

Cher membre,

Suite aux décisions gouvernementales déjà prises ou à venir en raison du coronavirus, nous souhaitons vous informer des répercussions éventuelles sur les services de la CMCM :

#### 1. Délais de traitement de vos demandes de remboursement

En raison d'une récente augmentation des demandes de remboursement et parallèlement d'un nombre plus restreint de personnes disponibles pour les gérer, il est un fait que le délai de traitement de vos demandes de remboursement cumulera un retard. Nous vous remercions pour votre compréhension.

→ Vous avez la possibilité de consulter les délais de remboursement par service sur notre site web [www.cmcm.lu](http://www.cmcm.lu), rubrique FAQ/Remboursements.

#### 2. Points d'accueil CMCM

Afin d'éviter au maximum la propagation du virus, **nos bureaux resteront fermés au public jusqu'au nouvel ordre**. Merci de nous envoyer vos demandes de remboursement par courrier postal, courriel ou via notre application mobile.

→ L'app CMCM peut être téléchargée gratuitement sur votre smartphone et vous permet de nous envoyer vos demandes de remboursement et de consulter leur suivi en temps réel.

Nos lignes téléphoniques étant extrêmement saturées, le moyen le plus efficace de nous joindre est la voie électronique (e-mail / application mobile CMCM).

#### 3. CMCM-Assistance lors de vos voyages à l'étranger :

Si vous planifiez des vacances à l'étranger ou si vous êtes en déplacement à l'étranger, sachez que le service d'assistance médicale, accessible par téléphone au 44 44 44 restera disponible 24h/24 et 7j/7 et ceci dans le monde entier. Nous vous conseillons cependant de vous renseigner au préalable sur les zones à risques et d'éviter tout voyage dans ces régions !

#### 4. Décision Gracieuse du Conseil d'Administration de la CMCM :

En ligne avec les statuts de la CMCM, le Conseil d'Administration de la CMCM a pris la Décision Gracieuse suivante : chaque membre existant qui se trouve en période stage (de même que tout nouveau membre) recevra la prise en charge prévue dans le catalogue des prestations souscrit auprès de notre Mutuelle pour le cas d'une hospitalisation avec le diagnostic « virus Covid-19 » et se verra donc libéré de la période de stage pour ce cas précis.

#### 5. Évolution et actualités

N'hésitez pas à consulter régulièrement notre site web [www.cmcm.lu](http://www.cmcm.lu) ou notre page facebook pour rester au courant de toute nouveauté concernant nos services.