

Assurance Soins de santé - ING

Transition du passage de MedExel vers ETHIAS

PERIODE DE TRANSITION

Pourquoi ce changement ?

Votre employeur a souscrit auprès d’Ethias une assurance Soins de santé pour les membres de son personnel (actifs et retraités). Jusqu’à présent, ce contrat était géré par la société MedExel qui cessera prochainement ses activités. Ethias reprendra la gestion de votre contrat à partir du 01/01/2026.

Quand débute la couverture ?

Votre couverture débute à partir du 1er janvier 2026, date à laquelle Ethias reprendra la gestion de votre assurance Soins de santé, précédemment gérée par MedExel.

Nous mettons tout en œuvre pour assurer une transition fluide avec le souci de vous offrir un service de qualité.

Dois-je faire quelque chose pour rester assuré ?

Vous n'avez rien à faire pour rester assuré.

Toutes vos informations ont été transférées automatiquement de MedExel à Ethias. Vous êtes donc pleinement couvert à partir du 1er janvier 2026, sans aucune démarche supplémentaire de votre part.

Est-ce que toute ma famille est toujours bien assurée ?

Oui, votre famille reste bien assurée.

Les membres de votre famille qui étaient couverts dans le cadre de votre contrat le sont toujours. Toutes les données ont été transférées de MedExel à Ethias, ce qui garantit la continuité de la couverture sans interruption.

Vous pouvez consulter vos garanties :

- Dans votre Espace Client ou votre App Ethias. Vous pourrez créer votre compte dans le courant du mois de décembre dès réception de votre attestation d'assurance.
- Dans le courrier que vous avez reçu ou recevrez prochainement contenant votre attestation d'assurance et numéro AssurCard.

À noter que toute modification des bénéficiaires de votre famille communiquée après le 1er septembre 2025 fera l'objet d'une attestation de couverture complémentaire au mois de janvier 2026. Dans ce cas, il est donc normal que la liste des personnes couvertes ne soit pas à jour.

Puis-je toujours utiliser le portail MedExel ?

Oui, jusqu'au 31 décembre 2025 inclus, vous pouvez continuer à utiliser le portail MedExel pour toutes vos demandes de remboursement.

Attention : dès le 15 décembre 2025, MedExel n'acceptera plus les communications papier — seules les démarches digitales seront possibles jusqu'à la fin de l'année.

À partir du 1er janvier 2026, toutes les déclarations et demandes devront être envoyées à Ethias, via l'Espace Client ou votre App Ethias (conseillé), par e-mail ou par courrier postal.

J'ai une hospitalisation en cours ou des frais de soins de santé, comment se passe la transition ?

Rassurez-vous, votre dossier est entre de bonnes mains.

Ethias reprendra les dossiers en cours et assurera le traitement des demandes encore ouvertes. Les données pertinentes seront transférées depuis MedExel afin de garantir une continuité sans interruption.

Important à savoir : ces dossiers ne seront pas visibles dans l'Espace Client Ethias, qui affichera uniquement les nouvelles hospitalisations introduites à partir du 1er janvier 2026.

Conformément à la législation belge, vous disposez d'un délai de 3 ans à compter de la date de prestation pour introduire une demande de remboursement.

Jusqu'au 31 décembre 2025 inclus, vous pouvez continuer à utiliser le portail MedExel pour toutes vos demandes de remboursement.

Attention : dès le 15 décembre 2025, n'envoyez plus aucun courrier papier à MedExel — seules les démarches digitales seront possibles jusqu'à la fin de l'année.

À partir du 1er janvier 2026, toutes les déclarations et demandes devront être envoyées à Ethias, via l'Espace Client ou votre App Ethias (conseillé), par e-mail ou par courrier postal.

Comment transmettre une adresse e-mail si je n'en ai pas communiqué ou si je souhaite la changer ?

Vous pouvez modifier votre adresse e-mail depuis votre Espace Client. Vous pourrez créer votre compte dans le courant du mois de décembre dès réception de votre attestation d'assurance.

1. Connectez-vous à votre Espace Client ou votre App Ethias.
2. Sur l'écran d'accueil, cliquez sur « Modifier mes données ».

Couverture et Factures

Où puis-je consulter mes garanties ?

Vous pouvez consulter vos garanties :

- Si vous êtes employés actifs, dans la brochure PDF reprenant les détails de votre couverture : [télécharger la brochure](#)
- Dans le courrier que vous recevrez dans le courant du mois de décembre contenant votre attestation d'assurance et numéro AssurCard.
- Dans votre Espace Client ou votre App Ethias. Vous pourrez créer votre compte dans le courant du mois de décembre dès réception de votre attestation d'assurance.

Est-ce que je bénéficie toujours des mêmes garanties ?

Les modalités de couverture dont vous disposez auprès de Medexel jusqu'au 31 décembre 2025 resteront inchangées lors du transfert auprès d'Ethias au 1er janvier 2026.

Vous continuez donc à bénéficier des mêmes garanties, sans interruption.

Qui est assuré dans ma famille ?

Les membres de votre famille qui sont assurés dans le cadre de votre contrat sont mentionnés :

- Dans le courrier que vous recevrez dans le courant du mois de décembre contenant votre attestation d'assurance et numéro AssurCard.
- Dans votre Espace Client ou votre App Ethias. Vous pourrez créer votre compte dans le courant du mois de décembre dès réception de votre attestation d'assurance

Comment ajouter/retirer un assuré à mon contrat Hospitalisation ?

Jusqu'au 31 décembre 2025 inclus, vous devez signaler tout changement d'assuré à MedExel.

À partir du 1er janvier 2026, vous pouvez envoyer un e-mail à l'adresse contrat.ing@ethias.be avec les informations suivantes :

Objet de l'e-mail : Modification de la composition de mon contrat hospitalisation

Dans le cadre de ma couverture hospitalisation dont voici les références :

N° de client :

N° de contrat :

N° de famille :

N° d'Assurcard (004-):

(Merci de compléter au moins 2 champs sur les 4 disponibles)

Veillez tenir compte du fait que la composition de mon ménage se modifie comme suit :

Nom :

Prénom :

Date de naissance :

Ajout ou suppression :

Cause (décès, déménagement, couverture via un autre contrat)

Puis-je conserver mon assurance Soins de santé à titre individuel ?

Oui, sous certaines conditions :

Si vous prenez votre retraite, vous pouvez demander une offre de continuité à titre individuel. Si vous perdez le bénéfice de l'assurance hospitalisation indépendamment de votre volonté (par exemple en cas de licenciement) et que vous avez été couvert de manière ininterrompue pendant au moins deux ans, vous pouvez demander une offre de continuité à titre individuel, sans stage et sans formalité médicale.

Pour tout autre situation ou pour demander une offre de continuité à titre individuel, envoyez un e-mail à contrat.ing@ethias.be ou un courrier postal à Ethias voie Gisèle Halimi 10, 4000 Liège, en précisant :

- Votre numéro de contrat
- Votre numéro de famille
- Ou votre numéro de carte Assurcard (004-)
- La raison de votre demande

Comment demander une attestation de couverture ou de fin de couverture ?

Vous pouvez demander une attestation de couverture ou de fin de couverture par e-mail à l'adresse contrat.ing@ethias.be ou par courrier postal à Ethias voie Gisèle Halimi 10, 4000 Liège, en précisant :

- Votre numéro de contrat
- Votre numéro de famille
- Ou votre numéro de carte Assurcard (004-)
- La raison de votre demande

Comment souscrire aux couvertures Soins de santé ?

La souscription à l'assurance Soins de santé s'effectue par l'intermédiaire de votre employeur. Nous vous invitons donc à prendre contact avec votre employeur, qui pourra vous fournir le formulaire de demande d'adhésion et vous informer des modalités à suivre.

Quand vais-je recevoir ma facture ?

Vous recevrez votre facture dans le courant du premier trimestre 2026.

Comment modifier mes préférences de facturation ?

Pour modifier la façon de recevoir vos factures (e-mail, Zoomit, Doccle ...), rien de plus simple :

- Connectez-vous à l'Espace Client ou l'App Ethias. Vous pourrez créer votre compte dans le courant du mois de décembre dès réception de votre attestation d'assurance.
- Cliquez sur le bouton « Modifier mes données ».
- Puis sur « Modifier » à côté de votre mode de réception actuel.

Comment obtenir un duplicata de ma facture ?

Pour consulter vos factures, rien de plus simple :

- Connectez-vous à l'Espace Client ou l'App Ethias. Vous pourrez créer votre compte dès réception de votre attestation d'assurance.
- Cliquez sur le bouton « Gérer mes factures ».

Comment domicilier ma facture ou poursuivre ma domiciliation Medexel ?

Les domiciliations en cours chez Medexel doivent être renouvelées chez Ethias à votre demande

Dans le courant du mois de décembre, vous recevrez un courrier contenant votre attestation d'assurance et numéro AssurCard. Ce courrier reprendra un lien vers le formulaire de demande de domiciliation à utiliser pour un traitement rapide.

Comment gérer le fractionnement de ma prime ?

Non, les primes sont facturées mensuellement et payées par domiciliation (voir « [comment domicilier ma facture ou poursuivre ma domiciliation MedExel](#) »)

Je n'ai pas encore ma facture Ethias, suis-je couvert ?

Oui, si vous faisiez partie des bénéficiaires de l'assurance hospitalisation gérée par MedExel jusqu'au 31 décembre 2025, vous conservez automatiquement le bénéfice de l'assurance à partir du 1er janvier 2026 auprès d'Ethias.

Votre couverture sera donc bien active à partir du 1er janvier 2026, indépendamment de la date d'envoi de la facture.

AssurCard

Vais-je recevoir une nouvelle AssurCard ?

Oui, Ethias vous transmettra, ainsi qu'aux membres de votre famille affiliés, un nouveau numéro AssurCard (commençant par 004) avant la fin de l'année 2025. Ultérieurement, vous recevrez également une carte physique. Il n'est pas nécessaire d'avoir la carte sur vous, son numéro suffit (vous le trouvez dans votre Espace Client ou votre App Ethias). Ce numéro pourra être utilisé pour déclarer les hospitalisations à partir du 1er janvier 2026.

Puis-je utiliser ma carte actuelle jusqu'à réception de la nouvelle ?

L'ancienne AssurCard est valable pour les hospitalisations jusqu'au 31 décembre 2025.

Le nouveau numéro Ethias sera valable pour les hospitalisations à partir du 1er janvier 2026.

Je n'ai pas ou plus mon AssurCard, que faire ?

Pas d'inquiétude ! Il n'est pas nécessaire d'avoir votre AssurCard pour déclarer une hospitalisation, fournir son numéro suffit.

Vous pouvez consulter le numéro AssurCard :

- Dans votre Espace Client ou votre App Ethias. Vous pourrez créer votre compte dans le courant du mois de décembre dès réception de votre attestation d'assurance.
- Dans le courrier que vous recevrez dans le courant du mois de décembre contenant votre attestation de couverture et numéro AssurCard

AssurPharma

Vais-je recevoir un nouveau code-barres Assurpharma ?

Oui, Ethias vous transmettra votre nouveau code-barres Assurpharma avant la fin de l'année 2025. Celui-ci sera valable à partir du 1er janvier 2026 pour tous les membres de votre famille affiliés.

Puis-je utiliser l'ancien code-barres jusqu'à réception du nouveau ?

L'ancien code-barres est valable pour les achats en pharmacie jusqu'au 31 décembre 2025. Le nouveau code-barres sera valable pour tous vos achats en pharmacie à partir du 1er janvier 2026.

Je n'ai pas ou plus mon code-barres AssurPharma, que faire ?

Pas d'inquiétude !

Une version digitale sera disponible dans votre Espace Client ou votre App Ethias. Le code-barres sera valable pour tous vos achats en pharmacie à partir du 1er janvier 2026.

J'ai reçu deux code-barres AssurPharma, lequel dois-je utiliser ?

Si vous avez reçu deux code-barres de la part d'Ethias, vous pouvez utiliser l'un ou l'autre.

Espace Client

À partir de quand puis-je activer mon Espace Client Ethias ?

Vous pourrez activer votre Espace Client dans le courant du mois de décembre dès réception du courrier contenant votre attestation d'assurance et votre numéro AssurCard. À partir du 1er janvier 2026, rendez-vous sur votre Espace Client ou votre App Ethias pour consulter vos garanties, déclarer vos sinistres et suivre vos dossiers.

Seul le titulaire principal du contrat peut activer l'accès à l'[Espace Client](#) ou à l'[App Ethias](#). Il pourra y consulter les dossiers des membres de sa famille pour autant que ceux-ci aient signé l'accord RGPD.

Est-ce qu'Ethias dispose d'une App pour introduire des demandes de remboursement ?

Oui, Ethias propose une application mobile en français et en néerlandais qui vous permet de :

- consulter vos garanties,
- suivre votre dossier de demande d'intervention à partir de 2026
- transmettre rapidement et en toute sécurité vos documents et notes de frais

Télécharger [l'App Ethias](#) dans le courant du mois de décembre dès réception du courrier contenant votre attestation de couverture et votre numéro AssurCard.

Qui peut accéder à l'Espace Client ou l'App Ethias ?

Seul le titulaire principal du contrat peut activer l'accès à l'Espace Client ou à l'App Ethias. Il pourra y consulter les dossiers des membres de sa famille pour autant que ceux-ci aient signé l'accord RGPD.

Je ne vois pas tous les membres de ma famille dans l'Espace Client, que faire ?

Pour qu'un membre majeur de votre famille soit visible dans l'Espace Client :

- Affiliez d'abord le membre à votre contrat (*voir [Comment ajouter/retirer un assuré à mon contrat ?](#)*)
- Si le membre est bien affilié mais reste invisible, il doit signer l'accord RGPD.

Vous pouvez nous transmettre cet accord RGPD via l'Espace Client :

- Connectez-vous à l'Espace Client ou l'App Ethias. Vous pourrez créer votre compte dans le courant du mois de décembre dès réception de votre attestation d'assurance.
- Cliquez sur votre contrat Soins de santé.
- Téléchargez et signez le formulaire RGPD
- Envoyez une photo de celui-ci via le bouton « Envoyer un document à Ethias »

Déclaration

J'ai une hospitalisation prévue, comment dois-je la déclarer ?

Jusqu'au 31 décembre 2025 inclus, vous pouvez déclarer votre hospitalisation avec l'Assurcard de Medexel.

Toute hospitalisation à partir du 1er janvier 2026 doit être déclarée avec votre nouveau numéro Assurcard Ethias (004-) via l'Espace Client, sur www.assurcard.be ou via la borne AssurCard à l'hôpital. N'oubliez pas d'informer l'hôpital du numéro Assurcard utilisé.

Comment transmettre des frais ou documents à Ethias ?

Jusqu'au 31 décembre 2025 inclus, vous pouvez continuer à utiliser le portail MedExel pour toutes vos demandes de remboursement.

Attention : dès le 15 décembre 2025, MedExel n'acceptera plus les communications papier — seules les démarches digitales seront possibles jusqu'à la fin de l'année.

À partir du 1er janvier 2026, tous vos frais et documents devront être envoyés à Ethias, via l'Espace Client ou l'App Ethias (conseillé), par e-mail ou par courrier postal. [En savoir plus](#)

Dois-je fournir mon numéro de compte bancaire à Ethias ?

Vérifiez attentivement les données qu'Ethias possède à votre sujet dans votre Espace Client ou votre App Ethias (disponible dès réception de votre attestation d'assurance dans le courant du mois de décembre) et demandez à chaque membre majeur de votre famille de faire de même.

Contrôlez votre numéro de compte bancaire. Vous pouvez le modifier via l'Espace Client. Chaque membre majeur du foyer peut choisir de recevoir les remboursements de ses frais médicaux sur son propre compte bancaire.

Vous ne voyez pas les membres majeurs de votre famille ? voir [Je ne vois pas tous les membres de ma famille dans l'Espace Client, que faire ?](#)

Y a-t-il une date limite pour les demandes de remboursement ?

La législation belge prévoit que ces demandes doivent parvenir à l'assureur dans un délai de 3 ans après la date de la prestation.

Jusqu'au 31 décembre 2025 inclus, vous pouvez continuer à utiliser le portail MedExel pour toutes vos demandes de remboursement.

Attention : dès le 15 décembre 2025, MedExel n'acceptera plus les communications papier — seules les démarches digitales seront possibles jusqu'à la fin de l'année.

À partir du 1er janvier 2026, toutes vos demandes devront être envoyées à Ethias, via l'Espace Client ou App Ethias (conseillé), par e-mail ou par courrier postal. [En savoir plus](#)

Quels frais ou documents transmettre à Ethias ?

À partir du 1er janvier 2026, envoyez-nous les informations suivantes en cas de frais pour :

Appareils auditifs, prothèses ou orthodontie

- la facture avec le montant que vous avez payé
- la preuve de remboursement par la mutualité (sauf si ce montant figure déjà sur la facture)

Lunettes ou lentilles :

- la facture avec le montant que vous avez payé, en mentionnant le prix des verres et de la monture
- la preuve de remboursement de la mutuelle
- la prescription mentionnant la dioptrie (délivré par un ophtalmologiste ou un opticien)

Kinésithérapie, ostéopathie, chiropraxie, logopédie, psychologue, psychiatre :

- la facture avec le montant que vous avez payé ainsi que toutes les dates des consultations
- la preuve de remboursement de la mutuelle
- en cas de traitement rhumatologique : ajouter une copie de la prescription (pour un remboursement plus élevé)

Imagerie médicale ou traitements sous anesthésie :

- la facture
- la preuve de remboursement de la mutuelle (sauf si ce montant figure déjà sur la facture)

Hospitalisation de jour en cas de fracture sans séjour à l'hôpital :

- les factures de l'hôpital
- les justificatifs de remboursement de la mutuelle
- une attestation de votre médecin mentionnant la période d'immobilisation (date de pose et de retrait du matériel d'immobilisation)

Produits pharmaceutiques ou matériel médical :

- les attestations BVAC relatives à l'achat de médicaments (de préférence via votre code-barres Assurpharma)
- la facture du matériel
- un rapport médical unique mentionnant la nature de votre affection, la date du diagnostic et les traitements et/ou le matériel prescrits

Dois-je rembourser Ethias pour des frais non couverts ?

Si Ethias doit récupérer une partie d'un montant avancé via Assurcard, cela se fera par compensation avec des frais ultérieurs.

Vous n'avez donc rien à payer dans un premier temps. Si nécessaire, vous recevrez le numéro de compte d'Ethias pour régler le solde restant.

Quels sont les délais de remboursement ?

Ethias s'engage à maintenir ou améliorer les délais actuels.

Mes limites de remboursement vont-elles changer au 1er janvier 2026 ?

Non, rien ne change concernant le montant maximal que vous pouvez récupérer

Vais-je recevoir de nouveaux formulaires d'accompagnement à joindre à mes demandes de remboursement ?

Ethias ne travaille pas avec des formulaires d'accompagnement. Il suffit de transmettre les documents nécessaires à Ethias. [En savoir plus](#)

Le système d'Ethias peut les traiter automatiquement dans la garantie appropriée de votre contrat.

Comment puis-je transmettre les attestations BVAC à Ethias ?

Pour vos achats en pharmacie à partir du 01/01/2026, utilisez votre nouveau code-barres Assur-pharma.