

## PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

### Pas-à-pas

Juin 2019



## CHANGEMENT DE COORDONNÉES BANCAIRES

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, there are three main 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

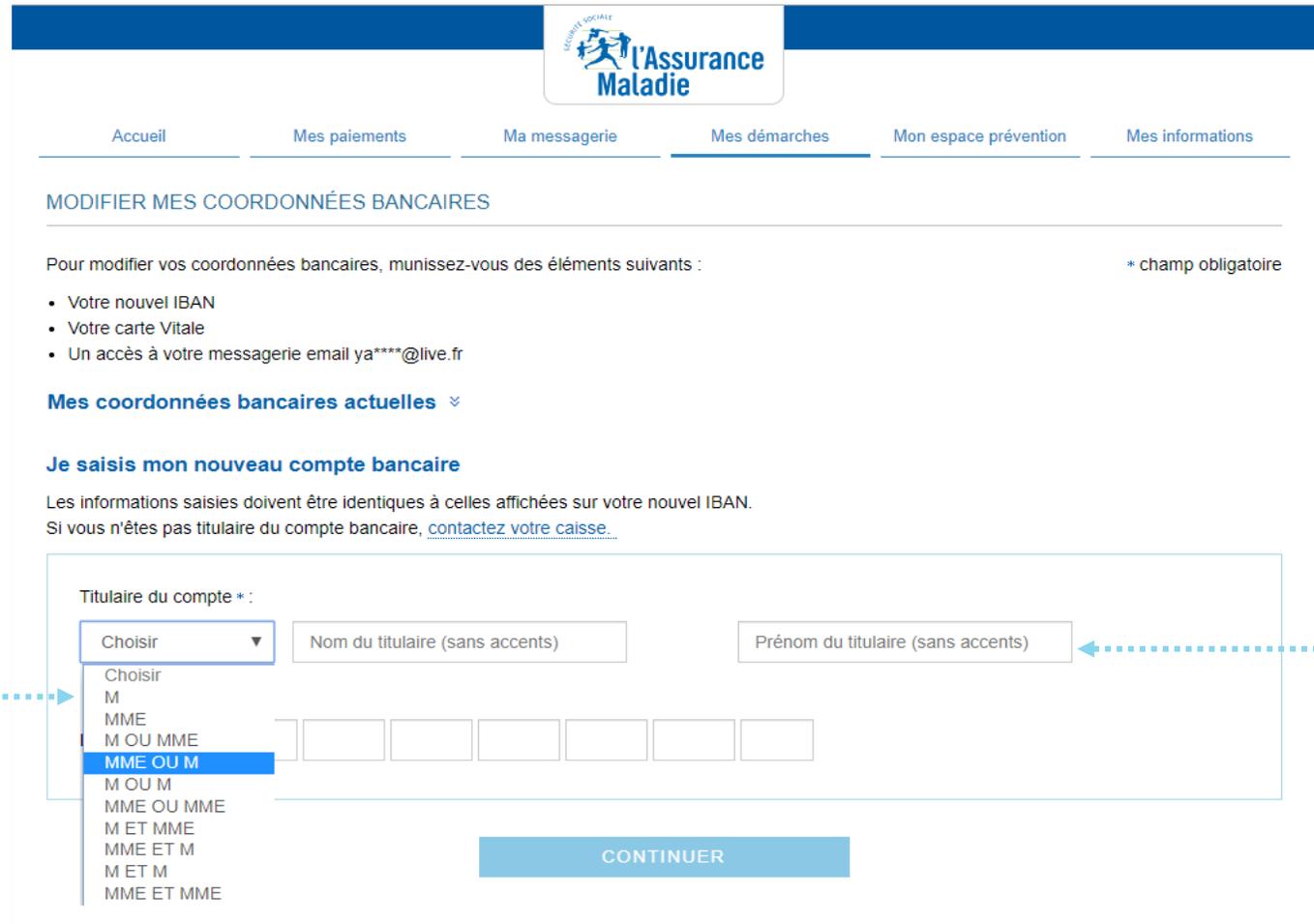
At the bottom of the page, there is a notification bar with the following items:

- 03 MAI: Votre demande de changement d'adresse est en cours de traitement.
- 0 NOUVEAU MESSAGE
- 02 MAI: Accusé de réception de votre déclaration de changement d'adresse postale.

On the right side, there is a section for 'Prévention' with a laptop icon and a link to 'trouvez les vôtres!'.

# 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**

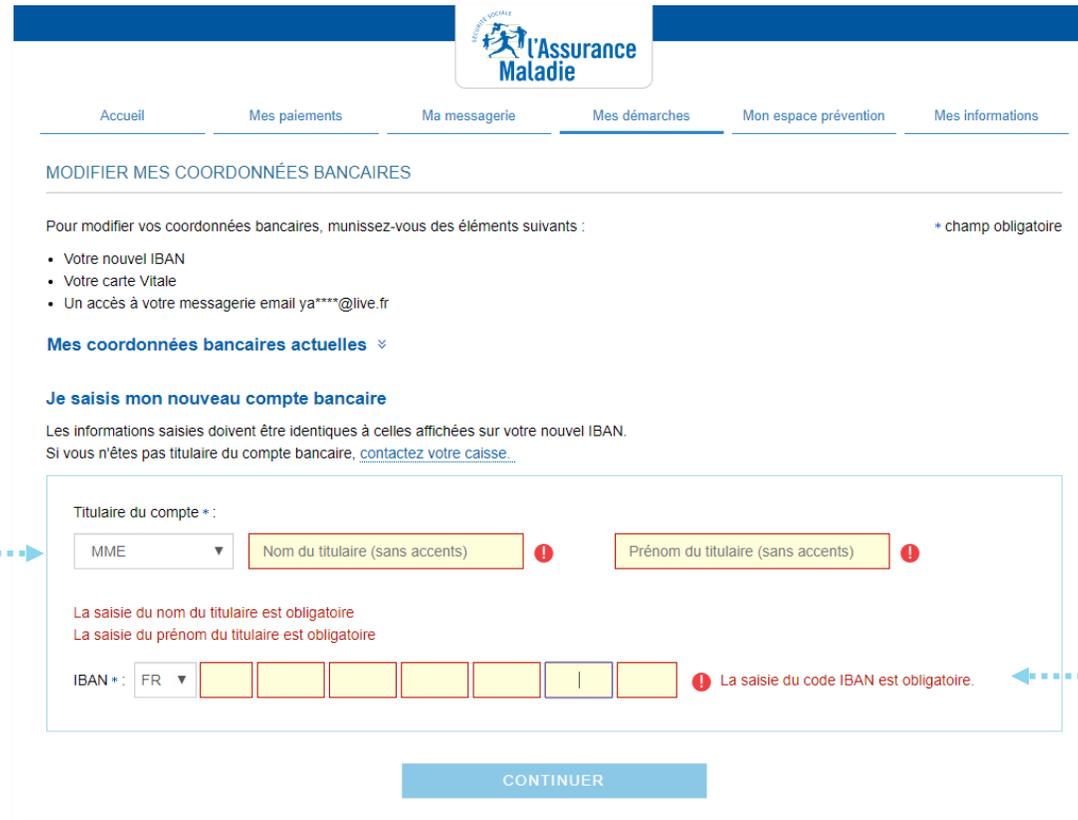


**Les informations saisies par l'assuré doivent être strictement identiques à celles affichées sur son nouveau RIB**

# La démarche pas-à-pas : Contrôle instantané de la saisie

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

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



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

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

Si aucun message d'erreur ne s'affiche, l'assuré passe ensuite à l'étape 3

# 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

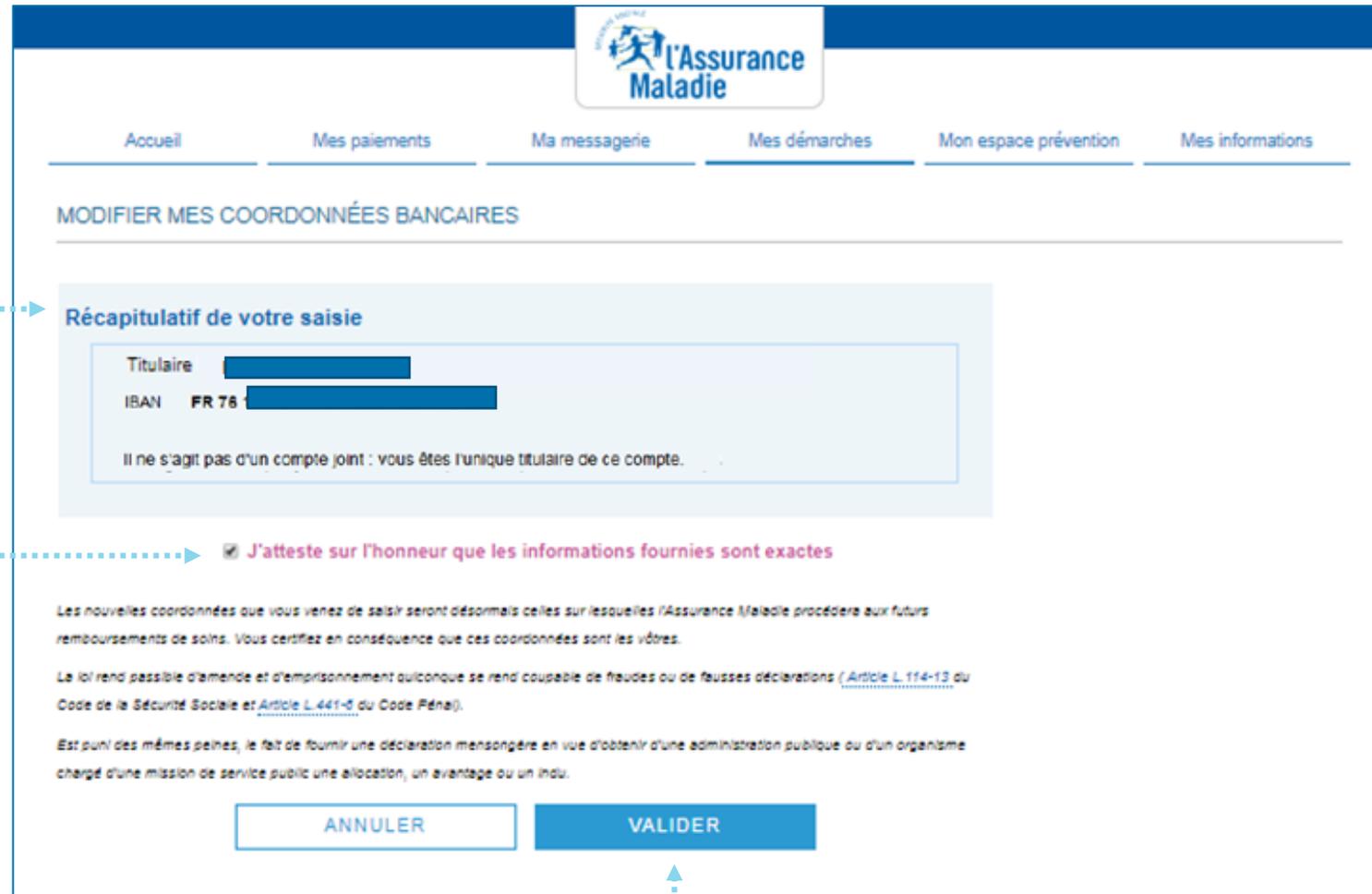
CONTINUER

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



The screenshot shows the 'Modifier mes coordonnées bancaires' page. At the top, there is a navigation bar with the Assurance Maladie logo and menu items: Accueil, Mes paiements, Ma messagerie, Mes démarches (highlighted), Mon espace prévention, and Mes informations. Below the navigation bar, the page title is 'MODIFIER MES COORDONNÉES BANCAIRES'. The main content area is titled 'Récapitulatif de votre saisie' and contains a form with the following fields: 'Titulaire' (redacted), 'IBAN' (FR 76 [redacted]), and a checkbox labeled 'Il ne s'agit pas d'un compte joint : vous êtes l'unique titulaire de ce compte.' which is checked. Below the form, there is a pink confirmation message: 'J'atteste sur l'honneur que les informations fournies sont exactes'. Underneath, there is a warning text in small font: '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.' At the bottom, there are two buttons: 'ANNULER' and 'VALIDER'.

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

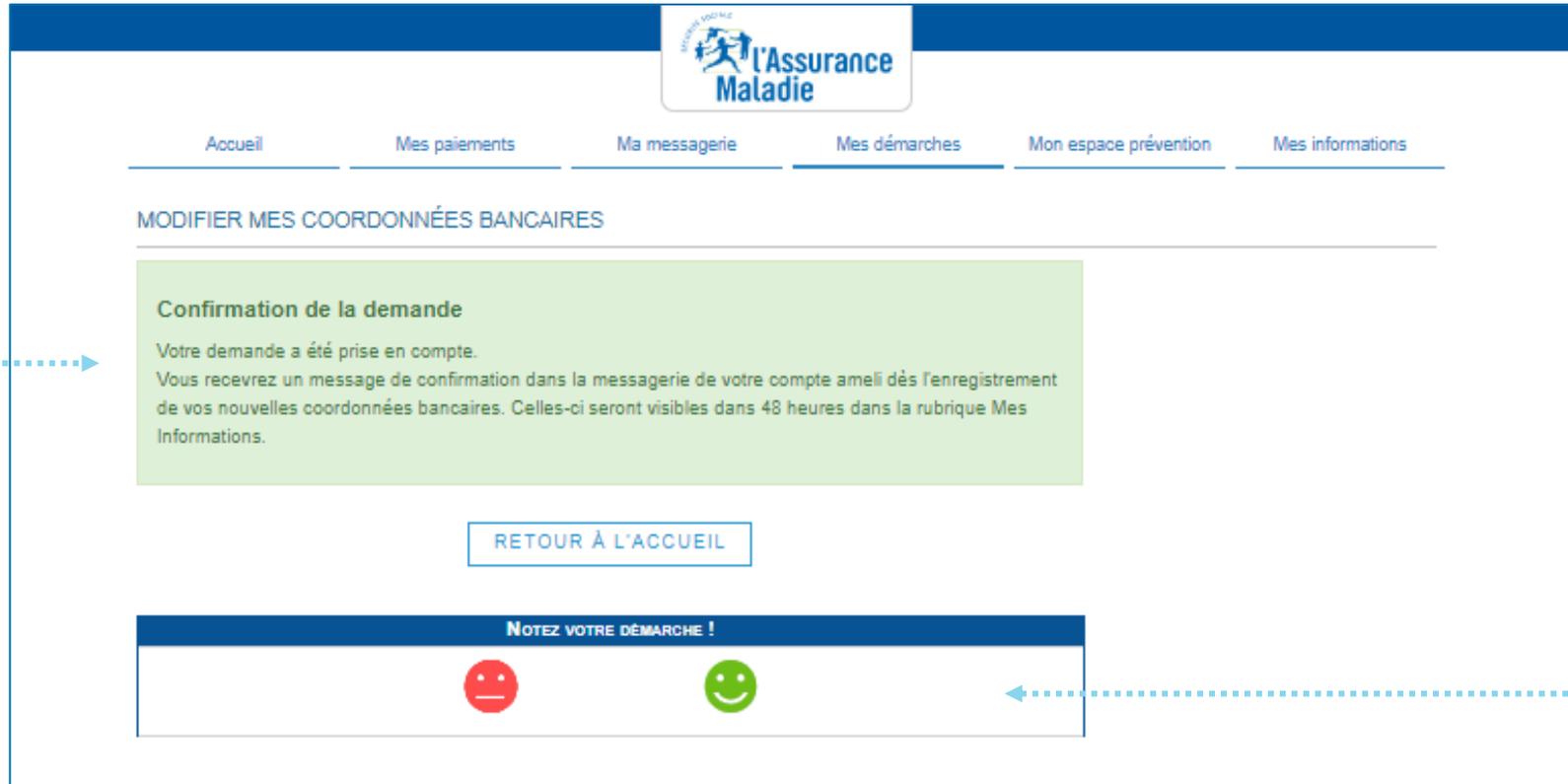
2 Il coche l'**attestation sur l'honneur** pour garantir l'exactitude des informations fournies

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 délai 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 of the page, there is a section titled "NOTEZ VOTRE DÉMARCHE !" with two smiley 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 smiley 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**



The image shows a screenshot of a mobile messaging interface. At the top, there is a header for 'Assurance Maladie' with a logo. Below the header, the message content is displayed in a white box. The message starts with 'Bonjour,' followed by a bold paragraph: '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.' Below this is a paragraph in italics: '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.' This is followed by another paragraph: 'Pour tout renseignement complémentaire concernant votre démarche, vous pouvez nous contacter dans la rubrique "Ma Messagerie / Ecrire un message" (\*).' The message ends with 'Avec toute notre attention,'. To the right of the message content, there is a pink call-to-action box with white text: 'Besoin d'accéder à vos remboursements où que vous soyez ?' and 'Téléchargez gratuitement l'appli ameli depuis l'App Store ou Google Play'.

**Assurance Maladie**

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,

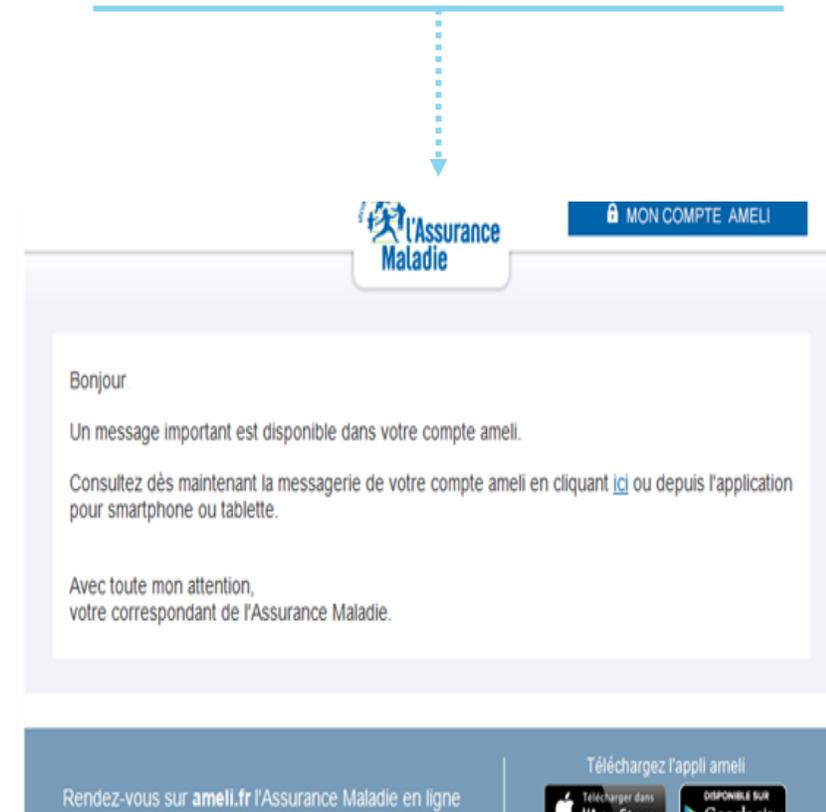
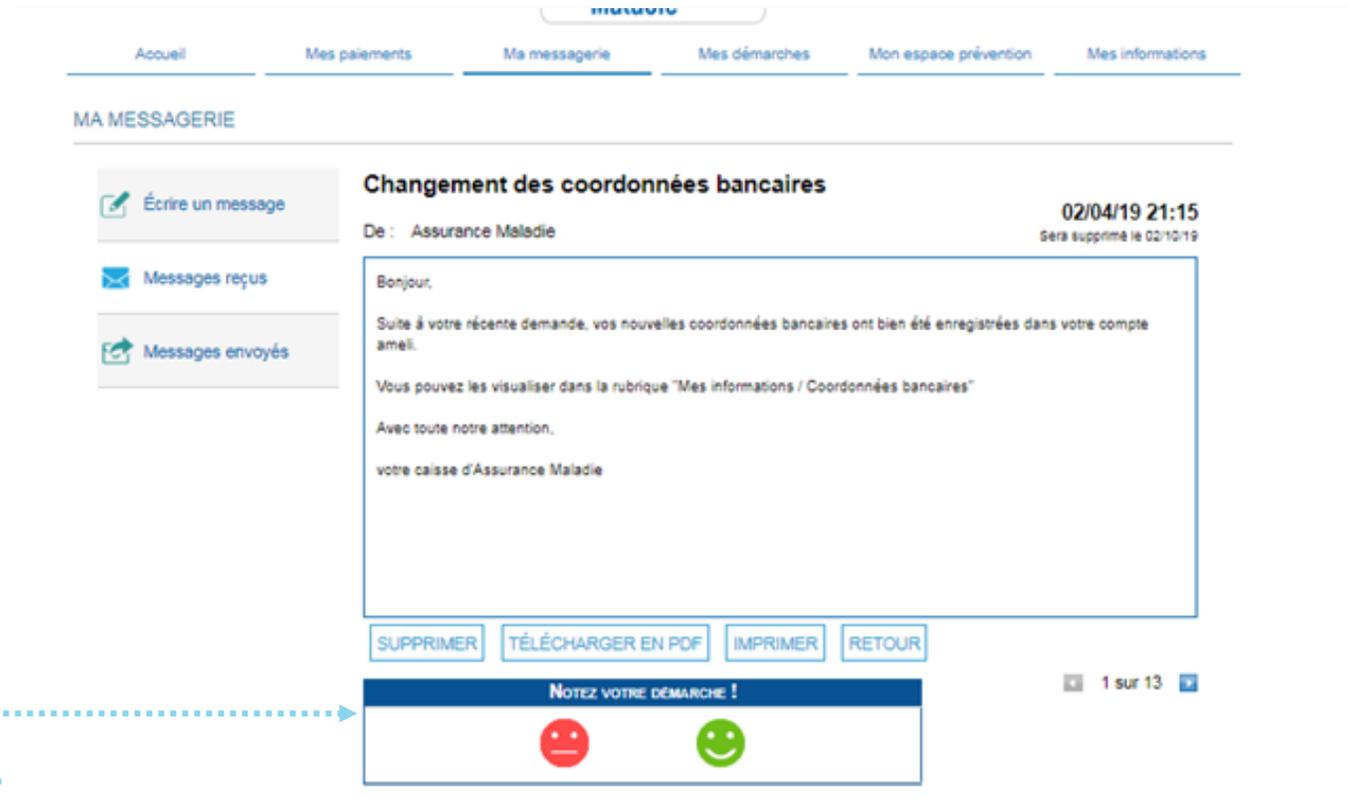
**Besoin d'accéder à vos remboursements où que vous soyez ?**

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**)