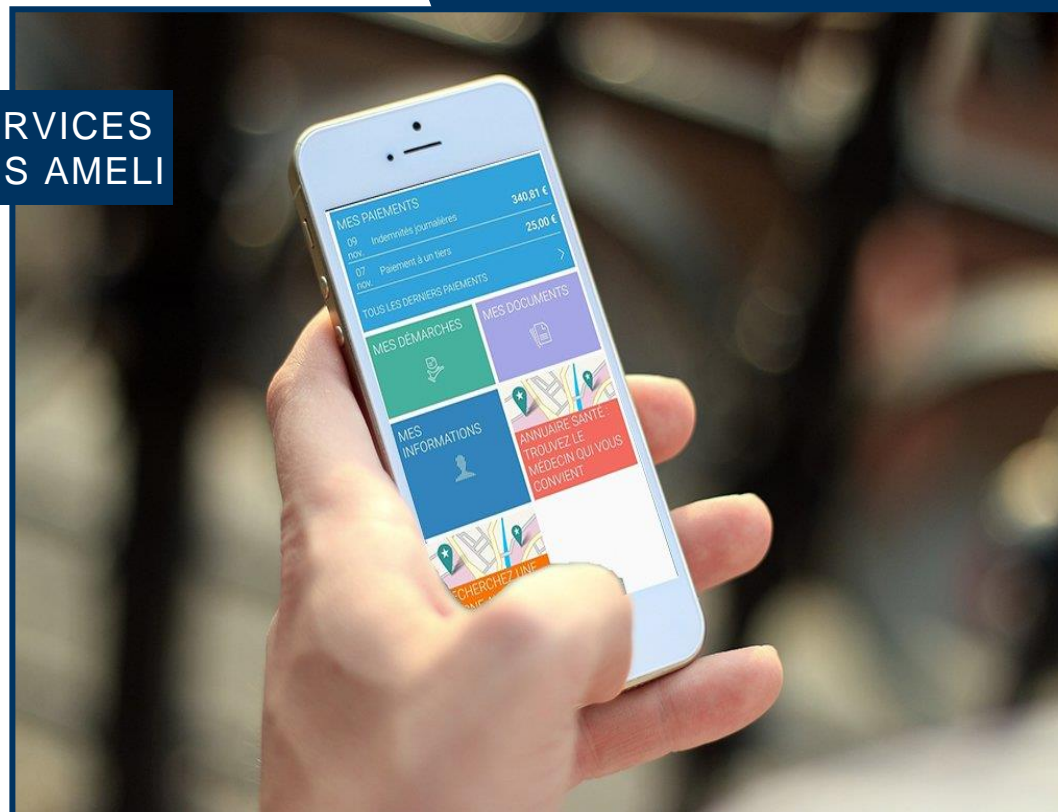


## PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

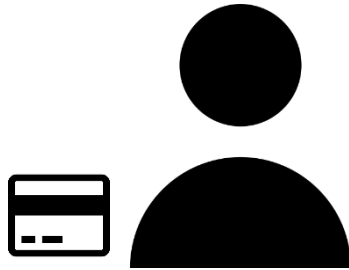
### Pas-à-pas

Juin 2019

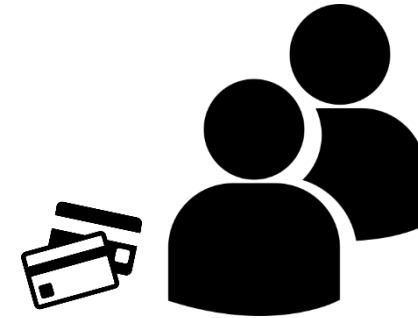


CHANGEMENT  
DE  
COORDONNÉES  
BANCAIRES

## 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).
- ▶ Les exclusions liées au **back-office SMUT** (une cinquantaine en tout) sont décrites dans la LR-DDFC-25-2020 et dans ses annexes. Parmi ces exclusions, le type de règlement enregistré dans la BDO.
- ▶ 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)  
*Il conviendra alors de l'inviter à déclarer sa carte vitale en Dysfonctionnement et faire une commande de nouvelle carte Vitale 2*
- ▶ 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 7 jours. Ce délai passera à 2 jours au printemps 2021.
- ▶ L'assuré qui a saisi son nom et son prénom avec un caractère accentué (ces caractères sont à bannir)



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, the logo 'SÉCURITÉ SOCIALE L'Assurance Maladie' is visible. Below it, a navigation bar contains several tabs: 'Accueil', 'Mes paiements', 'Ma messagerie', 'Mes démarches', 'Mon espace prévention', and 'Mes informations'. The 'Mes démarches' tab is highlighted with a red circle and a mouse cursor. Below the navigation bar, the main content area is divided into three sections: 'TÉLÉCHARGER', 'DÉCLARER UN CHANGEMENT DE SITUATION', and 'EFFECTUER UNE DÉMARCHE'. The 'DÉCLARER UN CHANGEMENT DE SITUATION' section contains a list of options, with 'Modifier mes coordonnées bancaires' highlighted by a red circle and a mouse cursor. The 'EFFECTUER UNE DÉMARCHE' section contains a list of options, with 'Commande de carte Vitale' highlighted by a blue circle with the number '2'. At the bottom of the page, there is a notification bar with two messages: '03 MAI Votre demande de changement d'adresse est en cours de traitement.' and '02 MAI Accusé de réception de votre déclaration de changement d'adresse postale'. On the right side, there is a 'Prévention' section with a laptop icon and a 'trouvez les vôtres !' link.

# 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 & TABLETTE

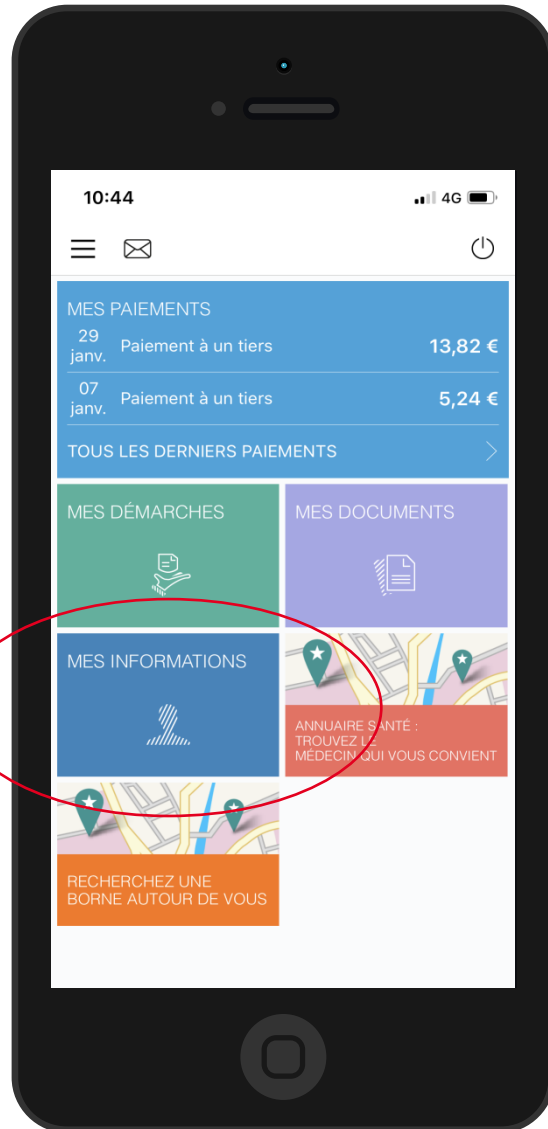


# La démarche pas-à-pas : étape préalable



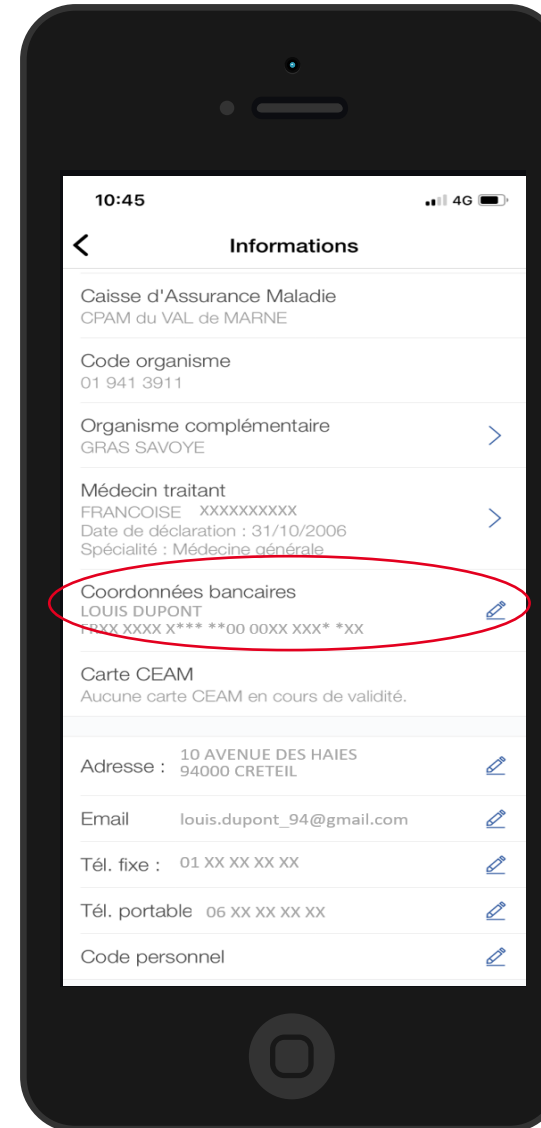
**ETAPE (0)** : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes informations**

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

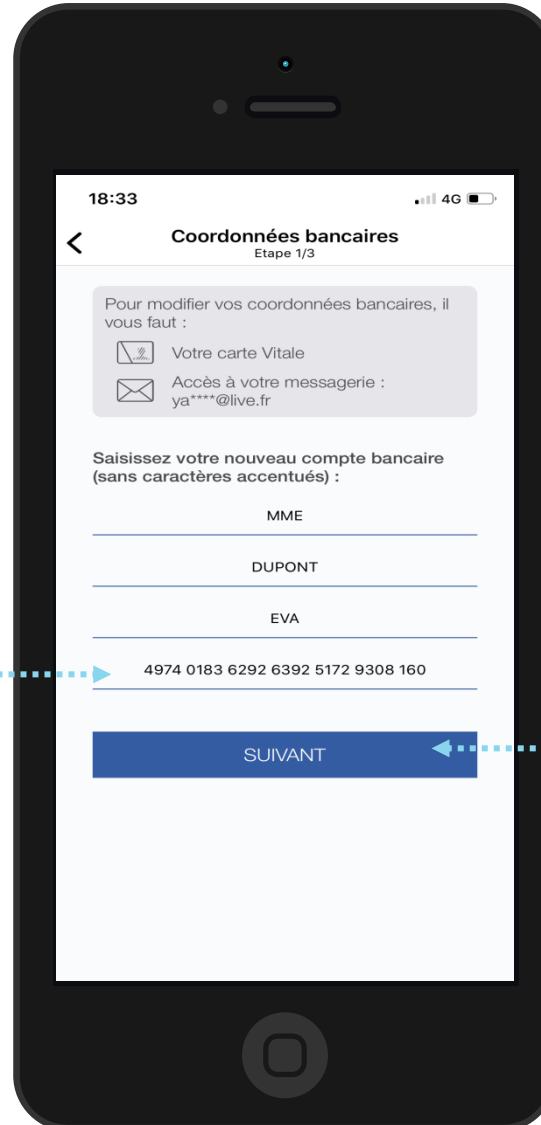




# La démarche pas-à-pas : étape 2/4



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



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 : 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**



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



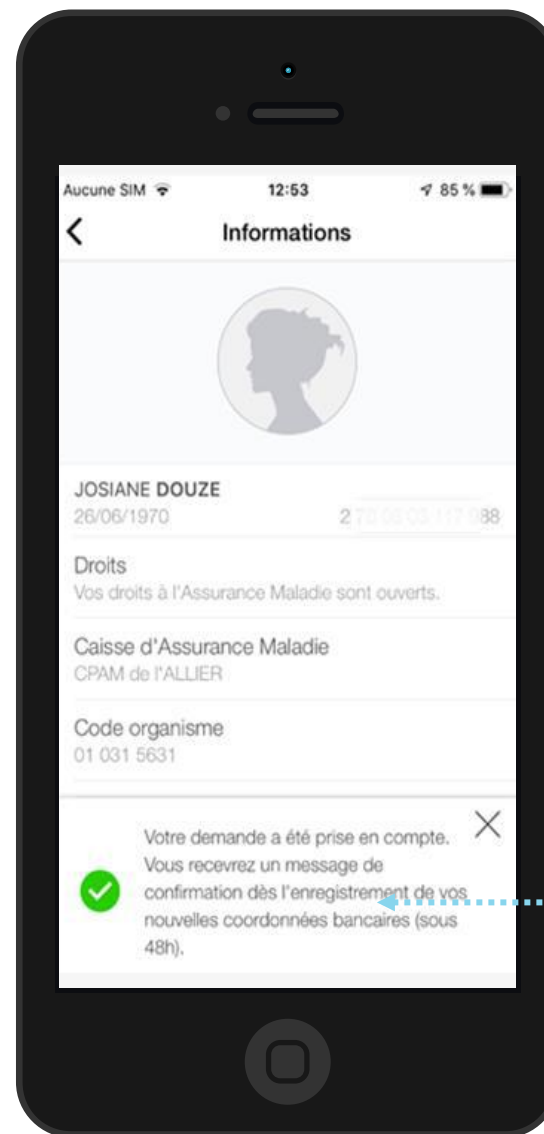
# La démarche pas-à-pas : étape 4/4

 **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 – 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**)