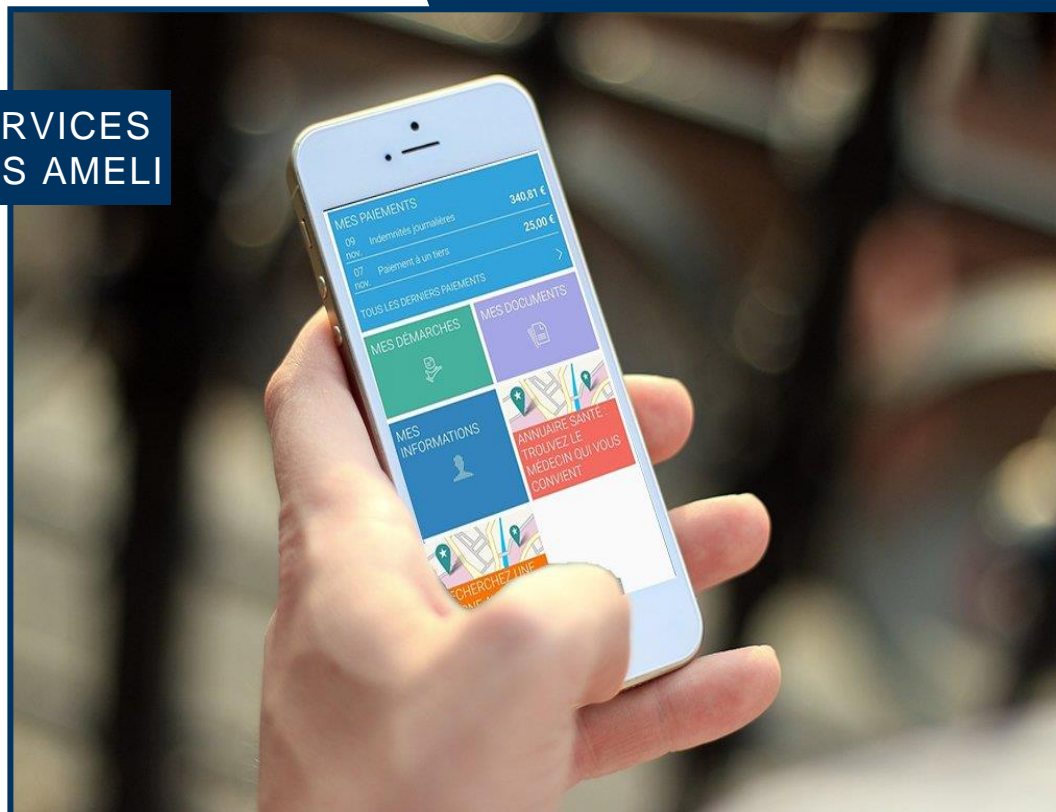


PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

Pas-à-pas
Juillet 2019



CHANGEMENT
DE
COORDONNÉES
BANCAIRES

Bénéfices de l'utilisation du téléservice

Pour les assurés



La possibilité de déclarer son changement de coordonnées bancaires à l'Assurance Maladie à tout moment de façon autonome, simple et gratuite



Un délai de traitement de la demande raccourci à 48h (au lieu de plusieurs jours pour la version papier)



Une sécurité renforcée pour ce service sensible, avec la mise en place d'un contrôle accru (numéro de série de carte Vitale et code envoyé par e-mail à saisir)

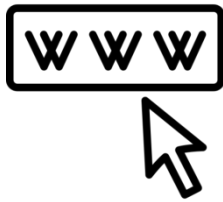


Le contrôle instantané des coordonnées au cours de la saisie grâce à un système de contrôle comptable automatique

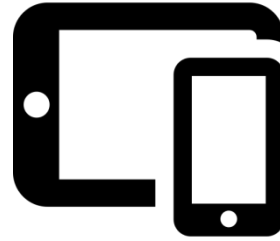


Pas d'impression papier : plus besoin d'imprimer et joindre son IBAN

Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



Compte ameli web

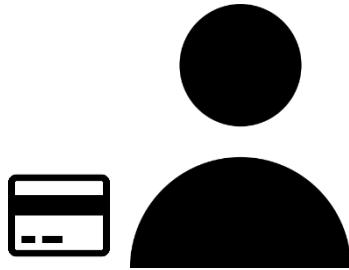


**Application ameli
pour smartphone &
tablette**

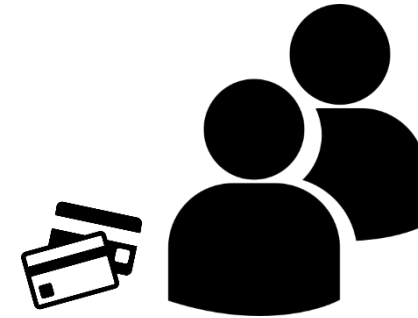


BMS

2 cas d'usage possibles



(1) L'assuré change son IBAN pour un autre compte bancaire individuel



(2) L'assuré change son IBAN pour un compte joint dont il est co-titulaire

Cas d'exclusion du téléservice



- ▶ L'assuré qui n'est pas affilié au **Régime Général ou au RMP** (exception faite de la CAVIMAC, exclu du téléservice).
- ▶ L'assuré n'a pas d'Iban déjà enregistré en base (seuls certains cas particuliers permettent une première saisie d'Iban).
- ▶ L'assuré qui saisit un compte bancaire **tiers** (dont il n'est pas titulaire / co-titulaire)
- ▶ L'assuré qui n'a **pas de carte Vitale** valide ou une commande de carte Vitale en cours (car il lui sera demandé d'indiquer le numéro de série de sa carte Vitale pour sécuriser la démarche)
L'assuré doit alors attendre de recevoir sa carte Vitale pour pouvoir faire sa demande de changement de coordonnées bancaires
- ▶ L'assuré dont la **carte vitale** a un **numéro de série effacé** (car il lui sera demandé d'indiquer le numéro de série de sa carte Vitale pour sécuriser la démarche)
L'assuré peut récupérer ce numéro de série auprès d'un téléconseiller du 3646. Mais pour cette démarche, il sera soumis au palier de confidentialité renforcé => NIR + Nom + Prénom + Adresse + 5 derniers chiffres du RIB + commune de naissance.
- ▶ L'assuré qui n'a **pas accès à son adresse e-mail** personnelle (car un code de sécurité sera envoyé dessus pour sécuriser la démarche)
- ▶ L'assuré qui a changé son adresse email dans son compte ameli depuis moins de 2 jours.



La démarche pas-à-
pas

COMPTE AMELI WEB



La démarche pas-à-pas : étape préalable

ETAPE (0) : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches**

1 L'assuré se rend dans l'onglet **Mes démarches**

2 Il se rend sur la rubrique **Déclarer un changement de situation** → Il clique sur **Modifier mes coordonnées bancaires**

The screenshot shows the Ameli website interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: Accueil, Mes paiements, Ma messagerie, **Mes démarches** (highlighted with a red circle and a mouse cursor), Mon espace prévention, and Mes informations. Below the navigation bar, the main content area is divided into three sections:

- TÉLÉCHARGER**:
 - Attestation de droits
 - Attestation de paiement d'indemnités journalières
 - Relevé fiscal
- DÉCLARER UN CHANGEMENT DE SITUATION**:
 - Changement d'adresse
 - Naissance de mon enfant
 - **Modifier mes coordonnées bancaires** (highlighted with a red circle and a mouse cursor)
 - Changement de nom d'usage
- EFFECTUER UNE DÉMARCHÉ 1**:
 - Commander une carte Vitale
 - Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)
 - Déclarer la perte ou le vol de carte Vitale
 - Déclarer un accident causé par un tiers
 - Faire une demande de CMUC ou d'ACS
 - Créer votre Dossier Médical Partagé (DMP)
 - Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent

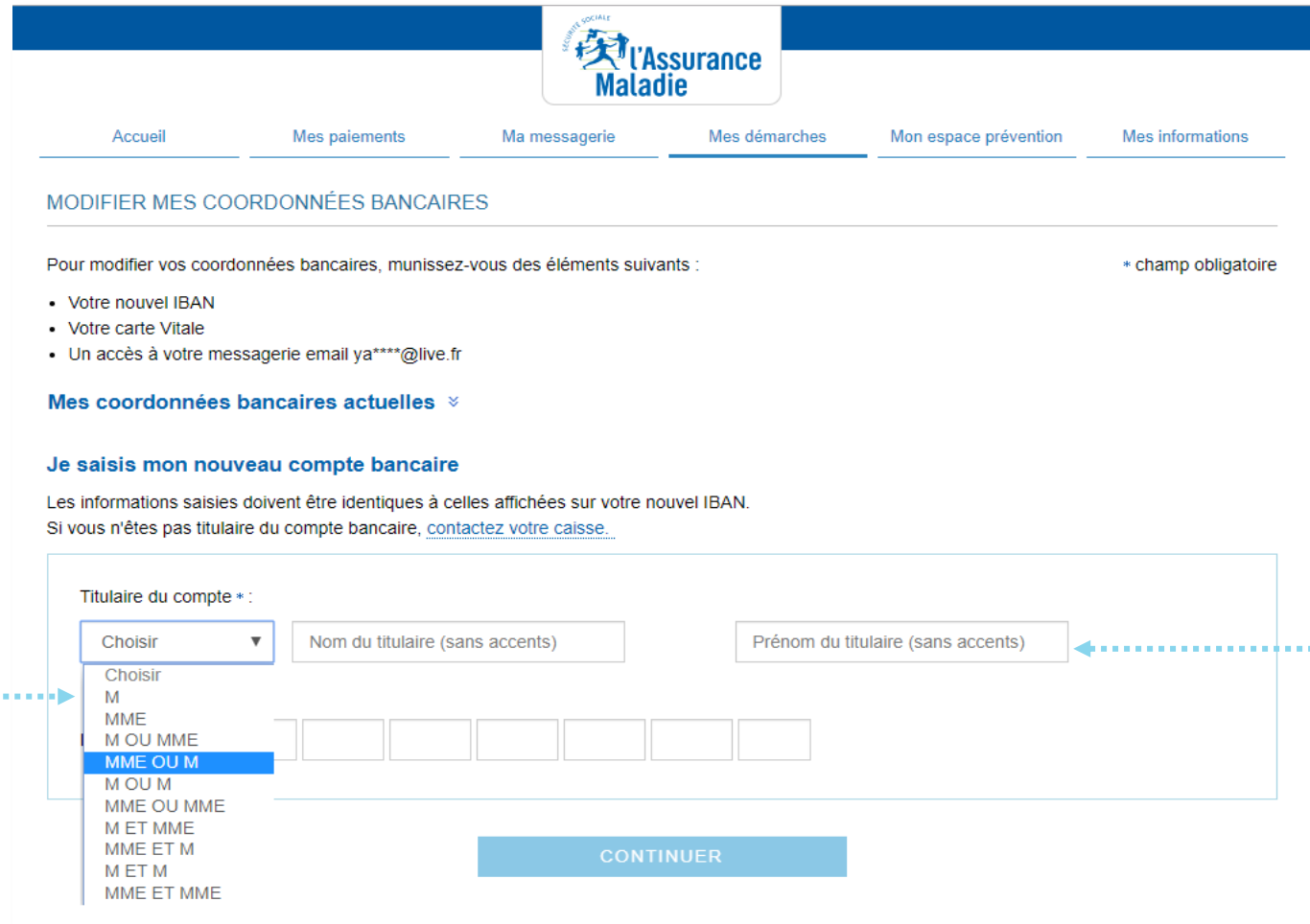
At the bottom of the page, there is a notification bar with the following items:

- 03 MAI ● **Votre demande de changement d'adresse est en cours de traitement.** (with a close button 'x')
- 0 NOUVEAU MESSAGE (with a pencil icon)
- 02 MAI ○ Accusé de réception de votre déclaration de changement d'adresse postale (with a close button 'x')

On the right side of the notification bar, there is a section for **Prévention** with a laptop icon and the text: "pistage, vaccination, offre de prévention... tout âge, un conseil santé." Below this, there is a link "trouvez les vôtres !" and a button with a right arrow.

La démarche pas-à-pas : étape 1/4

ETAPE (1) : L'assuré renseigne le ou les **bénéficiaires** du compte



Accueil Mes paiements Ma messagerie **Mes démarches** Mon espace prévention Mes informations

MODIFIER MES COORDONNÉES BANCAIRES

Pour modifier vos coordonnées bancaires, munissez-vous des éléments suivants : * champ obligatoire

- Votre nouvel IBAN
- Votre carte Vitale
- Un accès à votre messagerie email ya****@live.fr

Mes coordonnées bancaires actuelles ▾

Je saisis mon nouveau compte bancaire

Les informations saisies doivent être identiques à celles affichées sur votre nouvel IBAN.
Si vous n'êtes pas titulaire du compte bancaire, [contactez votre caisse.](#)

Titulaire du compte * :

Choisir ▾ Nom du titulaire (sans accents) Prénom du titulaire (sans accents)

Choisir
M
MME
M OU MME
MME OU M
M OU M
MME OU MME
M ET MME
MME ET M
M ET M
MME ET MME

CONTINUER

1 L'assuré saisit d'abord la **civilité** du ou des bénéficiaires du compte bancaire

2 L'assuré saisit ensuite le **nom** et le **prénom** du titulaire du compte, sans accents



Les informations saisies par l'assuré doivent être strictement identiques à celles affichées sur son nouveau RIB

La démarche pas-à-pas : étape 2/4



ETAPE (2) : L'assuré saisit l'**IBAN** du nouveau compte bancaire

Accueil Mes paiements Ma messagerie **Mes démarches** Mon espace prévention Mes informations

MODIFIER MES COORDONNÉES BANCAIRES

Pour modifier vos coordonnées bancaires, munissez-vous des éléments suivants : * champ obligatoire

- Votre nouvel IBAN
- Votre carte Vitale
- Un accès à votre messagerie email ya****@live.fr

Mes coordonnées bancaires actuelles ▾

Je saisis mon nouveau compte bancaire

Les informations saisies doivent être identiques à celles affichées sur votre nouvel IBAN.
Si vous n'êtes pas titulaire du compte bancaire, [contactez votre caisse](#).

Titulaire du compte * :

MME ▾ DUPONT YASMINE

IBAN * : FR ▾ [] [] [] [] [] [] [] []

CONTINUER

1

L'assuré saisit l'**IBAN** tel qu'il est affiché sur son RIB

3

Il clique ensuite sur **Continuer**



Les informations saisies par l'assuré doivent être **strictement identiques** à celles affichées sur son nouveau RIB

La démarche pas-à-pas : étape 3/4

📍 **ETAPE (3)** : L'assuré reçoit un code sur sa boîte e-mail et **sécurise** sa démarche (*authentification renforcée*)

1 L'assuré saisit le **numéro de série de sa carte vitale**

Où trouver son numéro de série ?
- Carte vitale sans photo : au dos de la carte, en haut à gauche



- Carte Vitale avec photo : sur la première face de la carte, sur le côté droit



MODIFIER MES COORDONNÉES BANCAIRES

Pour des raisons de sécurité, renseignez les informations demandées.

* champ obligatoire

Je saisis le numéro de série de ma carte Vitale

🚫 Où trouver cette information ?

▶ Numéro de série * : 8025000002 04671309170

Je saisis le code de confirmation que j'ai reçu par email

Un code de confirmation à 4 chiffres vous a été envoyé à votre adresse email 8.****@cpam-ions.cnams.fr. Si vous ne l'avez pas encore reçu, vérifiez dans les spams de votre messagerie.

Recevoir un nouveau code par email

Code * : 4 4 6 2

ANNULER

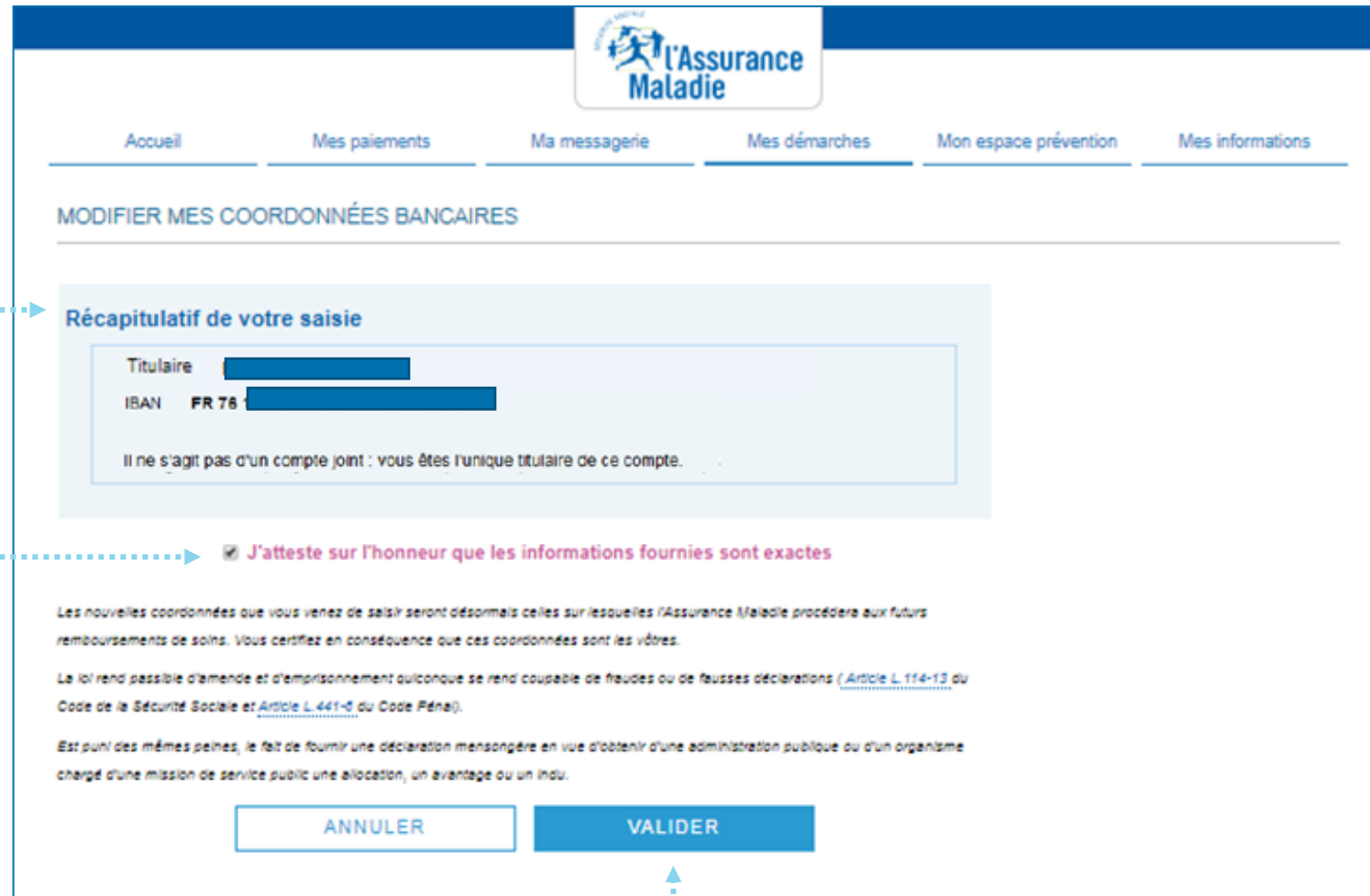
CONTINUER

2 L'assuré saisit le **code de sécurité** à 4 chiffres qu'il a reçu par e-mail sur sa **messagerie personnelle** (celle qui est enregistrée dans la rubrique *Mes informations* de son compte Ameli)

S'il n'a rien reçu, il est invité à vérifier son courrier indésirable (spam) et peut demander le renvoi d'un nouveau code

La démarche pas-à-pas : étape 4/4

ETAPE (4) : L'assuré **finalise** sa demande de changement de coordonnées bancaires



Accueil Mes paiements Ma messagerie **Mes démarches** Mon espace prévention Mes informations

MODIFIER MES COORDONNÉES BANCAIRES

Récapitulatif de votre saisie

Titulaire [REDACTED]
IBAN FR 76 [REDACTED]

Il ne s'agit pas d'un compte joint : vous êtes l'unique titulaire de ce compte.

J'atteste sur l'honneur que les informations fournies sont exactes

Les nouvelles coordonnées que vous venez de saisir seront désormais celles sur lesquelles l'Assurance Maladie procédera aux futurs remboursements de soins. Vous certifiez en conséquence que ces coordonnées sont les vôtres.

La loi rend passible d'amende et d'emprisonnement quiconque se rend coupable de fraudes ou de fausses déclarations (Article L.114-13 du Code de la Sécurité Sociale et Article L.441-5 du Code Pénal).

Est puni des mêmes peines, le fait de fournir une déclaration mensongère en vue d'obtenir d'une administration publique ou d'un organisme chargé d'une mission de service public une allocation, un avantage ou un indu.

ANNULER VALIDER

1 L'assuré **vérifie** les informations saisies (en cas d'erreur il clique sur Annuler et corrige sa saisie)

2 Il coche l'**attestation sur l'honneur** pour garantir l'exactitude des informations fournies

3 Il clique ensuite sur **Valider**

La démarche pas-à-pas : Confirmation de prise en compte

Un **message de prise en compte de la demande** et un **délaï de traitement** s'affichent

L'assuré est informé de la **prise en compte** de sa demande, qu'elle sera traitée sous **48h** et qu'il sera informé par un **message dans la messagerie sécurisée** de son compte Ameli

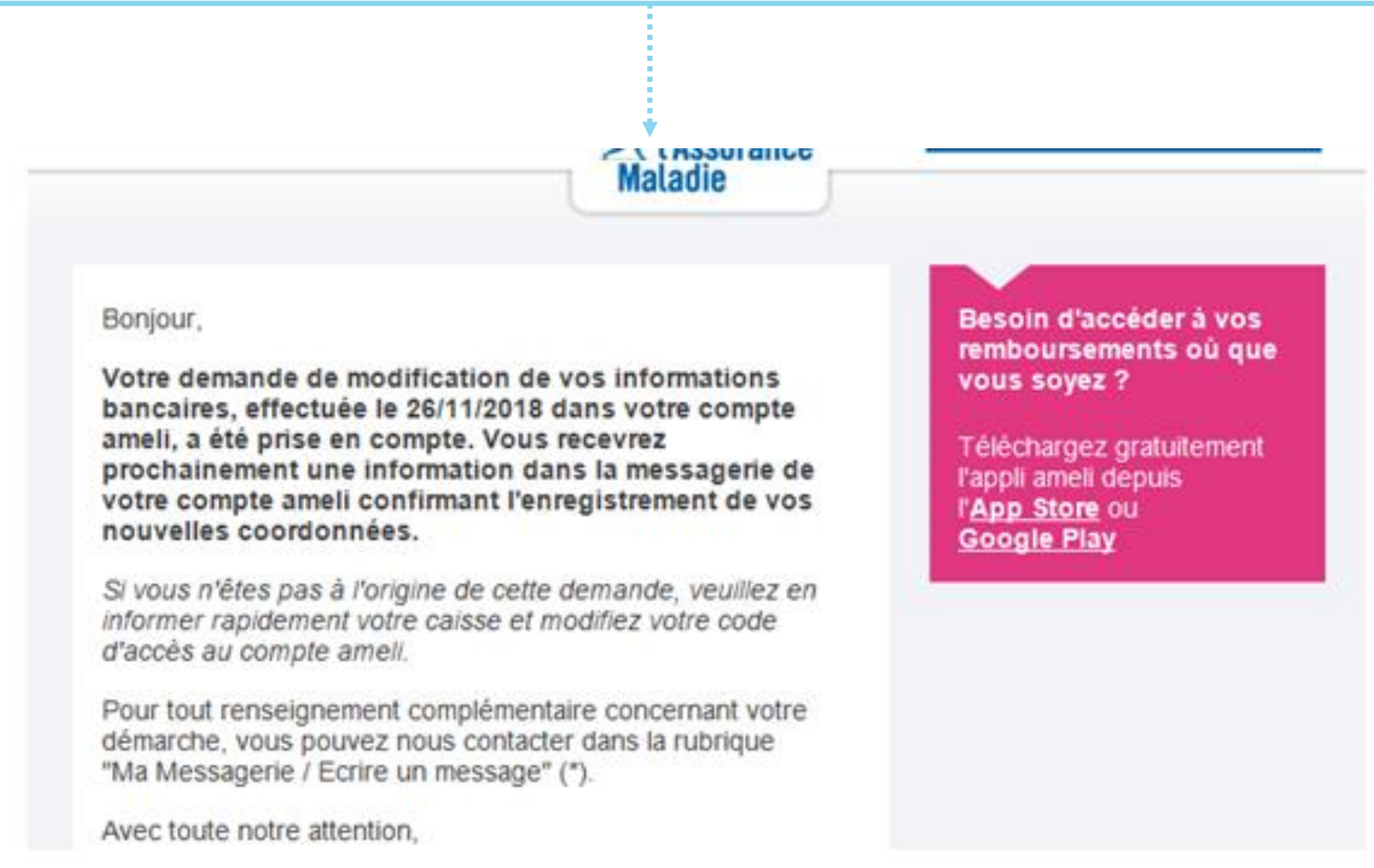


The screenshot shows the Ameli website interface. At the top, there is a navigation bar with the Ameli logo and the text "L'Assurance Maladie". Below the navigation bar, there are several menu items: "Accueil", "Mes paiements", "Ma messagerie", "Mes démarches", "Mon espace prévention", and "Mes informations". The main content area is titled "MODIFIER MES COORDONNÉES BANCAIRES". A green box contains the following text: "Confirmation de la demande", "Votre demande a été prise en compte.", "Vous recevrez un message de confirmation dans la messagerie de votre compte ameli dès l'enregistrement de vos nouvelles coordonnées bancaires. Celles-ci seront visibles dans 48 heures dans la rubrique Mes Informations." Below this box is a button labeled "RETOUR À L'ACCUEIL". At the bottom, there is a section titled "NOTEZ VOTRE DÉMARCHE !" with two smiley face icons: a red sad face and a green happy face. A dotted arrow points from the text on the left to the green box, and another dotted arrow points from the text on the right to the green happy face icon.

L'assuré a la possibilité d'indiquer sa **satisfaction** quant à la démarche qu'il vient de réaliser

La démarche pas-à-pas : suite à la demande

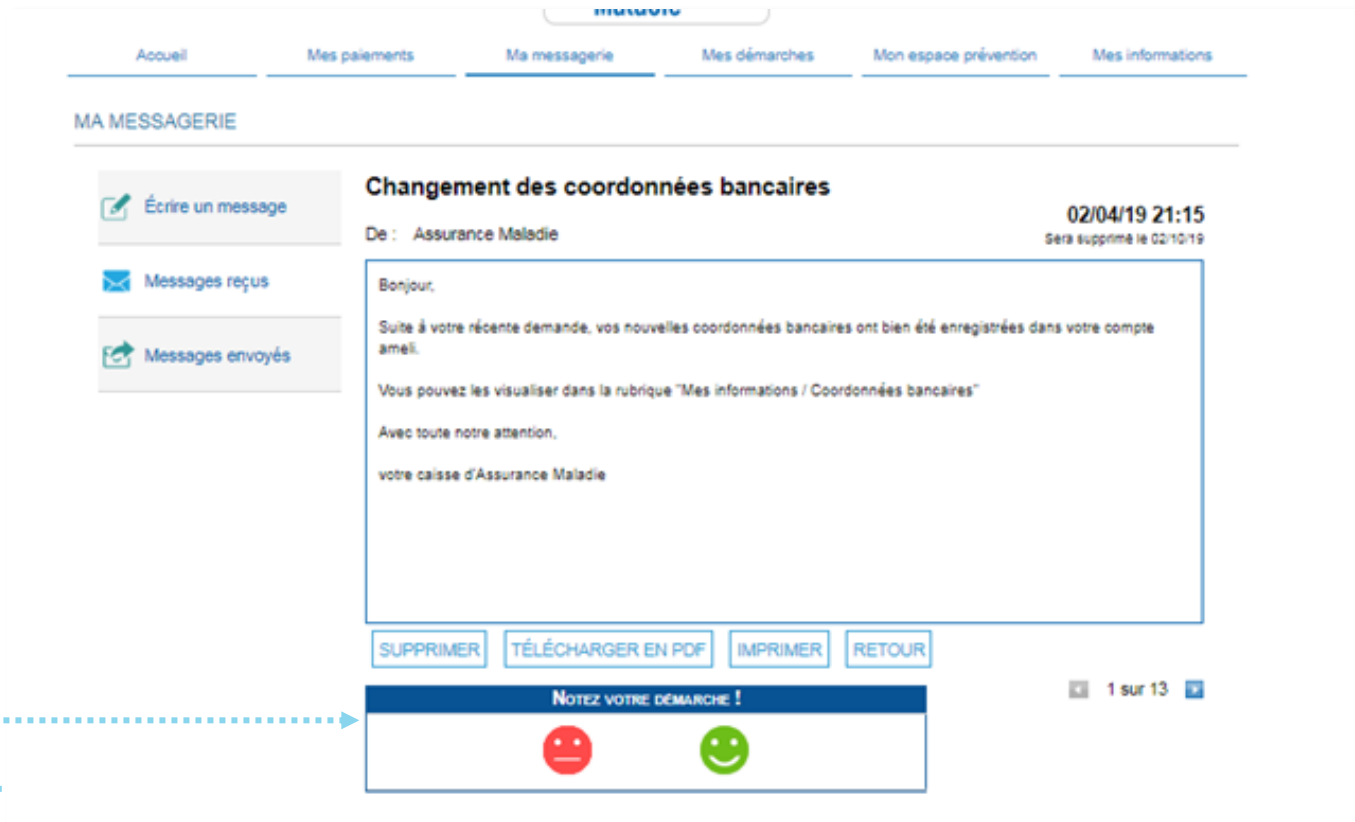
L'assuré reçoit immédiatement un **accusé de réception** dans sa **messagerie personnelle**



La démarche pas-à-pas : suite à la demande

L'assuré reçoit 48h plus tard un **message informatif** dans la **messaging sécurisée de son compte Ameli**

L'assuré est alors averti sur sa **messaging personnelle** qu'il a reçu un document important sur son compte Ameli (**avis de dépôt**).



L'assuré a la possibilité d'**indiquer sa satisfaction** quant à la démarche qu'il vient de réaliser

L'assuré peut alors consulter, s'il ne l'a pas déjà fait, la messagerie sécurisée de son compte Ameli

La démarche pas-à-pas – Terminaison de la démarche

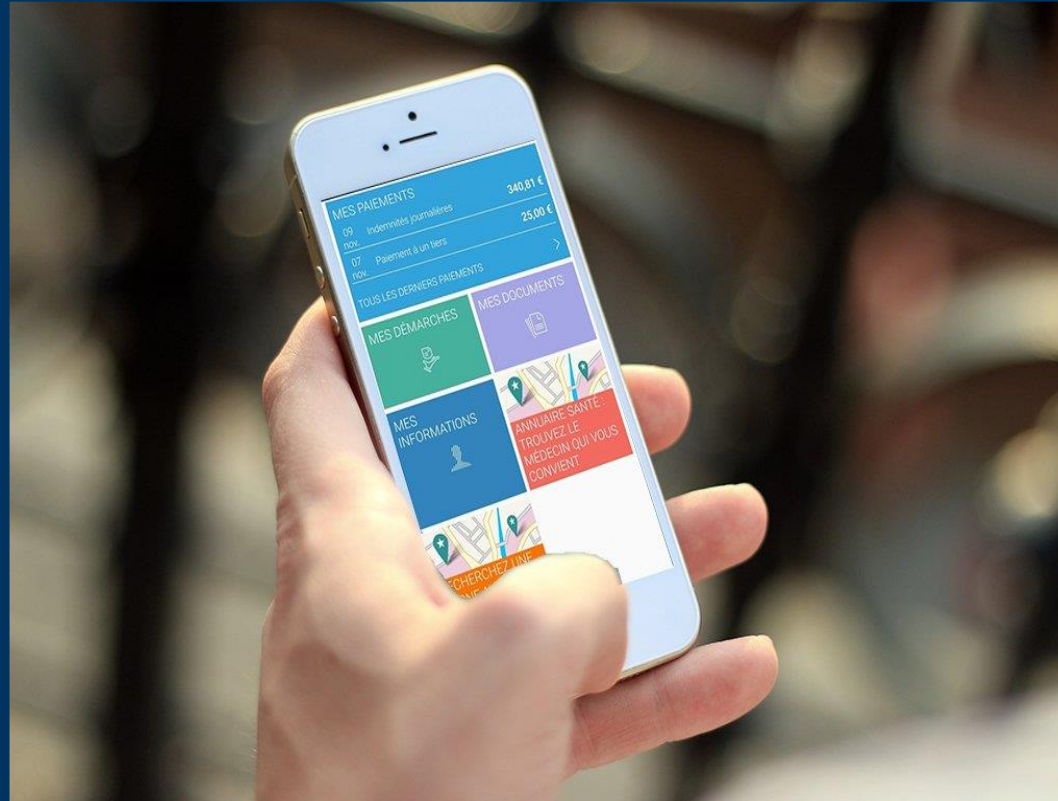


TRAITEMENT DE LA DEMANDE DE CHANGEMENT DE COORDONNEES BANCAIRES

- ▶ Le **délai moyen** de prise en compte de cette nouvelle information dans le système d'information de la CNAM est de **48h**
- ▶ **En fin de traitement**, l'assuré reçoit une **notification courte** sur son compte Ameli (cette notification n'est pas immédiatement accompagnée d'un avis de dépôt)
- ▶ L'assuré reçoit ensuite, à l'issue de ce délai de 48 heures, une **information dans la messagerie sécurisée du compte ameli** lui indiquant que ses nouvelles coordonnées bancaires ont bien été **enregistrées** et sont **visibles** dans la rubrique « mes informations »
- ▶ Il est alors averti sur sa **messagerie personnelle** qu'il a reçu un document important sur son compte Ameli (**avis de dépôt**)

La démarche pas-à-pas

APPLICATION SMARTPHONE

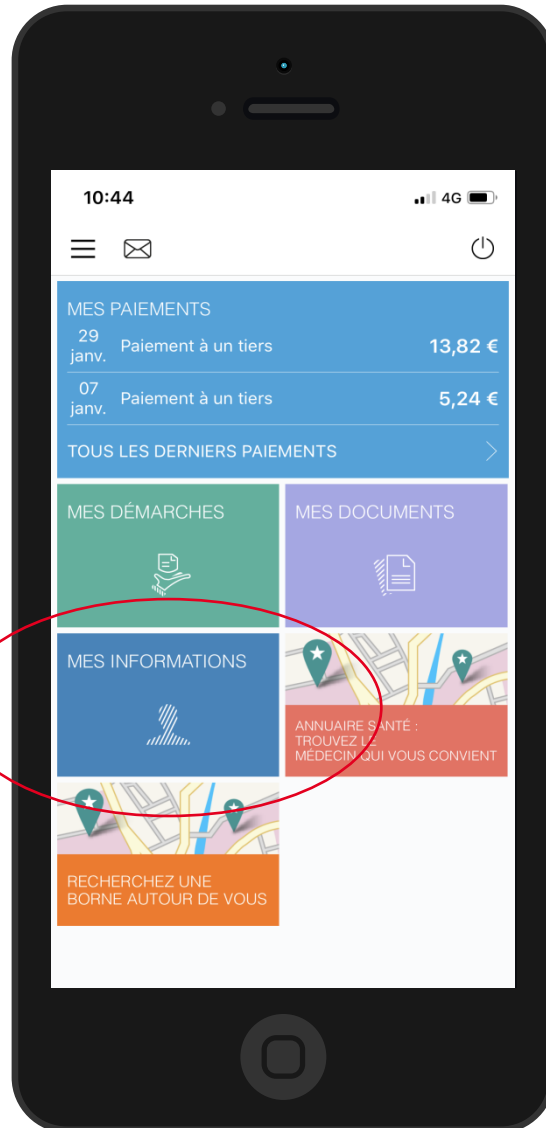


La démarche pas-à-pas : étape préalable

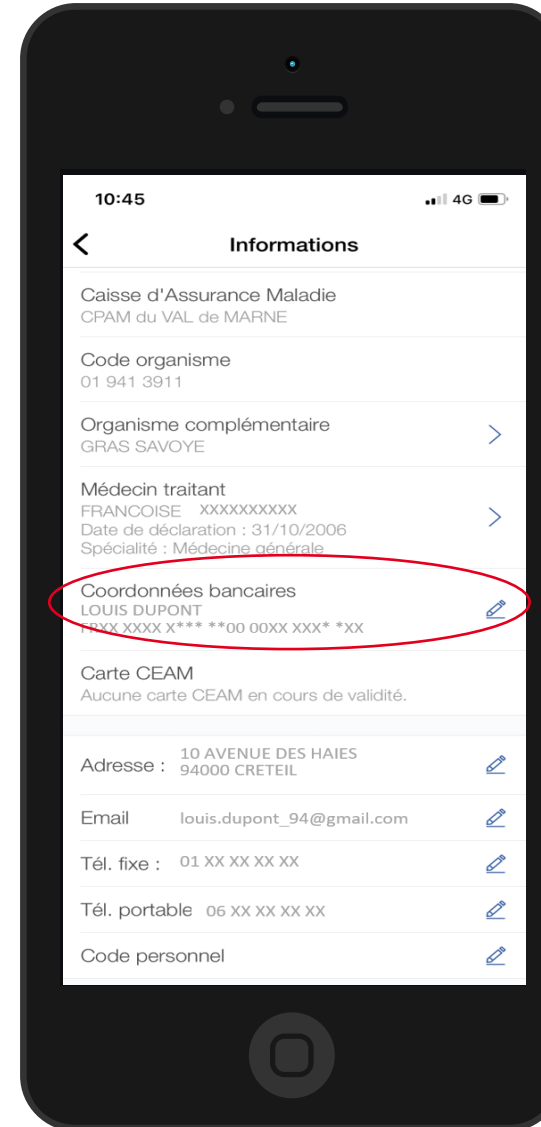


ETAPE (0) : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes informations**

1 L'assuré se rend dans l'onglet **Mes informations**



2 Sur la ligne **Coordonnées bancaires**, il clique sur le symbole de **crayon** à droite



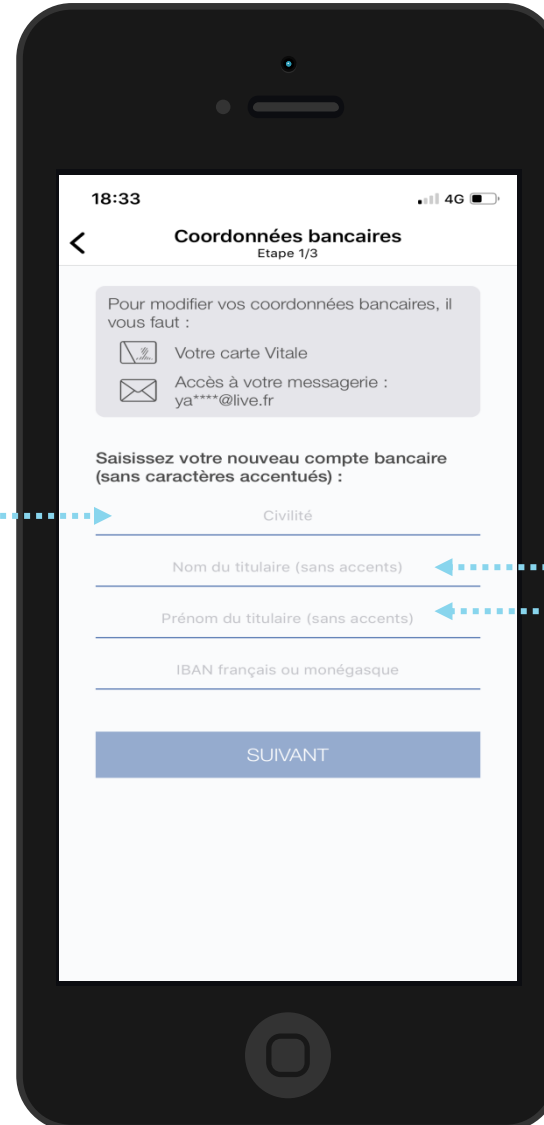
La démarche pas-à-pas : étape 1/4



ETAPE (1) : L'assuré renseigne le ou les **bénéficiaires** du compte

1

L'assuré saisit d'abord la **civilité** du ou des bénéficiaires du compte bancaire



18:33 4G

Coordonnées bancaires
Etape 1/3

Pour modifier vos coordonnées bancaires, il vous faut :

- Votre carte Vitale
- Accès à votre messagerie : ya***@live.fr

Saisissez votre nouveau compte bancaire (sans caractères accentués) :

Civilité

Nom du titulaire (sans accents)

Prénom du titulaire (sans accents)

IBAN français ou monégasque

SUIVANT



Les informations saisies par l'assuré doivent être **strictement identiques** à celles affichés sur son nouveau RIB

2

L'assuré saisit ensuite le **nom** du titulaire du compte, *sans accents*

3

L'assuré saisit ensuite le **prénom** du titulaire du compte, *sans accents*

La démarche pas-à-pas : étape 2/4



ETAPE (2) : L'assuré saisit l'**IBAN** du nouveau compte bancaire

18:33 4G

< Coordonnées bancaires
Etape 1/3

Pour modifier vos coordonnées bancaires, il vous faut :

- Votre carte Vitale
- Accès à votre messagerie : ya***@live.fr

Saisissez votre nouveau compte bancaire (sans caractères accentués) :

MME

DUPONT

EVA

4974 0183 6292 6392 5172 9308 160

SUIVANT



Les informations saisies par l'assuré doivent être **strictement identiques** à celles affichées sur son nouveau RIB

1

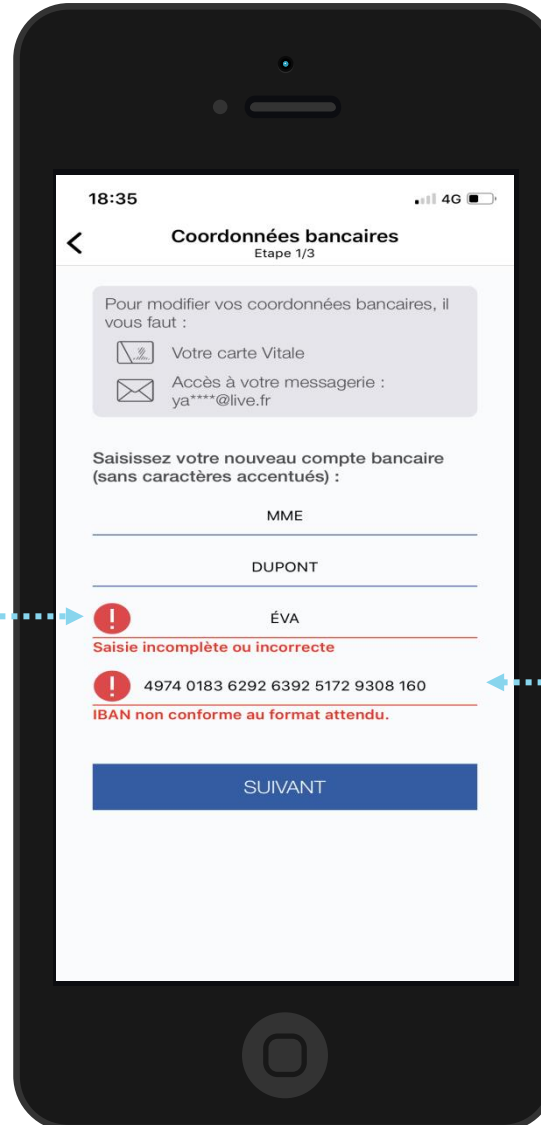
L'assuré saisit l'**IBAN** tel qu'il est affiché sur son RIB

2

L'assuré clique ensuite sur **Suivant**

La démarche pas-à-pas : Message d'erreur

Si l'assuré remplit mal ou ne remplit pas un champ, un **message d'erreur** s'affiche



1

Si l'assuré ne saisit pas le **nom et prénom du titulaire du compte**, ou s'il les saisit mal, il est averti par l'affichage d'un message d'erreur

Exemple : il a mis un accent à son prénom

2

Si l'assuré ne saisit pas l'**IBAN**, ou s'il le saisit mal, il est averti par l'affichage d'un message d'erreur

Exemple : ici, l'assuré a mal tapé son IBAN

La démarche pas-à-pas : étape 3/4

📍 **ETAPE (3)** : L'assuré reçoit un code sur sa boîte e-mail et **sécurise** sa démarche (*authentification renforcée*)

1 L'assuré saisit le **code de sécurité** à 4 chiffres qu'il a reçu par e-mail sur sa **messagerie personnelle** (celle qui est enregistrée dans la rubrique *Mes informations* de son compte Ameli)

S'il n'a rien reçu, il est invité à vérifier son courrier indésirable (spam) et il peut demander le renvoi d'un nouveau code

3 Il clique ensuite sur **Suivant**



Il saisit ensuite le **numéro de série de sa carte vitale**

Où trouver son numéro de série ?
- Carte vitale sans photo : **au dos de la carte, haut à gauche**

Aide carte Vitale 1 – sans photo



- Carte Vitale avec photo : **sur la première face de la carte, sur le côté droit**

Aide carte Vitale 2 – avec photo



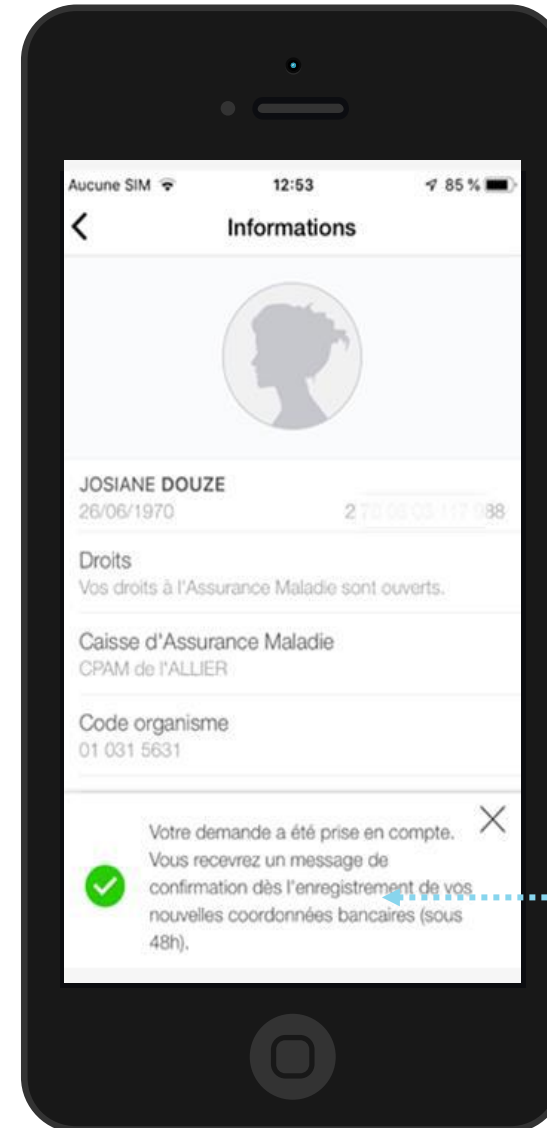
La démarche pas-à-pas : étape 4/4

 **ETAPE (4)** : L'assuré **finalise** sa demande de changement de coordonnées bancaires

1 L'assuré **vérifie** les informations saisies

2 Il coche l'**attestation sur l'honneur** pour garantir l'exactitude des informations fournies

3 Il clique ensuite sur **Valider**

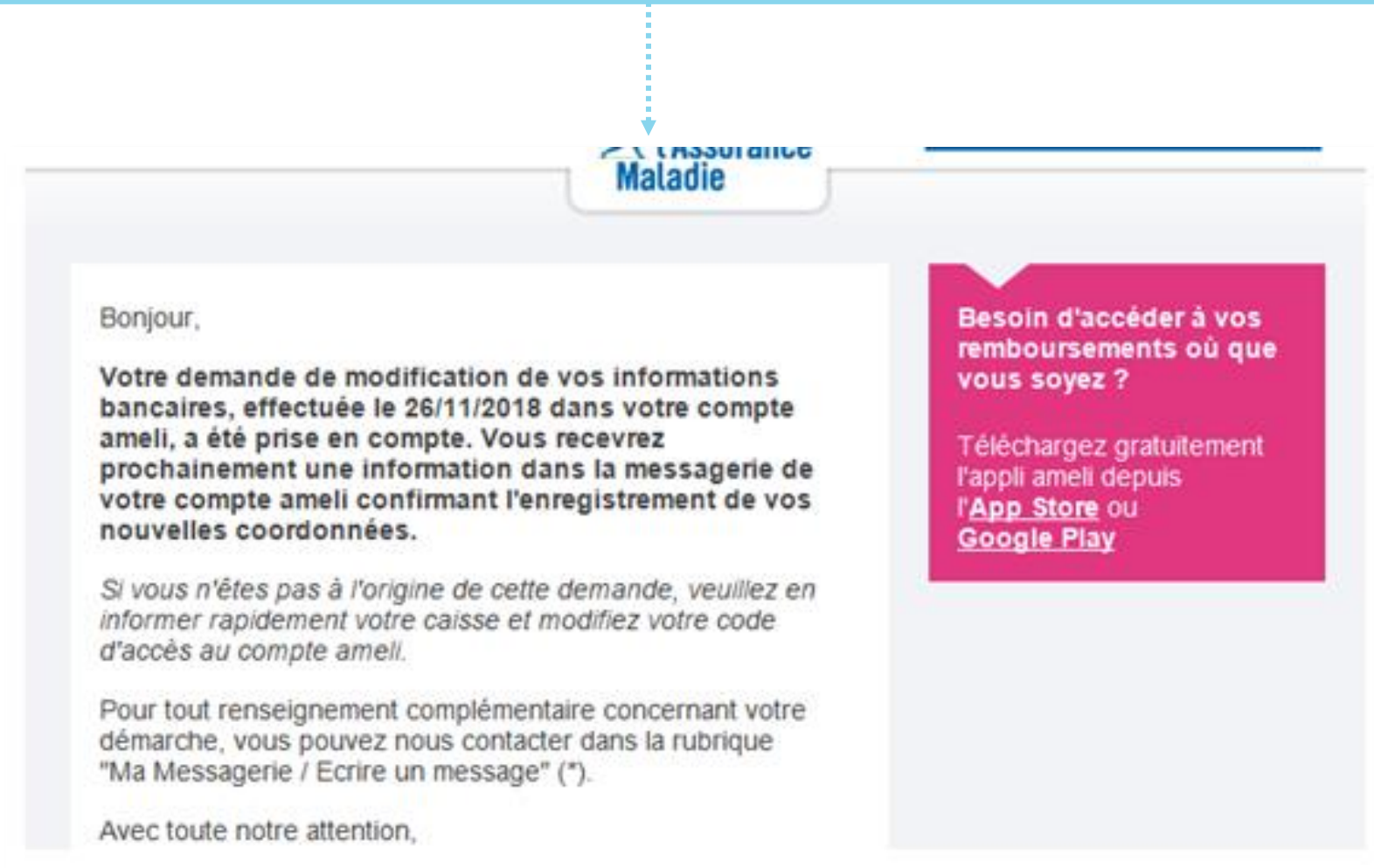


4

Un **message lui confirme la prise en compte** de sa demande et lui précise le délai de traitement de 48h

La démarche pas-à-pas : suite à la demande

L'assuré reçoit immédiatement un **accusé de réception** dans sa **messagerie personnelle**



The image shows a screenshot of a message from Assurance Maladie. At the top, there is a header with the Assurance Maladie logo. The message content is as follows:

Bonjour,

Votre demande de modification de vos informations bancaires, effectuée le 26/11/2018 dans votre compte ameli, a été prise en compte. Vous recevrez prochainement une information dans la messagerie de votre compte ameli confirmant l'enregistrement de vos nouvelles coordonnées.

Si vous n'êtes pas à l'origine de cette demande, veuillez en informer rapidement votre caisse et modifiez votre code d'accès au compte ameli.

Pour tout renseignement complémentaire concernant votre démarche, vous pouvez nous contacter dans la rubrique "Ma Messagerie / Ecrire un message" (*).

Avec toute notre attention,

On the right side of the message, there is a pink call-to-action box with the following text:

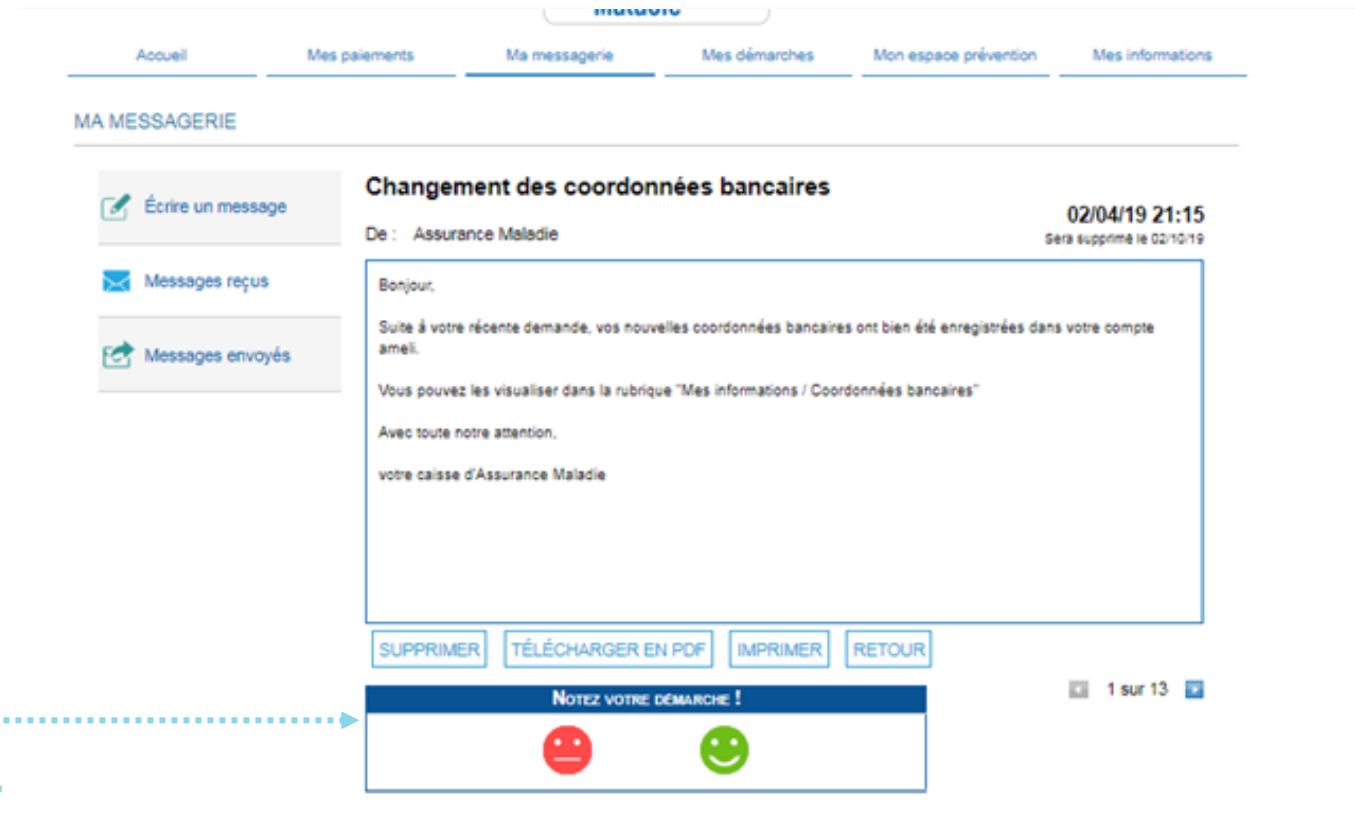
Besoin d'accéder à vos remboursements où que vous soyez ?

Téléchargez gratuitement l'appli ameli depuis [l'App Store](#) ou [Google Play](#)

La démarche pas-à-pas : suite à la demande

L'assuré reçoit 48h plus tard un **message informatif** dans la **messaging sécurisée de son compte Ameli**

L'assuré est alors averti sur sa **messaging personnelle** qu'il a reçu un document important sur son compte Ameli (**avis de dépôt**).



L'assuré a la possibilité d'**indiquer sa satisfaction** quant à la démarche qu'il vient de réaliser



L'assuré peut alors consulter, s'il ne l'a pas déjà fait, la **messaging sécurisée de son compte Ameli**

La démarche pas-à-pas – Terminaison de la démarche



TRAITEMENT DE LA DEMANDE DE CHANGEMENT DE COORDONNEES BANCAIRES

- ▶ Le **délai moyen** de prise en compte de cette nouvelle information dans le système d'information de la Cnam est de **48h**
- ▶ **En fin de traitement**, l'assuré reçoit une **notification courte** sur son compte Ameli (cette notification n'est pas immédiatement accompagnée d'un avis de dépôt)
- ▶ L'assuré reçoit ensuite, à l'issue de ce délai de 48 heures, une **information dans la messagerie sécurisée du compte ameli** lui indiquant que ses nouvelles coordonnées bancaires ont bien été **enregistrées** et sont **visibles** dans la rubrique « mes informations »
- ▶ Il est alors averti sur sa **messagerie personnelle** qu'il a reçu un document important sur son compte Ameli (**avis de dépôt**)

