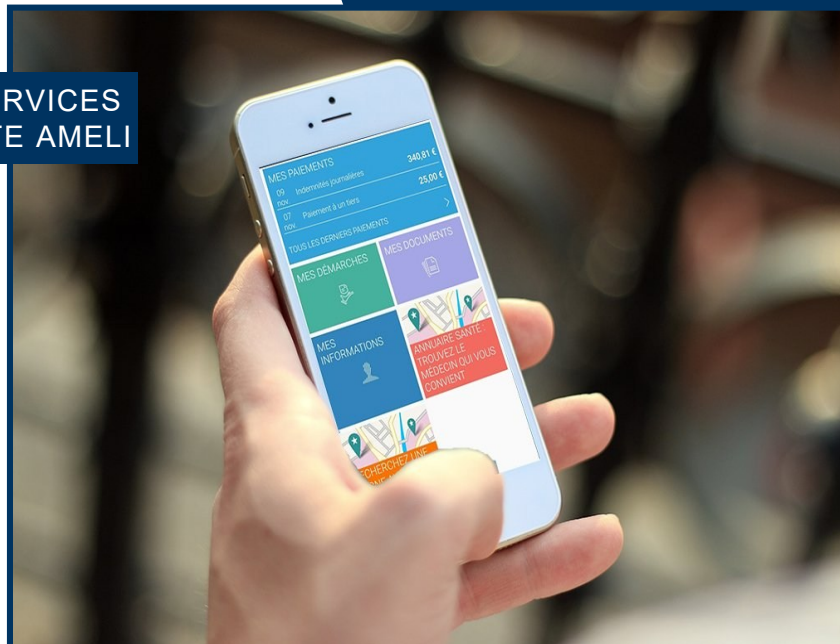


PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE AMELI

Pas-à-pas



CEAM
DÉCLARATION DE PERTE
ET DE VOL

PERTE / VOL

La démarche pas-à-pas : étape préalable

Il existe 3 points d'accès au téléservice de commande/renouvellement de CEAM

ETAPE (0 : possibilité 1) : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Démarches**

The screenshot shows the Ameli website interface. At the top, there is a navigation bar with links: Accueil, Frais de santé, **Démarches** (highlighted with a red circle and a blue dashed line pointing to the text 'L'assuré se rend dans l'onglet Démarches'), Vos documents, and Vos informations. Below the navigation bar, there is a sidebar with 'Vos derniers paiements' and a main content area. In the main content area, there is a dropdown menu for 'Vos cartes' which is open, showing options: 'Déclarer la perte ou le vol de carte Vitale', 'Commander une carte Vitale', 'Suivi de commande de carte Vitale', **Déclarer la perte ou le vol d'une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)** (highlighted with a red circle and a blue dashed line pointing to the text 'Il se rend sur la rubrique Vos cartes → Puis il clique sur Déclarer la perte ou le vol d'une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)'), and 'Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)'. At the bottom, there is a 'Nouveau message' section with two messages: 'Ma complémentaire santé' and 'L'Assurance Maladie vous invite à faire votre dépistage'.

1 L'assuré se rend dans l'onglet **Démarches**

2 Il se rend sur la rubrique **Vos cartes**
→ Puis il clique sur **Déclarer la perte ou le vol d'une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)**

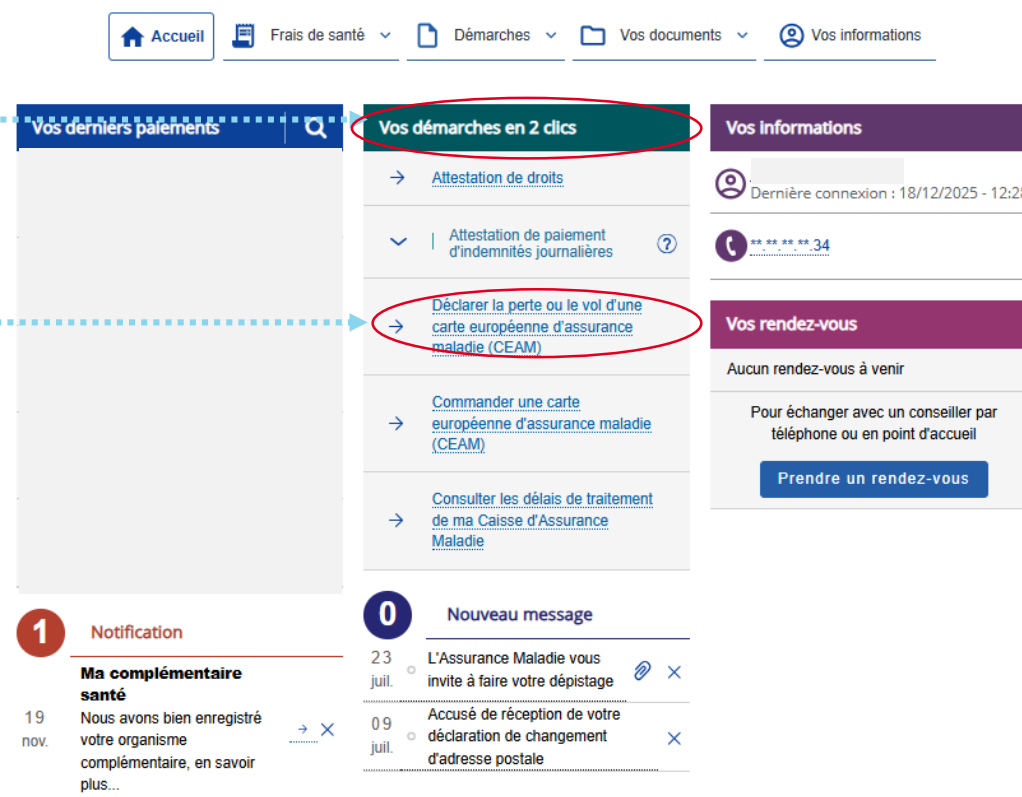
La démarche pas-à-pas : étape préalable

Il existe 3 points d'accès au téléservice de commande/renouvellement de CEAM

ETAPE (0 : possibilité 2) : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Vos démarches en 2 clics**

1 L'assuré se rend dans l'onglet **Vos démarches en 2 clics**

2 Puis il clique sur **Déclarer la perte ou le vol d'une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)**



The screenshot shows the Ameli website interface. At the top, there is a navigation bar with links: Accueil, Frais de santé, Démarches, Vos documents, and Vos informations. Below this, the main content area is divided into three columns. The first column is titled 'Vos derniers paiements'. The second column is titled 'Vos démarches en 2 clics' and contains several links: 'Attestation de droits', 'Attestation de paiement d'indemnités journalières', 'Déclarer la perte ou le vol d'une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)', 'Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)', and 'Consulter les délais de traitement de ma Caisse d'Assurance Maladie'. The third column is titled 'Vos informations' and contains a section for 'Vos rendez-vous'. On the left side of the screenshot, there are two numbered steps: 1. 'L'assuré se rend dans l'onglet Vos démarches en 2 clics' and 2. 'Puis il clique sur Déclarer la perte ou le vol d'une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)'. Red dashed arrows point from these steps to the corresponding elements in the screenshot. At the bottom of the screenshot, there are two notification sections: '1 Notification' and '0 Nouveau message'.

PERTE/VOL DE CEAM

Il existe 3 points d'accès au téléservice de commande/renouvellement de CEAM

ETAPE (0 : possibilité 3) : l'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Vos informations**

MES INFORMATIONS

	LAURETTE 22/05/1968	LAURETTE BUY
	APOLLINE 02/11/2010	
Numéro de sécurité sociale ou identifiant national de santé		2 [REDACTED]
Droits		Vos droits à l'assurance maladie sont ouverts
Caisse d'assurance maladie		CPAM de l'Ain Code d'organisme 01 011 1211 >
Organisme complémentaire		[REDACTED] Contrat du 01/07/2009 N° d'adhérent : 00589000 Transmission automatique des paiements ✓ ACTIVÉE
Médecin traitant		[REDACTED] Spécialité : Médecine générale Date de déclaration 03/03/2005 >
Carte européenne d'assurance maladie		Carte valable jusqu'au 10/09/2025  Déclarer la perte ou le vol de votre carte >

L'assuré clique sur « **déclarer la perte ou le vol de votre carte** » dans la rubrique Carte Européenne d'Assurance Maladie

PERTE/VOL DE CEAM

ETAPE (1) : l'assuré sélectionne le **bénéficiaire concerné**

- Cas 1: tous les bénéficiaire sont éligibles

l'Assurance
Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

Compte ameli

Se déconnecter

← Retourner au tableau de bord

Déclarer la perte ou le vol d'une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)

Bénéficiaire — Déclaration

* Champ obligatoire

Sélectionnez le bénéficiaire de la carte européenne d'assurance maladie : *

☐ LAURETTE - 22/05/1968

☒ APOLLINE - 02/11/2010

Déclarer la perte ou le vol d'une CEAM

Conditions générales d'utilisation Mentions légales Accessibilité : résultat de conformité Site ameli

L'assuré visualise la **liste des bénéficiaires éligibles** et sélectionne celui pour lequel il souhaite **déclarer la perte ou le vol d'une CEAM**.

Puis il clique sur « **Déclarer la perte ou le vol d'une CEAM** » pour continuer

PERTE/VOL DE CEAM

ETAPE (1) : l'assuré sélectionne le **bénéficiaire concerné**

- Cas 2: Plusieurs bénéficiaire sont inéligibles

l'Assurance Maladie
Compte ameli

Se déconnecter

Retourner au tableau de bord

Déclarer la perte ou le vol d'une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)

Bénéficiaire Déclaration

Sélectionnez le bénéficiaire de la carte européenne d'assurance maladie :

- ☒ APOLLINE - 02/11/2010
- ☐ LAURETTE - 22/05/1968 Aucune carte en cours
- ☐ VICTOR - 15/04/2008 Commande en cours
- ☐ ERIC - 01/07/2012 Déclaration à faire par le parent référent ?

Déclarer la perte ou le vol d'une CEAM

Conditions générales d'utilisation Mentions légales Accessibilité : résultat de conformité Site ameli

L'assuré visualise la **liste des bénéficiaires** et sélectionne, parmi ceux **éligibles**, celui pour lequel il souhaite déclarer **la perte ou le vol d'une CEAM**.

Puis il clique sur « **Déclarer la perte ou le vol d'une CEAM** » pour continuer

PERTE/VOL DE CEAM

ETAPE (2) : L'assuré **précise la date** de perte ou du vol de la carte

l'Assurance
Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

Compte ameli

Se déconnecter

← Retourner au tableau de bord

Déclarer la perte ou le vol d'une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)

1 Bénéficiaire 2 Déclaration

Vous attestez sur l'honneur avoir constaté la perte ou le vol de la carte européenne d'assurance maladie de LAURETTE né(e) le 12/05/1968.

Vous vous engagez à détruire l'ancienne carte si vous la retrouvez.

* Champ obligatoire

Date de perte ou vol de la carte :

19/12/2023

Format JJ/MM/AAAA

La loi rend passible d'amende et d'emprisonnement quiconque se rend coupable de fraudes ou de fausses déclarations (Article L114-13 du code de la Sécurité Sociale et article 1441-6 du Code Pénal). Est puni des mêmes peines, le fait de fournir une déclaration mensongère en vue d'obtenir d'une administration publique ou d'un organisme chargé d'une mission de service public, une allocation, un avantage ou un indu.

Retourner à l'étape précédente Valider la déclaration

L'assuré clique sur l'**icône calendrier** et sélectionne la date correspondante à la perte ou au vol de sa CEAM

Puis, il clique ensuite sur « **Valider la déclaration** »

PERTE/VOL DE CEAM

Un message de confirmation de **prise en compte** de la déclaration de perte/vol de CEAM s'affiche

l'Assurance Maladie | Compte ameli

Se déconnecter

← Retourner au tableau de bord

Déclarer la perte ou le vol d'une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)

✓ Nous avons bien pris en compte votre déclaration de perte ou de vol pour la carte européenne d'assurance maladie de LAURETTE.

Êtes-vous satisfait de ce service ?

Non Oui

✓ Merci pour votre réponse

Retourner à l'étape précédente Commander une CEAM

Conditions générales d'utilisation Mentions légales Accessibilité : résultat de conformité Site ameli

Après avoir déclaré la perte ou le vol, l'assuré peut, s'il le souhaite, procéder à la **commande** d'une nouvelle CEAM, **immédiatement** ou **ultérieurement**

PERTE/VOL DE CEAM

Cas d'inéligibilité de certains bénéficiaires à la déclaration perte vol CEAM (cas pour aucune carte valide en cours)

 **Compte ameli** 

[← Retourner au tableau de bord](#)

Déclarer la perte ou le vol d'une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)

1

2

Bénéficiaire

Déclaration

1

Vous n'avez aucune carte en cours de validité. Vous ne pouvez pas faire de déclaration de perte ou de vol de CEAM.

☐ LAURETTE - 22/05/1968

Commande en cours

☐ VICTOR - 15/04/2008

Aucune carte en cours

☐ APOLLINE - 02/11/2010

Aucune carte en cours

[Retourner au tableau de bord](#)

[Commander une CEAM](#)

L'assuré peut cliquer pour commander une CEAM

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

L'assuré reçoit ensuite un **accusé de réception** (Saisie par Voie Electronique) dans la **messagerie 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 peut alors consulter, s'il ne l'a pas déjà fait, la messagerie sécurisée de son compte Ameli

La démarche pas-à-pas – Terminaison de la démarche

TRAITEMENT DE LA DÉCLARATION DE PERTE / VOL DE CEAM

- ▶ La prise en compte de la déclaration de perte / vol de la CEAM est **immédiate** :
 - La **carte est automatiquement invalidée** suite à la déclaration
 - L'assuré **peut ensuite directement commander** sa CEAM
- ▶ **En fin de démarche**, l'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte Ameli