

# Questions/Réponses

## 1. Souscrire une assurance auto

### S'assurer après un retrait de permis

Pour pouvoir souscrire à votre assurance auto Selfassurance Auto, vous devez remplir certaines conditions, par exemple :

- le lieu de votre résidence principale et habituelle doit être situé en France Métropolitaine, dans la Principauté d'Andorre ou de Monaco,
- vous ne devez pas avoir plus de 2 sinistres sur les 36 derniers mois,
- vous ne devez pas avoir eu de suspension, d'annulation ou de retrait de votre permis sur une période maximale de 30 jours consécutifs lors des 5 dernières années.

### Obtenir un devis d'assurance auto et souscrire

Vous n'êtes pas encore assuré en assurance auto Selfassurance Auto ?

- Vous pouvez obtenir en 5 minutes votre tarif d'assurance auto en ligne grâce à notre formulaire.
- Recevez votre devis d'assurance auto immédiatement par e-mail.
- Souscrivez en ligne si vous venez d'acquérir votre véhicule ou si vous souhaitez être assuré rapidement.

### Mon véhicule n'est pas présent dans la liste

Selfassurance Auto vous assure pour la quasi-totalité des véhicules particuliers en France (voiture, 4X4, véhicule utilitaire léger...) à l'exception des voitures sans permis, des véhicules de collection, des vans, des camping-cars, des poids lourds, des quads et tricycles motorisés, des motos et motos side-car.

Vous ne trouvez pas votre véhicule lors de votre simulation ?

- Vérifiez la saisie de vos informations comme la date de mise en circulation ou l'année de fabrication. Ces éléments sont présents sur votre carte grise.
- Lorsqu'un véhicule vient d'être commercialisé, il est possible que ce dernier ne soit pas encore référencé. Prenez contact avec un de nos conseillers de clientèle au 0 800 008 149

### Impacts de votre formule d'assurance auto sur vos indemnisations

Lors d'un sinistre il y a deux critères qui vont jouer sur votre indemnisation : votre responsabilité dans l'accident et la formule à laquelle vous savez souscrit.

Par exemple, lorsque vous êtes entièrement responsable d'un accident, impliquant ou non une tierce personne, il n'y aura que la formule Tous Risques qui prendra en charge vos réparations, déduction faite de votre franchise.

## 2. Les garanties existantes

### Définition et portée de l'Assistance (protection) Juridique

Nous protégeons vos intérêts s'il subsiste un désaccord entre vous et le tiers, auteur ou responsable d'un accident garanti au titre de ce contrat, sur le règlement des dommages matériels ou corporels. Pour en savoir plus, contactez directement le Service Relation Clients au 09 69 32 04 18.

### Garantie bris de glace

La garantie bris de glace est disponible dès la formule de tiers étendu.

Elle indemnise la réparation ou le remplacement des éléments vitrés suivants :

- pare-brise,
- glaces latérales,
- lunette arrière,
- optiques de phare,
- toit ouvrant (même en verre organique).

Si aucun autre dommage n'est constaté et qu'aucun autre véhicule n'est mis en cause.

Vous pouvez géolocaliser le centre de notre partenaire France Parebrise le plus proche de chez vous et faire une demande d'assistance depuis votre espace personnel.

### Garanties à l'étranger

À l'étranger, vos garanties ne sont valables que sur une période maximum de 90 jours consécutifs. Vos garanties sont valables dans les pays figurant sur la Carte Internationale d'Assurance Automobile (dite « Carte Verte ») et dont la lettre indicative de nationalité n'est pas rayée.

Entre autres dans les pays de l'Union Européenne, dans les états du Vatican, Saint-Marin, Monaco, Andorre et Liechtenstein.

### Conseil pour votre constat amiable

Lors d'un accrochage, gardez votre sang froid et prenez les bonnes décisions quant à la rédaction de votre constat amiable, notamment grâce à nos conseillers en constat amiable, qui vous accompagneront tout au long de la rédaction du constat pour être certain que vous n'oubliez rien.

Appelez-nous au service de conseil de constat amiable au 09 69 32 04 18, disponible du lundi au jeudi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00, le vendredi de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 17h00, et le samedi de 10h00 à 18h00

Vous pourrez également nous transmettre des photos de l'accrochage afin que nous apprécions la situation et vous permettront de compléter au mieux votre constat amiable.

Un constat amiable correctement rempli est le garant de l'indemnisation la plus juste pour vous.

## 3. Tous savoir sur les sinistres

### La franchise suite à un sinistre

La franchise est la part de frais restant à votre charge en cas de sinistre. Elle n'est pas appliquée systématiquement.

Par exemple, si vous n'êtes pas responsable et que la personne reconnue entièrement responsable de l'accident est identifiée et assurée en France, aucune franchise ne sera appliquée.

En règle générale la franchise s'applique lors d'une déclaration si :

- votre responsabilité ou celle du conducteur de votre véhicule est engagée,
- le responsable du sinistre n'est pas identifié, comme par exemple, pour du vandalisme, du vol ou un délit de fuite,
- la responsabilité du conducteur adverse n'est pas prouvée, notamment en l'absence de témoin ou d'un constat amiable.

### **Déclarer un sinistre**

Quel que soit votre sinistre, vous devez le déclarer dans un délai de 5 jours suivant l'événement.

- En cas de vol : vous devez au préalable avoir déposé plainte auprès de la police ou de la gendarmerie.
- En cas d'accident ou de vol sans blessé et impliquant 1 ou 2 véhicules : accédez à votre espace personnel pour prédéclarer votre sinistre. Nous vous contacterons ensuite pour compléter votre dossier le plus rapidement possible.
- Suite à une série de heurts ou carambolage, à une tempête ou une catastrophe naturelle, à un accident avec blessé ou à l'étranger : contactez directement notre service Sinistre : 09 69 32 04 18.

### **Avantages des garages partenaires Selfassurance Auto**

Selfassurance Auto met son réseau de garages partenaires à votre disposition pour effectuer vos réparations.

Serviables, rapides et professionnels, ils vous offriront les prestations suivantes :

- nettoyage intérieur et extérieur de votre voiture après les réparations effectuées,
- vous n'avancez pas de frais. Selfassurance Auto prend en charge vos frais inclus dans le cadre de vos garanties, après la déduction d'une éventuelle franchise prévue dans votre contrat.

### **Le prêt d'un véhicule au garage ou à domicile**

Disponible avec l'option véhicule de remplacement.

Conserver votre mobilité même après un accident !

En cas d'indisponibilité de votre véhicule (panne, accident, vol), Selfassurance Auto met à votre disposition un véhicule de remplacement. De plus nous prenons les dispositions nécessaires pour vous fournir le véhicule de remplacement si besoin.

## **4. Le contrat**

### **Le prêt de votre véhicule**

Vous ne pouvez pas prêter votre véhicule à un conducteur non désigné au contrat.

En cas d'accident, si malgré tout vous prêtez votre véhicule une franchise de 1 500 euros vous sera appliquée.

### **L'évolution du CRM ou bonus-malus**

Le CRM : Coefficient de Réduction Majoration ou bonus-malus réévalue à la hausse ou à la baisse votre cotisation d'assurance auto en fonction du nombre et de la nature des accidents que vous avez déclaré durant l'année.

Votre bonus augmentera si vous n'avez aucun accident dans l'année !

Il figure sur votre avis d'échéance et son calcul résulte de l'application d'une disposition légale.

Selfassurance est une marque de la société ECA-Assurances. 92-98 Boulevard Victor Hugo, BP 83. 92115 Clichy Cedex.  
SA au capital de 1 009 000 €. R.C.S.NANTERRE B 402 430 276. Code APE 6622 Z.

Société immatriculée à l'Orias sous le N° ORIAS 07 002 344. Le registre des intermédiaires d'assurances est tenu à jour par l'ORIAS [www.orias.fr](http://www.orias.fr)  
Entreprise régie par le code des assurances et soumise au contrôle de l'ACPR 61, rue Taitbout 75436 PARIS Cedex 09.  
RC Professionnelle et garantie financière conformes aux articles L512-6 et L512-7 du code des Assurances.

A l'origine, il est de 1.

Si sur votre avis d'échéance, il est inférieur à 1, cela signifie que vous possédez un bonus. Ainsi, un coefficient de 0,50 représente 50 % de bonus.

Dans le cas contraire, s'il est supérieur à 1, cela signifie que vous avez un malus. Ainsi, un coefficient de 1,25 représente 25 % de malus.

### **Plusieurs contrats chez Selfassurance : les avantages**

En regroupant vos contrats chez Selfassurance vous gagnez en facilité et flexibilité au quotidien et en plus vous obtenez des avantages financiers !

### **Le conducteur principal et le conducteur secondaire**

Le conducteur principal est le titulaire de la carte grise, c'est aussi celui qui conduit le plus fréquemment le véhicule assuré.

Le conducteur principal secondaire n'est donc pas titulaire de la carte grise et utilise moins souvent le véhicule. Celui-ci le conducteur secondaire peut être votre conjoint(e).

Le conducteur principal et le conducteur principal secondaire bénéficient des mêmes garanties.

### **Accéder à mon Espace Personnel**

Pour accéder à votre Espace Personnel :

- vous pouvez vous identifier ici : Espace Personnel
- vous avez oublié votre mot de passe ? Cliquez sur récupération de mot de passe
- vous n'avez pas reçu votre mot de passe ? Vérifiez dans vos e-mails, l'envoi de messages peut parfois prendre du temps, sinon contrôlez vos spams ou courriers indésirables pour vous assurer que l'e-mail contenant votre mot de passe ne s'y trouve pas.

### **Carte verte ou attestation d'assurance automobile**

Dès la souscription de votre contrat Selfassurance Auto vous envoie votre Carte verte provisoire, valable 30 jours le temps pour vous de transmettre l'ensemble des éléments de votre dossier et pour nous de les valider.

Notez que la partie détachable, le certificat d'assurance doit être apposée sur votre pare-brise grâce à la pochette fournie avec votre Carte verte.

### **Résilier votre contrat d'assurance automobile**

Pour résilier un contrat d'assurance automobile utilisez toujours l'envoi par courrier recommandé. Si vous êtes déjà assuré vous pouvez nous contacter afin que nous vous facilitons les démarches de résiliation auprès de votre assureur actuel.

Pour plus de détails sur les moyens de résiliations vous pouvez vous reporter généralement :

- aux conditions générales de l'assureur actuel
- à l'avis d'échéance de votre assurance actuelle
- au relevé d'informations que nous vous conseillons de demander systématiquement

Vous pouvez résilier votre contrat pour convenance personnelle, à condition de prévenir votre assureur au moins 2 mois avant l'échéance principale figurant dans votre contrat ou dans un délai de 20 jours à compter de la date d'envoi de votre avis d'échéance.

Votre résiliation prendra alors acte à la date de votre échéance principale, ou date d'échéance annuelle de votre contrat en cours.

Selfassurance est une marque de la société ECA-Assurances. 92-98 Boulevard Victor Hugo, BP 83. 92115 Clichy Cedex.  
SA au capital de 1 009 000 €. R.C.S.NANTERRE B 402 430 276. Code APE 6622 Z.

Société immatriculée à l'Orias sous le N° ORIAS 07 002 344. Le registre des intermédiaires d'assurances est tenu à jour par l'ORIAS [www.orias.fr](http://www.orias.fr)  
Entreprise régie par le code des assurances et soumise au contrôle de l'ACPR 61, rue Taitbout 75436 PARIS Cedex 09.  
RC Professionnelle et garantie financière conformes aux articles L512-6 et L512-7 du code des Assurances.

En cas de vente de votre véhicule vous pouvez résilier votre contrat d'assurance automobile. En effet, en cas de changement de véhicule, rien ne vous oblige à rester dans la même compagnie d'assurance et cela sans vous préoccuper de la date d'échéance de votre assurance automobile actuelle.

A la vente de votre ancien véhicule, vous pourrez donc demander une résiliation à la date de la vente du véhicule.

Avec les dispositions mises en place par la Loi Chatel les règles sur la résiliation se sont assouplies, notamment sur les délais impartis pour mettre fin à votre contrat d'assurance automobile.

Ainsi, si votre avis d'échéance vous a été envoyé dans un délai de moins de 15 jours avant la fin de votre contrat, vous disposez d'un délai de 20 jours, cachet de la poste faisant foi, pour résilier votre contrat d'assurance.

### **Assurer votre caravane ou remorque**

Il y a deux cas possible pour assurer votre caravane ou remorque :

- si la caravane ou la remorque est tractée par votre véhicule assuré et sous réserve que son poids total en charge soit inférieur ou égal à 750 Kg vous n'avez pas à déclarer cette dernière.
- si la caravane ou la remorque est tractée par votre véhicule assuré et dépasse un poids total en charge supérieur à 750 kg, vous devez la désigner sur le contrat de votre assurance automobile.

Si votre caravane ou remorque est une acquisition récente, nous vous conseillons de l'assurer avec une garantie dommages auprès d'un spécialiste de l'assurance de véhicules tractés afin de prendre en charge les dommages qu'elle subirait lors d'un sinistre.

## **5. Les services**

### **Votre espace personnel**

Votre espace personnel vous permet de tout gérer à distance et ainsi vous offre la mobilité et la sérénité dont vous avez besoin pour votre assurance auto en ligne.

Pour accéder à votre espace personnel vous devrez saisir votre login et mot de passe que vous avez reçu soit en souscrivant à votre assurance auto en ligne Selfassurance Auto, soit en sauvegardant votre devis en ligne grâce à notre outil de sauvegarde.

Votre espace personnel vous permet d'accéder à :

- vos informations de contrats
- vos coordonnées
- vos cotisations
- au suivi de vos sinistres
- vos remboursements
- nos service d'assistance géolocalisée

Attention certaines fonctions ne sont disponibles que si vous avez souscrit à une assurance auto en ligne Selfassurance Auto.

## **Le prélèvement automatique de votre assurance automobile en ligne**

Le prélèvement automatique est disponible en fournissant vos informations bancaires.

Néanmoins, vous devrez effectuer votre premier virement par carte bancaire, il correspond aux deux premiers mois de cotisation, puis vos cotisations suivantes seront prélevées automatiquement le 10 de chaque mois à partir du 3<sup>ème</sup> mois de votre contrat d'assurance automobile en ligne.

## **Modifier votre RIB**

Le changement de votre RIB vous permet d'adapter votre situation bancaire et ainsi vous permet une mobilité accrue.

Pour changer votre RIB vous pouvez vous rendre sur votre espace personnel, dans la section Consulter ou Modifier mes contrats, section mes cotisations.

Le changement de RIB se déroule sous la forme d'un avenant dans lequel vous signerez électroniquement votre demande. Vous recevrez un e-mail de confirmation dès que votre nouveau RIB sera opérationnel.

## **Modifier vos fréquences de prélèvements**

Vous pouvez changer la fréquence de vos prélèvements depuis votre espace personnel pour les passer de mensuel à trimestriel, de trimestriel à semestriel et de semestriel à annuel.

Pour cela, accéder à votre espace personnel et rendez-vous dans la rubrique Consulter ou Modifier mes contrats.

## **Obtenir votre relevé d'informations**

Le relevé d'informations vous permet de connaître votre situation en tant que conducteur assuré, il contient l'historique de votre contrat.

Le relevé d'informations est un élément indispensable pour souscrire une assurance auto en ligne chez Selfassurance Auto. C'est pourquoi, il ne faut pas hésiter à le réclamer à votre ancien assureur. De plus ce dernier à l'obligation de vous le transmettre dans un délai de 15 jours.

Dans votre relevé d'informations figure entre autre :

- la date de souscription ou date d'échéance principale,
- le CRM ou bonus/malus dont les conducteurs jouissent,
- vos coordonnées précises,
- le nombre et le type de sinistres que vous auriez subi durant cette période,
- la responsabilité des conducteurs liée à ces éventuels sinistres.

Pour obtenir votre relevé auprès de Selfassurance Auto vous devez accéder à votre espace personnel et vous rendre dans la section Consulter ou Modifier mes contrats, mon contrat.