

Évolution de l'Espace Client

Groupe Saint Gobain - Sortie de Groupe

Evolution de l'Espace Client

Le 24 mars 2022, l'Espace client évolue pour apporter de nouvelles fonctionnalités

- L'identifiant de connexion devient l'adresse mail (à la place du n° d'adhérent)
- Accès aux tableaux de garanties,
- Meilleur suivi des demandes
- Résiliation annuelle, personnalisation de la communication
-

Evolution de l'Espace Client

Le déploiement

- Les assurés concernés (retraités « sortie de groupe ») sont informés progressivement par mail depuis le 10 mars,
- A compter du 24 mars, les assurés recevront un mail pour les inviter à mettre à jour leur identifiant de connexion,
- Ils seront redirigés automatiquement vers la page de mise à jour de leur identifiant
- Le Centre de relation client a été spécialement formé à cette évolution. Des indicateurs de suivi sont mis en place (insatisfaction, difficultés de connexion ...)

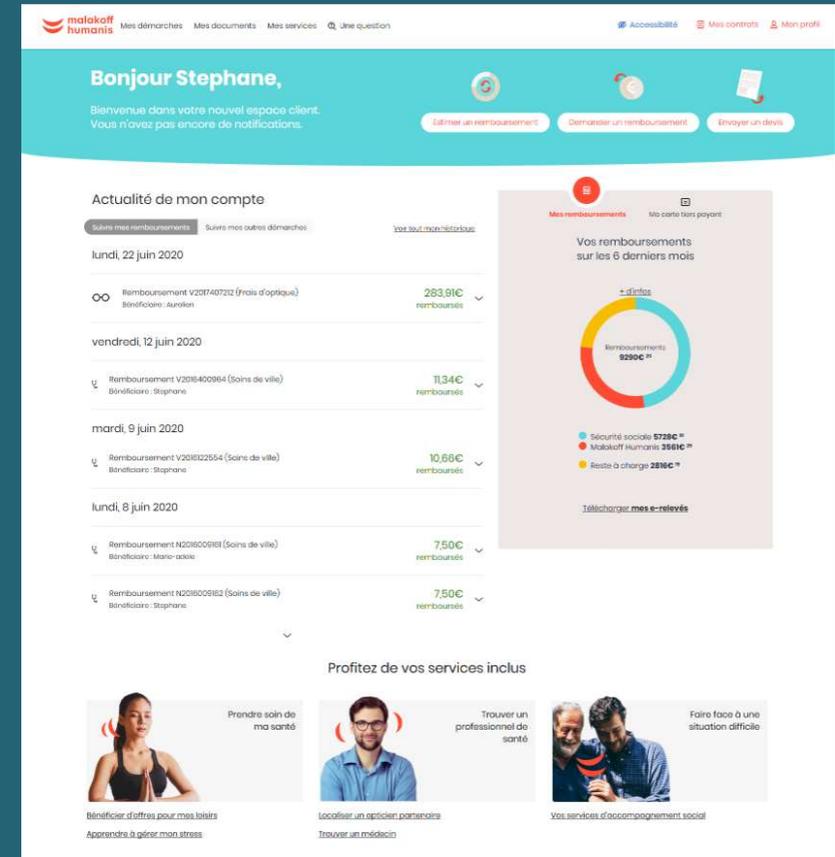
Les nouvelles fonctionnalités de l'Espace Client

L'Espace Client évolue

+ simple pour toutes les démarches

+ rapide pour demander des remboursements

+ de services : analyse de devis, prise de rendez-vous médical en ligne, téléconsultation, coaching santé, assistance à domicile...



Version 18/01/2022

Les **grandes fonctionnalités** pour une meilleure expérience client

2022

Nouveautés Espace client

Transmettre un message



Personnaliser ses consentements de communication (offres et services assurance, ciblée, et questionnaire de satisfaction)



Télécharger une attestation d'affiliation



Demander la résiliation de mon contrat individuel (RIA)



Consulter ses contrats et tableaux des garanties



Télécharger la carte de tiers payant



Demander une réexpédition de carte de tiers payant



Réaliser un devis dentaire en ligne



Demander un remboursement pour des lentilles non remboursées

Courant 2022

Envoyer une demande de prise en charge hospitalière



Codes d'accès à votre espace client

Vous pouvez modifier votre mot de passe

Identifiant : 1000

Mot de passe : *****

* Mot de passe :

* Confirmer le mot de passe :

Valider

Annuler

Informations personnelles

Adresse e-mail

Coordonnées bancaires

Régime d'assurance maladie

Mes droits informatique et liberté

Mes informations personnelles

La Communication et le Planning

Modèles de communication – Espace Client Particulier

Nouvel Espace Client « sensibilisation »

Email aux assurés Santé
– actifs sur Tout M

Mi Mars

malakoff humanis SANTÉ PRÉVOYANCE RETRAITE ÉPARGNE

Et si on vous parlait de votre **nouvel Espace Client ?**

Bonjour [civilité + nom]

Bonne nouvelle ! Bientôt, votre Espace Client évoluera pour s'enrichir de nouvelles fonctionnalités.

Plus simple, plus pratique, plus convivial... Vous ne pourrez plus vous en passer.

Découvrez en avant-première et dès à présent votre Espace Client...

- Soyez remboursé(e) plus rapidement
- Réalisez vos demandes facilement
- Profitez de nombreux services avantageux : analyse de devis, prise de rendez-vous médical en ligne...

Deux minutes pour tout comprendre
Visualisez dès maintenant comment fonctionne votre nouvel Espace Client !
[Regarder la vidéo](#)

Vous êtes impatient(e) ? Nous aussi !

Courant mars 2022, un autre email vous sera envoyé pour vous accompagner vers votre nouvel Espace Client.

Merci de votre confiance !
L'équipe Malakoff Humanis

malakoffhumanis.com

Nouvel Espace Client « lancement »

Email aux assurés Santé
– actifs sur Tout M

24/03

malakoff humanis

Faites connaissance avec **votre nouvel Espace Client !**

Bonjour [civilité + nom],

Ça y est, votre Espace Client vous ouvre ses portes !

Vous pouvez désormais profiter de ses nombreux avantages et réaliser toutes vos démarches plus rapidement (demandes de remboursement, estimations de remboursement...).

Créez votre compte en quelques clics, en vous munissant de votre numéro d'adhérent : [xxxxxxx].

Créer votre compte

On vous dit tout : 3 étapes et c'est fait

Étape 1

- Je saisis mes coordonnées en privilégiant mon adresse mail personnelle
- Je renseigne mon numéro d'adhérent à 0 chiffres qui se trouve sur cet email et sur ma carte de tiers payant 2022

Étape 2

- Je garde un oeil sur ma boîte mail pour récupérer le lien sécurisé nécessaire à la création de mon compte
- Puis je clique sur "Activer mon compte"
- Je pense à vérifier mes courriers indésirables/spams au cas où !

Étape 3

- Je crée mon nouveau mot de passe et c'est déjà fini !

Créer votre compte

Besoin d'un coup de main ? Retrouvez notre tuto [ici](#).

Bon à savoir : toutes vos démarches récentes sont bien prises en compte. Vous ne visualisez pas encore vos anciens e-relevés et vos historiques de remboursement ? Soyez rassuré(e), ils seront prochainement disponibles.

Vous avez déjà créé votre nouveau compte ?
[Connectez-vous en cliquant ici.](#)

À très bientôt !

L'équipe Malakoff Humanis

Soyez remboursé(e) plus rapidement. Réalisez vos démarches facilement. Profitez des services et avantages Malakoff Humanis.

La création d'un compte sur le nouvel Espace Client

Créer son compte depuis malakoffhumanis.com

L'espace client particulier est accessible via une redirection du site ToutM ou depuis le site institutionnel du groupe

Pour accéder à la création ou à la connexion, il suffit de suivre ces étapes.

- Cliquer sur « accéder à mon espace »
- Cliquer sur « Santé et prévoyance »
- Cliquer sur « 8 chiffres »

The image shows a sequence of three screenshots from the Malakoff Humanis website, illustrating the steps to reach the 'Espace client Particulier'.

Top Screenshot: The website header includes the Malakoff Humanis logo and navigation links for 'Santé et Prévoyance', 'Retraite', 'Epargne', and 'International'. A red button labeled 'Accéder à mon espace' is visible in the top right corner. Below the header, a banner features a family photo and the text 'Votre espace client Particulier' with another 'Accéder à mon espace' button.

Middle Screenshot: This screen shows the text 'Effectuez facilement toutes vos démarches et suivez vos remboursements' and the same navigation menu and 'Accéder à mon espace' button.

Bottom Screenshot: This screen displays a selection menu titled 'A quel espace souhaitez-vous vous connecter ?'. It contains four buttons: 'Santé & Prévoyance', 'Retraite', 'Epargne', and 'International'. A hand cursor is shown clicking on the 'Santé & Prévoyance' button.

Final Screenshot: This screen asks 'Votre numéro d'adhérent est-il composé de...'. It has three buttons: '8 chiffres', '9 chiffres', and 'Je ne sais pas'. A hand cursor is shown clicking on the '8 chiffres' button. To the right, there is a yellow box with the text 'Retrouvez votre numéro d'adhérent sur votre carte de Tiers Payant ou votre contrat' and an image of a Malakoff Humanis Tiers Payant card.

- 1 Remplir ces zones. (Les informations doivent correspondre avec les informations indiquées sur la carte de tiers payant)
- 2 Le numéro de la carte est présent au recto de la carte. Il y a 8 chiffres.
- 3 Un email sera envoyé pour activer votre compte. (penser au dossier « indésirable »)
- 4 Cliquer sur la coche et le bouton « valider »
- 5 Depuis votre boîte email (penser au dossier « indésirable »), cliquer sur « Activer mon compte »
Ce lien d'activation n'est valable que 24 heures. Un lien peut être régénéré si celui-ci n'est plus valable)
- 6 Créer et personnaliser votre mot de passe en respectant les indications puis valider.

↑ Précédent

Voici l'accès vers votre espace

Accéder à mon espace

Créer mon compte

malakoff humanis

Votre espace Malakoff Humanis

Créez un compte pour accéder à votre espace client.

Nom*

1 Prenom*

Votre date de naissance*

2 N° de carte de tiers payant*

Quel email voulez-vous utiliser pour vous connecter et pour échanger avec nous ?
Nous vous recommandons d'utiliser une adresse email personnelle pour renforcer la sécurité de vos données.

3 Adresse e-mail*

4 Je certifie avoir pris connaissance des [mentions légales](#) et des [conditions générales](#) et je les accepte.*

Valider

malakoff humanis

Bienvenue chez Malakoff Humanis.
Suivez dès maintenant vos opérations et gérez vos contrats depuis votre espace client.

Activer mon compte

Évolution des dates de prélèvement des cotisations

Evolution de l'Espace Client

Pour 166 Assurés, la date de prélèvement va évoluer

- Actuellement 166 assurés sont prélevés en fin de mois,
- A compter d'Avril, la date de prélèvement « standard » passe au début de mois (le 5).
- Ils ont la possibilité de demander de décaler le prélèvement au 10 ou au 15,
- Le Centre de relation Client est spécialement formé pour répondre à cette problématique.

Modèles de communication – Paiements cotisations

Changement de date de prélèvement

Email ou courrier aux assurés payant leur cotisation par prélèvement

A compter du
du 18/03

Objet du mail : Votre paiement Malakoff Humanis

Bandeau : Du nouveau pour le prélèvement de votre cotisation.

Bonjour [Civilité] [Nom],

Vous bénéficiez d'un contrat santé Malakoff Humanis et nous vous en remercions.

Nous souhaitons vous informer que les modalités de règlement de vos cotisations évoluent.

A partir du mois d'avril, la date de prélèvement de votre cotisation change. Elle devient à échoir, c'est-à-dire payable par avance.

Concrètement, que va-t-il se passer ?

Vous n'avez aucune démarche à réaliser. Nos équipes s'occupent de tout.

Vous payez vos cotisations mensuellement :

Le 28 mars, rien ne change. Vous payez votre cotisation mensuelle pour le mois de mars 2022.

A compter d'avril, elle sera prélevée le 5 de chaque mois.

Vous payez vos cotisations trimestriellement :

30 janvier, rien n'a changé. Vous avez payé votre cotisation pour la période de janvier à mars 2022.

Pour le 2^{ème} trimestre, votre paiement sera prélevé le 5 avril pour la période d'avril à juin.

Important : si toutefois vous rencontrez des difficultés pour payer vos cotisations, n'hésitez pas à nous contacter. Nous trouverons une solution ensemble.

Nous restons à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Nous vous remercions pour votre confiance.

L'équipe Malakoff Humanis