

## 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](mailto:clientservice2@cigna.com)