

Le guide assuré Pack Sénior

Santé

Ce pdf est dynamique, vous pouvez naviguer en cliquant sur les boutons





Sommaire

Mes essentiels

**Mes garanties d'assistance,
d'assurance bagages et de
responsabilité civile**

Mes garanties frais de santé

Mettre à jour mes informations



Vous familiariser avec votre complémentaire santé. Vous aider dans vos démarches. Ce guide vous apporte toutes les réponses pratiques sur vos garanties Santé Malakoff Humanis. Suivez-le guide !

1 - Ma carte d'assuré et d'assistance

Dès confirmation de votre adhésion, notre équipe de gestion vous envoie votre carte d'assuré et d'assistance personnalisée. Elle est essentielle pour vos échanges avec la CFE, le centre de gestion, le service AXA PARTNERS, ainsi que lors d'une hospitalisation. Gardez-la toujours avec vous, elle vous aidera dans vos démarches.

En cas d'hospitalisation en établissement conventionné en France, l'établissement doit demander un accord de prise en charge à la CFE via le site cfe.fr (rubrique partenaires/partenaires santé)

Pour toute question concernant votre contrat, pour l'avance de frais en cas d'hospitalisation ou une demande préalable :

espace-sante-internationalhumanis.com
Tél : +33 2 54 45 56 77
Fax : +33 2 54 45 56 80
Centre de gestion Malakoff Humanis
BP 30 - 41014 Blois cedex 9
France

Pour bénéficier du service de téléconsultation médicale, contactez un médecin par téléphone au :

+ 33 1 55 92 25 60

Pour toute demande d'assistance, contactez AXA PARTNERS par téléphone, 24h/24 et 7j/7 :

En Amérique : + 1 312 935 9264
En Asie : + 65 632 22 619
Dans le reste du monde : + 33 1 55 92 21 61

Pour obtenir des informations sanitaires, connaître les adresses utiles ou rechercher un médecin :

Connectez-vous sur : <https://accounts.travel-eye-axa.com> ou
Accédez à la fonctionnalité version Web Mobile "Travel Eye AXA"

Si le propriétaire de cette carte fait l'objet d'une urgence médicale, contactez un des numéros ci-dessus. If the owner of this card needs assistance for any medical emergency, contact one of the above phone numbers.

● CARTE D'ASSURÉ PERDUE ? COMMENT EN OBTENIR UNE AUTRE ?

Facile, vous avez 2 solutions :



Demandez la réédition en ligne depuis votre Espace Client



Contactez notre équipe de gestion Malakoff Humanis qui vous délivrera une nouvelle carte dans les meilleurs délais. par téléphone au +33 (0)2 54 45 56 77



2 - Mes contacts clés

VOUS AVEZ UNE QUESTION SUR VOTRE CONTRAT OU SUR UN REMBOURSEMENT ?

VOUS AVEZ BESOIN D'UNE HOSPITALISATION ?

VOUS AVEZ UNE URGENCE ?

Notre service spécialisé de gestion et relation client est à votre disposition :



Espace Client – rubrique « Demandes »
<https://espace-sante-international.humanis.com>

Par téléphone : +33 (0)2 54 45 56 77



Par courrier :

Malakoff Humanis
Département Gestion
TSA 20016 - 41971 Blois cedex 9 - France

VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE ?

Si vous devez demander un rapatriement, si vous avez été victime d'un vol de bagage ou pour toute autre demande d'assistance, notre partenaire historique AXA PARTNERS est à votre disposition 24/7 :

En Amérique (du Nord et du Sud) : **+1 312 935 9264**

En Asie : **+65 632 22 619**

Dans le reste du monde : **+33 1 55 92 21 61**

VOUS SOUHAITEZ ACCÉDER À UN RÉSEAU DE MÉDECINS, DE CLINIQUES OU D'HÔPITAUX DANS LE MONDE ?

Consultez le site travel-eye-axa.com, rubrique « Réseau médical », ou via votre Espace Client.



VOUS SOUHAITEZ ACCÉDER À VOTRE ESPACE CLIENT EN LIGNE ?

Votre espace dédié est accessible 24h/24, 7j/7 via le lien

<https://espace-sante-international.humanis.com>



Votre identifiant se trouve sur votre carte d'assuré. Pour toute difficulté de connexion, contactez votre centre de relation client.

Mes essentiels

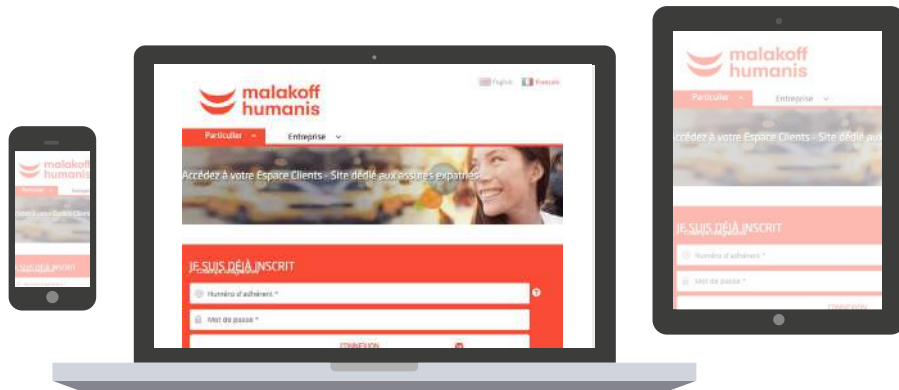
Mes garanties
frais de santé

Mes garanties
d'assistance

Mettre à jour
mes informations



3 – Mon Espace Client en ligne : Santé



● CRÉER MON COMPTE

Connectez-vous au lien <https://espace-sante-international.humanis.com>

Pour créer votre compte, vous aurez besoin de :

- > votre **identifiant**, qui correspond à votre n° d'adhérent, communiqué lors de la confirmation de votre adhésion ;
- > votre **mot de passe** devra être personnalisé lors de la 1^{ère} connexion.

**EN CAS DE DIFFICULTÉS DE CONNEXION,
CONTACTEZ NOS ÉQUIPES :**

Tél. : +33 (0)2 54 45 56 77
(du lundi au vendredi de 8h à 18h, heure de Paris)

● ACCÉDER EN QUELQUES CLICS À DE NOMBREUX SERVICES

Accessible 24h/24, 7j/7, depuis votre ordinateur, tablette et smartphone, votre Espace Client est intuitif et 100 % sécurisé. Il est votre outil de référence pour gérer plus facilement vos contrats depuis l'étranger :



Envoyez vos demandes de remboursement dématérialisées inférieures à 1 000 €.



Suivez vos décomptes de remboursement en temps réel.



Payez vos appels de cotisations en ligne.



Faites une demande d'entente préalable.



Téléchargez les attestations d'assurance pour vous et vos ayants droit.



Mettez à jour vos informations personnelles.

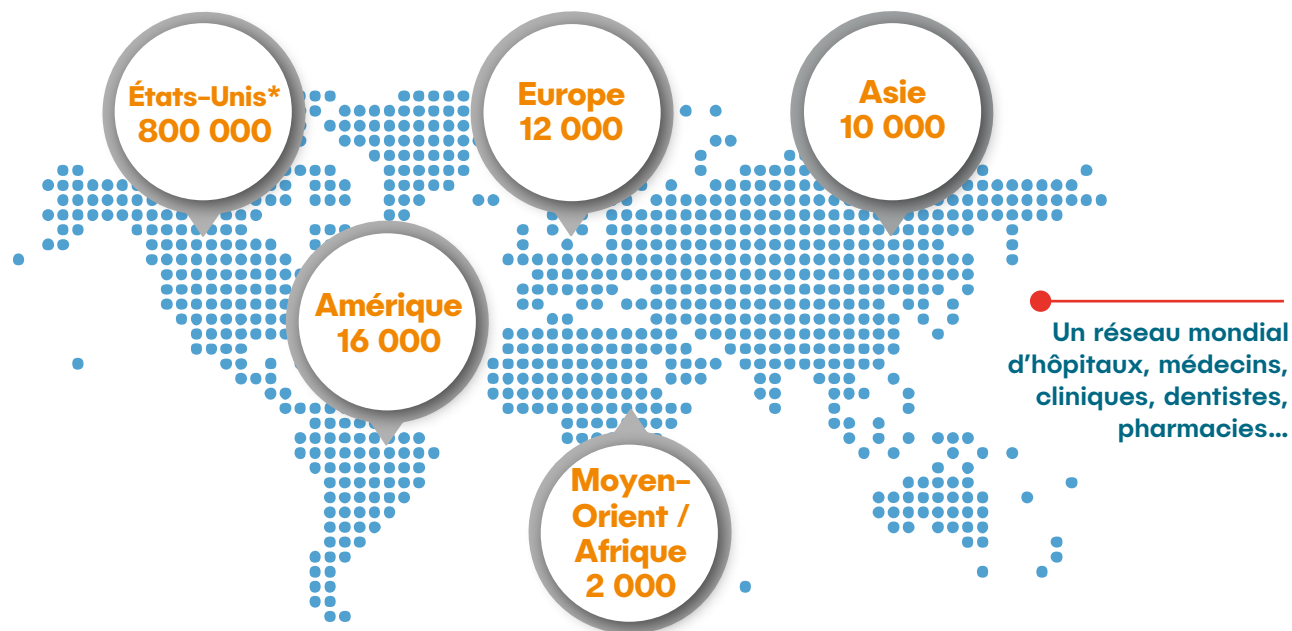


Suivez le traitement de vos demandes et contactez le service client via des formulaires sur votre Espace Client.



1 - Accéder à un réseau de soins mondial

Vous restez libre de choisir votre médecin ou l'hôpital dans lequel vous souhaitez être soigné. Aucun réseau de praticiens ne vous est imposé. Néanmoins, quand vous vous installez dans un pays étranger, trouver un praticien de confiance n'est pas toujours facile. C'est pour cela que nous mettons à votre disposition, grâce à notre partenariat historique avec AXA PARTNERS, un vaste réseau de prestataires sélectionnés sur la base de critères très stricts.



Avec notre partenaire AXA Partners, on vous garantit :

- > Excellence médicale
- > Performance opérationnelle
- > Analyse approfondie de la qualité et du coût des soins

* Réseau externe auprès duquel nos assurés peuvent bénéficier d'une avance de frais médicaux en cas d'hospitalisation.



COMMENT TROUVER LE PRESTATAIRE LE PLUS PROCHE DE CHEZ VOUS ?

en version web depuis le site :
travel-eye-axa.com



Dans la rubrique « Réseau médical », sélectionnez le type de prestataire qui vous intéresse et utilisez la fonction de recherche pour visualiser la liste des prestataires autour de chez vous.



Travel Eye Axa, c'est aussi votre compagnon de voyage partout à l'étranger :

- informations médicales et sanitaires : informations et conseils concernant les vaccinations à effectuer avant le départ, les précautions à prendre ainsi que les risques sanitaires du pays.
- informations sécuritaires : pour chaque pays, vous avez accès à une évaluation sécuritaire de celui-ci basée sur les événements s'étant produit dans les mois précédents et susceptibles d'affecter la sécurité des voyageurs.
- directives à suivre lors d'un incident ;
- informations pratiques sur les pays d'expatriation...

Pour votre première connexion :

Avant tout, il faut s'enregistrer sur Travel Eye Axa.

1

Cliquez sur le lien d'enregistrement ci-dessous
<https://accounts.travel-eye-axa.com/fr/registration/124137>

3

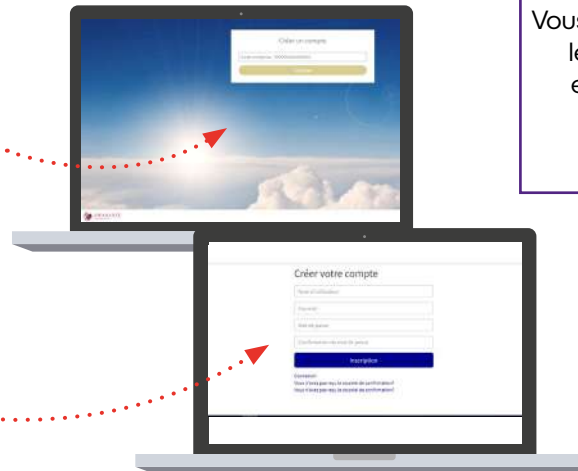
Vous recevrez instantanément un e-mail de confirmation. Cliquez sur le lien pour valider votre compte. Après cette étape, votre compte est actif, vous pouvez désormais vous connecter en utilisant votre identifiant et votre mot de passe à l'adresse suivante :
<https://accounts.travel-eye-axa.com>.

2

Indiquez votre nom d'utilisateur, votre adresse e-mail et votre mot de passe. Vous pouvez également choisir votre langue.

4

Une fois enregistré, complétez votre profil (cliquez sur la flèche à côté de votre nom) pour profiter pleinement des informations du site et avoir ainsi la meilleure expérience possible.





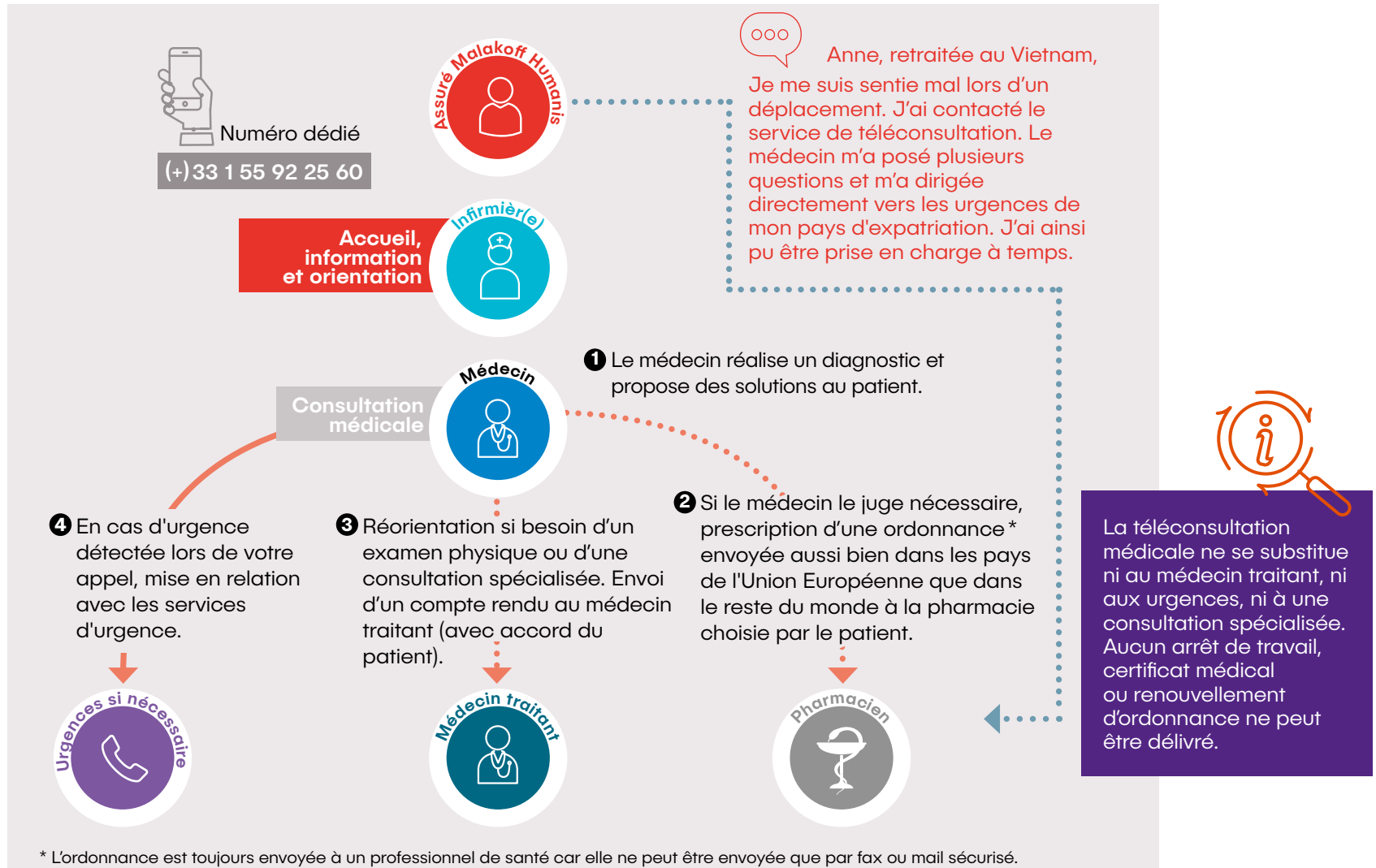
2 - La téléconsultation*, besoin d'un médecin en ligne ?

COMMENT FONCTIONNE LA TÉLÉCONSULTATION ?

Contactez un médecin 24h/24 avec la téléconsultation

Grâce au service de téléconsultation, une équipe médicale vous répond dans le respect de la confidentialité. Accessible par téléphone depuis la France ou l'étranger.

* Ce service est disponible si votre contrat le prévoit.





3 - Demander un deuxième avis médical

● COMMENT OBTENIR UN AVIS D'UN MÉDECIN EXPERT SANS SE DÉPLACER ?

Vous avez déjà été diagnostiqué et une proposition de traitement vous a été faite ? Grâce à notre partenaire deuxiemeavis.fr, bénéficiez d'un deuxième avis d'un médecin expert de votre pathologie afin de vous conforter dans la décision à prendre. Sous 7 jours, un médecin spécialisé vous répond pour vous donner un second avis sur une intervention ou un traitement médical. Vous avez accès à ce service dans le monde entier.

Comment y accéder ?

- > par la plateforme sécurisée deuxiemeavis.fr, une parfaite confidentialité des informations de santé est garantie.
- > par votre Espace Client.

LES PLUS DU SERVICE

- **Accéder** à plus de 100 médecins spécialistes
- **Recevoir** un compte-rendu, sous 7 jours ouvrables
- **Être accompagné** par téléphone ou par courrier
- **Accéder** à 300 fiches sur les traitements existants
- **Bénéficier** bien entendu du secret médical

CHIFFRES CLÉS



Plus de 300 pathologies
traitées



98 % des patients ayant utilisé
ce service le recommanderaient
à leur proche



4 - Les soins nécessitant un accord préalable

Certains soins nécessitent un accord préalable de la part de notre médecin-conseil. Nous attirons votre attention sur le fait que cette procédure est obligatoire.

Veillez à bien la suivre ; dans le cas contraire, les soins engagés peuvent rester à votre charge exclusive ou être pris en charge partiellement par notre organisme.

Les soins nécessitant un accord préalable :



Pour les hospitalisations médicales, chirurgicales ou obstétricales, l'accord préalable vous permet d'éviter l'avance de frais. Pour les prothèses dentaires ou médicales, l'orthodontie ou les cures thermales, l'accord préalable vous permet de connaître précisément le montant de notre prise en charge et l'éventuel reste à charge.

COMMENT OBTENIR UN ACCORD PRÉALABLE ?

- 1 Faites rédiger un devis détaillé des frais à engager et un compte-rendu médical par votre prestataire de santé.
- 2 Connectez-vous à votre espace client afin de nous adresser les documents de manière sécurisée.
- 3 Dans la rubrique « effectuer une demande - votre contrat santé » sélectionnez « demande d'accord préalable » ou « demande de prise en charge hospitalière ».
- 4 Rédigez votre demande en y joignant les documents médicaux attendus.
- 5 Une réponse vous sera adressée après analyse des documents par notre équipe ou notre médecin conseil.



Conseil pratique : pour être sûr de recevoir votre accord préalable avant la date de début de votre traitement, merci d'anticiper l'envoi de votre dossier dès que vous en avez connaissance.

VOUS AVEZ DÛ FAIRE UN TRAITEMENT EN URGENCE ?

Si vous avez effectué un traitement d'urgence pour lequel il n'a pu être demandé un accord préalable, il est nécessaire de joindre à votre demande de remboursement tout justificatif médical pouvant confirmer le caractère urgent de réalisation des soins.



5 - Éviter l'avance des frais en cas d'hospitalisation

Comment ?

En cas d'hospitalisation, vous bénéficiez d'un service de prise en charge directe. Ainsi, vous n'avez pas à avancer les frais. Pour ce faire, vous devez impérativement et, dans les meilleurs délais, demander un accord préalable auprès du centre de gestion, tel qu'indiqué à la page précédente.

Cela nous permet de bien étudier votre dossier et de nous charger des formalités administratives avec l'hôpital.

Si votre contrat ne prévoit pas une prise en charge totale de ces frais, la facture correspondant au reste à charge vous sera directement adressée par l'établissement hospitalier.

BON À SAVOIR

Pour une hospitalisation aux États-Unis

Il est d'usage de solliciter le règlement de la facture directement au patient et non à sa complémentaire santé. Pas d'inquiétude ! Si vous êtes relancé(e) sur le sujet par l'hôpital, il vous suffit de contacter AXA PARTNERS qui s'occupera de tout.

Vos démarches en cas d'hospitalisation en un clin d'œil



HOSPITALISATION PROGRAMMÉE

HOSPITALISATION D'URGENCE

1*

1*

Préparez votre dossier avec :

- > l'ensemble des pièces liées à votre demande d'accord préalable ;
- > le devis de l'hôpital avec les honoraires des médecins en indiquant les dépassements d'honoraires pour les soins réalisés en France ;
- > les coordonnées exactes de l'établissement hospitalier, le service d'admission, la date d'admission et la durée de séjour prévue.

Contactez-nous 7j/7, 24h/24
au **+33 (0)2 54 45 56 77**

2

2

Analyse du dossier > réponse du médecin-conseil > envoi de l'accord de prise en charge par e-mail et/ou fax à l'hôpital et à l'assuré (sur demande).

Nous ou notre assistant partenaire, AXA PARTNERS, envoyons un accord de prise en charge à votre hôpital.

3

3

L'hôpital nous envoie la facture une fois l'hospitalisation terminée.

Dès que possible, envoyez-nous :

- > tout justificatif médical pouvant confirmer le caractère urgent de réalisation des soins ;
- > le rapport d'accident si vous en avez un.

4

4

Nous réglons directement la facture à l'hôpital, incluant éventuellement la part CFE.




L'hôpital nous envoie la facture : notre prise en charge se limite aux garanties prévues dans votre contrat.

* En cas d'hospitalisation dans un établissement de soins conventionné en France, l'établissement devra obtenir un accord de prise en charge auprès de votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM).

La couverture de vos frais hospitaliers par votre CPAM est généralement de 80 %. Pour la prise en charge des 20 % restant et des dépenses d'hospitalisation non remboursées par l'Assurance Maladie (chambre particulière, dépassement d'honoraires, frais d'accompagnement), veuillez nous contacter afin que nous puissions procéder à la prise en charge de ces frais.



6 - Mes remboursements frais de santé

	<p>Soins en France (sans utilisation de la Carte SESAM Vitale)</p>	<p>Consultez un professionnel de santé. Réglez l'intégralité des honoraires/frais au professionnel de santé Adressez vos justificatifs à votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) Après réception du remboursement de votre CPAM, adressez votre décompte de remboursement CPAM à Malakoff Humanis</p> <p>Par l'extranet : Menu effectuer une demande/ Votre contrat Santé / Rubrique Demander un remboursement santé N'oubliez pas de préciser que vous avez déjà perçu un remboursement de votre CPAM en cochant la case Remboursement de Sécurité sociale/CFE déjà effectué pour ces soins ? * <input type="radio"/> Non <input checked="" type="radio"/> Oui</p> <p>Par voie postale à : Malakoff Humanis Département Gestion - TSA 20016 - 41971 Blois cedex 9 - France Après étude de votre demande, vous recevez le règlement dans la devise et sur le compte de votre choix.</p>
	<p>Soins en France (avec utilisation de la Carte SESAM Vitale)</p>	<p>Consultez un professionnel de santé Présentez votre carte SESAM Vitale Réglez l'intégralité des honoraires ou le ticket modérateur au professionnel de santé en fonction de sa facturation. Le ticket modérateur est la partie de vos dépenses de santé qui reste à votre charge une fois que l'Assurance Maladie a réglé sa part Après réception du remboursement de votre CPAM, adressez votre décompte de remboursement à Malakoff Humanis</p> <p>Par l'extranet : Menu effectuer une demande/ Votre contrat Santé / Rubrique Demander un remboursement santé N'oubliez pas de préciser que vous avez déjà perçu un remboursement de votre CPAM en cochant la case Remboursement de Sécurité sociale/CFE déjà effectué pour ces soins ? * <input type="radio"/> Non <input checked="" type="radio"/> Oui</p> <p>Ou par voie postale à : Malakoff Humanis Département Gestion - TSA 20016 - 41971 Blois cedex 9 - France Après étude de votre demande, vous recevez le règlement dans la devise et sur le compte de votre choix.</p>
	<p>Soins à l'étranger</p>	<p>Consultez un professionnel de santé. Réglez l'intégralité des honoraires/frais au professionnel de santé Adressez vos justificatifs (factures, prescription médicale, acquit de paiement) à Malakoff Humanis.</p> <p>Par l'extranet : Menu effectuer une demande/ Votre contrat Santé / Rubrique Demander un remboursement santé Merci de préciser que vous n'avez pas perçu de remboursement de votre CPAM / CFE en cochant la case Remboursement de Sécurité sociale/CFE déjà effectué pour ces soins ? * <input checked="" type="radio"/> Non <input type="radio"/> Oui</p> <p>Ou par voie postale à : Malakoff Humanis Remboursement frais soins de santé - 77028 Melun cedex - France</p>



Remboursement 100 % en ligne
pour vos factures **inférieures** à 1 000 €

Avec la demande en ligne de remboursement santé, Malakoff Humanis vous simplifie l'expatriation !

En quelques clics seulement, demandez le remboursement de vos frais de santé courants :



Connectez-vous à votre Espace Client.

Rendez-vous sur « Effectuer une demande » puis « Demander un remboursement santé ».



Complétez un formulaire par bénéficiaire et joignez une facture à la fois pour vos dépenses médicales à l'étranger ou votre décompte CPAM pour les soins en France.

Vérifiez votre demande et validez.



Suivez l'avancée de vos demandes et vos remboursements en temps réel.



Conseil pratique : vous devez conserver vos justificatifs originaux pour une période de minimum 2 ans. Ceux-ci peuvent vous être réclamés en cas de contrôle.



Remboursement par voie postale
pour vos factures **supérieures** à 1 000 €

Veillez nous adresser directement vos factures originales détaillées et acquittées, accompagnées des pièces justificatives complémentaires, par courrier :

Soins à l'étranger	Soins en France
<p>Malakoff Humanis Remboursement frais soins de santé TSA 94395 77028 Melun cedex</p>	<p>Malakoff Humanis Département Gestion TSA 20016 41971 Blois cedex 9 France</p>

Nous nous réservons le droit de réclamer à tout moment des justificatifs complémentaires des frais engagés, notamment en cas d'hospitalisation.

Mes essentiels

Mes garanties
frais de santé

Mes garanties
d'assistance

Mettre à jour
mes informations



● LISTE DES JUSTIFICATIFS À JOINDRE À VOS DEMANDES DE REMBOURSEMENT POUR LES SOINS DE VILLE :

Soins en France

Nature des soins	Justificatifs à adresser
Consultation auprès de votre médecin généraliste ou spécialiste Soins de radiologie Soins dentaires	Le décompte de votre Caisse Primaire d'assurance maladie
Frais pharmaceutiques Soins de biologie médicale Actes en série (orthophonie, kinésithérapie, orthoptie, soins infirmiers, sage-femme)	
Soins externes réalisés au sein d'un centre hospitalier	
Prothèse dentaire, implant (soins soumis à entente préalable)	Le décompte de votre Caisse Primaire d'assurance maladie et la copie de la facture de prothésiste dentaire
Frais optiques Equipement complet et lentilles	Le décompte de votre Caisse Primaire d'assurance maladie et la copie de la facture détaillée de votre opticien
Appareillage et prothèse non dentaire (soins soumis à entente préalable)	Le décompte de votre Caisse Primaire d'assurance maladie et la copie de la facture détaillée de votre prothésiste
Soins internes lors d'une hospitalisation avec les dépassements d'honoraires	La facture détaillée et acquittée

Mes essentiels

Mes garanties
frais de santé

Mes garanties
d'assistance

Mettre à jour
mes informations



● LISTE DES JUSTIFICATIFS À JOINDRE À VOS DEMANDES DE REMBOURSEMENT POUR LES SOINS DE VILLE :

Soins à l'étranger

Nature des soins	Justificatifs à adresser
Consultation auprès de votre médecin généraliste ou spécialiste Soins de radiologie Soins externes réalisés au sein d'un centre hospitalier Soins dentaires	Feuille de soins CFE ou facture détaillée accompagnée de l'acquit de paiement
Frais pharmaceutiques Soins de biologie médicale Actes en série (orthophonie, kinésithérapie, orthoptie, soins infirmiers)	Feuille de soins CFE ou facture détaillée accompagnée de la prescription médicale et de l'acquit de paiement
Prothèse dentaire (soins soumis à entente préalable)	Feuille de soins CFE accompagnée d'une facture détaillée, de l'avis de paiement et de la copie de notre réponse à votre entente préalable.
Frais optiques	Feuille de soins CFE accompagnée de la prescription médicale et d'une facture détaillée de votre opticien.
Appareillage et prothèse non dentaire (soins soumis à entente préalable)	Feuille de soins CFE accompagnée de la prescription médicale, d'une facture détaillée et de la copie de notre réponse à votre entente préalable.



LES PIÈCES JUSTIFICATIVES COMPLÉMENTAIRES

En fonction de la nature des soins, des pièces complémentaires peuvent vous être réclamées.

Joignez directement à vos demandes de remboursement :

- > les ordonnances ;
- > les justificatifs prouvant l'accident, le cas échéant, ou la maladie inopinée et le lien de cause à effet entre l'accident ou la maladie inopinée et les frais engagés ;
- > Les factures détaillées des prothésistes dentaires et opticiens.

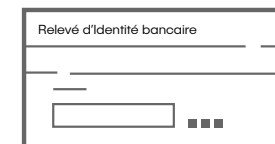


Conseil pratique : nous vous conseillons de conserver systématiquement une copie de vos envois pour faciliter vos vérifications. Les originaux ne vous seront pas retournés.

COMMENT RECEVOIR VOS REMBOURSEMENTS ?

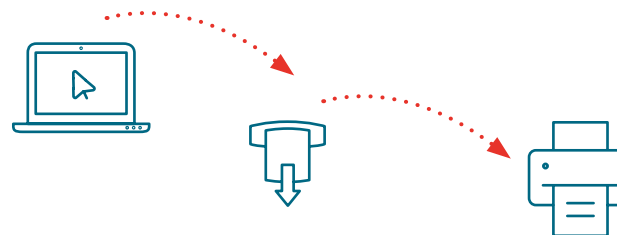
Si vous ne l'avez pas déjà fait lors de votre adhésion, lors de votre première demande de remboursement :

- > joignez un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) ou adressez-le nous via votre Espace Client ;



Vous recevrez vos remboursements par virement bancaire sur le compte et la devise de votre choix. Si la devise de votre compte bancaire n'est pas celle dans laquelle les frais ont été engagés, le taux de change utilisé est celui en vigueur à la date des soins.

Vos décomptes vous seront communiqués, par défaut, via votre Espace Client en ligne qui vous donne la possibilité de les télécharger et les imprimer en cas de besoin.





Mes garanties d'assistance, d'assurance bagages et de responsabilité civile

Des garanties d'assistance et d'assurance bagages sont systématiquement incluses dans nos contrats santé. Vous pouvez également bénéficier de la couverture responsabilité civile en fonction de votre niveau de garanties Frais de santé (incluse par défaut sur l'ensemble des formules dans le cadre d'une couverture prise en charge à titre collectif par votre employeur). Consultez vos Conditions particulières pour connaître le détail de la couverture dont vous disposez.

Les principales garanties auxquelles vous pouvez prétendre et dont vous trouverez le détail dans votre contrat sont :

- > le rapatriement en cas d'urgence médicale ou en cas de décès ;
- > la prise en charge de votre trajet aller/retour en cas de décès ou d'hospitalisation grave d'un membre de votre famille ;
- > l'assistance psychologique ;
- > l'assurance bagages en cas de perte ou vol ;
- > l'assistance au voyage et l'assistance juridique ;
- > l'assurance responsabilité civile vie privée.

IMPORTANT : avant d'engager toute action, contactez AXA PARTNERS

Pour bénéficier des garanties, notre partenaire historique, **AXA PARTNERS**, est à votre disposition 24h/24, 7j/7 :

En Amérique (du Nord et du Sud) : **+1 312 935 9264**

En Asie : **+65 632 22 619**



Dans le reste du monde : **+33 (0)1 55 92 21 61**

Depuis l'application Travel Eye, via le bouton « Appel à l'assistance »

Dès la prise de contact, un numéro de dossier vous sera attribué et il vous sera demandé :

- > de préciser votre numéro de contrat ;
- > d'indiquer l'adresse et le numéro de téléphone où vous êtes joignable ainsi que les coordonnées de la ou des personne(s) à contacter ;
- > de permettre aux médecins de l'assistant d'accéder à toutes les informations médicales vous concernant.

Mes essentiels

Mes garanties
frais de santé

Mes garanties
d'assistance

Mettre à jour
mes informations



1 - Changer mes coordonnées

● CHANGEMENT DE DONNÉES BANCAIRES ?

En cas de modification de vos coordonnées bancaires, il vous suffit de nous adresser toutes les informations par votre Espace Client.

● CHANGEMENT DE COORDONNÉES ?

En cas de modification d'adresse postale, d'e-mail ou de numéro de téléphone, vous pouvez nous communiquer et modifier ces éléments via votre Espace Client

2 - Mettre à jour ma situation de famille

Un changement de situation de famille : quelles formalités ?

● MATERNITÉ

Déclarez votre grossesse en ligne via la rubrique « effectuer une demande - votre contrat santé - déclarer une grossesse » ou adressez nous par courrier le certificat de grossesse mentionnant la date présumée de conception ou la date prévue d'accouchement.

Pensez à envoyer la demande d'accord préalable pour les frais d'accouchement au centre de gestion pour que nous puissions prendre en charge, dans les meilleures conditions, votre accouchement et les frais associés.

● NAISSANCE OU ADOPTION

Votre enfant peut être ajouté sur votre couverture. Pour cela, vous devez impérativement nous envoyer le certificat de naissance ou d'adoption ou la photocopie du livret de famille.

● MARIAGE, PACS OU CONCUBINAGE

Vous avez 3 mois pour nous faire parvenir le certificat de mariage ou de PACS ou attestation sur l'honneur pour le concubinage.

● DIVORCE

Adressez-nous la copie du jugement.

Mes essentiels

Mes garanties
frais de santé

Mes garanties
d'assistance

Mettre à jour
mes informations



3 - Modifier mon niveau de couverture et souscrire de nouvelles garanties

• VOUS AVEZ CHANGÉ DE PAYS D'EXPATRIATION OU SOUHAITEZ CHANGER VOTRE ZONE DE COUVERTURE ?

Connectez-vous sur votre Espace Client pour mettre à jour votre contrat ou contactez votre centre de gestion. Des justificatifs de résidence vous seront demandés.

• VOUS AVEZ CHANGÉ DE SITUATION FAMILIALE ?

En cas de changement de situation de famille (mariage, PACS, naissance, divorce...), vous pouvez demander à tout moment à changer de niveau de garanties sur justificatif. Le changement de niveau de garanties prend effet au jour du changement de la situation de famille ou le 1^{er} jour du mois suivant la demande. Contactez un conseiller Malakoff Humanis qui vous proposera une étude personnalisée par téléphone au **+33 (0)1 44 89 56 00** (du lundi au vendredi, de 9h à 18h, heures de Paris).

• VOUS SOUHAITEZ CHANGER VOTRE COUVERTURE POUR TOUTE AUTRE RAISON ?

Vous pouvez changer de niveau de garanties en cours d'adhésion en dehors des motifs cités précédemment uniquement tous les 3 ans, par demande adressée au centre de gestion, au plus tard le 31 octobre de l'année précédant la prise d'effet du changement. Le changement prend effet au plus tôt le 1^{er} janvier qui suit. Pour plus d'informations, contactez votre conseiller Malakoff Humanis qui va effectuer une étude personnalisée de vos besoins : Par téléphone au **+33 (0)1 44 89 56 00** (du lundi au vendredi, de 9h à 18h, heures de Paris). Par e-mail à l'adresse international@malakoffhumanis.com ou depuis notre site www.malakoffhumanis.com

• VOUS SOUHAITEZ AJOUTER VOTRE ENFANT ÉTUDIANT SUR VOTRE COUVERTURE ?

Si votre enfant a moins de 28 ans et s'il est non salarié, il est possible qu'il puisse bénéficier de votre couverture Frais de santé (nous vous invitons à consulter les Conditions générales de votre contrat pour connaître tous les détails). Il faut pour cela fournir au centre de gestion un certificat de scolarité pour l'année en cours. Notre Centre relation clients est à votre disposition pour vous conseiller.

Mes essentiels

Mes garanties
frais de santé

Mes garanties
d'assistance

Mettre à jour
mes informations



4 - Les démarches en cas de retour en France



**Vous recherchez une complémentaire santé dès votre retour en France ?
N'hésitez pas à contacter notre service commercial par téléphone
au 0800002727 (services et appels gratuits)
ou en se connectant sur <https://www.malakoffhumanis.com/contact/>**



malakoffhumanis.com

Malakoff Humanis Assurances, société anonyme au capital de 23 565 660 € entièrement libéré régie par le Code des assurances et immatriculée au RCS de Paris sous le n° 447 883 661
Siège social : 21 rue Laffitte - 75009 Paris. Notre organisme est soumis au contrôle de l'ACPR - 4 place de Budapest - 75436 Paris cedex 09.

Les garanties frais de santé assurées par Malakoff Humanis Assurances sont complétées de façon automatique par des garanties annexes composées de garanties d'assistance, d'assurance bagages et d'assurance de responsabilité civile assurées par : AXA PARTNERS, dénomination utilisée par INTER PARTNER ASSISTANCE, société anonyme de droit belge au capital de 61 702 613 euros, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 166 Avenue Louise - 1050 Ixelles - Bruxelles Capitale - Belgique, prise au travers de sa succursale française immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500 et située 6 rue André Gide - 92320 Châtillon.

