverra en retour un duplicata du certificat d'immatriculation. S'il ne vous manque qu'un seul des deux volets du certificat d'immatriculation, vous devez joindre celui qui est encore en votre possession aux documents que vous envoyez à la DIV.

## **Dans quels cas un transfert de plaque et/ou de véhicule est-il possible?**

Le transfert de propriété d'une plaque d'immatriculation et/ou de véhicule est possible:

- D'un parent vers son enfant (pas inversement, sauf en cas de décès de l'enfant).
- Entre époux.
- Entre cohabitants légaux.

Nous vous fournirons le formulaire de demande d'immatriculation afin que vous puissiez vous rendre à la DIV avec:

- Une déclaration du propriétaire de la plaque d'immatriculation (du véhicule) confirmant qu'il cède la plaque à la personne X.
- Le certificat d'immatriculation original du véhicule.
- Une attestation de l'administration communale (attestation de cohabitation légale, attestation de mariage, acte de décès, acte de naissance ou attestation d'adoption légale).

Nous pouvons nous occuper des formalités auprès de la DIV ou vous pouvez vous rendre à la DIV sur rendez-vous.

## **Je compte voyager dans un pays qui ne figure pas sur mon certificat d'assurance (anciennement "carte verte"). Comment procéder pour être assuré durant mon séjour dans ce pays?**

Vous devez nous contacter au moins une semaine avant votre départ. Si nous couvrons le pays concerné, nous vous enverrons un certificat d'assurance provisoire pour la durée de votre séjour, ou vous informerons des solutions alternatives.

## **Combien me coûtera ma demande d'immatriculation et quel est le délai d'attente?**

Votre plaque/certificat d'immatriculation est généralement livré au plus tard le lendemain du jour où la demande a été introduite sur WebDiv, l'application du SPF Mobilité. Si la demande n'est pas possible par voie digitale, votre demande d'immatriculation devra être envoyée par courrier postal à la DIV ou vous pouvez prendre vous-même rendez-vous dans une antenne régionale. Une plaque d'immatriculation et un certificat d'immatriculation vous coûteront 30€, ce montant est à payer en espèces au livreur Bpost à la livraison de votre colis. Si vous êtes déjà en possession d'une plaque d'immatriculation, vous recevrez uniquement un certificat d'immatriculation. Il vous coûtera 26€.