

HOSPI SAFE



The image features a European Union flag with twelve yellow stars on a blue field, waving in the wind. The flag is set against a background of a modern building with a grid of windows, all under a warm, golden-yellow light. The text is overlaid on the flag.

RÉPONSES AUX QUESTIONS FRÉQUEMENT POSÉES

Primes dues au 1er Janvier 2022

Apporter des changements à votre couverture

A quel moment effectuer des changements sur ma couverture ?

Si vous souhaitez effectuer des changements sur votre police, vous ne pouvez en faire la demande qu'entre le 17 novembre 2021 et le 31 décembre 2021. Les changements entreront en vigueur à la date du renouvellement de votre police, le 1^{er} janvier 2022. Veuillez noter que les changements sur votre couverture ne peuvent pas être rétroactifs.

Où consulter ce pour quoi je suis couvert(e) actuellement ?

Vous pouvez consulter les détails de votre police et vos documents d'assurance sur les [Services Numériques MyHealth](#) ou sur l'application Allianz MyHealth via l'onglet « Sommaire » dans la rubrique « Ma Police ».

Vous pouvez également parcourir vos garanties dans la rubrique « Mes Garanties » de MyHealth. Si vous accédez aux services en ligne MyHealth pour la première fois, vous devrez d'abord vous enregistrer avec votre numéro de police.

Où trouver plus d'informations sur les différentes couvertures possibles ?

Vous pouvez comparer les différences entre les 3 formules Hospi Safe dans le tableau des produits disponible [ici](#).

Où effectuer des changements sur ma couverture ?

Vous pouvez effectuer des changements sur votre couverture via les services en ligne MyHealth [Services Numériques MyHealth](#).

Comment effectuer des changements sur ma couverture via les services en ligne MyHealth?

Merci de cliquer sur l'option « Gérer mon renouvellement » sous « Ma Police » dans votre compte sécurisé dans les [Services Numériques MyHealth](#), puis sélectionnez « Modifier la couverture ».

Vous y verrez votre actuelle couverture sélectionnée et toute autre option disponible, y compris les primes à verser pour chaque option. Sélectionnez la personne pour laquelle vous souhaitez changer la couverture, sélectionnez la couverture voulue dans la liste et cliquez sur « Modifier la couverture ».

Vous aurez aussi l'option d'effectuer des changements sur la couverture pour les ayants droit additionnels inclus sur votre police. Veuillez consulter les rubriques adéquates ci-dessous pour plus d'indications sur la façon d'ajouter et de retirer des ayants droit.

A quel moment ajouter des ayants droit à ma police ?

Vous pouvez ajouter des ayants droit (époux/se et/ou enfant) à n'importe quel moment. Cependant, merci de noter que la date d'effet ne peut pas être rétroactive.

Quelles sont les règles concernant l'ajout d'ayants droit ?

Vous pouvez ajouter autant d'ayants droit que vous le souhaitez dans les limites d'âge suivantes :

- Les enfants ne peuvent être couverts que jusqu'à l'âge maximum de 26 ans (cette limite d'âge ne s'applique pas aux enfants handicapés)
- Un(e) époux/se peut être ajouté(e) jusqu'à l'âge limite de 100 ans

Comment ajouter des ayants droit à ma police ?

Si vous souhaitez ajouter des ayants droit avant la date de renouvellement de votre police (1^{er} janvier 2022), merci de nous contacter à l'adresse igoservices@allianzworldwidecare.com.

Tous les ayants droit que vous souhaitez ajouter à la date de renouvellement ou après peuvent être ajoutés via les [Services Numériques MyHealth](#).

Comment ajouter des ayants droit sur ma police via les Services Numériques MyHealth ?

Cliquez sur l'onglet « Ayants droit » sous « Ma Police » sur votre compte en ligne MyHealth. Vous pourrez alors voir tous les ayants droit actuellement couverts sur votre police.

Pour ajouter n'importe quel ayant droit, sélectionnez l'option « Gérer les ayants droit » et cliquez sur « Ajouter des ayants droit ». Complétez toutes les informations personnelles, choisissez la date d'entrée en vigueur de la

couverture et cliquez sur « Suivant ».

Ensuite, sélectionnez la formule Hospi Safe applicable à cet ayant droit. La formule choisie peut être différente de la vôtre.

Si vous souhaitez ajouter un autre ayant droit, sélectionnez l'option « Ajouter un autre ayant droit » à ce stade et répétez les étapes.

Si vous ne souhaitez pas ajouter un autre ayant droit, sélectionnez l'option « Ajouter un/des ayant(s) droit à la police ». Les ayants droit seront désormais ajoutés à votre police.

Je n'arrive pas à accéder à l'étape suivante après avoir complété les informations pour l'ayant droit. Que dois-je faire ?

Si l'un des boutons qui vous permet d'accéder à l'étape suivante apparaît grisé, merci de vérifier que vous avez complété tous les champs d'information requis au-dessus. Une fois que tous les champs obligatoires auront été complétés, vous pourrez poursuivre.

Pour les ayants droit âgés de 18 ans et plus, une adresse e-mail unique doit être fournie afin qu'ils puissent accéder à leur propre compte sur les [Services Numériques MyHealth](#).

Pourquoi dois-je fournir une adresse e-mail différente pour mon époux/se ou enfant majeur ?

Pour les ayants droit âgés de 18 ans et plus, vous serez invité(e) à fournir une adresse e-mail unique qui leur appartient.

Celle-ci doit être fournie afin qu'ils puissent accéder à leur propre compte sur les [Services Numériques MyHealth](#).

Cela permet à tout ayant droit majeur couvert sur la police d'accéder à ses données concernant son affiliation et ses demandes de remboursement, et ce en concordance avec le règlement général sur la protection des données.

Comment radier des ayants droit de ma police ?

Afin de radier un ayant droit, merci d'envoyer une demande de résiliation à l'adresse igoservices@allianzworldwidecare.com en indiquant clairement votre numéro de police et le nom de l'affilié(e) à radier de votre police.

Les demandes de résiliation ne peuvent être envoyées qu'entre le 17 novembre 2021 et le 31 décembre 2021, et entreront en vigueur à la date de renouvellement de la police, le 1^{er} janvier 2022.

Paiement de la prime

Quand est-ce que la prime de renouvellement arrive à échéance?

Votre prime de renouvellement arrive à échéance le 1^{er} janvier 2022.

Comment payer ma prime de renouvellement ?

Le montant de la prime est prélevé automatiquement en fonction du moyen de paiement que vous avez sélectionné.

Sous l'onglet « Paiements » sur votre compte en ligne MyHealth, vous pouvez consulter la prime à payer et la date à laquelle le paiement arrive à échéance.

Le montant inclut également tout changement effectué sur votre couverture.

J'ai ajouté un/des ayant(s) droit sur ma police.

Comment la prime additionnelle sera-t-elle prélevée et à quelle date arrivera-t-elle à échéance ?

La prime additionnelle pour tout ayant droit ajouté avant le renouvellement de votre police sera due à la date d'entrée en vigueur de la couverture.

Sous l'onglet « Paiements » sur votre compte en ligne MyHealth, vous pouvez consulter le solde dû et la date à laquelle le paiement arrive à échéance.

Le montant de la prime sera prélevé automatiquement en fonction du moyen de paiement que vous avez sélectionné.

Comment consulter la facture de la prime due ?

Vous pouvez obtenir une facture de votre prime en cliquant sur l'option « Paiements futurs dus » sous l'onglet « Paiements » sur votre compte en ligne MyHealth.

Si vous avez effectué plusieurs changements sur votre police (par exemple : ajout d'ayants droit et mise à niveau de la couverture), plusieurs factures peuvent être disponibles en raison des différents changements effectués. Vous pouvez ignorer les précédentes factures et ne prendre en compte que la facture la plus récente disponible qui inclut tous les changements demandés et la prime correspondante.

Si vous avez choisi de payer votre prime par virement bancaire, la facture comprendra également les informations bancaires à utiliser pour effectuer le paiement.

Comment la prime sera-t-elle prélevée ?

La prime sera prélevée automatiquement selon le moyen de paiement actuel sélectionné.

Vous pouvez consulter le moyen de paiement en vigueur sous l'onglet « Paiements » sur les [Services Numériques MyHealth](#), sous « Informations de paiement ».

Comment sélectionner un autre moyen de paiement ?

Si vous payez actuellement par virement bancaire, et que vous souhaitez payer par carte bancaire, merci d'utiliser l'option « Effectuer un paiement » qui apparaît sous l'onglet « Paiements » sur votre compte en ligne MyHealth.

Alternativement, vous pouvez contacter notre service des recouvrements à l'adresse creditcontrol.individual@allianzworldwidecare.com

Comment mettre à jour les informations de ma carte bancaire?

Afin de mettre à jour les informations de votre carte bancaire, connectez-vous à votre compte en ligne MyHealth et cliquez sur Ma Police > Paiements.

Comment changer la fréquence de paiement ?

Vous devez envoyer votre demande de changement de fréquence de paiement de votre prime à l'adresse igoservices@allianzworldwidecare.com en indiquant clairement votre nom et votre numéro de police.

Où trouver une réponse à une question qui ne concerne pas le renouvellement de la police ?

Pour toute question relative à l'obtention d'un traitement, l'envoi de demandes de remboursement et autre, merci de vous référer au [FAQ pour les affiliés ici](#).

L'assureur est AWP Health & Life SA, Société anonyme au capital de 65 190 446 €, entreprise régie par le Code des Assurances, dont le siège social est situé à Eurosquare 2 - 7 rue Dora Maar, 93 400 Saint Ouen, France. No. 401 154 679 RCS Bobigny, France. Numéro de TVA : FR 84 401 154 679. AWP Health & Life SA exerce sous les dénominations commerciales d'Allianz Care et Allianz Partners. L'administrateur de votre assurance est AWP Health & Life Services Limited - succursale belge, située place du Samedi 1, 1000 Bruxelles, Belgique. TVA : BE 0843.991.159. RPM Bruxelles : 843.991.159. IBAN : BE65363102631696. BIC : BBRUBEBB. AWP Health & Life Services Limited exerce sous les dénominations commerciales d'Allianz Care et Allianz Partners

