

FERMETURE DES BUREAUX AMMA : FAQ

Date 17/03
A Externe
De H. Falsté
Concerne Fermeture des bureaux AMMA
Version & date 1.0

Quelle est la raison de la fermeture de nos bureaux ?

Faisant suite aux mesures gouvernementales prises pour lutter contre le virus Covid 19¹, la direction d'AMMA a décidé de fermer ses bureaux jusqu'à nouvel ordre. Cette fermeture a pour objectif de garantir votre santé et celle de nos collaborateurs.

Quel impact sur la continuité des services ? Est-ce que tous les services sont contactables ?

Malgré la fermeture de nos bureaux, la continuité de nos services est garantie. Tous nos collaborateurs sont à votre disposition par e-mail ou par téléphone et sont joignables tous les jours de la semaine entre 8:30 et 17:00. En dehors des ces heures, vous pouvez contacter AMMA au 02/209 02 00.

Vous pouvez joindre nos collaborateurs via les numéros suivants :

- **Prestataire de soins individuel** : 02/209 02 21
- **Déclarations sinistres** : 02/209 02 07
- **Contacts courtiers** : <https://www.amma.be/fr/conseillers/courtier>
- **Hôpitaux, établissements de soins ou autres associations** : <https://www.amma.be/fr/conseillers/hopital-etablissement-de-soins-ou-autre-association/>

Il y aura-t-il du retard dans le traitement des dossiers ?

Le travail à domicile généralisé de nos collaborateurs pourrait entraîner un temps de réponse sensiblement plus long. Nos collaborateurs feront néanmoins le maximum pour traiter les dossiers dans les meilleurs délais.

Est-ce que les rendez-vous avec les sociétaires sont encore autorisés ?

Les rendez-vous avec nos inspecteurs/gestionnaires ne sont pas autorisés et le report de ceux-ci sera privilégié. Seuls les cas extrêmement urgents (déclaration d'un sinistre exigeant la présence physique du sociétaire) pourront faire l'objet d'une dérogation. Ces dérogations pourront être obtenues sur base des conditions suivantes :

¹ Sites gouvernementaux de référence :

<https://www.info-coronavirus.be/fr/>
<https://centredecrise.be/fr>
<https://www.sciensano.be/fr>

- Le rendez-vous devra être impérativement planifié.
- Le rendez-vous devra se faire seulement en présence du gestionnaire du dossier et du chef de service.
- Le rendez-vous doit impérativement respecter les mesures sanitaires (voir cadre).

Est-ce que les rendez-vous des intermédiaires avec les inspecteurs/gestionnaires sont encore autorisés ?

Les rendez-vous avec nos inspecteurs/gestionnaires ne sont pas autorisés et le report de ceux-ci sera privilégié. Seuls les cas extrêmement urgents (voir question précédente) pourront faire l'objet d'une dérogation.

Comme indiqué plus haut, tous nos services, en ce compris les inspecteurs/gestionnaires restent dans tous les cas à votre disposition par téléphone et par e-mail pendant les heures d'ouverture (lun-ven, 8:30-17:00).

Respect des mesures d'hygiène :

Les mesures d'hygiène recommandés par le gouvernement doivent être appliqués en toute circonstance.

N'hésitez pas à vous informer via les canaux d'information officiels suivants :

<https://www.info-coronavirus.be/fr/>

<https://centredecrise.be/fr>

<https://www.sciensano.be/fr>

Vous pouvez également contacter la hotline mise en place pour répondre aux questions des citoyens au sujet du virus : **0800.14.689 (8h-20h)**