

DIGITALE Schade-aangifte

AUTO
aanrijding tegenpartij

PROCES schade-aangifte



Touch

AANGIFTE
via
TOUCH



Touch

Aangifte-proces in TOUCH

Overzicht Voertuig 0

Betalen
Sparen & Beleggen
Wonen
Gezin
Voertuig

Lenen voor een voertuig, je auto verzekeren of leasen
Bereken gemakkelijk de prijs van je lening, verzekering of leasecontract online. Ook afsluiten doe je in een paar klikken. [Ontdek ons aanbod](#)

Verzekeringen

- DE KBC POLIS VOOR UW VOERTUIG
Merk en model: CITROEN BERLINGO
Nummerplaat: TVGH434
- DE KBC POLIS VOOR UW VOERTUIG
Merk en model: FORD KA
Nummerplaat: 1NEC327
- FIETSVERZEKERING
Wat is er verzekerd? TREK TMS+ LOWSTEP
- DE KBC POLIS VOOR UW VOERTUIG
Merk en model: OPEL MOKKA X
Nummerplaat: 1WRS196
- DE KBC POLIS VOOR UW VOERTUIG
Merk en model: ALFA ROMEO GIULIETTA
Nummerplaat: 1RAV001
- FIETSVERZEKERING
Wat is er verzekerd? minerva g0l0st0r

Een aangifte doen **1**

DE KBC POLIS VOOR UW VOERTUIG
CITROEN BERLINGO, TVGH434

Beheer | Details

Zelf je polis aanpassen
Beheerders wijzigen | [Polis aanpassen](#)

Je verzekering voertuig vervangen | [Polis aanpassen](#)

Een aangifte doen en opvolgen?
Geef hier aan of volg je dossier op. [Geef een of volg op](#) | [Documenten](#)
[Bekijk je documenten](#)

Algemeen
Verzekeringnaam: BIFMA 46EATO
Polisnummer: C1407632.2448
Verzekering: 5 november

OF

overzicht | acties | berichten | **contact** | profiel

Mijn contacten

- KBC Live
Prakt met ons, waar je ook bent
ma-ri van 08:00 tot 22:00
za van 09:00 tot 17:00
03 283 24 50
Stuur een bericht
- Mie Vanden Bergh
Relatieconsulent Premium Banking
03 690 04 18
Stuur een bericht

Algemene contacten

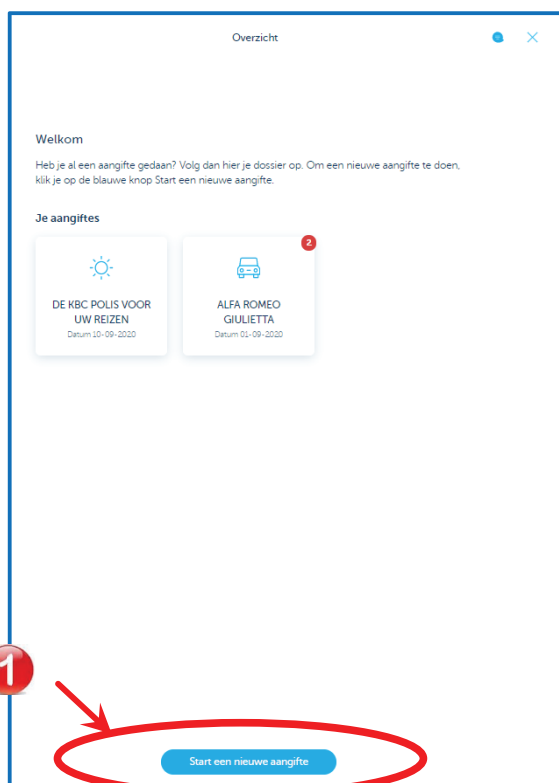
Zoek een contact

Schade aangeven en opvolgen

Helpdesk
ma-ri van 8 tot 22 uur
za-ri van 9 tot 17 uur



Aangifte-proces in TOUCH: start de aangifte



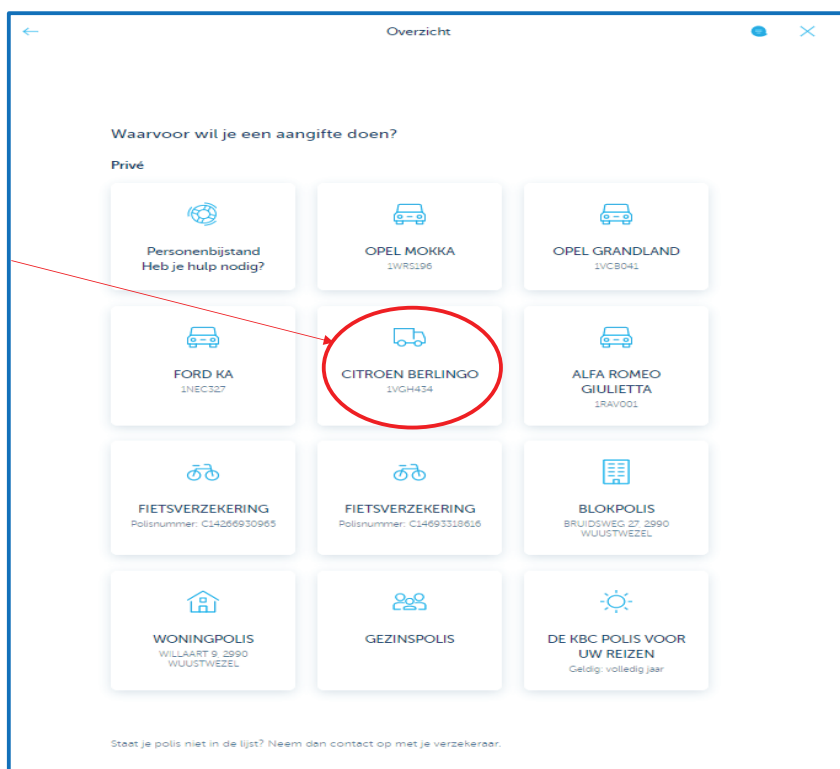
Start nieuwe aangifte

1



Touch

Aangifte-proces in TOUCH: start de aangifte



Kies het voertuig dat betrokken is in het ongeval

1



Touch

Aangifte-proces in TOUCH: start de aangifte

Aangifte

Vorige 2

Zo gaan we te werk ...
In de volgende stappen vragen we je wat er is gebeurd. Op basis van je antwoorden bekijken we of je verzekerd bent en wie eventueel in fout is.

Dat doen we waar mogelijk automatisch, zo heb je meteen een antwoord.

Nadat je je aangifte hebt verstuurd, houden we je op de hoogte van de volgende stappen.

Ben je in fout? Dat kan gevolgen hebben op je premie en kortingen. Meer info vind je in je polisvoorwaarden.

1 Start aangifte

Start je aangifte 1

Je kan steeds terugkeren naar een vorige stap door op het pijltje bovenaan te klikken 2



Touch

Aangifte-proces in TOUCH: datum en omstandigheden van het schadegeval

Aangifte

↑
Wachte

1 Wanneer vond het schadegeval plaats?
Maak gerust een schatting als je niet zeker bent.

DD - MM - JJJJ | 📅

UU : MM | ⌚

Volgende

Vul de datum van het schadegeval in
OF gebruik de kalender 📅 om de juiste datum
te selecteren **1**

Beschrijf kort wat er is gebeurd (vrij tekstveld –
max. 300 letters) **2**

2 Kun je in enkele woorden vertellen wat er
gebeurd is?
Hou het zo kort mogelijk. We vragen in de stappen hierna nog extra
info.

Vb: Er is een auto tegen mijn wagen gereden in de file.

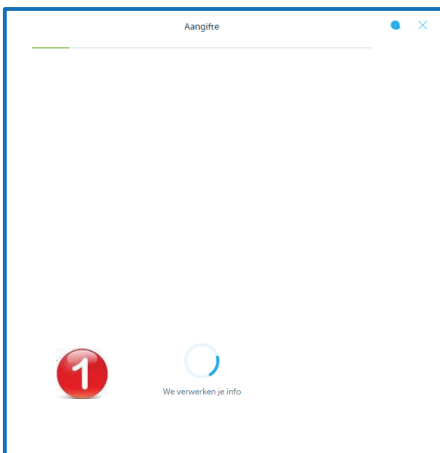
0/300

Volgende



Touch

Aangifte-proces in TOUCH: omstandigheden en AI



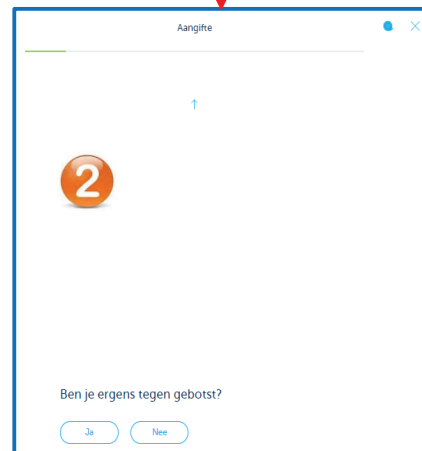
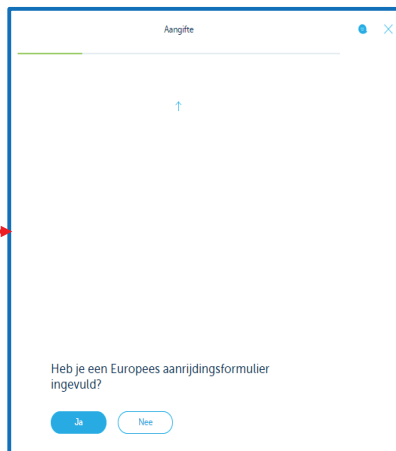
AI* leidt af uit de omstandigheden, om welk type ongeval het gaat

1

Als er een categorie gevonden wordt, ga je onmiddellijk naar het scherm om je EAF* op te laden.

2

Als er geen categorie gevonden wordt, moet die zelf geselecteerd worden door te antwoorden op de vraag of je gebotst bent.



- * AI : Artificiële intelligentie
- * EAF : Europees aanrijdingsformulier



Aangifte-proces in TOUCH: Geen AI – zelf categorie bepalen

Aangifte

↑

Ben je ergens tegen gebotst?

1 Ja Nee

Als AI geen categorie vindt, dient de klant zelf aan te geven of hij gebotst is of niet. 1

Er kan dan gekozen worden waartegen. 2

Aangifte

↑

2 Waartegen ben je gebotst?

Een ander voertuig (wagen, motor ...)

Een voetganger of fietser

Een object (paaltje, huis, boom ...)

Een dier



Touch

Aangifte-proces in TOUCH: Europees Aanrijdingsformulier ingevuld?

Aangifte

Heb je een Europees aanrijdingsformulier ingevuld?

Ja Nee

Indien je in de omstandigheden vermeldt dat je een EAF hebt ingevuld, wordt het antwoord "JA" automatisch aangeduid (zie verder). **1**

Indien je "Nee" antwoordt, wordt je telefonisch doorverwezen naar VAB. **2**

Aangifte

Maak je een duidelijke foto of scan van de voor- en achterkant? Die kun je daarna hieronder opladen.

Foto's of bestanden uploaden

Volgende

Aangifte

We helpen je graag telefonisch verder met je aangifte.

Kies het juiste telefoonnummer. Is je aangifte rond? Dan kan de verzekeringnemer dit verder opvolgen.

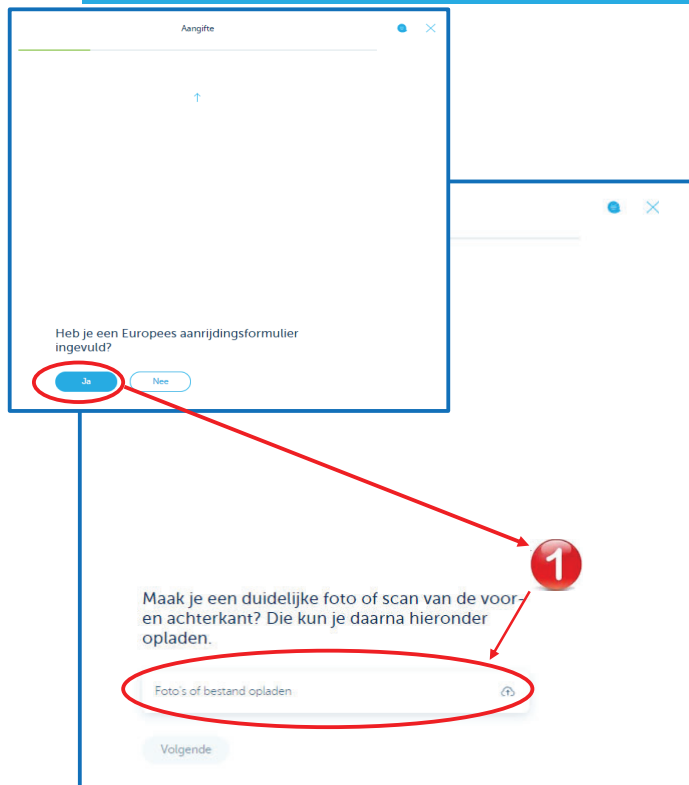
Ik bel vanuit België
0212156265

Ik bel vanuit het buitenland
+3212156265



Touch

Aangifte-proces in TOUCH: foto's toevoegen

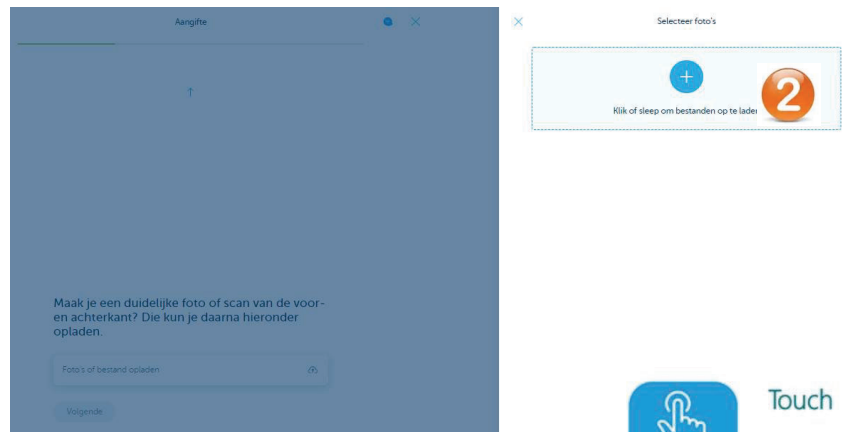


Het toevoegen van een foto van je EAF is verplicht

1

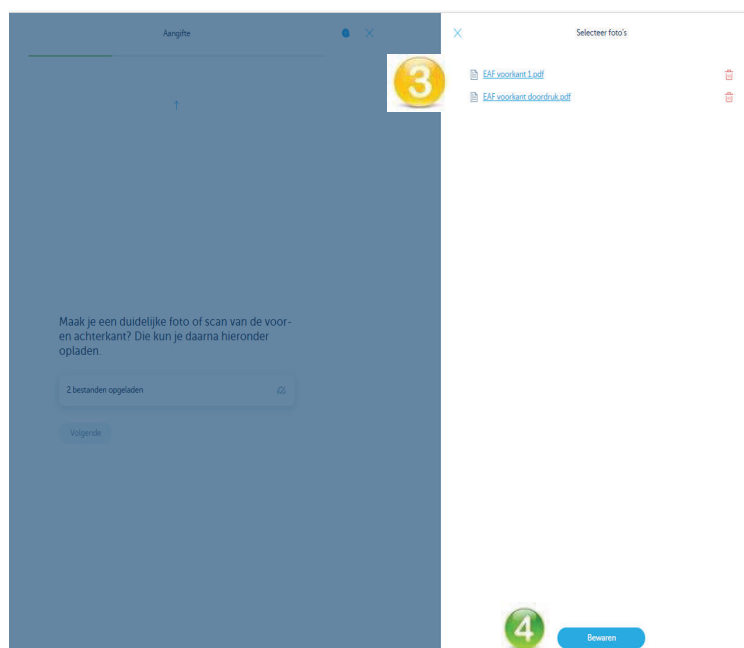
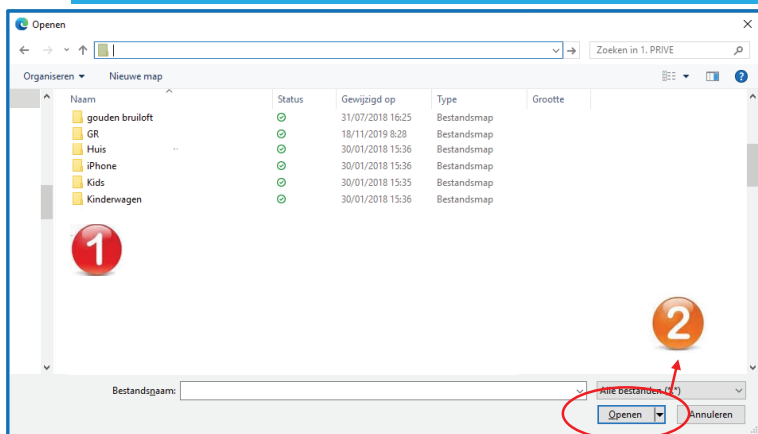
Klik op de '+' om foto's toe te voegen vanuit je bestanden of sleep foto's naar het vakje

2



Touch

Aangifte-proces in TOUCH: foto's toevoegen



Indien je kiest om foto's toe te voegen, opent er een mappenstructuur, zodat je in jouw bestanden de gewenste foto's kan zoeken

1

Als je de gewenste foto(s) aangeduid hebt, klik je op 'openen'

2

Je kan max. 2 bestanden opladen. In formaat Jpeg, png, tiff, pdf en plain text (.txt)

3

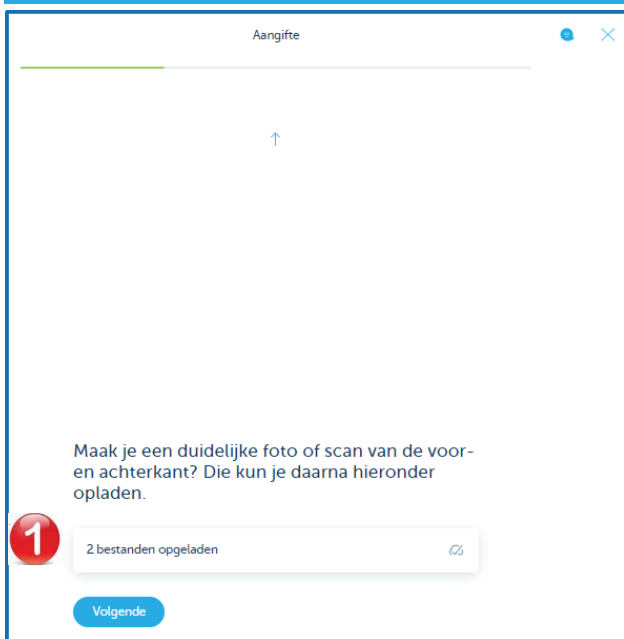
Klik op 'bewaren' als je klaar bent met foto's toe te voegen

4



Touch

Aangifte-proces in TOUCH: overzicht foto's en andere partij toevoegen



Klik op 'Volgende' als je klaar bent met het toevoegen van foto's

1



Touch

Aangifte-proces in TOUCH: Aansprakelijkheidsvraag

Aangifte

↑

Wie is er volgens jou verantwoordelijk voor de schade?

Je kan aangeven wie verantwoordelijk is voor de schade aan je voertuig. Afhankelijk van het antwoord krijg je een aangepaste tekst op het tussenscherm.

1

 **Bedankt voor je antwoord** 1

Voor de zekerheid controleren we nog even of jij verantwoordelijk was en dus aansprakelijk bent.

Nog enkele gegevens en je bent klaar met je aangifte.

[Volgende](#)



Touch

Aangifte-proces in TOUCH: Politievraag

Aangifte

Was er politie aanwezig?

Ja Nee

Via de vraag over politietussenkomst, wil men te weten komen of er een PV opgemaakt werd. Indien je in de omstandigheden hebt aangegeven dat er politie was, pikt AI dit op en wordt het "JA" antwoord in kleur gezet. **1**

Indien er politie aanwezig was, wordt er gevraagd of er getest werd, en of de bestuurder onder invloed was. **2**

Indien er geen politie aanwezig was, ga je naar de volgende vraag.

Heeft de politie getest of jij of de bestuurder van je voertuig onder invloed was? **2**

Ja Nee

Waarom niet?

De test was niet nodig

De test werd geweigerd

Was de test positief?

Ja

Nee



Touch

Aangifte-proces in TOUCH: Contactgegevens




Aangifte

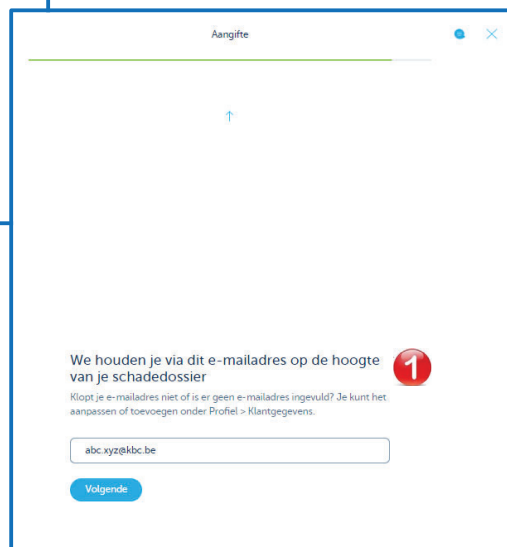
Dankjewel, we hebben voldoende info. Geef je nog je telefoonnummer door?

[Volgende](#)


Het telefoonnummer en e-mail adres worden gevraagd.

Het e-mail adres dat gekend is in Touch wordt getoond, maar kan hier niet gewijzigd worden, dit kan enkel gewijzigd worden via het "profiel" van de klant in Touch. 

Als de aangifte gedaan wordt door een courante bestuurder, worden er geen contactgegevens gevraagd.



Aangifte

We houden je via dit e-mailadres op de hoogte van je schadedossier 

Klopt je e-mailadres niet of is er geen e-mailadres ingevuld? Je kunt het aanpassen of toevoegen onder: Profiel > Klantgegevens.

[Volgende](#)



Touch

Aangifte-proces in TOUCH: overzicht van de aangifte

Je ziet vervolgens een overzicht van je aangifte. **1**

Indien gewenst kan je via de knoppen 'wijzigen' nog correcties aanbrengen in de gegevens. **2**

Als alles is nagelezen en correct is, klik op "verstuur aangifte" **3**

Aangifte

We zijn er bijna. Kijk je gegevens goed na.
Toch nog een foutje gezien? Pas het gerust aan en verstuur nadien je aangifte onderaan.

Voertuig
CITROEN BERLINGO
IVGH434

Wijzigen **2**

Datum schadegeval
03-09-2020 - 09:20

Wijzigen

Beschrijving schadegeval
Bij het uitrijden van de parking tegen andere auto aangereden...
EAF ingevuld

Wijzigen

Soort schade
Botsing met voertuig

Wijzigen

Europees kentijdsformulier
EAF voorkaart 1.pdf
EAF voorkaart doordruk.pdf

Wijzigen

Verantwoordelijke partij
Ik of de bestuurder van mijn voertuig

Wijzigen

Tussenkomst politie
Ja

Wijzigen

Alcohol- of drugtest
Ja

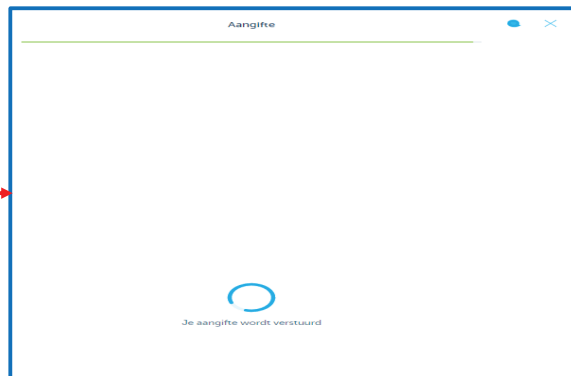
Wijzigen

Testresultaat
Negatief

Wijzigen

Contactgegevens
abc.xy@kbc.be
+32.472.52.09.07

3 Verstuur aangifte



Touch

Aangifte-proces in TOUCH: Bevestiging

Aangifte



We hebben je aangifte goed ontvangen!

Wat zijn de volgende stappen?

- Je vindt je aangifte terug in het overzicht
- We starten je dossier binnen 1 werkdag
- We delen de beslissing en volgende stappen zo snel mogelijk mee

Ga naar overzicht

2

In het bevestigingsscherm kan je zien wat de volgende stappen in je dossier zijn.

1

Via "ga naar overzicht" kom je terug in het hoofdmenu en kan je je dossier raadplegen.

2

Welkom

Heb je al een aangifte gedaan? Volg dan hier je dossier op. Om een nieuwe aangifte te doen, klik je op de blauwe knop Start een nieuwe aangifte.

Je aangiftes



Start een nieuwe aangifte



Touch

Aangifte-proces in TOUCH: Resultaat van aangifte = e-mail

Aangifte



We hebben je aangifte goed ontvangen!

Wat zijn de volgende stappen?

- Je vindt je aangifte terug in het overzicht
- We starten je dossier binnen 1 werkdag
- We delen de beslissing en volgende stappen zo snel mogelijk mee

[Ga naar overzicht](#)

Het resultaat van deze aangifte is een e-mail naar VAB. Zij zorgen voor de aanleg van het dossier.

Er is een lopend project om dossiers n.a.v. inkomend EAF van de klant (in bepaalde gevallen) automatisch te creëren.

1

Aangifte ongeval VAN 2020-09-03 VAN 1VGH434 - CITROEN BERLINGO



SCHADE@KBC.BE
Aan mobileteam



EAF voorkant 1.pdf
532 KB



EAF voorkant doordruk.pdf
647 KB

1

Geachte heer, Geachte mevrouw,

Hieronder vindt u de gegevens die verzekerde registreerde via onze digitale toepassingen onder de flow van "verkeersongeval met gemotoriseerd voertuig". In bijlage vindt u de foto's van het EAF.

Kijkt u na of er een schadegeval dient geopend te worden en neemt u, indien nodig, contact op met de klant?

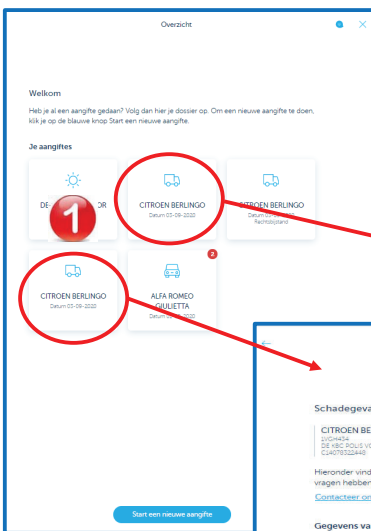
- Naam aangever (aangelogde persoon): eBEATO BURMA
- Voertuig: 1VGH434 - CITROEN BERLINGO
- Polisnummer: C14078322448
- Datum en tijdstip schade: 03/09/2020 09:20
- Beschrijving schade: Bij het uitrijden van de parking tegen andere auto aangerezen. EAF ingevuld
- Soort schade: verkeersongeval met gemotoriseerd voertuig
- Wie is er verantwoordelijk: ik of de bestuurder van mijn voertuig
- Heb je een EAF ingevuld: Ja
- Kwam er politie ter plaatse: Ja
- Heeft de politie getest of jij of de bestuurder onder invloed was: Ja
- Was deze test positief: Nee
- Contactgegevens:
 - o +32472520907
 - o ABC.XYZ@KBC.BE

Met vriendelijke groeten
KBC Verzekeringen
[Disclaimer](#)



Touch

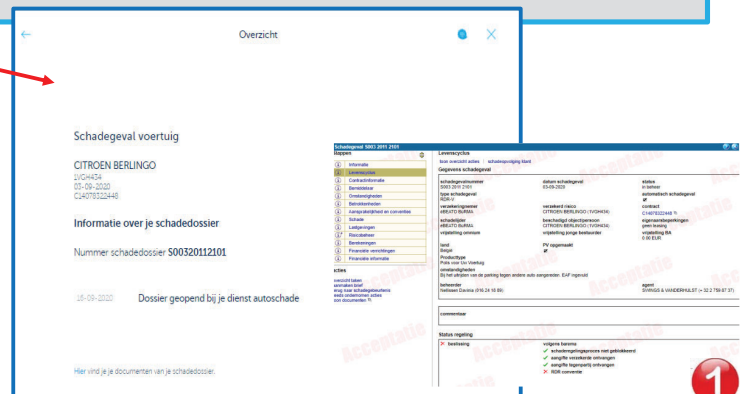
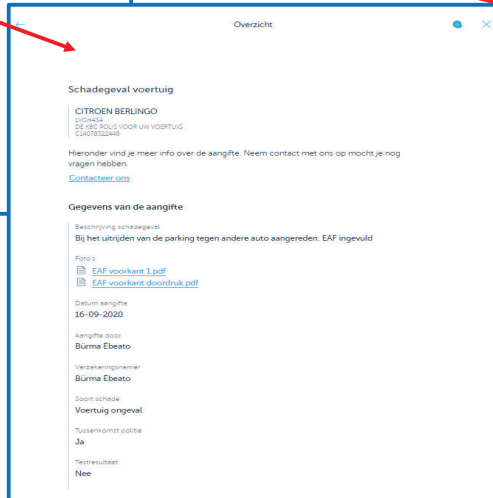
Aangifte-proces in TOUCH: Dossier raadplegen door de klant



Als het dossier is aangelegd komt er een nieuwe tegel bij in het overzicht **1**

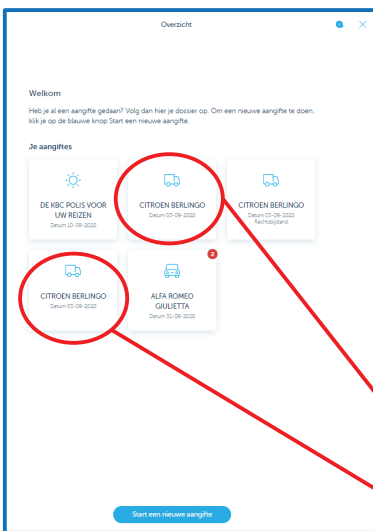
Tijdens de nachtverwerking wordt de aangifte aan het dossier gekoppeld.

Hierdoor zal de “aangifte” tegel verdwijnen en geïntegreerd worden in de tegel van het dossier.



Touch

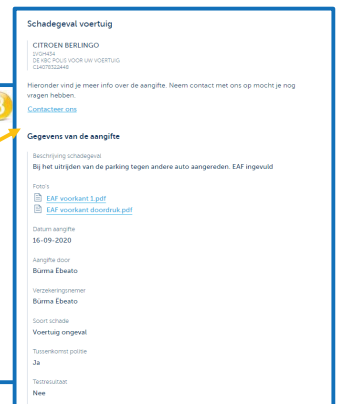
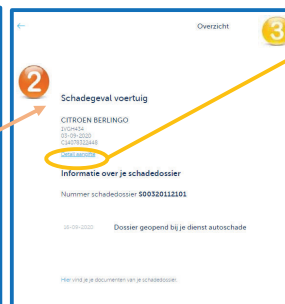
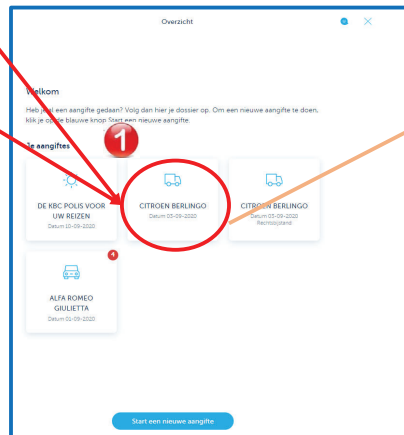
Aangifte-proces in TOUCH: dossier raadplegen en opvolgen door de klant



Tijdens de nachtverwerking wordt de aangifte aan het dossier gekoppeld. **1**

Hierdoor zal de “aangifte” tegel verdwijnen en geïntegreerd worden in de tegel van het dossier. **2**

Je kan de aangifte raadplegen door op “detail aangifte” te klikken. **3**



Aangifte-proces in TOUCH: opvolging dossier door agent: Futura

Het schadedossier is zichtbaar in FUTURA

The screenshot displays the CRM Futura interface for a damage report titled "ongeval CITROEN BERLINGO (IVGH434)". The interface is divided into several sections:

- DETAILS VAN AANVRAAG:** Shows the damage report number (5003201121), risk object type (gemotoriseerd voertuig), risk object info (CITROEN BERLINGO (IVGH434)), role of client (Verzekeringnemer), client name (BEATO BURMA), date of damage (3/09/2020), circumstances (Bij het uitrijden van de parking tegen andere auto aangereiden. EAF ingevuld), status (in behandeling), and referrer (---).
- SCHADIGEVALLEN:** A table listing related damage events.

Schadigevaltype	Beschadigd object/ persoon	Stop opvolging	Telr schadebeheerder	Schade
RDR-V	CITROEN BERLINGO (IVGH434)	Nee	016 24 34 17	Devael
RI terugordering SS	CITROEN BERLINGO (IVGH434)	Nee	016 24 50 31	Tombe
BA SS Auto	VOLKSWAGEN GOLF (1ABV012)	Nee	016 24 59 31	Bemon
RDR-T	VOLKSWAGEN GOLF (1ABV012)	Nee	016 24 34 17	Devael

- Contract:** C14070322448
- DECISION:** Schaderegtingsproces niet geblokkeerd, Aangifte verzekerde ontvangen, Aangifte tegenpartij ontvangen, RDR-conventie.
- SETTLEMENT:** Lastgeving, Rekeningnummer, BTW statuut, Vergoed bedrag, 24+ hersteller (Nee), Slachtoffer vergoed.

At the bottom, there are fields for "opdracht aan" and "datum opdracht".

On the right side, there is a "Tijdlijn" (Timeline) section with a search bar and a button to "Een notitie invoeren...". Below this, a large blue circle with a plus sign and the text "Aan de slag" is displayed, along with the instruction "Leg alle records in uw tijdlijn vast en beheer ze."



Touch