

FAQ – Assurance CIGNA

Si, lors de la soumission du formulaire :

1) Je ne connais pas l'information requise - ex : la source du financement EU.

- Veuillez contacter l'EACEA en utilisant l'adresse électronique indiquée dans le formulaire d'enregistrement

2) Je ne sais pas si le volontaire a, ou non, une couverture primaire ou complémentaire.

- D'après les informations transmises, Cigna pourra déterminer si le volontaire possède une couverture primaire ou complémentaire ceci d'après son pays d'origine, d'accueil et sa nationalité

3) Je n'arrive pas à trouver d'information sur la manière de procéder pour obtenir une « Carte Européenne d'assurance santé » (european health insurance card).

- L'organisation d'envoi a pour obligation d'aider le volontaire à obtenir cette carte. Elle peut être obtenue auprès des autorités de santé du pays d'origine/de résidence du volontaire.

4) Le volontaire a déjà débuté son SVE mais n'est pas encore assuré.

- Dans le cas où le volontaire serait enregistré moins de 14 jours avant le début du projet, veuillez indiquer cet élément dans le champ "Remarque/Remark" qui se trouve dans le formulaire d'enregistrement.

5) J'enregistre mon volontaire sur un second projet – ex : le volontaire a déjà fait un SVE court terme et vous souhaitez l'enregistrer sur un projet long terme.

- Veuillez indiquer cet élément dans le champ "Remarque/Remark" qui se trouve dans le formulaire d'enregistrement.

Si, après avoir soumis le formulaire d'enregistrement :

1) Mon écran est blanc après avoir cliqué sur le bouton "Submit" dans le formulaire d'enregistrement.

- Il y a eu une erreur de transmission de données vers CIGNA. Veuillez recommencer l'enregistrement.

2) Je n'ai pas reçu de confirmation email après avoir cliqué sur le bouton "Submit".

- Il y a eu une erreur de transmission de données vers CIGNA. Veuillez recommencer l'enregistrement.

3) Le volontaire n'a pas reçu de courriel de bienvenue.

- Veuillez contacter l'Agence Exécutive en donnant la date d'enregistrement, le nom et la date de naissance du volontaire. Ils assureront le suivi auprès de CIGNA.

4) Vous avez fait une erreur dans les données renseignées lors de l'enregistrement.

- Veuillez contacter CIGNA dès que possible en utilisant l'adresse dédiée : clientservice2@cigna.com