



2024: Further improving, simplifying, and greening the PMO service for pensioners

In the first months of 2024, the PMO will introduce a series of innovations and improvements in the way it communicates with you and processes your requests and documents. The aim is to make processes and procedures easier, reduce formalities and unnecessary paper usage, and bring PMO services as close to every pensioner as possible.

For each of the new initiatives described below, detailed information and guidance will be provided prior to implementation. The summaries below are intended to keep you informed of what is to come and to prepare you to make the most of the PMO's constantly improving services.

Coming soon: a single phone number to contact the Paymaster Office (PMO)

A single MyPMO phone number will replace all current phone lines by topic, unit, or location. This will make your life easier by eliminating the risk of calling wrong numbers and contacting wrong PMO teams. You will be able to get an answer whatever the subject of your question on the services of the PMO by dialing this one number, in particular for any urgent or complex cases for which you have not obtained enough information on Staff Matters.

You may wish to already save the MyPMO single number + 32 229 11111 and stay tuned for the launch date and more detailed information.

The PMO Mobile application is evolving to keep JSIS health insurance in your pocket

Two years after making it possible to request medical reimbursements without scanning and saving documents in multiple locations, the PMO Mobile app will be even closer to you. It already lets you do over 90% of what you used to do in JSIS online. With PMO Mobile you can submit and follow-up on reimbursement requests, including for prior authorisation and for recognition of serious illness. You can use the camera of your phone to add supporting documents, track the status of your claims, view your account sheets and JSIS insurance certificates, ask questions about reimbursements... and much more.

To make your JSIS activities easier than ever before, the PMO Mobile app, currently web-based, will become available to download in app stores under a brand-new name - MyPMO. Always visible on your mobile device screen, it will bring enhanced features, and something long awaited by pensioners: the opportunity to customise. You will no longer see what you don't need on your screen - you will instead be able to select what you use most often and want to see first, making the MyPMO app truly yours. It will also work on a PC, including at the current address <https://webgate.ec.europa.eu/PMOMOBILE/>. It will allow switching to and from a mobile device in full synchronisation, so anything you start on one device you can continue on another, keeping in place the data already entered.

Corrections to JSIS reimbursement requests

In December 2023, the PMO came up with a solution to the problem whereby minor errors and omissions made your entire reimbursement claim invalid, forcing you to start over. Now, when you submit your request, a pop-up box appears on your screen to inform you that you can reopen and edit the request until midnight Brussels time. During this period, you may return to your request and correct any omissions or inaccuracies before it is sent for processing. This new functionality can be used on JSIS online and in PMO Mobile, and will also be available on the new MyPMO app.

A first step towards effortless reimbursement of medical expenses in Belgium

In October, the PMO signed an agreement regarding the integration of the JSIS into MyCareNet, a platform for the direct transmission of medical bills between health care providers and the Belgian “mutualités”. Technical developments are ongoing and if all goes according to plan, by April 2024 your GP will be able to send your medical bill directly to the JSIS for processing. Specialist doctors, dentists and pharmacies will follow. This will greatly alleviate the administrative burden to get reimbursement of medical costs

The use of MyCareNet will be limited to JSIS affiliates who have their official residence in Belgium. MyCareNet only functions as a tool to transmit data. To ensure the bill of the medical practitioner is transferred to the JSIS, confirmation of the identity of JSIS affiliates is required. This identification will be done on the basis of the national number (the so-called NISS or BIS numbers) that you receive when registering as a resident. For this purpose, in early 2024 you will be invited to enter your national registration number into JSIS online or My PMO (currently PMO Mobile) in full privacy and security. Stay tuned for details!

Your pension slip goes digital

The PMO has been sending by post 180,000 pension slips per year. In most cases, these pension slips contain the same amounts as in the previous month, while their negative effects on the environment are significant. Therefore in 2024, pension slips on paper are expected to be sent only to pensioners who are not using paperless services, and only when the amount of the pension paid differs from that of the previous month.

You will still be able to check your digital pension slip anytime by using MyRemote and SYSPER Post Activity. All your pension slips will be available to download in SYSPER. PMO IT teams also remain available to help with any EU Login issues preventing you from using the IT applications. Additional information and support to make this transition smooth for you will be provided as well.

You may not need to send life declarations anymore

Life declarations required every year can represent an additional administrative burden for many pensioners, therefore the PMO has found solutions to progressively use other ‘Life

indicators'. From autumn 2023, pensioners who have requested and received prior authorisation or direct billing are not asked to submit life declarations the following year. This has already reduced the number of life declarations requested by 65%.

By the end of 2024, pensioners claiming any JSIS reimbursement in their name will no longer be asked to complete a life declaration in the one or two years following the medical consultation. In practical terms this means that eventually, for many people who go to the doctor at least once a year, no more life declarations will be required.

To stay connected, keep track of and manage your reimbursements, pensions, and other rights, you need EU Login.

Secured with two-factor authentication, it ensures the safety and security of your sensitive personal data while making it possible for you to consult all your important documents, take actions, send questions and requests to the PMO.

The PMO stands ready to help you create an EU Login account or solve any issues:

- By email: PMO-IT-APPLICATIONS@ec.europa.eu
- By phone: **+32 229 768 88** – Monday to Friday between 9.30 a.m. and 12.30 p.m.

More info is available at <https://ec.europa.eu/pmo/guide/eu-login.html>



2024 : Poursuivre l'amélioration, la simplification et l'écologisation du service PMO pour les retraités

Au cours des premiers mois de l'année 2024, le PMO introduira une série d'innovations et d'améliorations dans la manière dont il communique avec vous et traite vos demandes et documents. L'objectif est de faciliter les processus et les procédures, de réduire les formalités et l'utilisation inutile de papier, et de rapprocher, autant que possible, les services du PMO de chaque pensionné.

Pour chacune des nouvelles initiatives décrites ci-dessous, des informations et des conseils détaillés seront fournis avant la mise en œuvre. Les résumés ci-dessous ont pour but de vous tenir informés de ce qui est à venir et de vous préparer à tirer le meilleur parti des services du PMO, qui ne cessent de s'améliorer.

Bientôt un numéro de téléphone unique pour contacter le Paymaster Office (PMO)

Un seul numéro de téléphone MyPMO remplacera toutes les lignes téléphoniques actuelles par thème, unité ou lieu. Cela vous facilitera la vie en éliminant le risque d'appeler de mauvais numéros et de contacter les mauvaises équipes PMO. Vous pourrez obtenir une réponse, quel que soit l'objet de votre question, sur les services du PMO en composant ce numéro unique, notamment pour les cas urgents ou complexes pour lesquels vous n'avez pas obtenu suffisamment d'informations sur Staff Matters.

Vous pouvez d'ores et déjà enregistrer le numéro unique MyPMO + **32 229 11111** et rester à l'écoute pour connaître la date de lancement et obtenir des informations plus détaillées.

L'application mobile PMO évolue pour que l'assurance maladie RCAM reste dans votre poche

Deux ans après avoir rendu possible la demande de remboursement de frais médicaux sans avoir à scanner et à sauvegarder des documents à plusieurs endroits, l'application PMO Mobile se rapproche encore plus de vous. Elle vous permet déjà de faire plus de 90 % de ce que vous aviez l'habitude de faire dans le RCAM en ligne. Avec PMO Mobile, vous pouvez introduire des demandes de remboursement et en assurer le suivi, y compris pour l'autorisation préalable et la reconnaissance de maladies graves. Vous pouvez utiliser l'appareil photo de votre téléphone pour ajouter des pièces justificatives, suivre l'état d'avancement de vos demandes, consulter vos décomptes et vos attestations de couverture RCAM, poser des questions sur les remboursements... et bien d'autres choses encore.

Afin de faciliter encore plus vos activités concernant le RCAM, l'application PMO Mobile, actuellement accessible depuis un navigateur internet, sera disponible au téléchargement dans les app stores sous un tout nouveau nom - MyPMO. Toujours visible sur l'écran de votre appareil mobile, elle apportera des fonctionnalités améliorées et une chose attendue depuis longtemps par les retraités : la possibilité de la personnaliser. Vous ne verrez plus sur votre écran ce dont vous n'avez pas besoin. Vous pourrez au contraire sélectionner ce que vous utilisez le plus souvent et que vous voulez voir en premier, ce qui fera de l'application MyPMO une véritable application conçue pour vous. Elle fonctionnera également sur un PC, y compris à l'adresse actuelle <https://webgate.ec.europa.eu/PMOMOBILE/>, et permettra de passer à un appareil mobile et de revenir en synchronisation complète, de sorte que tout ce que vous commencez sur un appareil, vous pouvez le poursuivre sur un autre en conservant les données déjà saisies.

Corrections des demandes de remboursement du RCAM

En décembre 2023, le PMO a trouvé une solution au problème des erreurs et omissions mineures qui rendaient votre demande de remboursement invalide et vous obligeaient à tout recommencer. Désormais, lorsque vous soumettez la demande, une fenêtre contextuelle apparaît sur votre écran pour vous informer que vous pouvez rouvrir et modifier la demande jusqu'à minuit, heure de Bruxelles. Pendant cette période, vous pouvez

revenir à votre demande et corriger toute omission ou inexactitude avant qu'elle ne soit traitée. Cette nouvelle fonctionnalité peut être utilisée sur le RCAM en ligne et sur PMO Mobile, et sera également disponible sur la nouvelle application MyPMO.

Un premier pas vers le remboursement sans effort des frais médicaux en Belgique

En octobre, le PMO a signé un accord concernant l'intégration du RCAM dans MyCareNet, une plateforme pour la transmission directe des factures médicales entre les prestataires de soins de santé et les mutualités belges. Les développements techniques sont en cours et, si tout se passe comme prévu, d'ici avril 2024, votre médecin généraliste pourra envoyer votre facture médicale directement au RCAM pour traitement. Les médecins spécialistes, les dentistes et les pharmacies suivront. La charge administrative liée au remboursement des frais médicaux s'en trouvera considérablement allégée

L'utilisation de MyCareNet sera limitée aux affiliés du RCAM qui ont leur résidence officielle en Belgique. MyCareNet fonctionne uniquement comme un outil de transmission de données. Pour que la facture du médecin soit transférée au RCAM, il est nécessaire de confirmer l'identité des affiliés du RCAM. Cette identification se fera sur la base du numéro national (les numéros NISS ou BIS) que vous avez reçu lors de votre enregistrement en tant que résident. À cette fin, début 2024, vous serez invité(e) à introduire votre numéro d'enregistrement national dans le JSIS en ligne ou dans My PMO (actuellement PMO Mobile) en toute confidentialité et sécurité. Restez à l'écoute pour plus de détails !

Votre fiche de pension devient numérique

Le PMO envoie par la poste 180 000 fiches de pension par an. Dans la plupart des cas, ces bulletins de pension contiennent exactement les mêmes montants que le mois précédent, alors que leurs effets négatifs sur l'environnement sont importants. Par conséquent, en 2024, les bulletins de pension sur papier ne devraient plus être envoyés qu'aux pensionnés qui n'utilisent pas les services « paperless » et uniquement lorsque le montant de la pension versée diffère de celui du mois précédent.

Vous pourrez toujours consulter votre fiche de pension numérique à tout moment en utilisant MyRemote et SYSPER Post Activity. Tous vos bulletins de pension pourront être téléchargés dans SYSPER. Les équipes informatiques du PMO restent également disponibles pour vous aider à résoudre les problèmes de connexion à EU Login qui vous empêchent d'utiliser les applications informatiques. Des informations et un soutien supplémentaires vous seront également fournis afin de faciliter la transition.

Il se peut que vous n'ayez plus besoin d'envoyer des déclarations de vie

Les déclarations de vie exigées chaque année peuvent représenter une charge administrative supplémentaire pour de nombreux pensionnés, c'est pourquoi le PMO a trouvé des solutions pour utiliser progressivement d'autres "indicateurs de vie". À partir de l'automne 2023, les pensionnés qui ont demandé et obtenu une autorisation préalable ou une prise en charge ne devront plus soumettre de déclaration de vie l'année suivante. Cette mesure a déjà permis de réduire de 65 % le nombre de déclarations de vie demandées.

D'ici la fin de l'année 2024, les pensionnés qui demanderont un remboursement du RCAM à leur nom ne devront plus remplir de déclaration de vie dans l'année ou les deux années qui suivent la consultation médicale. Concrètement, cela signifie qu'à terme, pour de nombreuses personnes qui vont chez le médecin au moins une fois par an, aucune déclaration de vie ne sera plus nécessaire.

Pour rester connecté, suivre et gérer vos remboursements, pensions et autres droits, vous avez besoin d'EU Login.

Sécurisé par une authentification à deux facteurs, il assure la sécurité de vos données personnelles sensibles tout en vous permettant de consulter tous vos documents importants, de prendre des mesures, d'envoyer des questions et des demandes au PMO.

Le PMO est prêt à vous aider à créer un compte EU Login ou à résoudre tout problème :

- Par courriel : PMO-IT-APPLICATIONS@ec.europa.eu

- Par téléphone : +32 229 768 88 - du lundi au vendredi entre 9h30 et 12h30

Plus d'informations sont disponibles à l'adresse suivante :

<https://ec.europa.eu/pmo/guide/eu-login.html>