


Guide d'utilisation du site de déclaration en ligne

www.visa-assurances.fr



A partir de votre page d'accueil vous pourrez :

- [1. Créer votre compte](#) p3
- [2. Déclarer un sinistre](#) p5
- [3. Suivre votre sinistre](#) p14
- [4. Télécharger votre Notice d'Information](#) p17
- [5. Télécharger une attestation d'assurance](#) p18
- [6. Accéder à notre foire aux questions](#) p20
- [7. Nous contacter](#) p21

[Créer un compte](#) [SE CONNECTER](#)

Nous vous informons que nos délais de gestion sont susceptibles d'être allongés suite aux impacts de la crise sanitaire. Nous vous invitons à déclarer, compléter et suivre l'avancement de votre dossier sur cet espace dédié. Vous pouvez également y télécharger votre attestation d'assurance.

Programme Visa Assurances


Déclarez et gérez les sinistres couverts par les garanties de votre carte VISA


[Déclarer un sinistre](#)

[Télécharger ma notice](#)

[Télécharger une attestation](#)

[Questions fréquentes](#)



[Support](#)
[Guide d'utilisation du site](#) [Politique de confidentialité](#) [Mentions lé](#)

1. Pour profiter pleinement de toutes les fonctionnalités du site nous vous invitons à créer votre compte.

Cela vous permettra de disposer d'informations personnalisées et de déclarer ou suivre un sinistre.

Vous pouvez créer votre compte à partir de la page d'accueil du site.

ASSURANT®

Créer un compte SE CONNECTER

Nous vous informons que nos délais de gestion sont susceptibles d'être allongés suite aux impacts de la crise sanitaire. Nous vous invitons à déclarer, compléter et suivre l'avancement de votre dossier sur cet espace dédié. Vous pouvez également télécharger votre attestation d'assurance.

Créer un compte

Grâce aux 9 premiers chiffres de votre carte, nous pourrions déterminer (sans compromettre sa sécurité) son type et le nom de la banque associée.

Si vous envisagez un déplacement à l'étranger, nous vous invitons à vous rendre sur le site www.diplomatie.gouv.fr afin de consulter les recommandations gouvernementales associées.

9 premiers chiffres

XXXX.XXXXX

Attention vous devez être titulaire de cette carte

Suivant

Avez-vous déjà un compte ?

Identifiez-vous avec les 9 premiers chiffres de votre carte et cliquez sur «Suivant».

ASSURANT®

Créer un compte SE CONNECTER

Nous vous informons que nos délais de gestion sont susceptibles d'être allongés suite aux impacts de la crise sanitaire. Nous vous invitons à déclarer, compléter et suivre l'avancement de votre dossier sur cet espace dédié. Vous pouvez également télécharger votre attestation d'assurance.

Créer un compte

Monsieur

Nom du titulaire

Prénom du titulaire

06 12 34 56 78

Suivant

Retour

Avez-vous déjà un compte ?

Saisissez les informations « Civilité », « Nom », « Prénom », « Téléphone » et cliquez sur «Suivant».

ASSURANT®

Créer un compte SE CONNECTER

Nous vous informons que nos délais de gestion sont susceptibles d'être allongés suite aux impacts de la crise sanitaire. Nous vous invitons à déclarer, compléter et suivre l'avancement de votre dossier sur cet espace dédié. Vous pouvez également télécharger votre attestation d'assurance.

Créer un compte

Email

Confirmez votre email

Suivant

Retour

Avez-vous déjà un compte ?

Saisissez votre adresse mail puis cliquez sur «Suivant».

Créer un compte

Votre mot de passe doit contenir les critères suivants :

- au moins 8 caractères
- au moins 1 chiffre
- au moins 1 caractère spécial (caractères acceptés -!@#%&*()_+<./>?:;[]{}|)
- au moins 1 majuscule
- au moins 1 minuscule

J'ai lu et j'accepte l'avis de confidentialité et donc les conditions générales d'utilisation du site

[Créer mon compte](#)

[Retour](#)

[Avez-vous déjà un compte ?](#)

Ce mot de passe doit contenir minimum 8 caractères avec 1 chiffre, 1 majuscule, 1 minuscule et 1 caractère spécial. Cochez la case « Avis de confidentialité et conditions générales d'utilisation » puis validez.

Créer un compte

Votre compte a été créé avec succès.

Un email d'activation vient de vous être envoyé à l'adresse suivante : ex: nom.prenom@xxx.com

Il contient un lien sur lequel il vous suffit de cliquer pour activer votre compte.

Si vous ne visualisez pas cet email dans votre boîte de réception, nous vous invitons à vérifier que celui-ci n'a pas été transféré dans vos courriers indésirables.

Sinon [Renvoyer l'email d'activation](#)

Un mail vous a été envoyé à l'adresse saisie préalablement.

Bonjour Monsieur,

Vous êtes désormais enregistré sur le site de Déclaration et de Suivi de Sinistre de votre carte Visa.

L'activation de votre Espace de Déclaration et de Suivi de Sinistre est nécessaire pour communiquer avec vous par email.

Depuis votre espace, vous pourrez :

- Déclarer et suivre des sinistres,
- Télécharger une attestation d'assurance Voyage,
- Obtenir des informations sur les garanties associées à votre carte.

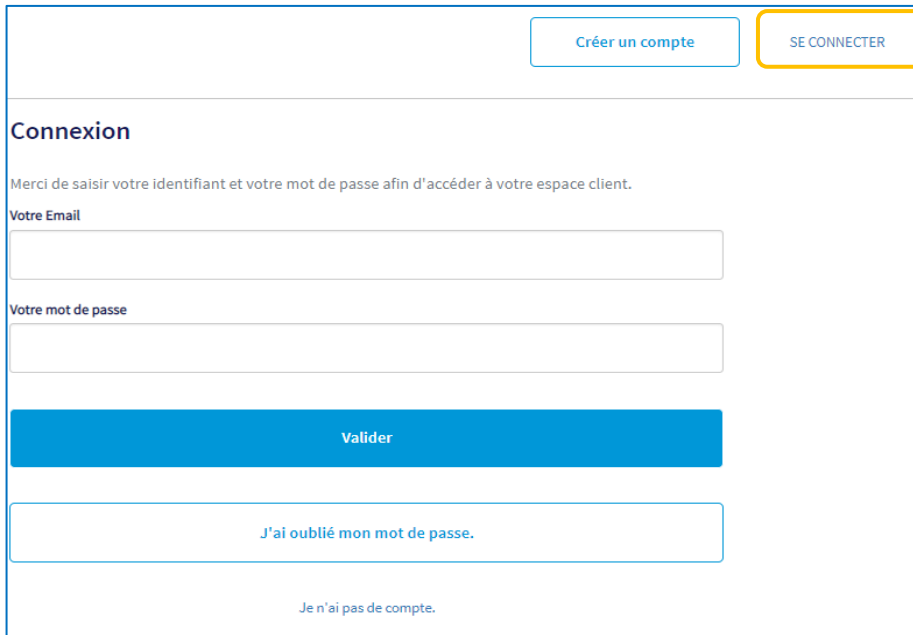
Pour activer votre Espace, il vous suffit de cliquer sur le lien ci-dessous :

[Activer mon Espace de Déclaration et de Suivi de Sinistres](#)

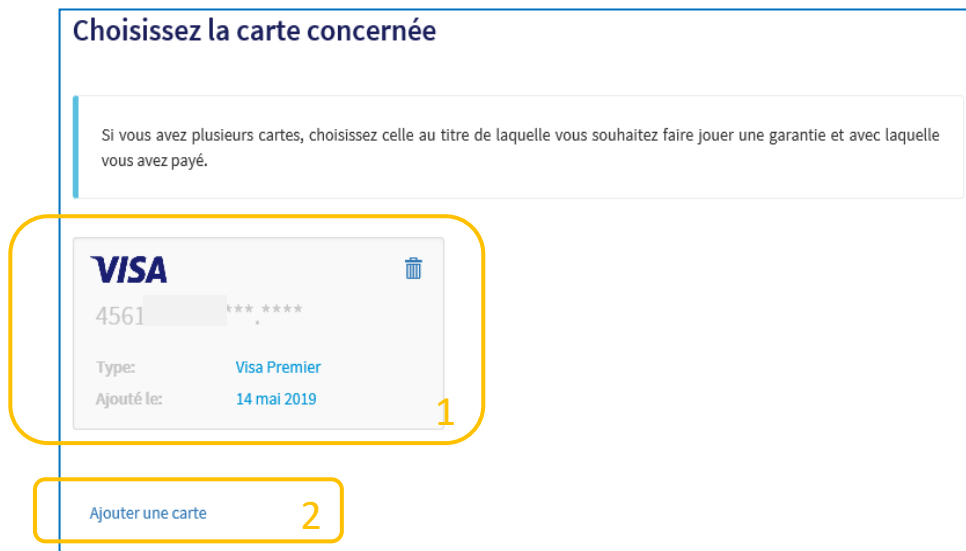
Consultez votre boîte mail dans l'onglet réception ou courrier indésirable afin d'activer votre compte depuis le lien d'activation.

2. Pour déclarer un sinistre connectez vous à votre compte depuis la page d'accueil

Identifiez-vous avec votre adresse mail et votre mot de passe que vous avez choisi lors de la création de compte et cliquez sur «Valider»



The screenshot shows a login interface. At the top right, there are two buttons: "Créer un compte" and "SE CONNECTER". Below them is the heading "Connexion". A message reads: "Merci de saisir votre identifiant et votre mot de passe afin d'accéder à votre espace client." There are two input fields: "Votre Email" and "Votre mot de passe". Below the fields is a large blue button labeled "Valider". At the bottom, there are two links: "J'ai oublié mon mot de passe." and "Je n'ai pas de compte."



The screenshot shows a card selection page titled "Choisissez la carte concernée". A message reads: "Si vous avez plusieurs cartes, choisissez celle au titre de laquelle vous souhaitez faire jouer une garantie et avec laquelle vous avez payé." Below this, there is a list of cards. One card is highlighted with a yellow box and a "1" next to it. The card details are: "VISA", "4561 **** *", "Type: Visa Premier", and "Ajouté le: 14 mai 2019". Below the list, there is a button labeled "Ajouter une carte" with a "2" next to it.

1

Si votre carte est identifiée, vous pouvez la sélectionner pour accéder à toutes les actions disponibles.

Attention ! Veuillez sélectionner la carte qui a été utilisée pour le paiement de votre voyage et sur laquelle vous souhaitez mettre en jeu la garantie.

2

Si votre carte n'est pas identifiée, vous pouvez l'ajouter sur votre compte dès lors que vous en êtes titulaire.

Vous avez choisi la carte sur laquelle vous souhaitez déclarer votre sinistre.

La déclaration débute, il vous sera posé 5 questions principales pour vérifier immédiatement l'éligibilité à la mise en jeu de la garantie.

Vous aurez ensuite un accès aux questions vous permettant de qualifier précisément votre sinistre et aux pièces nécessaires à son instruction.

Enfin vous aurez accès à la rubrique permettant l'envoi des pièces justificatives.

Déclaration du Sinistre

Sinistre n°2019-60309, déclaré le 14/05/2019

Nous vous remercions de répondre à quelques questions concernant votre sinistre.

A quelle date est survenu le sinistre ? :

___/___/___

Suivant

Vous trouverez votre Numéro de sinistre et la date de déclaration.

Saisissez la date de survenance de votre Sinistre. Pour la garantie « Annulation ou Modification de voyage » la date du sinistre est la date à laquelle vous avez annulé ou modifié votre voyage.

Pour les autres garanties, il s'agit de la date de l'évènement ayant entraîné la mise en jeu de la garantie.

Déclaration

Sinistre n°2019-60318, déclaré le 14/05/2019, survenu le 13/05/2019

Votre déclaration concerne

Un voyage

Une activité de loisir en montagne

La location d'un véhicule

La responsabilité civile à l'étranger

Un décès ou une invalidité

Autre

Choisissez le thème concerné par la déclaration de votre sinistre.

Les garanties Décès/Invalidité, Responsabilité civile et Responsabilité civile à l'étranger, Assistance juridique ainsi qu'Usage Abusif de la carte, ne vous permettent pas d'effectuer une déclaration en ligne. Dans ce cas, nous vous invitons à contacter nos services assurances au 04 86 91 01 20.

A la fin du questionnaire un récapitulatif vous permettra de vérifier vos réponses et de les modifier si besoin.

[Se déconnecter](#)

Questionnaire

Modification ou Annulation de Voyage

Sinistre n°2020-6014 , déclaré le 14/01/2020 , survenu le 01/07/2019

Voici le récapitulatif de vos réponses

1 | Quelle était la destination du séjour ?
Réponse
Cuba
[Modifier à partir d'ici](#)

2 | Quelle était la date de départ du déplacement ?
Réponse
06/07/2019
[Modifier à partir d'ici](#)

3 | Le voyage est-il d'une durée inférieure à 180 jours ?
Réponse
Oui
[Modifier à partir d'ici](#)

4 | Quels modes de transport principaux étaient prévus ?
Réponse
L'avion (se rapprocher de la compagnie pour le remboursement des taxes aériennes)
[Modifier à partir d'ici](#)

5 | Qui sont les participants au voyage pour lesquels vous souhaitez mettre en jeu la garantie ?
Réponse
Vous, titulaire de la carte
[Modifier à partir d'ici](#)

6 | Quelle est la raison d'annulation du voyage ?
Réponse
Une maladie
[Modifier à partir d'ici](#)

7 | Qui est concerné par la maladie ?
Réponse
Vous, titulaire de la carte
[Modifier à partir d'ici](#)

8 | Avez-vous annulé auprès du voyageur ou allez-vous le faire au plus tard le jour du départ ?
Réponse
Oui
[Modifier à partir d'ici](#)

9 | A quelle date ?
Réponse
01/07/2019
[Modifier à partir d'ici](#)

[Valider ma déclaration](#)

[Support](#)
[Questions fréquentes](#)
[Nous Contacter](#)

[Mentions légales](#)
[Politique de confidentialité](#)
[Politique relative aux cookies](#)

Attention: les modifications ne sont plus possibles après votre validation !

×

Validation de ma déclaration

⚠ Veuillez relire votre déclaration avant validation.
L'étude réalisée par le Service Relation Clients se basera sur vos réponses.

[Annuler](#) [Valider](#)

Une fois la déclaration validée, nous allons vous demander de saisir vos coordonnées afin de correspondre avec vous dans le cadre de l'instruction de votre dossier.

Informations

Merci d'avoir répondu à nos questions. Nous vous remercions de compléter votre adresse postale afin de communiquer par courrier dans le cadre du traitement de votre sinistre.

Adresse*
13 rue Victor Hugo

Adresse complémentaire

Cedex

Code postal
13100

Ville
AIX EN PROVENCE

Valider

Page suivante, veuillez compléter les informations personnelles et répondre aux questions liées à l'exercice d'une fonction de haut rang :

Informations personnelles

Dans le cadre de l'application des dispositions du Code Monétaire et Financier, le recueil d'un certain nombre d'informations à caractère personnel est nécessaire à des fins de lutte contre le blanchiment des capitaux et financement du terrorisme. Une copie de votre pièce d'identité (CNI ou Passeport) en cours de validité est également nécessaire. Dans ce cadre, vous disposez également de la possibilité d'exercer votre droit d'accès auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07

Nom*
Nom

Prénom*
Prénom

Deuxième prénom
Prénom2

Troisième prénom

Date de naissance*
03/08/1972

Ville de naissance*
Lyon

Pays de naissance*
France

Nationalité*
Française

Garantie **Neige et Montagne** : chaque déclaration correspond à un type de frais précis demandé en remboursement (ex. : frais de secours, forfait de ski, frais médicaux...).

Vous avez la possibilité en fin de parcours d'ajouter un dossier complémentaire :

Questionnaire

Neige et Montagne

Vous venez de mettre en jeu les garanties :

- Frais de premier transport (n° 2023-140460)

Souhaitez-vous mettre en jeu une autre garantie dans le cadre de votre sinistre Neige et Montagne ?

Si vous avez d'autres garanties à mettre en jeu, vous aurez la possibilité d'en sélectionner une autre par la suite.

Frais de recherche et de secours

Frais médicaux en France

Forfaits et/ou cours de ski

Bris de skis et de chaussures de ski personnels

Vol de skis et de chaussures de ski personnels

Location de Matériel de ski

Responsabilité Civile

Défense et recours

Je ne souhaite pas mettre en jeu d'autres garanties

Fin des déclarations **Neige et Montagne**, une synthèse des dossiers ouverts est affichée :

Vous venez de réaliser une déclaration Neige et Montagne pour les garanties :

- Frais de 1er transport (n° 2023-140460)
- Forfait de Ski (n° 2023-140460-B)
- Frais médicaux en France (n° 2023-140460-C)

Documents communs à toutes les garanties déclarées (à télécharger en priorité)

- Courrier circonstancié
- RIB au nom de l'Assuré
- Pièce d'identité
- Preuve de l'utilisation de la carte visa
- Attestation assurances cumulatives

Documents de la garantie - Frais de 1er transport n° 2023-140460

- Lettre remboursement Mutuelle
- Facture payée frais de premier transport
- Pièce(s) Médicale(s) de l'événement

Documents de la garantie - Forfait de Ski n° 2023-140460-B

- Facture(s) des forfaits ski
- Pièce(s) médicale(s) de l'événement

Documents de la garantie - Frais médicaux en France n° 2023-140460-C

- Facture des frais médicaux
- Décompte de Sécurité Sociale
- Décompte Mutuelle
- Pièce(s) Médicale(s) de l'événement

Envoi des pièces administratives >

Envoi des pièces administratives >

Envoi des pièces médicales >

Envoi des pièces administratives >

Envoi des pièces médicales >

Envoi des pièces administratives >

Envoi des pièces médicales >

Sont listées les pièces justificatives communes à toutes les garanties **Neige et Montagne**, à ne transmettre qu'une fois, et les pièces spécifiques à chaque dossier. En complétant entièrement un des dossiers, les pièces communes transmises ne sont plus demandées dans les dossiers restants. 9

Pour **tout sinistre**, des documents administratifs seront nécessaires à l'étude de votre dossier.














En fonction de la garantie mise en jeu, vous pourrez également transmettre de façon sécurisée vos justificatifs médicaux.

Exemple sur la garantie Annulation de Voyage :

Documents restants à fournir

Annulation de Voyage

Documents de la garantie - Annulation de Voyage n° 2023-140458

- Pièce d'identité 
- Courrier circonstancié 
- Preuve du paiement avec la Carte Assurée 
- Courrier circonstancié 
- RIB au nom de l'Assuré 
- Attestation assurances cumulatives 
- Factures des prestations du voyage 
- Document démarche d'annulation et frais 
- Titres de transport 
- Montant des taxes aériennes 
- Livret de famille 
- Questionnaire médical et pièces  

[Envoi des pièces administratives >](#)

[Envoi des pièces médicales >](#)

[Retour à la page](#)
[« Mes sinistres »](#)

Cliquer sur sur « Envoi des pièces administratives » pour accéder à la zone de transmission des justificatifs administratifs et « Envoi des pièces médicales » pour accéder à la zone de transmission des justificatifs médicaux.



Le cas échéant veuillez à compléter les deux zones d'intégration des documents, un dossier ne sera pas instruit tant que les documents des deux rubriques « administrative » et « médicale » ne sont pas transmis.

La page suivante détaille l'écran de transmission des pièces justificatives.

L'écran ci-dessous permet de transmettre les documents nécessaires à l'étude de votre dossier. La limite est fixée à 50mo par fichier et 30 fichiers maximum.

La liste des documents à nous transmettre



Les formulaires à compléter

En cliquant sur le bouton « à compléter » en face de chaque document

Complet	Formulaires
	Attestation assurances cumulatives A compléter ▼

Les justificatifs à télécharger

En cliquant sur le bouton « Ajouter des fichiers » en bas de votre écran

Téléchargé	Justificatifs
	Courrier circonstancié ▼
	Document démarche d'annulation et frais ▼
	Factures des prestations du voyage ▼
	Livret de famille ▼
	Montant des taxes aériennes ▼
	Pièce d'identité ▼
	Preuve du paiement avec la Carte Assurée ▼
	RIB au nom de l'Assuré ▼
	Titres de transport ▼

Téléchargez vos justificatifs

En utilisant le bouton « Ajouter des fichiers ».

- Formats acceptés : PDF, Word, images, photos
- Taille maximale par page : 5 Mo, dans la limite de 50 Mo par fichier
- Capacité maximum : 30 fichiers

AJOUTER DES FICHIERS

Vos documents téléchargés

Aucun fichier présent

ENVOYER LES DOCUMENTS



Attestation assurances cumulatives

A compléter ▲

Documents demandés :

le formulaire de déclaration sur l'honneur complété en ligne depuis l'espace personnel (ou transmis par mail sur demande) par le titulaire de la carte ou l'ayant droit en cas de décès, au titre des assurances cumulatives

Quelles informations doivent être présentes :

- Nom du titulaire de la carte ou de l'ayant droit si décédé,
- L'information concernant l'intervention ou non d'une autre assurance ainsi que leurs coordonnées le cas échéant (joindre également le justificatif de l'autre assurance).

Comment vous procurer les documents demandés :

Il s'agit d'un formulaire à compléter en ligne depuis votre espace personnel sur le site www.visa-assurances.fr. En cas de transmission des pièces par voie postale, nous pouvons vous transmettre ce document par mail.



Cette icône déplie un descriptif détaillé des documents nécessaires à l'étude de votre dossier.



Certains formulaires à compléter sont accessibles en téléchargement.

A compléter

Signifie que vous pouvez compléter le document directement en ligne.

Utilisation de l'écran de transmission des pièces justificatives demandées :

La liste des documents à nous transmettre

Progression : Liste des justificatifs (✓) — Chargement des justificatifs (○) — Transmettre mes justificatifs (●)

Les formulaires à compléter

En cliquant sur le bouton « à compléter » en face de chaque document

Complet	Formulaires
✓	Attestation assurances cumulatives Visualiser

Les justificatifs à télécharger

En cliquant sur le bouton « Ajouter des fichiers » en bas de votre écran

Téléchargé	Justificatifs
	Courrier circonstancié
	Document démarche d'annulation et frais
✓	Factures des prestations du voyage
	Livret de famille
	Montant des taxes aériennes
	Pièce d'identité
	Preuve du paiement avec la Carte Assurée
✓	RIB au nom de l'Assuré
	Titres de transport

Téléchargez vos justificatifs

En utilisant le bouton « Ajouter des fichiers ».

- Formats acceptés : PDF, Word, images, photos
- Taille maximale par page : 5 Mo, dans la limite de 50 Mo par fichier
- Capacité maximum : 30 fichiers

AJOUTER DES FICHIERS

Vos documents téléchargés

Si vous n'avez pas cliqué sur le bouton « Envoyer les documents » dans un délai de 30 jours, ils seront définitivement supprimés de votre dossier.

Attestation-au-titre-des-assurances-cumulatives.pdf

Contient :
• Attestation assurances cumulatives

Rectifier

RIB.pdf

Contient :
• RIB au nom de l'Assuré

Rectifier

réserve avion.JPG

Contient :
• Factures des prestations du voyage

Rectifier

TRANSMETTRE MES JUSTIFICATIFS

[RETOUR À LA PAGE RÉCAPITULATIVE DU SINISTRE](#)

Avec cette action vous pouvez sélectionner manuellement vos fichiers

Ici vous pouvez visualiser vos documents intégrés, les supprimer si besoin, ou encore rectifier leur qualification avant l'envoi définitif.

Retour à la page de garde du sinistre


A chaque intégration de fichiers cocher la (ou les) case(s) associée(s) aux justificatifs qu'ils contiennent :

Fichier "taxes aéroport.JPG"

Veillez sélectionner dans la liste suivante les justificatifs qui sont contenus dans le fichier :

- Courrier circonstancié
- Document démarche d'annulation et frais
- Factures des prestations du voyage
- Livret de famille
- Montant des taxes aériennes
- Pièce d'identité
- Preuve de paiement avec la Carte Assurée
- RIB au nom de l'Assuré
- Titres de transport






Aperçu du fichier :



Annuler **Terminer**

Un fichier peut correspondre à plusieurs documents, et plusieurs fichiers correspondre au même document.

Une fois l'ensemble des documents intégrés, la liste apparaît alors entièrement cochée, et la confirmation de la transmission est accessible.

-  facture voyage.JPG 
Contient :
 - Factures des prestations du voyage[Rectifier](#)
-  Relevé de compte.pdf 
Contient :
 - Preuve de paiement avec la Carte Assurée[Rectifier](#)
-  scan CNI.pdf 
Contient :
 - Pièce d'identité[Rectifier](#)

ENVOYER LES DOCUMENTS

3. Vous souhaitez suivre votre ou vos sinistre(s)

Connectez-vous à votre compte et cliquez sur « Suivre mes sinistres » puis sélectionnez le sinistre à consulter si plusieurs dossiers sont rattachés à votre carte.

Note : les sinistres indemnisés ou refusés se trouvent dans l'onglet « Terminés ».

Mes sinistres

En cours Terminés

Neige et Montagne Date de survenance: 18/11/2023

Visa Premier

Frais médicaux en France	Numéro: 2023-140460-C
En attente de vos documents	
Forfait de Ski	Numéro: 2023-140460-B
En attente de vos documents	
Frais de 1er transport	Numéro: 2023-140460
En attente de vos documents	

Véhicule de location Date de survenance: 16/11/2023

Visa Premier

	Numéro: 2023-140459
En attente de vos documents	

Cliquer sur un sinistre, s'il est « en attente de vos documents », l'écran récapitulatif des pièces attendues s'affiche (voir page 9 et 10).

Après transmission de l'ensemble des justificatifs requis l'écran de suivi est accessible :

Mon sinistre

Neige et Montagne

Sinistre n°2021-35, déclaré le 15/02/2021, survenu le 02/02/2021

- 2 Sinistres liés

- 2020-7613 - Neige et Montagne - Frais médicaux en France - Accident
- 2020-34123 - Neige et Montagne - Forfait de Ski - Accident

✓ Déclaration

Votre déclaration est bien enregistrée sous le numéro 2021-35, vous pouvez passer à l'étape suivante - Questionnaire

✓ Questionnaire

Le questionnaire est terminé. Vous pouvez passer à l'étape suivante et transmettre les documents nécessaires.


✓ Envoi des pièces administratives

La constitution de votre dossier est maintenant terminée. Nos experts vont prendre en charge son instruction et reviendront vers vous si des éléments complémentaires sont nécessaires.

✓ Envoi des pièces médicales

Suivi de mon dossier >

Nos experts étudient votre dossier et toutes les pièces fournies. Ils vous informeront sur les suites données.

 Sinistres neige et montagne : suivant les circonstances vous retrouverez en en-tête un raccourci vers vos autres dossiers neige et montagne liés au même événement.

Rubrique de suivi accessible après la transmission de l'ensemble des éléments demandés.
Cliquer sur « Suivi de mon dossier »

Page de suivi : étape d'avancement et historique de la déclaration.

Suivi de votre sinistre

Véhicule de location

Sinistre n°2020-90028 , déclaré le 24/08/2020 , survenu le 23/08/2020

The image shows a vertical timeline of claim steps. From top to bottom: 1. 'Indemnisation acceptée' with a green checkmark icon, 'Terminée le 15/09/2020', and a link 'Pour plus de détails, consultez vos échanges en cliquant ici.' 2. 'Instruction de votre dossier' with an eye icon, 'Terminée'. 3. 'Transmission de vos documents' with a document icon, 'Terminée le 09/09/2020'. 4. 'Transmission de vos documents' with a document icon, 'Terminée le 29/08/2020'. 5. 'Constitution du dossier' with a document icon, 'Terminée le 25/08/2020'. 6. 'Déclaration' with a document icon, 'Terminée le 24/08/2020'. A blue button at the bottom says 'Revenir à mon sinistre'. A yellow box highlights the 'Constitution du dossier' step, and a yellow arrow points to the 'Indemnisation acceptée' step.

Indemnisation acceptée
Terminée le 15/09/2020
Pour plus de détails, consultez vos échanges en cliquant ici.

Instruction de votre dossier
Terminée

Transmission de vos documents
Terminée le 09/09/2020

Transmission de vos documents
Terminée le 29/08/2020

Constitution du dossier
Terminée le 25/08/2020

Déclaration
Terminée le 24/08/2020

Revenir à mon sinistre

Instruction finalisée : la décision est notifiée et un lien redirige vers la communication envoyée par le Service Relation Client dans la rubrique « mes échanges »

Vous pouvez, pour plus de détails, déplier la déclaration et la constitution du dossier pour obtenir un récapitulatif des questions posées et des réponses que vous avez apportées.

Consultation des communications reçues : la pastille rouge sur cette rubrique indique de nouveaux échanges non lus envoyés par le Service Relation Client :

Menu	En cours	Terminés
ACCUEIL		
DECLARER UN SINISTRE		
CONNAITRE MES GARANTIES		
DEMANDER UNE ATTESTATION		
TAXES D'AEROPORT		
SUIVRE MES SINISTRES		
CONSULTER MES ECHANGES		
MES CARTES		
MON COMPTE		

Neige et Montagne		Date de survenance
Visa Premier		17/11/2023
Frais médicaux en France	Numéro	
En attente de vos documents	2023-140431-D	
Location de matériel de Ski	Numéro	
Documents reçus : en attente d'instruction	2023-140431-C	
Forfait de Ski	Numéro	
En attente de vos documents	2023-140431-B	
Frais de 1er transport	Numéro	
En attente de vos documents	2023-140431	

Annulation de Voyage		Date de survenance
Visa Infinite		23/04/2023
En cours d'instruction	Numéro	
	2023-60524	

Mes échanges

Sinistre n°2023-73147, déclaré le 25/05/2023, survenu le 25/05/2023

Votre conseiller

06/07/2023

Sinistre carte Visa / Réception de votre courrier

Vous

06/07/2023

Vos documents transmis

Votre conseiller

25/05/2023

Votre déclaration de sinistre

Documents joints :

- Guide de Constitution
- Liste des frais engagés
- Attestation des assurances cumulatives

Les courriels ainsi que les éventuelles pièces jointes sont consultables

La consultation des documents s'opère dans une fenêtre intégrée à la page

Courrier de relance pièces manquantes.pdf 1 / 1

Se deconnecter

tuels d'ouverture, soit du lundi au samedi, de 8h à 20h, pour déclarer votre sinistre et télécharger vos justificatifs de

survenu le 03/11/2020

Votre conseiller

17/11/2020

Visa : Pièces manquantes à votre demande de prise en charge

Documents joints :

- Demande de pièces manquantes
- Questionnaire Véhicule de location
- Attestation des assurances cumulatives

4. Vous souhaitez consulter ou télécharger votre Notice d'Information

La notice d'information permet de connaître les conditions de prise en charge d'un sinistre. C'est le document contractuel de référence.

Cliquez sur « Télécharger ma notice » depuis la page d'accueil ou bien sur « Connaitre mes garanties » depuis la page interne du site.

Vous pouvez vous connecter à votre compte ou vous identifier avec les 9 premiers chiffres de votre carte. Cliquez ensuite sur « valider ».

ASSURANT®

Créer un compte SE CONNECTER

Nous vous informons que nos délais de gestion sont susceptibles d'être allongés suite aux impacts de la crise sanitaire. Nous vous invitons à déclarer, compléter et suivre l'avancement de votre dossier sur cet espace dédié. Vous pouvez également y télécharger votre attestation d'assurance.

Programme Visa Assurances

Déclarez et gérez les sinistres couverts par les garanties de votre carte VISA

Déclarer un sinistre

Télécharger ma notice

Télécharger une attestation

Questions fréquentes

VISA Support

Les notices d'information sont disponibles en français et en anglais. Une fois la langue choisie, la notice d'information se télécharge automatiquement.

ASSURANT®

Nous vous informons que nos délais de gestion sont susceptibles d'être allongés suite aux impacts de la crise s l'avancement de votre dossier sur cet espace dédié. Vous pouvez également y télécharger votre attestation d'a

Notice d'informations

La Notice d'Information est le document qui vous a été remis par votre b carte.

Menu

- ACCUEIL
- DECLARER UN SINISTRE
- CONNAITRE MES GARANTIES
- DEMANDER UNE ATTESTATION
- TAXES D'AEROPORT

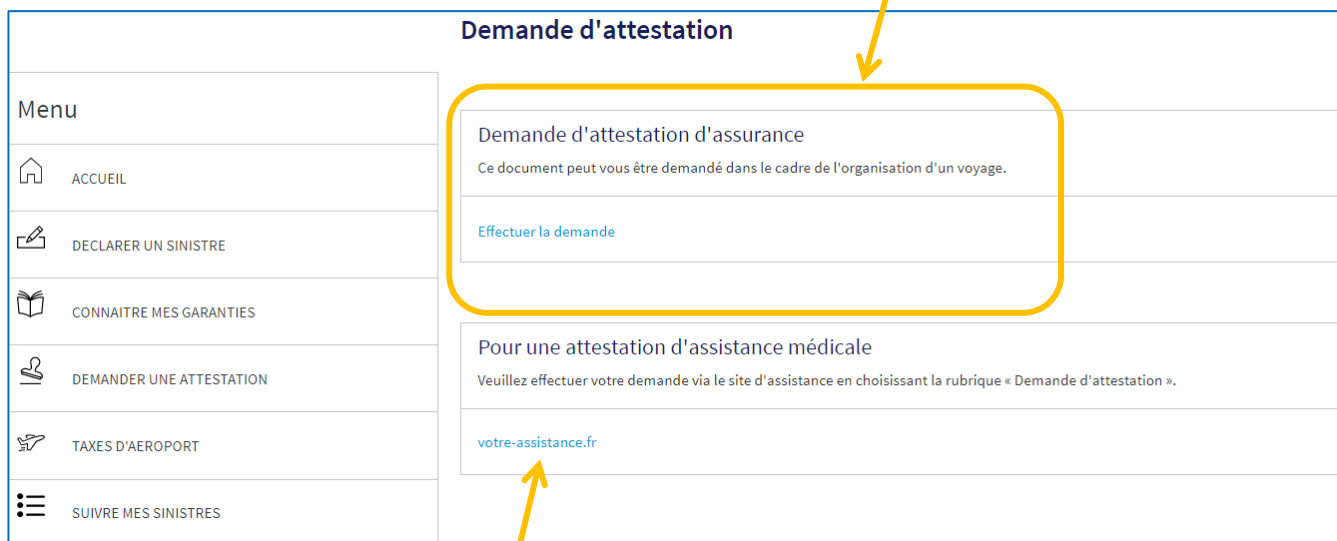
Français 🇫🇷 >

English 🇬🇧 >

5. Vous souhaitez une attestation d'assurance pour votre prochain voyage

Il vous sera nécessaire parfois de présenter une attestation d'assurance à votre prestataire de voyage. Celle-ci liste les garanties liées à votre carte.

Pour l'obtenir, cliquez sur l'onglet « Demander une attestation » puis « Effectuer la demande ».



The screenshot shows a web interface titled "Demande d'attestation". On the left is a "Menu" with the following items: ACCUEIL, DECLARER UN SINISTRE, CONNAITRE MES GARANTIES, DEMANDER UNE ATTESTATION, TAXES D'AEROPORT, and SUIVRE MES SINISTRES. The main content area has two sections. The first section is titled "Demande d'attestation d'assurance" and contains the text "Ce document peut vous être demandé dans le cadre de l'organisation d'un voyage." and a blue button labeled "Effectuer la demande". The second section is titled "Pour une attestation d'assistance médicale" and contains the text "Veuillez effectuer votre demande via le site d'assistance en choisissant la rubrique « Demande d'attestation »." and a blue link labeled "votre-assistance.fr". Two yellow arrows point to the "Effectuer la demande" button and the "votre-assistance.fr" link respectively.

Si, cette demande est en lien avec l'obtention d'un Visa, vous devez faire une demande d'attestation d'assistance médicale.

Vous disposez d'un lien vers visa-assistance pour faire votre demande.

Vous pouvez choisir une attestation en français ou en anglais.

Vous pouvez également choisir de télécharger votre attestation d'assurance ou de demander son envoi postal.

Demande d'attestation

Langues *

- Français
 Anglais

Civilité *

Madame

Nom *

VOTRE NOM

Prénom *

VOTRE PRENOM

Email *

votre adresse email@gmail.com

Adresse *

VOTRE ADRESSE POSTALE

Code postal *

69002

Ville *

LYON 2EME ARRONDISSEMENT

Les garanties listées dans la présente Attestation d'Assurance ne peuvent produire d'effet au delà des 180 premiers jours consécutifs du Voyage Garanti. Sauf exception de la garantie Interruption de Voyage dont l'événement doit survenir dans les 90 premiers jours consécutifs du Voyage Garanti, conformément aux dispositions contractuelles de votre notice d'information.

Date départ du voyage *

29/01/2024

Date retour du voyage *

25/09/2024

* Champ obligatoire

Valider

[Retour](#)

Les dates du voyage sont importantes, elles vous permettent d'obtenir une attestation par année civile si le voyage est à cheval entre deux années.

Exemple :

Départ le 11/11/2019

Retour le 05/02/2020

Deux attestations sont éditées, une pour 2019 et une pour 2020.

6. FAQ : Vous souhaitez obtenir des informations sur vos garanties et consulter les réponses aux questions les plus fréquemment posées.

Les FAQ sont disponibles depuis votre page d'accueil ou depuis un lien en bas de page. Elles sont accessibles même si vous n'êtes pas connecté avec votre compte client.

Programme Visa Assurances

Déclarez et gérez les sinistres couverts par les garanties de votre carte VISA

Déclarer un sinistre

Télécharger ma notice

Télécharger une attestation

Questions fréquentes



Support

OU

Menu

- ACCUEIL
- DECLARER UN SINISTRE
- CONNAITRE MES GARANTIES
- DEMANDER UNE ATTESTATION
- TAXES D'AEROPORT

Votre carte

Grâce aux 9 premiers chiffres de votre carte, nous pourrions déterminer (sans compromettre sa sécurité) son type et le nom de la banque associée.

9 premiers chiffres

Attention vous devez être titulaire de cette carte

Valider


Support

Questions fréquentes

Mentions légales
Politique de confidentialité

7. Vous souhaitez nous contacter ?

Vous trouverez un lien « Nous contacter » en bas de chaque page. Vous pourrez ainsi nous adresser votre demande par mail via un formulaire. Une réponse vous sera apportée sous 72 heures ouvrées.


 [Créer un compte](#) [SE CONNECTER](#)

Nous vous informons que nos délais de gestion sont susceptibles d'être allongés suite aux impacts de la crise sanitaire. Nous vous invitons à déclarer, compléter et suivre l'avancement de votre dossier sur cet espace dédié. Vous pouvez également y télécharger votre attestation d'assurance.

Programme Visa Assurances

Déclarez et gérez les sinistres couverts par les garanties de votre carte VISA

- [Déclarer un sinistre](#)
- [Télécharger ma notice](#)
- [Télécharger une attestation](#)
- [Questions fréquentes](#)



VISA

Support

- [Guide d'utilisation du site](#)
- [Taxes d'aéroport](#)
- [Nous Contacter](#)
- [Réclamation](#)

Politique de confidentialité
Politique relative aux cookies
Préférences en matière de cookies

Mentions légales
Conditions générales d'utilisation