

Cher(e) adhérent(e),

L'épidémie de Covid-19 qui frappe le monde entier est un défi sanitaire qui touche aussi notre système d'assurance santé. Nous tenons à vous réaffirmer que votre assurance santé couvre bien tous les éventuels frais liés à cette épidémie, dans les conditions de votre contrat.

Compte tenu des mesures de confinement qui s'imposent à tous, les bureaux du CARPS vont devoir fermer pour la plus grande partie et les équipes du CARPS vont adapter leurs méthodes de travail, par la mise en place de télétravail depuis leur domicile.

Afin de faciliter ce télétravail, merci de bien vouloir adresser vos demandes de remboursement exclusivement par email à l'adresse [claims@carps.fr](mailto:claims@carps.fr)

De même pour vos demandes de prise en charge [pec@carps.fr](mailto:pec@carps.fr) (merci de préciser Nom, prénom de l'hospitalisé ; Nom et adresse de l'hôpital ; Fax ou email adresse de service d'admission ; Date d'entrée à l'hôpital ; Devis ; Nature d'hospitalisation)

Par ailleurs, pour ceux d'entre vous qui ne nous ont pas transmis de RIB, merci de le faire afin de faciliter les procédures de remboursement.

D'une manière générale, nous vous recommandons de traiter vos demandes par l'intermédiaire de l'espace adhérent qui vous est réservé sur notre site [www.carps.fr](http://www.carps.fr)

Nous mettons tout en œuvre pour que ces dispositions n'affectent pas la qualité du service auquel vous êtes habitués. Nous ne pouvons toutefois exclure certains retards dans les procédures de remboursement ou dans nos réponses. Veuillez nous en excuser, ce ne sera que temporaire.

Nous restons particulièrement à votre écoute dans cette période difficile et vous remercions pour votre confiance.

**Thierry DANA**  
Directeur général



Dear Member,

Covid-19 pandemic, which hits the whole world is a health challenge which concerns also our health insurance policy. We would like to emphasize again that your health insurance covers any possible health cost link to this pandemic, according to the benefits of your contract.

Due to binding containment measures, CARPS offices will largely have to close and its teams will have to adapt their working methods through teleworking.

In order to facilitate this teleworking, we advise you to send your claims only by email to the email address [claims@carps.fr](mailto:claims@carps.fr)

For the guarantees of payment [almis@carps.fr](mailto:almis@carps.fr)

Please send us the following information: First and last name of hospitalized person; Name and address of hospital; Fax or email address of the reception center; Start date of hospitalization; Reason for hospitalization; Currency

Also, for those who did not give us yet their bank account number (IBAN) please do so, in order to facilitate the reimbursement process by bank transfer.

More generally, we would advise you to address your claims and requests through your Members Area on our site [www.carps.fr](http://www.carps.fr)

In this context we are doing all our best to maintain our quality of service. However, we cannot guarantee that there will be no delay in our claim processing or in our answers. If this happens, please accept our apologies, this will only be temporary.

We remain at your full disposal in this difficult period and thank you for your confidence.

**Thierry DANA**  
*Managing director*

尊敬的會員，

席捲全球的 Covid-19 大流行是一項挑戰，也關係到我們的健康保險政策。我們想再次強調，根據您的合約，您的健康保險涵蓋了與此流行病有關的篩檢及治療費用。

由於法國政府採取的隔離措施，CARPS 辦公室將不得不關閉，其團隊將不得不通過遠程辦公來調整其工作方法。

為了方便我們遠程辦公，我們建議您僅通過電子郵件將索賠醫療單據發送到電子郵件地址 [claims@carps.fr](mailto:claims@carps.fr)

住院直接付款給醫院證明 請電郵 [almis@carps.fr](mailto:almis@carps.fr)

請提供：住院者的姓名；醫院名稱和地址；住院部門的傳真或電子郵件地址；住院開始日期；住院原因；貨幣

另外，對於尚未提供銀行帳號（IBAN）的人，也請提供，以便我們通過銀行轉帳進行理賠。

一般而言，我們建議您通過我們網站 [www.carps.fr](http://www.carps.fr) 上的“會員專區”上載醫療單據要求退費。

在這種情況下，我們將竭盡全力保持我們的服務質量。但是，我們不能保證在我們的索賠處理或答覆中不會有任何延誤。如果發生這種情況，請接受我們的道歉，這只是暫時的。

在此困難時期，我們將竭誠為您服務，並感謝您的信任。

CARPS 總經理  
Thierry DANA