PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES
DU COMPTE ASSURÉS AMELI

Pas-à-pas

Juin 2019

CHANGEMENT DE COORDONNÉES BANCAIRES

odigo Capgemini invent

SÉCURITÉ SOCIALE l'Assurance Maladie

Les principes directeurs du pas-à-pas

*Ce pas-à-pas a pour ambition de présenter la démarche du téléservice Changement de coordonnées bancaires, **étapes par étapes**, pour donner une vision détaillée de la **version assuré,** ainsi que les **bénéfices** associés à ce téléservice, tant pour les assurés que pour les collaborateurs Front-office et Back-office en CPAM.*

*Il a ainsi vocation à **s'inscrire en complément** des supports de formation existants : le didacticiel qui présente notamment des captures écrans de façon animée à destination des assurés et les modules de e-learning qui permettent de maîtriser le compte dans son ensemble.*

Principes directeurs

- Ce pas-à-pas décrit la réalisation du téléservice :
  - Sur le **compte Ameli web**
  - Sur l'**application Ameli smartphone et tablette**

- Il précise également :
  - Les **cas d'usage** qui peuvent entraîner la sollicitation du téléservice
  - Les **cas d'exclusion**
  - Les **délais moyens de traitement** de la demande réalisée en ligne

- Ce livret a vocation à être **actualisé au fur et à mesure des mises à jour du téléservice.**

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

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

Pour les collaborateurs

Conseillers et Téléconseillers :

- **Le flux en accueil et au téléphone est réduit**
- **Simplification de la communication vers les assurés : un seul téléservice pour toute la démarche, sans besoin de contact avec la Caisse**

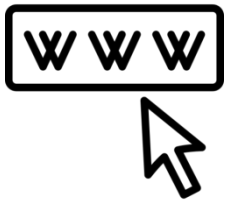
Agents de Back-Office :

- **Injection automatique des données en BDO : la charge de traitement en back-office est réduite**
- **Le processus est optimisé grâce aux contrôles automatiques des coordonnées bancaires saisies**
- **La rapidité du traitement de la demande (48h) réduit les risques de rejets des virements bancaires en cas d'IBAN non actualisé* et donc les coûts associés**

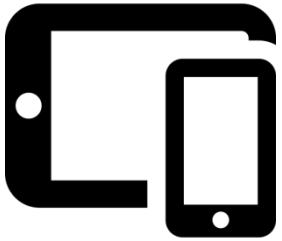
** Le délai de traitement d'un changement de coordonnées bancaires en version papier prend plusieurs jours, ce qui augmente les risques qu'entre temps un virement bancaire soit fait sur l'ancien compte, et donc rejeté*

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved

Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



Compte ameli web

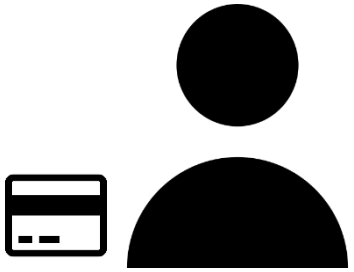


Application ameli pour smartphone & tablette

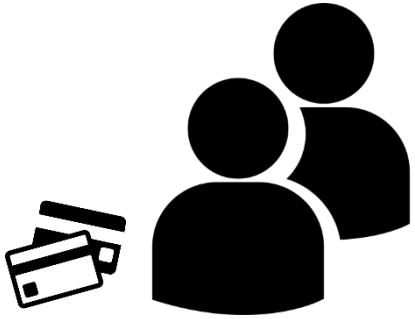
BMS

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

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

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

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)

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas

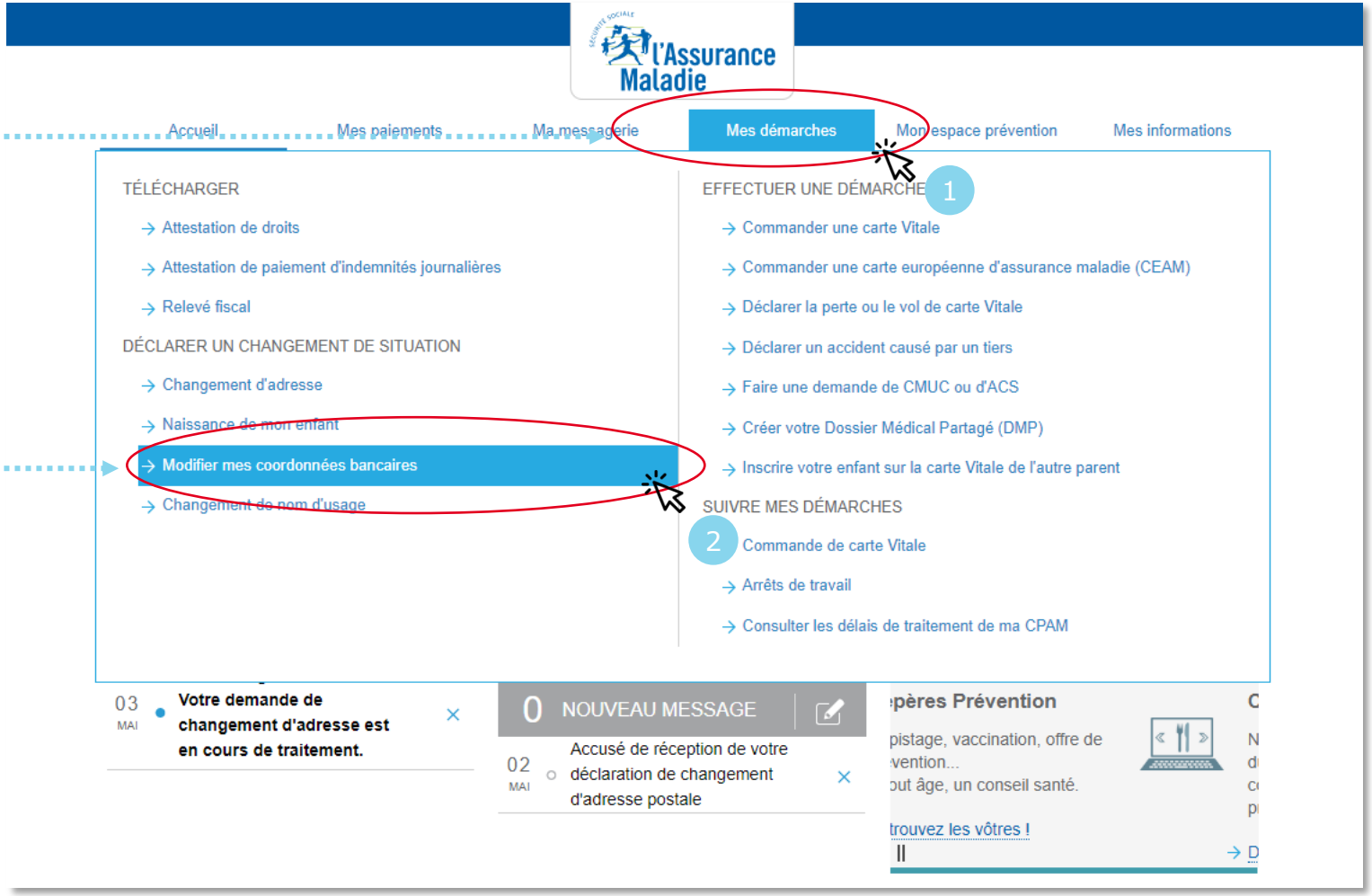
COMPTE AMELI WEB

La démarche pas-à-pas : étape préalable

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

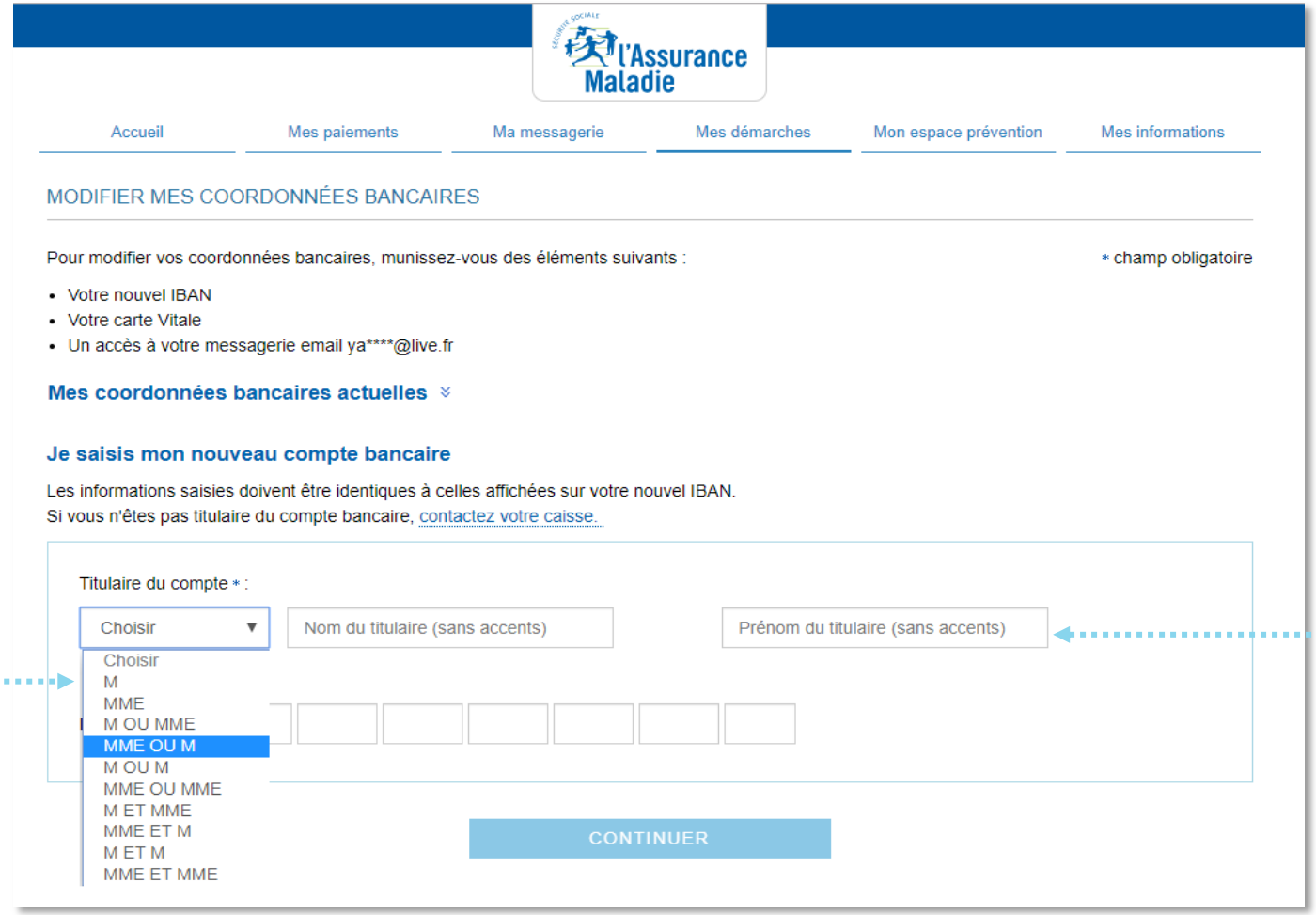
1 L'assuré se rend dans l'onglet **Mes démarches**

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



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

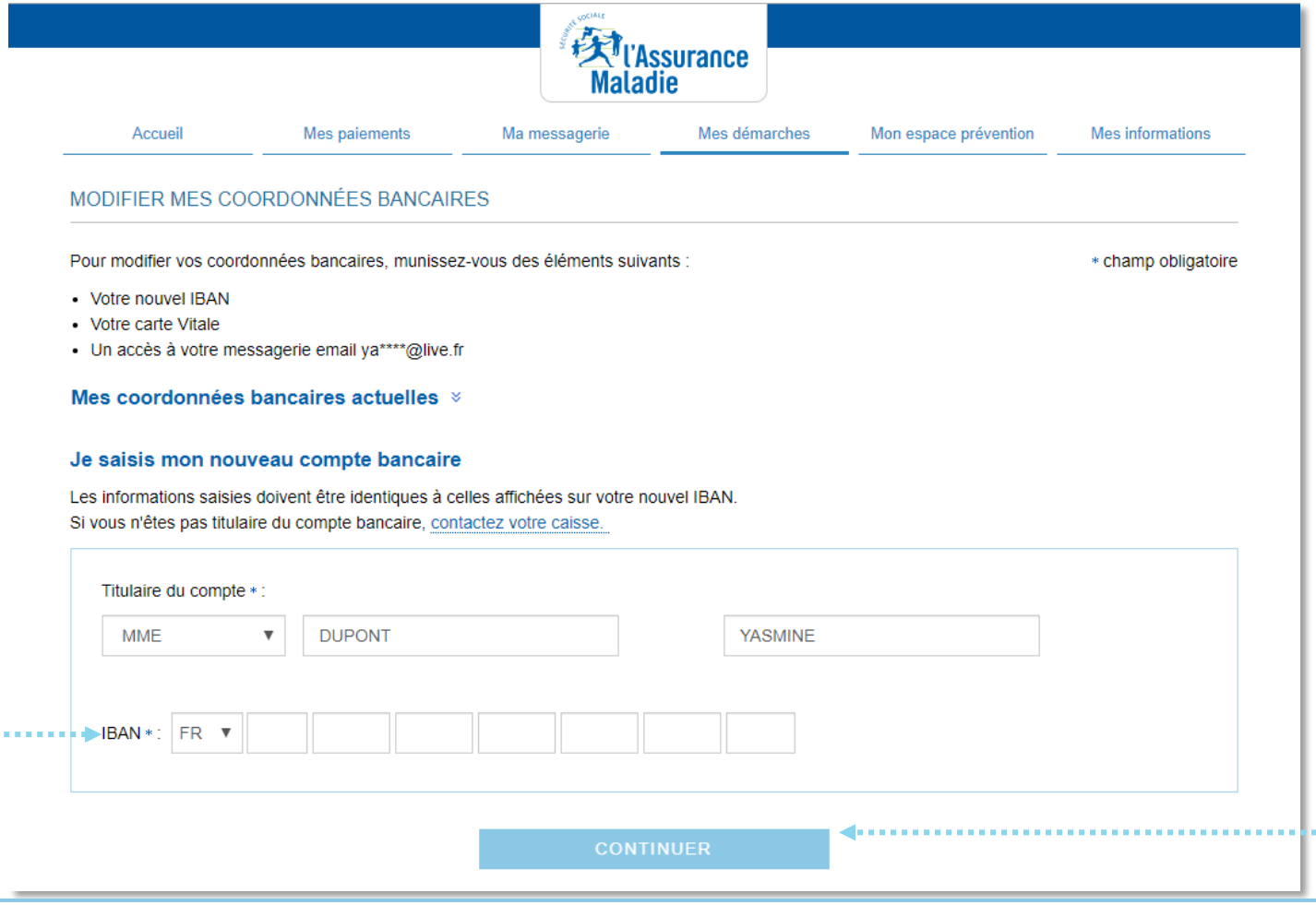
2 L'assuré saisit ensuite le **nom** et le **prénom** du titulaire du compte, sans accents

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

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

La démarche pas-à-pas : étape 2/4

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



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

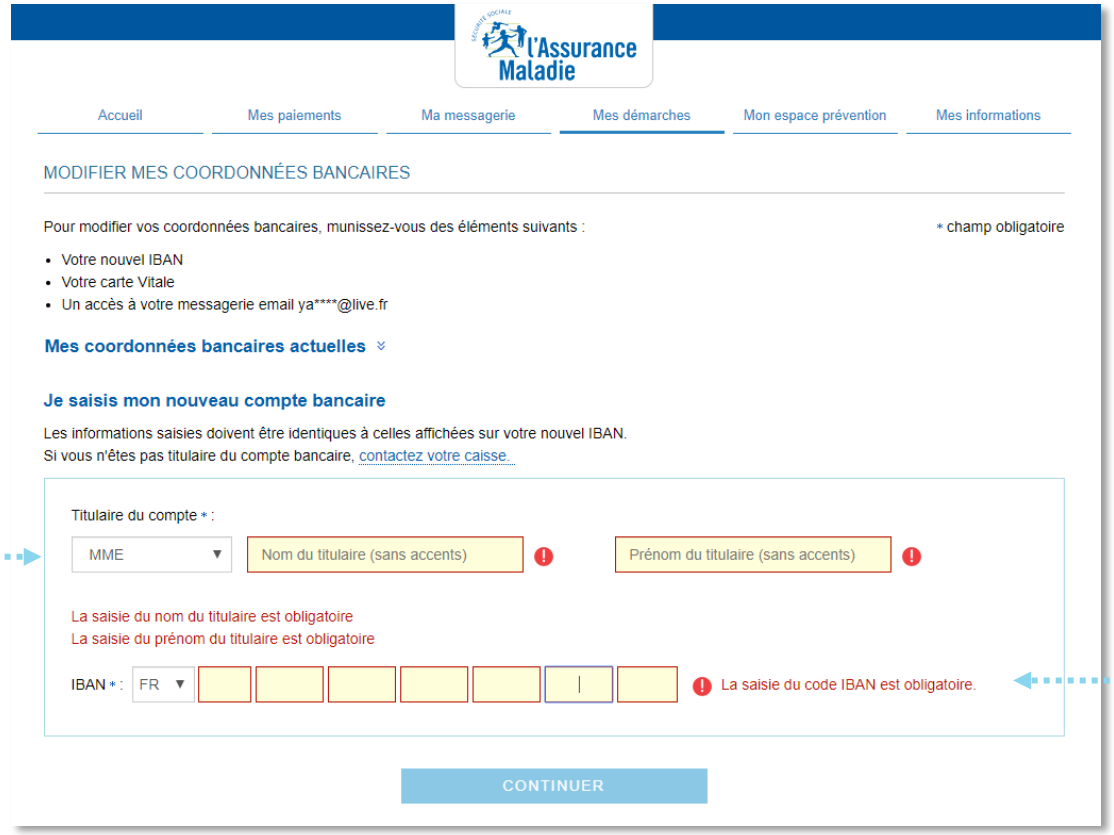
Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved

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

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved

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

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

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-lons.cnamts.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

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved

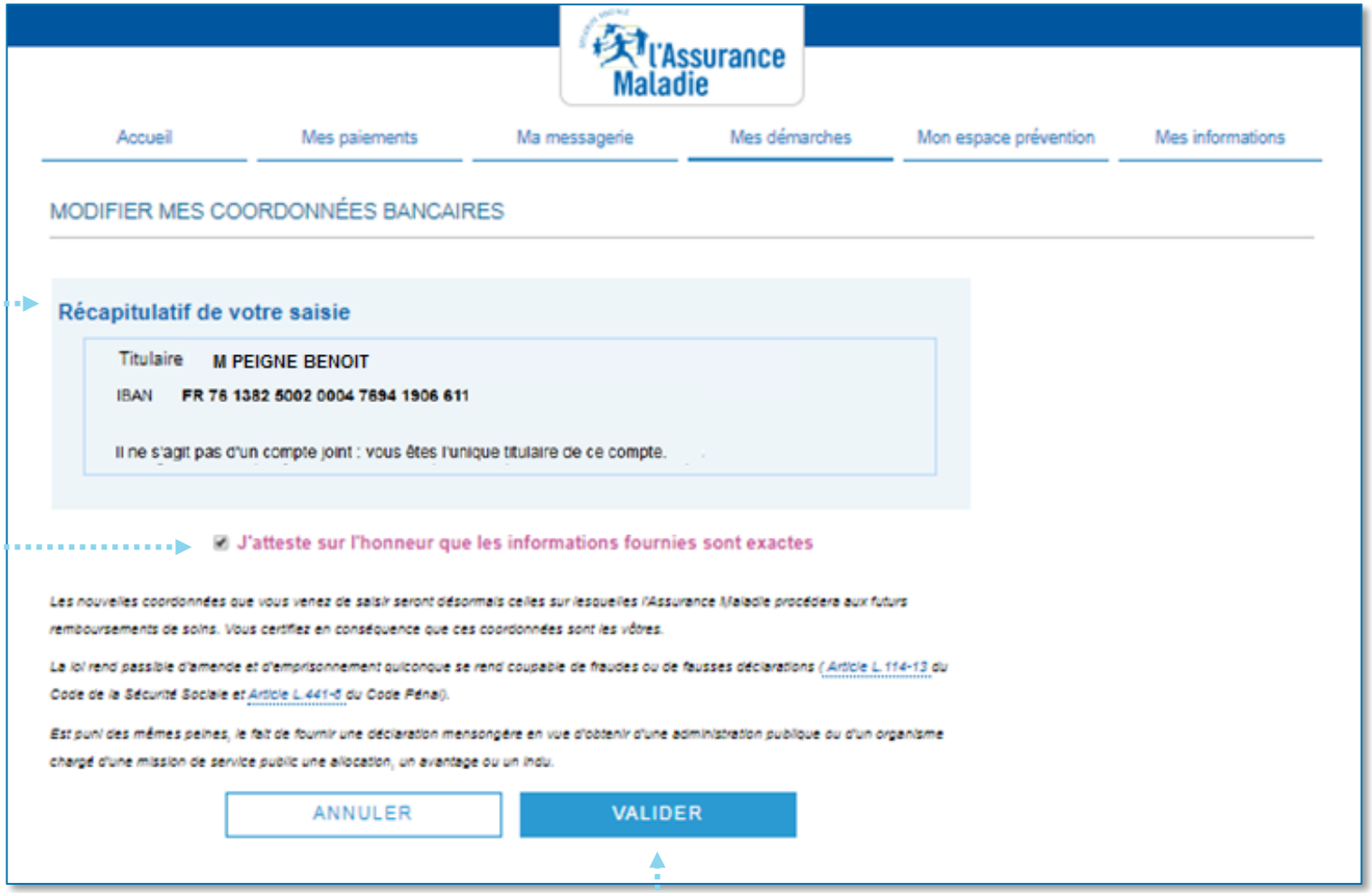
La démarche pas-à-pas : étape 4/4

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

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

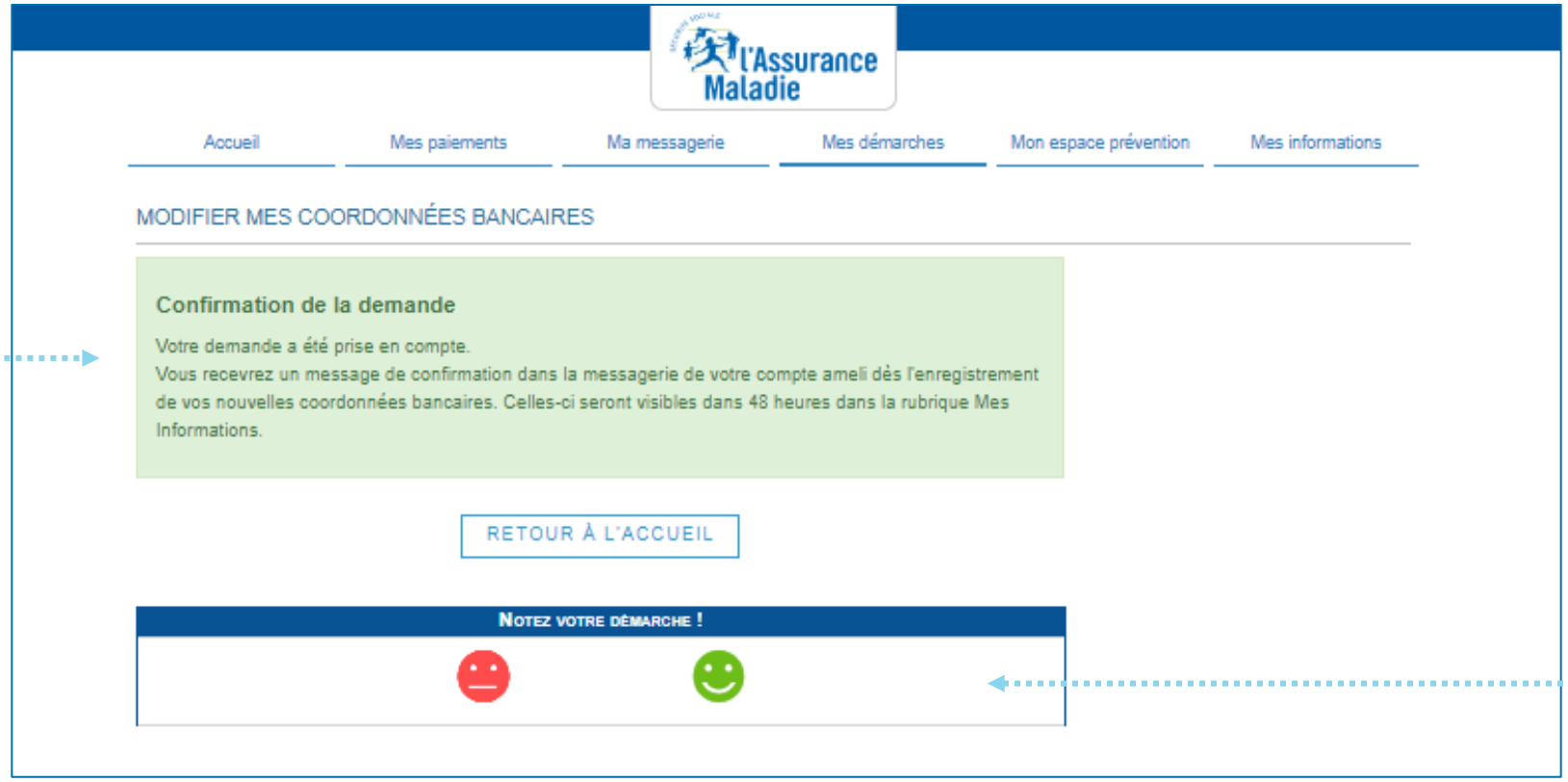


Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved |

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



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

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved

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

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

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,

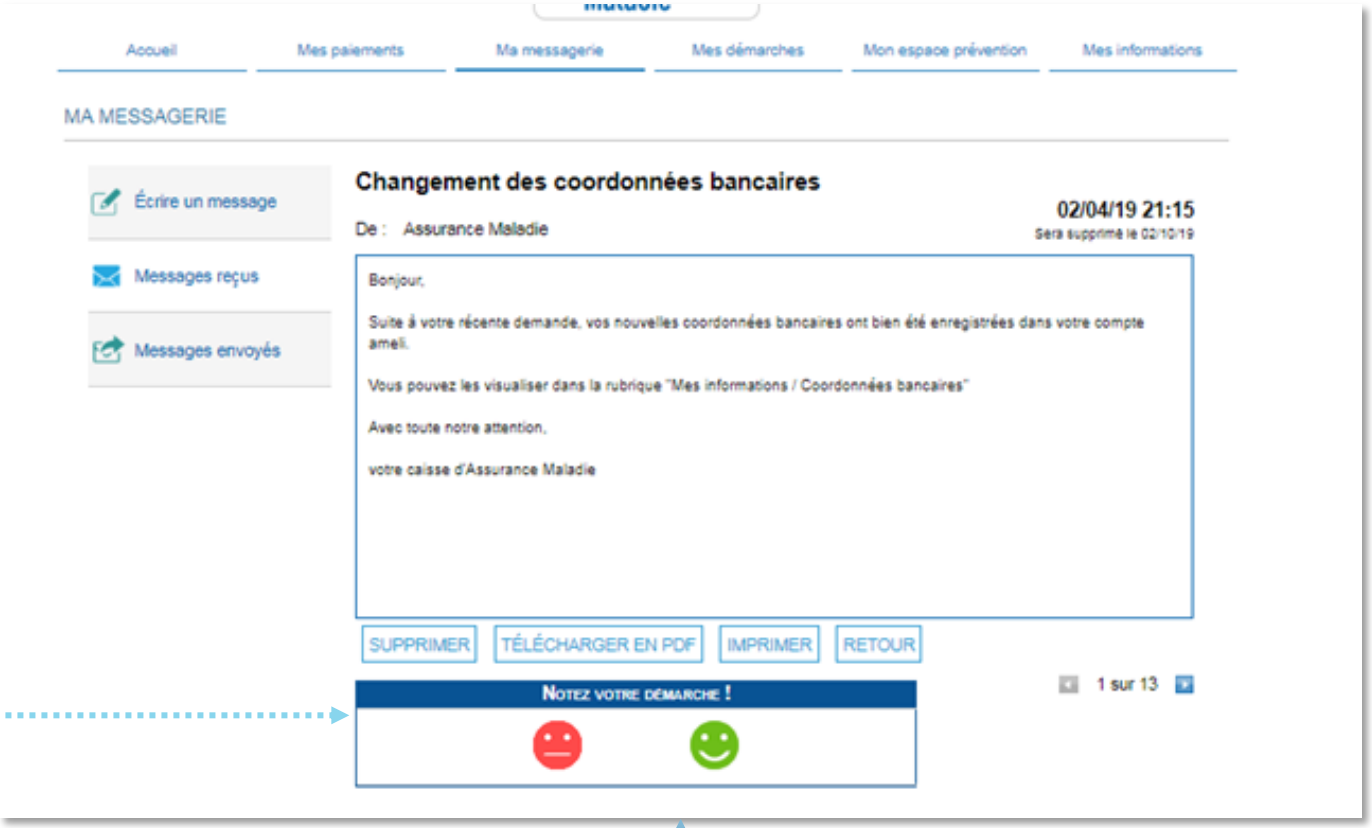
Besoin d'accéder à vos remboursements où que vous soyez ?

Téléchargez gratuitement l'appli ameli depuis l'App Store ou Google Play

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved

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

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



L'assuré est alors averti sur sa **messagerie 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

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved

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)**

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved

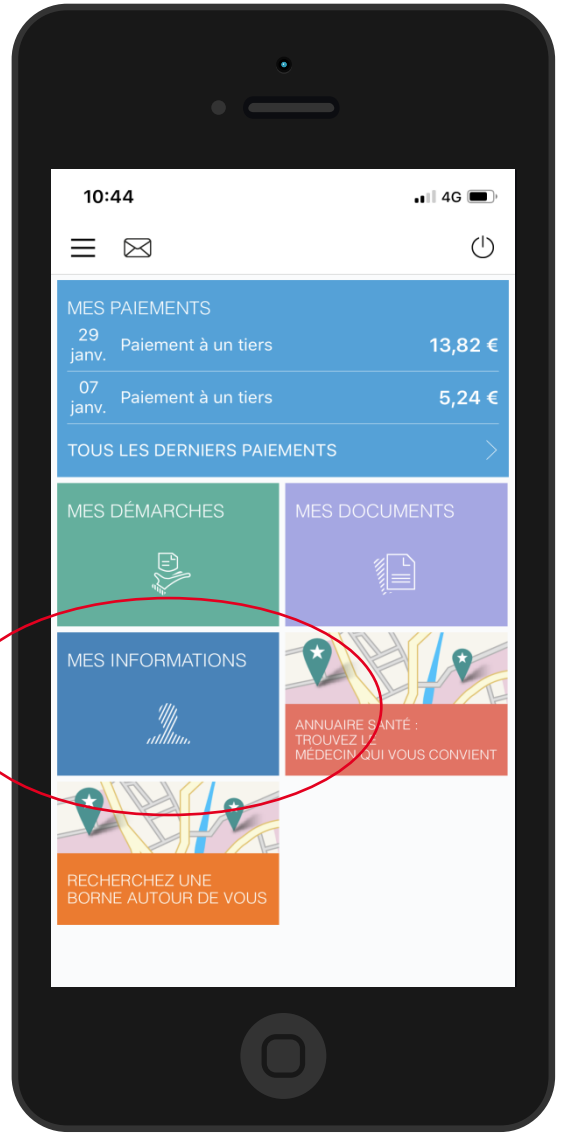
La démarche pas-à-pas

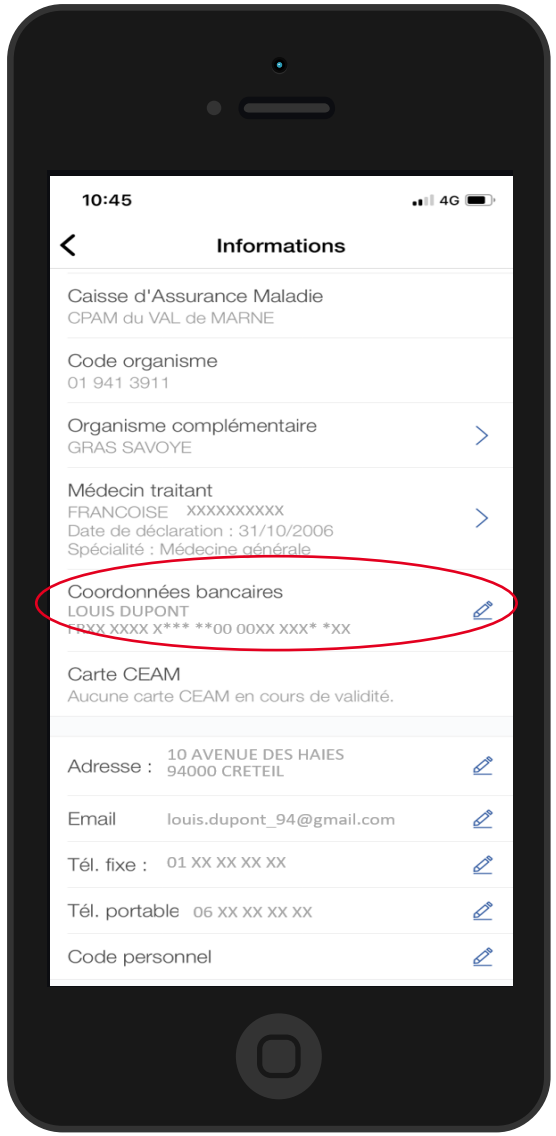
APPLICATION SMARTPHONE & TABLETTE

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**



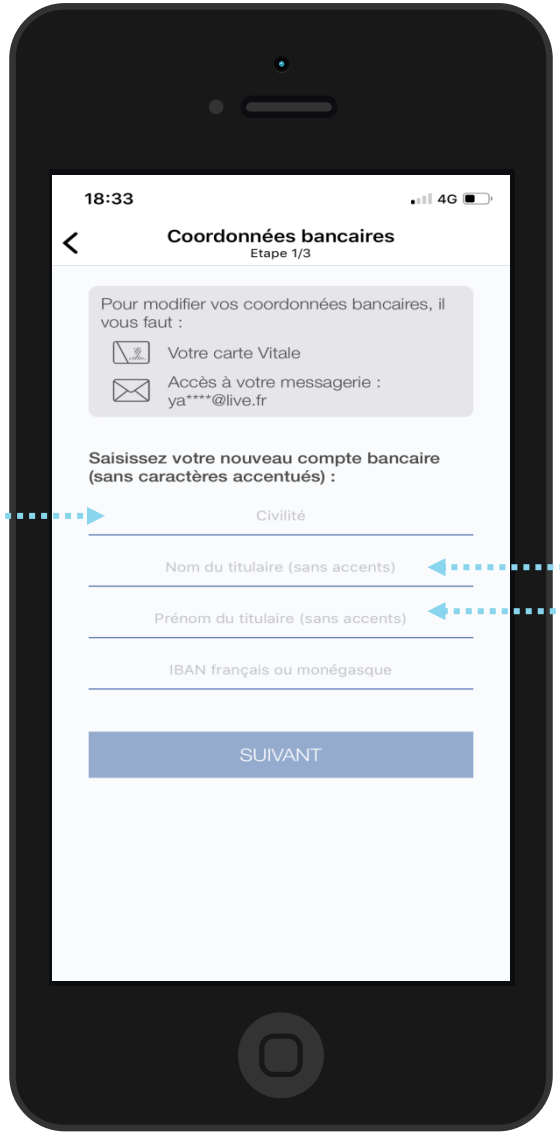


2 Sur la ligne **Coordonnées bancaires**, il clique sur le symbole de **crayon** à droite

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved

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

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

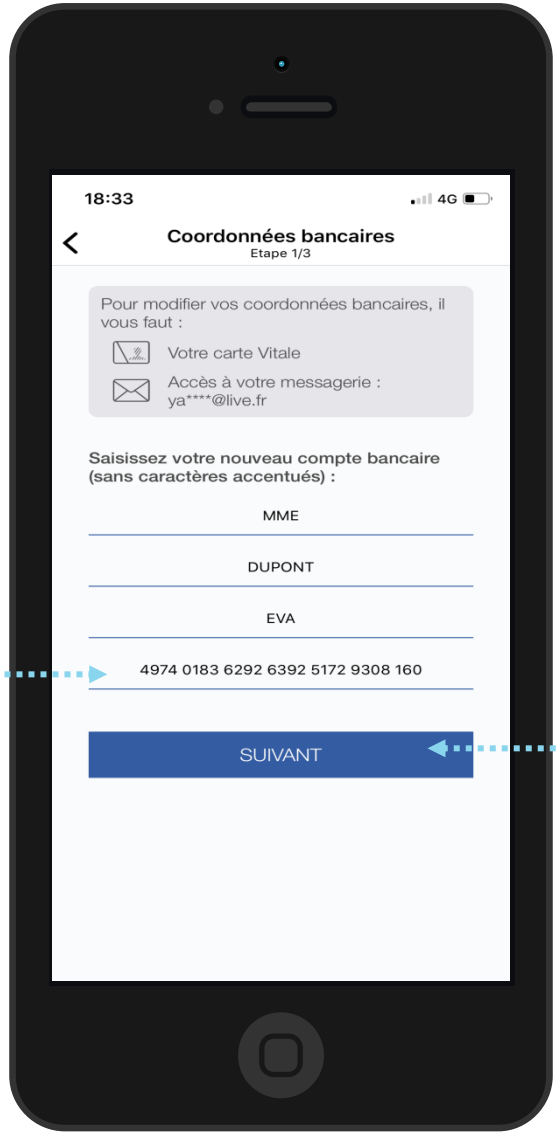
3 L'assuré saisit ensuite le **prénom** du titulaire du compte, *sans accents*

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

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved

La démarche pas-à-pas : étape 2/4

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



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

2 L'assuré clique ensuite sur **Suivant**

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

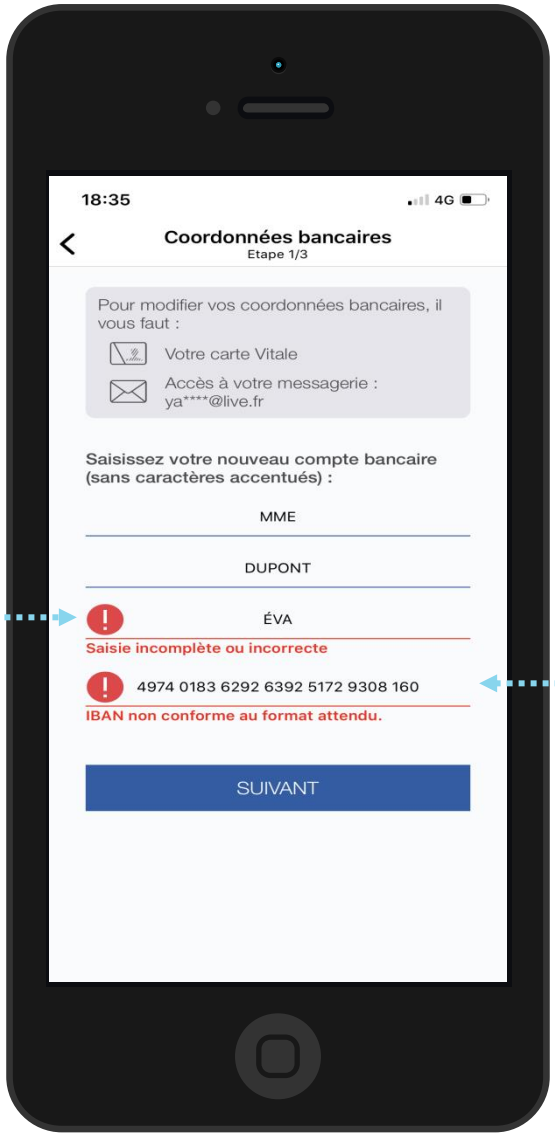
Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved

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

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved

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**

2 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

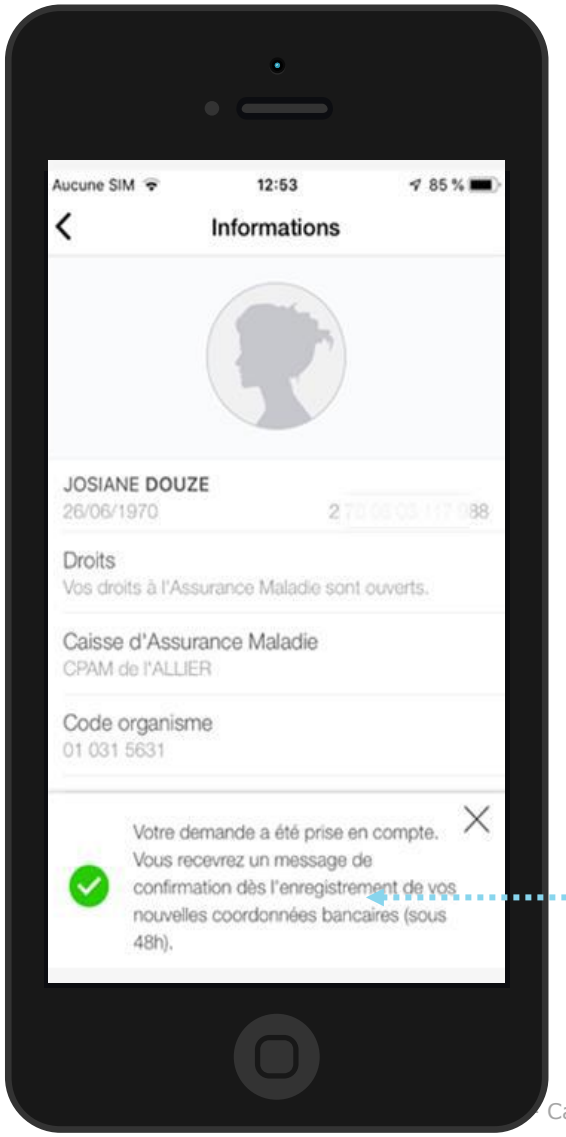
- Carte Vitale avec photo : sur la première face de la carte, sur le côté droit

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved

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

Capgemini Invent 2019. All rights reserved

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

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

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,

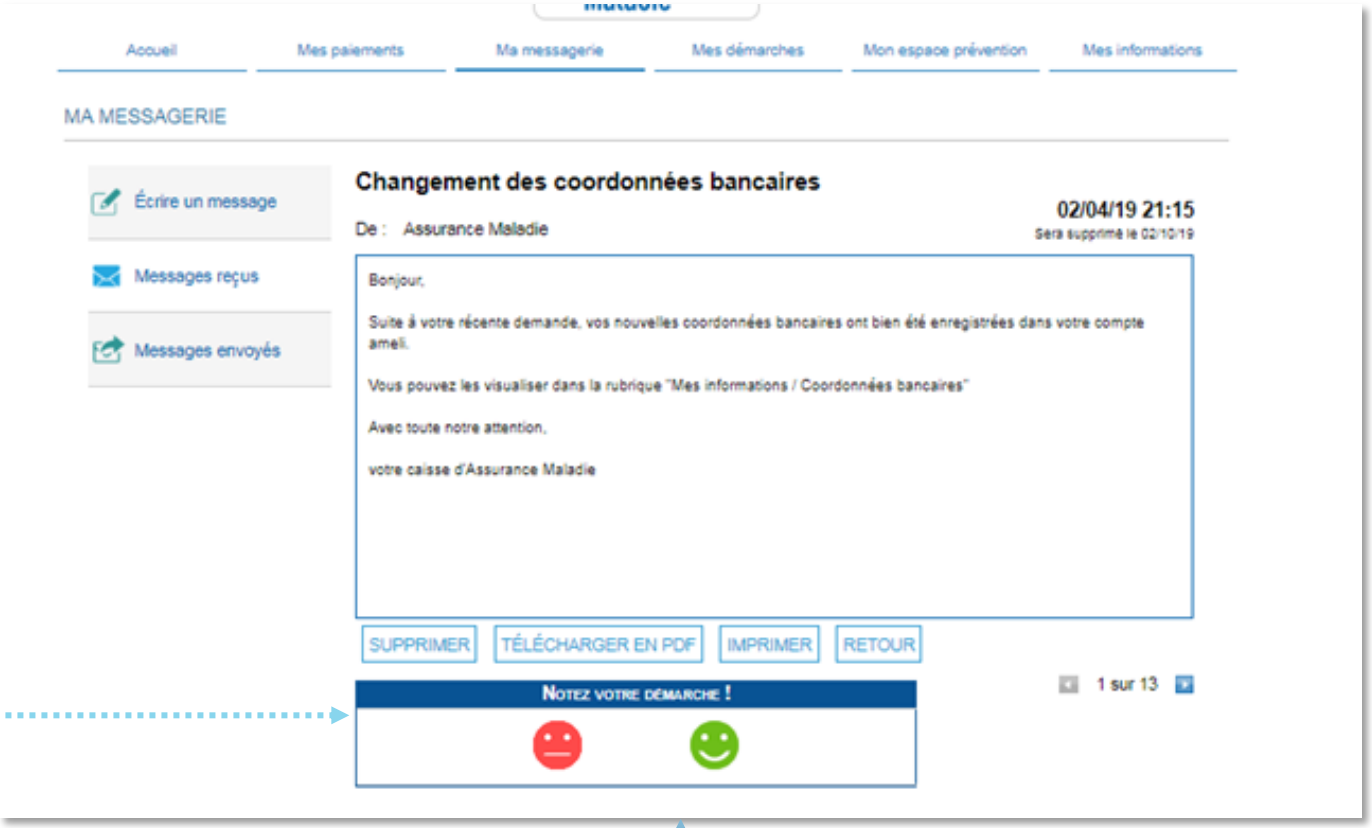
Besoin d'accéder à vos remboursements où que vous soyez ?

Téléchargez gratuitement l'appli ameli depuis l'App Store ou Google Play

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved

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

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



L'assuré est alors averti sur sa **messagerie 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

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved

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)**

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved

SÉCURITÉ SOCIALE

l'Assurance Maladie

Caisse Nationale