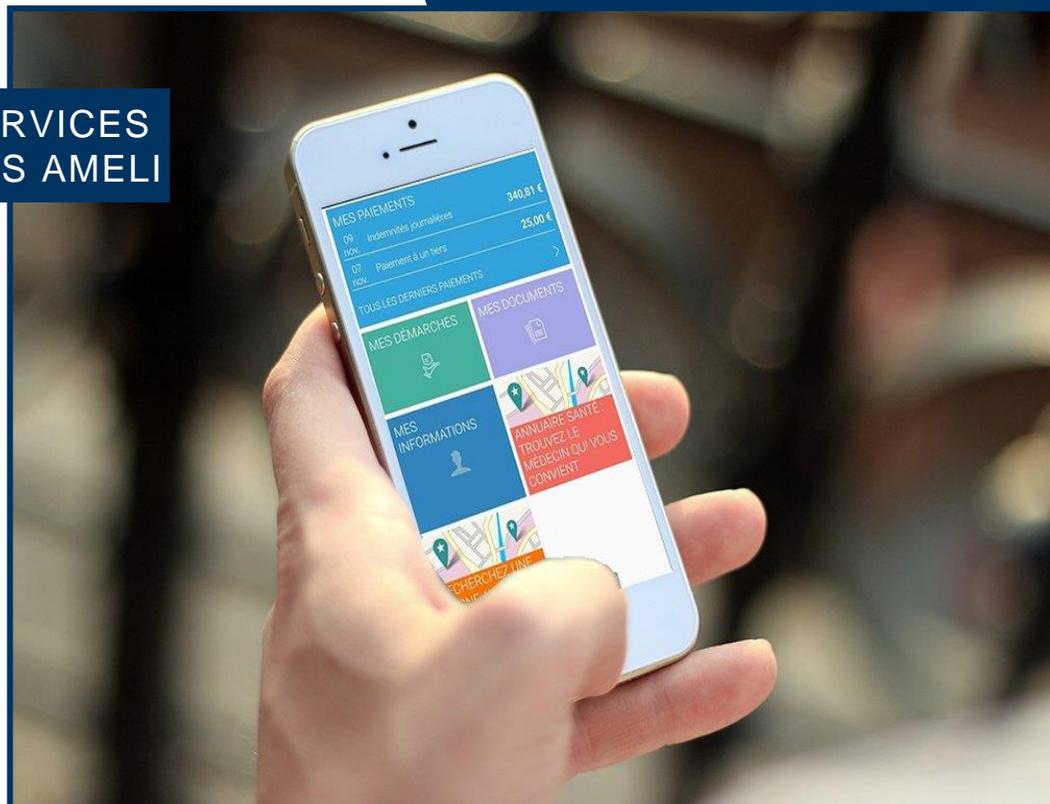


PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

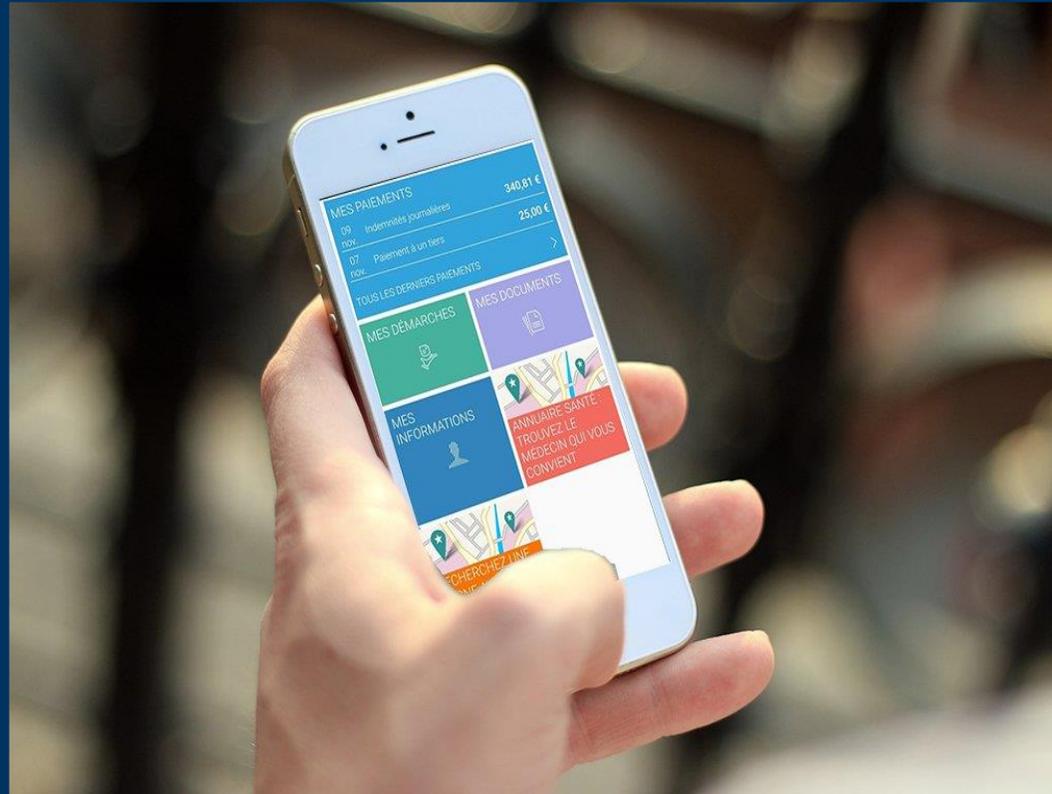
Pas-à-pas
Juillet 2019



CHANGEMENT
DE
COORDONNÉES
BANCAIRES

La démarche pas-à-pas

APPLICATION SMARTPHONE

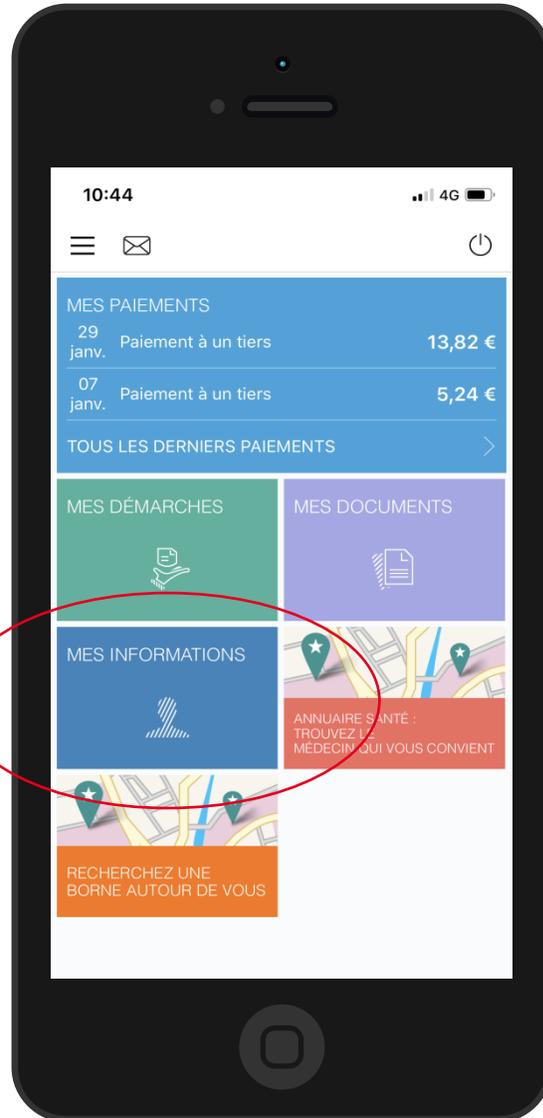


La démarche pas-à-pas : étape préalable

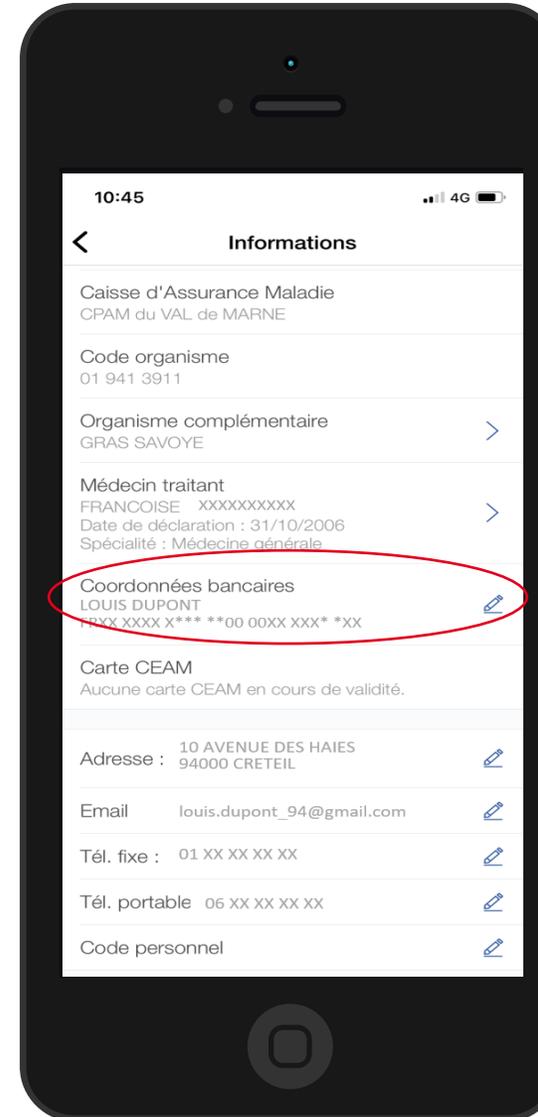


ETAPE (0) : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes informations**

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



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*

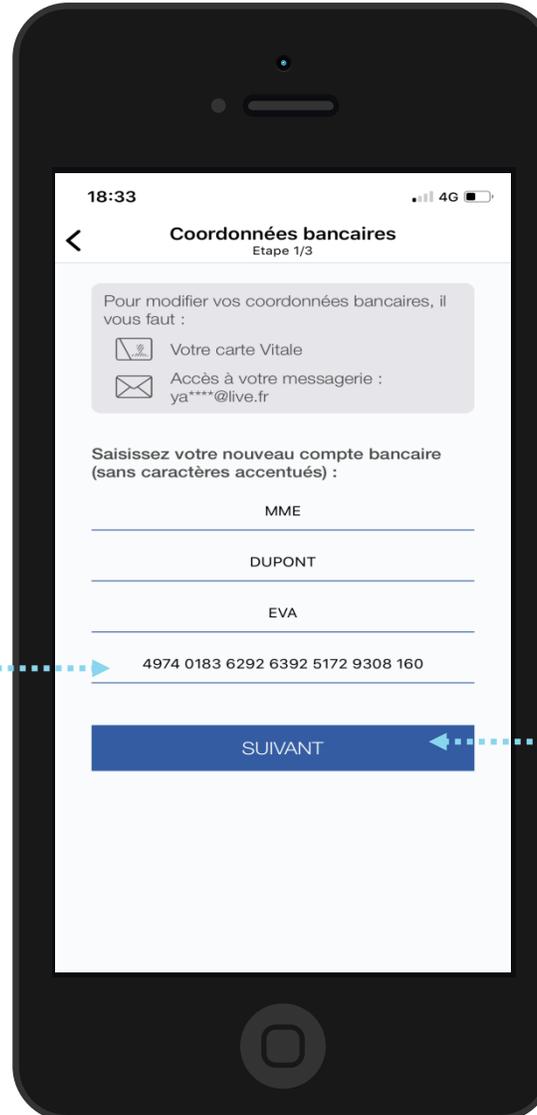
3

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**

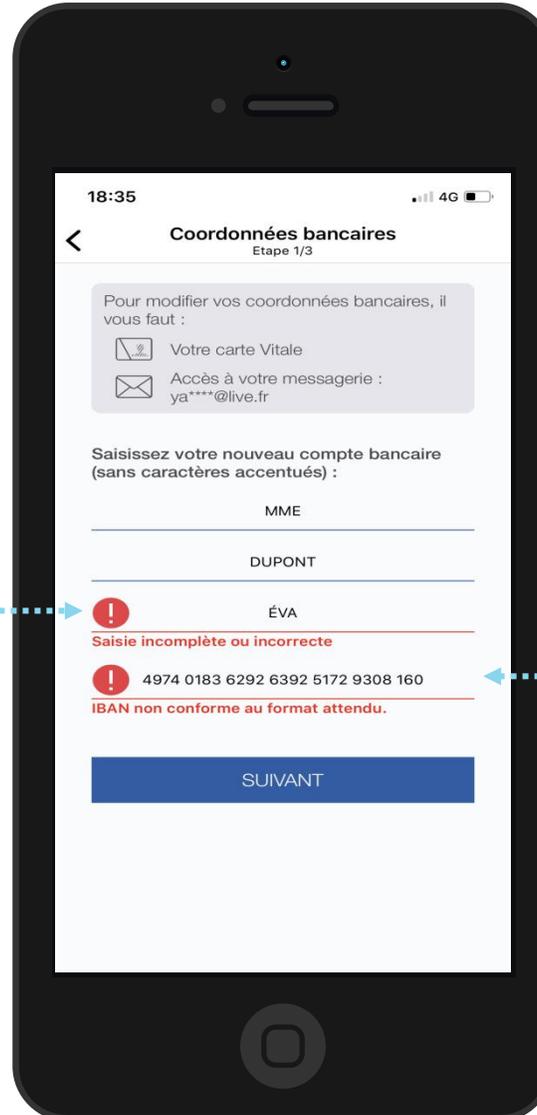
La démarche pas-à-pas : Message d'erreur

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



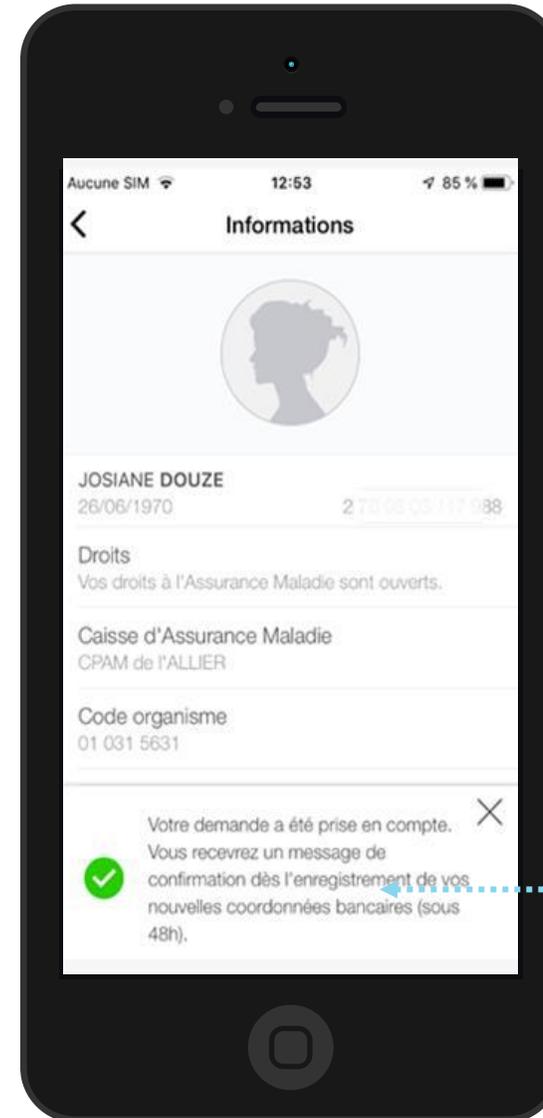
La démarche pas-à-pas : étape 4/4

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 L'Assurance Maladie. At the top, there is a blue header with the logo and the text "L'Assurance Maladie". Below the header, the message content is displayed in a white box. The message starts with "Bonjour," followed by a paragraph about a bank information change. A second paragraph provides instructions for those not responsible for the change. A third paragraph offers contact information. The message ends with "Avec toute notre attention,". To the right of the message, there is a pink call-to-action box with white text.

L'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**)