

FAQ Lancement de monassurancegroupe.vivium.be

Qu'est-ce que monassurancegroupe.vivium.be ?

1. Qu'est-ce que « monassurancegroupe.vivium.be » ?
2. A qui s'adresse monassurancegroupe.vivium.be ?
3. Mon collaborateur y retrouve-t-il aussi son épargne-pension ?
4. Mon collaborateur peut-il également y retrouver une assurance de groupe en tant que indépendant ?
5. Mon collaborateur peut-il aussi y consulter les données relatives à un employeur précédent ?
6. Mon collaborateur trouve-t-il plus d'informations sur monassurancegroupe.vivium.be que moi dans EB-Connect ?
7. Mon collaborateur peut-il refuser d'utiliser monassurancegroupe.vivium.be ?
8. Mon collaborateur peut-il modifier certaines choses par lui-même, afin que j'ai moins à gérer dans EB-Connect ?
9. Un collaborateur affirme qu'il ne voit pas son contrat ou pas tous ses contrats. Cela peut-il se produire ?
10. Si je commence maintenant à utiliser monassurancegroupe.vivium.be, puis-je y mettre fin plus tard ?

Débuter l'utilisation de monassurancegroupe.vivium.be

11. Comment puis-je mettre monassurancegroupe.vivium.be à la disposition des assurés ?
12. Combien d'e-mails mon collaborateur recevra-t-il en utilisant le nouveau site web monassurancegroupe.vivium.be ?
13. Devrai-je désormais réimporter les adresses e-mail chaque année ?
14. Y a-t-il un manuel d'utilisation pour l'importation d'adresses e-mail dans EB-Connect ?

Benefit Statement

15. Est-ce que Vivium continuera à envoyer le Benefit Statement au format papier ?
16. Mon travailleur est-il informé lorsqu'un nouveau Benefit Statement est disponible ?

Adresses e-mail

17. Comment puis-je importer les adresses e-mail de mes collaborateurs ?
18. Certains de mes collaborateurs n'ont pas d'adresse e-mail professionnelle. Que puis-je faire ?
19. Vivium demande aussi l'adresse e-mail privée. Pourquoi ?
20. Certains collaborateurs ne veulent pas recevoir d'e-mails professionnels via leur adresse e-mail privée. Que faire ?
21. Que faire si un collaborateur n'a pas d'adresse e-mail privée ?

EB-Connect

22. Qu'est-ce qui changera dans EB-Connect ?

Accès au site web

23. Les collaborateurs doivent-ils s'enregistrer comme pour EB-Connect ?
24. Comment mes collaborateurs peuvent-ils accéder au site web ?
25. Que faire en cas de problème de connexion ?
26. Un collaborateur étranger peut-il se connecter à monassurancegroupe.vivium.be ?

Questions sur le contenu de monassurancegroupe.vivium.be

27. À qui mon collaborateur peut-il s'adresser en cas de questions sur le contenu de Monassurancegroupe ?

Qu'est-ce que monassurancegroupe.vivium.be ?

I Qu'est-ce que « monassurancegroupe.vivium.be » ?

Tous les collaborateurs (salariés) qui bénéficient ou qui ont bénéficié d'une assurance de groupe chez Vivium via leur employeur peuvent retrouver des informations à ce sujet dans leur environnement personnel sur monassurancegroupe.vivium.be :

- Un aperçu de leurs garanties. Sous « Mes contrats », le collaborateur retrouve les couvertures assurées dans le cadre de son assurance de groupe.
- Une rubrique « Questions fréquentes » sur l'assurance de groupe.
- Un espace personnel « Mon profil » avec leurs données personnelles.
- Le Benefit Statement officiel : leurs garanties assurées en détail.

Ils n'y trouveront pas d'informations sur leur épargne-pension ou leur assurance vie personnelle.

Un collaborateur peut avoir plusieurs contrats pour une assurance de groupe et chaque contrat peut avoir son propre statut :

- Polices actives : De nouvelles primes alimentent encore ces contrats. Les montants des garanties et la prime annuelle (totale) actuelle (sous « prime ») y figurent.

Il se peut exceptionnellement qu'aucune prime ne soit renseignée alors que votre contrat est actif. Par exemple parce que votre contrat de travail est (temporairement) suspendu (maladie de longue durée, interruption de carrière...).

- Polices passives : Ces contrats ne font plus l'objet d'aucun versement de prime, mais contiennent encore des réserves (le montant déjà épargné). On retrouve des montants au niveau des garanties mais plus au niveau de la prime.

- Polices résiliées : Ces contrats ne font plus l'objet d'aucun versement de prime et ne contiennent plus de réserves. Toutes les garanties et la prime sont à « zéro ». Les réserves de ces contrats ont été soit-liquidées, soit transférées vers un autre contrat. Il est possible de consulter un contrat sur monassurancegroupe.vivium.be jusqu'à six mois après sa résiliation. Ensuite, ce n'est malheureusement plus possible.

2 À qui s'adresse monassurancegroupe.vivium.be ?

Monassurancegroupe.vivium.be s'adresse à tous les collaborateurs qui, durant leur activité en tant que salarié, bénéficient ou ont bénéficié d'une assurance de groupe chez Vivium par l'intermédiaire de leur employeur, pour autant qu'elle contienne encore des réserves (un montant épargné).

Un contrat a-t-il été résilié parce que les réserves ont été versées ou transférées vers un autre contrat ? Dans ce cas, le contrat peut encore être consulté sur monassurancegroupe.vivium.be jusqu'à six mois après sa résiliation.

3 Mon collaborateur y retrouve-t-il aussi son épargne-pension ?

Non, votre collaborateur y retrouve uniquement les assurances de groupe (les contrats qui commencent par le numéro 530/.....) dont il bénéficie actuellement ou dont il a bénéficié chez Vivium. L'épargne-pension et les assurances vie relèvent de la sphère privée du collaborateur et sont donc indépendantes de ce site web.

4 Mon collaborateur peut-il également y retrouver une assurance de groupe en tant que indépendant ?

Non, en principe pas. Cela concerne uniquement les assurances de groupe pour les salariés. Il existe cependant quelques exceptions. Le principe est le suivant : si le numéro de contrat commence par 530/..., ce contrat est disponible sur monassurancegroupe.vivium.be.

5 Mon collaborateur peut-il aussi y consulter les données relatives à un employeur précédent ?

Oui, si cet employeur précédent avait aussi souscrit une assurance de groupe chez Vivium (numéro de contrat 530/...) et pour autant que ce contrat n'ait pas été résilié.

En effet, six mois après que toutes les réserves aient disparu d'un contrat, le contrat ne peut plus être consulté sur monassurancegroupe.vivium.be. Les réserves disparaissent d'un contrat parce qu'elles sont versées au bénéficiaire ou transférées vers un autre contrat.

6 Mon collaborateur trouve-t-il plus d'informations sur monassurancegroupe.vivium.be que moi dans EB-Connect ?

Vos collaborateurs n'ont pas accès à l'application sécurisée EB-Connect, qui vous permet de gérer votre assurance de groupe au quotidien.

Outre ses propres données relatives à l'assurance de groupe dont il bénéficie par votre intermédiaire, votre collaborateur peut éventuellement retrouver sur monassurancegroupe.vivium.be des contrats dont il bénéficiait auprès d'employeurs précédents. C'est uniquement possible si ces contrats étaient également souscrits auprès de Vivium et s'ils contiennent encore des réserves. Bien entendu, ces données ne sont pas visibles pour vous dans EB-Connect.

En plus, votre collaborateur a accès à l'écran « Mes contrats » dans l'application. Cet écran donne un aperçu pratique de toutes les garanties dont bénéficie votre collaborateur. Un tel écran n'existe pas sur EB-Connect, car EB-Connect est une application de gestion, tandis que monassurancegroupe.vivium.be vise à présenter des informations de manière globale. Le principe des deux environnements est donc différent.

Les Benefit Statements en PDF que votre collaborateur peut consulter sont les mêmes que ceux que vous trouvez dans EB-Connect. Votre collaborateur ne voit que le dernier Benefit Statement (actuel), tandis que vous disposez aussi de l'historique. Bien entendu, le collaborateur peut toujours enregistrer ou imprimer ses Benefit Statements et ainsi créer son propre archivage.

7 Mon collaborateur peut-il refuser d'utiliser monassurancegroupe.vivium.be ?

Oui, votre collaborateur n'est pas obligé d'utiliser monassurancegroupe.vivium.be. Nous l'invitons seulement – par e-mail – à visiter le site web.

8 Mon collaborateur peut-il modifier certaines choses par lui-même, afin que j'ai moins à gérer dans EB-Connect ?

Non, vous restez responsable de la tenue administrative des données des collaborateurs via EB-Connect. Cela permet d'éviter les erreurs et créer la confusion.

Un nouveau champ est prévu dans EB-Connect pour l'adresse e-mail professionnelle de votre collaborateur.

L'assuré peut cependant modifier la langue de ses Benefit Statements sur monassurancegroupe.vivium.be et indiquer et/ou modifier son adresse e-mail privée.

9 Un collaborateur affirme qu'il ne voit pas son contrat ou pas tous ses contrats. Cela peut-il se produire ?

C'est possible dans deux cas :

- Le contrat que le collaborateur recherche a été résilié ; il n'y a dès lors plus de réserves dans ce contrat depuis au moins 6 mois car elles ont été soit transférées vers un autre contrat ou liquidées.
- Le numéro de registre national (ou le numéro BIS pour les étrangers) n'a pas été renseigné pour le contrat. C'est très rare, mais c'est possible. Vérifiez dans EB-Connect si le numéro de registre national (ou le numéro BIS pour les étrangers) est bien rempli et complétez-le si nécessaire. Le contrat deviendra alors le lendemain disponible pour le collaborateur en question.

10 Si je commence maintenant à utiliser monassurancegroupe.vivium.be, puis-je y mettre fin plus tard ?

Une fois que vous avez importé les adresses e-mail professionnelles dans EB-Connect, monassurancegroupe.vivium.be est lancé pour vos collaborateurs.

Même si vous n'importez pas les adresses e-mail professionnelles, le site web est accessible aux personnes qui en connaissent l'adresse. Cette adresse (monassurancegroupe.vivium.be) figure en outre sur chaque Benefit Statement.

Si vous importez les adresses e-mail professionnelles de vos collaborateurs et que vous leur envoyez simultanément une communication d'entreprise interne à propos du nouveau site web, vous pouvez le promouvoir comme une plus-value vis-à-vis de vos collaborateurs. Des modèles d'article pour votre intranet ou d'e-mail sont disponibles sur cette page -web.

Débuter l'utilisation de monassurancegroupe.vivium.be

II Comment puis-je mettre monassurancegroupe.vivium.be à la disposition des assurés ?

Pour donner accès à monassurancegroupe.vivium.be à vos collaborateurs, Vivium a besoin de leur adresse e-mail professionnelle.

Vous pouvez transmettre ces adresses professionnelles à Vivium en téléchargeant un fichier Excel des assurés dans EB-Connect (Téléchargements – « Liste des assurés »)

Etape 1 : vous procédez au téléchargement « Liste des assurés » (côté droit de l'écran)



The screenshot shows the EB-Connect interface for an insurer. On the left is a navigation menu with 'Points de contact' and 'Actions'. The main area displays contact information for 'P&V Verzekeringen Cv'. On the right, the 'Téléchargements' (Downloads) section is highlighted with a red circle, listing 'Liste des assurés' as the first item. Other sections include 'Rechercher employé', 'Uploads', and 'Affiliation'.

Etape 2 (maximum 1h plus tard) : via « Aperçu des actions » vous récupérez le téléchargement. (côté gauche de l'écran)

Vous complétez les adresses e-mail dans la colonne « Adresse e-mail professionnelle » et sauvegardez le fichier Excel.



P&v Verzekeringen Cv

- > **Points de contact**
- > Documents paiement de prime
- > Aperçus ONSS
- > Contrôle périodique du niveau de financement
- > Correspondance
- > Fonds de financement
- > Catégories
- > Documents juridiques
- > Aperçu des actions
- > Acceptation médicale
- > Employés
- (Tous les employés)

Actions

- > Retour à l'aperçu (Organisateurs)

Organisateur 530

P&V VERZEKERINGEN CV
(N° BCE 0402.236.531)
Koningsstraat 151
1210 - SINT-JOOST-TEN-NODE

Personnes de contact

Votre contact administratif **LEEN SLEGERS**
leen.slegers@vivium.be
+32 (0)3 244 64 13

Votre contact commercial **PASCAL VERHULST**
pascal.verhulst@vivium.be
+32 (0)0496 578730

Votre personne de contact **ERWIN DE COCK**
Sinistres Soins erwin.de.cock@vivium.be
+32 (0)3 244 61 29

Intermédiaire(s)

Pension / Décès
Exonération du paiement de la prime
Incapacité de travail

VIVIUM
Voyez l'aperçu de vos points de contact.

Rechercher employé

chez cet organisateur

> <nom>

> <numéro>

Rechercher

Téléchargements

- > Liste des assurés
- > Liste de salaires à compléter
- > Liste de primes uniques à compléter
- > Bordereau de prime
- > Primes imputées
- > Décompte détaillé d'intérêts échus

Uploads

- > Liste de salaires à compléter
- > Liste de primes uniques à compléter
- > Liste des assurés à compléter

Affiliation

- > Nouvelle affiliation

 Fermer l'application

Etape 3 : vous nous renvoyez votre Excel via « Upload ».



P&v Verzekeringen Cv

- > **Points de contact**
- > Documents paiement de prime
- > Aperçus ONSS
- > Contrôle périodique du niveau de financement
- > Correspondance
- > Fonds de financement
- > Catégories
- > Documents juridiques
- > Aperçu des actions
- > Acceptation médicale
- > Employés
- (Tous les employés)

Actions

- > Retour à l'aperçu (Organisateurs)

Organisateur 530

P&V VERZEKERINGEN CV
(N° BCE 0402.236.531)
Koningsstraat 151
1210 - SINT-JOOST-TEN-NODE

Personnes de contact

Votre contact administratif **LEEN SLEGERS**
leen.slegers@vivium.be
+32 (0)3 244 64 13

Votre contact commercial **PASCAL VERHULST**
pascal.verhulst@vivium.be
+32 (0)0496 578730

Votre personne de contact **ERWIN DE COCK**
Sinistres Soins erwin.de.cock@vivium.be
+32 (0)3 244 61 29

Intermédiaire(s)

Pension / Décès
Exonération du paiement de la prime
Incapacité de travail

VIVIUM
Voyez l'aperçu de vos points de contact.

Rechercher employé

chez cet organisateur

> <nom>

> <numéro>

Rechercher

Téléchargements

- > Liste des assurés
- > Liste de salaires à compléter
- > Liste de primes uniques à compléter
- > Bordereau de prime
- > Primes imputées
- > Décompte détaillé d'intérêts échus

Uploads

- > Liste de salaires à compléter
- > Liste de primes uniques à compléter
- > Liste des assurés à compléter

Affiliation

- > Nouvelle affiliation

 Fermer l'application

Deux jours plus tard les assurés recevront un e-mail les invitant à s'enregistrer sur monassurancegroupe.vivium.be. Ils pourront alors consulter leur dernier statut et leur Benefit Statement le plus récent.

Lors de l'enregistrement, nous demandons également à l'assuré son adresse e-mail privée. Ainsi, nous pouvons également le contacter par ce biais.

Si vous avez des collaborateurs *qui n'ont pas* d'adresse e-mail professionnelle, demandez-leur de renseigner sans faute leur adresse e-mail privée dès leur première visite sur le site web.

12 Combien d'e-mails mon collaborateur recevra-t-il en utilisant le nouveau site web monassurancegroupe.vivium.be ?

Lorsque vous complétez ou modifiez une adresse e-mail, votre collaborateur reçoit un e-mail de confirmation à cette adresse.

Lors de l'émission d'un nouveau Benefit Statement, votre collaborateur reçoit un e-mail à chaque adresse e-mail connue. Il est ainsi informé qu'il y a eu un nouveau Benefit Statement.

13 Devrai-je désormais réimporter les adresses e-mail chaque année ?

Non, vous ne devez importer toutes les adresses e-mail professionnelles qu'une seule fois, lors du lancement de monassurancegroupe.vivium.be.

Si un nouveau collaborateur est affilié dans EB-Connect, nous vous demanderons d'indiquer l'adresse e-mail professionnelle de ce collaborateur. Le collaborateur transmettra alors lui-même son adresse e-mail privée via monassurancegroupe.vivium.be.

Vous ne devriez effectuer une nouvelle importation que dans le cas exceptionnel où toutes les adresses e-mail professionnelles changeraient (par exemple, en cas de nouveau nom de domaine à la suite d'un changement de nom de votre entreprise).

14 Y a-t-il un manuel d'utilisation pour l'importation d'adresses e-mail dans EB-Connect ?

Oui, dans l'application sécurisée EB-Connect, vous trouverez un manuel sous « FAQ » (en haut de l'écran) qui reprend toutes les étapes pour télécharger, compléter et importer à nouveau la liste des assurés.

Benefit Statement

15 Est-ce que Vivium continuera à envoyer le Benefit Statement au format papier ?

Non, Vivium est passé entièrement du Benefit Statement papier au site web Monassurancegroupe.

Si un travailleur souhaite exceptionnellement un Benefit Statement papier, vous pouvez toujours l'imprimer depuis EB-Connect.

16 Mon travailleur est-il informé lorsqu'un nouveau Benefit Statement est disponible ?

Au moyen des adresses e-mail que vous nous fournissez, votre travailleur reçoit un e-mail à chaque mise à jour et ce, jusqu'à sa sortie de service. Votre travailleur doit également ajouter son adresse e-mail privée dans son profil afin que nous puissions l'avertir de toute mise à jour après sa sortie de service.



Vous souhaitez vérifier de quelles adresses e-mail Vivium dispose ? Téléchargez-les via « Liste des assurés » dans EB-Connect. Si nécessaire, vous pouvez rectifier les données et les télécharger à nouveau.

Adresses e-mail

17 Comment puis-je importer les adresses e-mail de mes collaborateurs ?

Vous pouvez importer les adresses e-mail de vos collaborateurs en exportant, puis en réimportant un fichier Excel reprenant les assurés dans l'application sécurisée EB-Connect. Voir la question 12 ci-dessus.

Le manuel détaillé est disponible dans EB-Connect sous « FAQ » (en haut de chaque écran).

18 Certains de mes collaborateurs n'ont pas d'adresse e-mail professionnelle. Que puis-je faire ?

Dans ce cas, vous mettez l'adresse e-mail privée si vous l'avez à votre disposition. Sinon, vous ne mettez rien. Vous devez alors vous-même communiquer le lien monassurancegroupe.vivium.be à ces collaborateurs. Lorsqu'ils se connectent, ils pourront laisser eux-mêmes leur adresse e-mail privée.

Vous pouvez également ajouter ou modifier des adresses e-mails plus tard via 'modification données personnelles' ou via un nouveau téléchargement.

19 Vivium demande aussi l'adresse e-mail privée. Pourquoi ?

Lorsqu'un collaborateur se connecte pour la première fois à monassurancegroupe.vivium.be, nous lui demandons son adresse e-mail privée. Il peut à ce moment décider de la renseigner plus tard. Par la suite, il pourra toujours la modifier à tout moment via « Mon profil » dans monassurancegroupe.vivium.be.

Nous prévoyons cette possibilité parce que certains collaborateurs préfèrent ne pas consulter le statut de leur assurance de groupe depuis leur lieu de travail. En outre, cela nous permet de garder le contact avec l'assuré également après son service actif chez vous (sortie de service/départ à la retraite).

Notez d'ailleurs que nous ajouterons bientôt un module « Liquidation » à monassurancegroupe.vivium.be. Ce module permettra de traiter le versement du capital pension complémentaire de manière entièrement numérique. Cela offrira aux travailleurs de nombreux avantages en matière de rapidité, de transparence, d'archivage des documents et de lutte contre la fraude.

20 Certains collaborateurs ne veulent pas recevoir d'e-mails via leur adresse e-mail privée. Que faire ?

Essayez de convaincre les collaborateurs qu'il est important que Vivium puisse garder le contact avec eux, et certainement lorsqu'ils quitteront la société, notamment pour le versement du capital pension. Voir la question précédente.

Ils ne sont toutefois pas obligés de fournir une adresse e-mail privée.

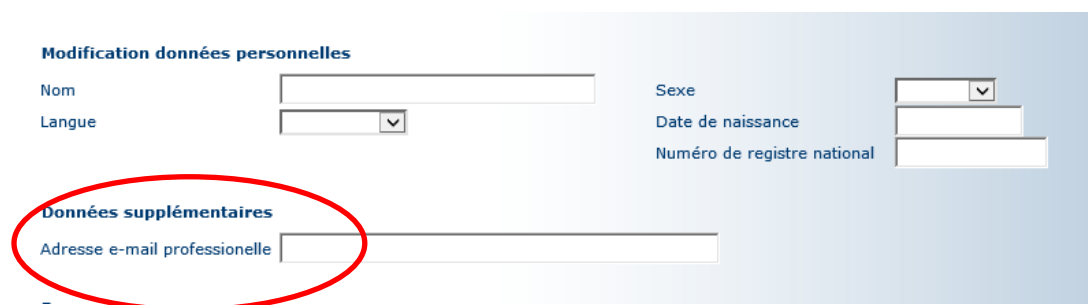
21 Que faire si un collaborateur n'a pas d'adresse e-mail privée ?

Aucun problème. Si votre collaborateur a une adresse e-mail professionnelle, il sera averti de la disponibilité de son nouveau Benefit Statement par ce biais.

EB-Connect

22 Qu'est-ce qui changera dans EB-Connect ?

Les données de l'assuré auront un champ réservé à l'adresse e-mail professionnelle de l'assuré.



Modification données personnelles

Nom

Langue

Sexe

Date de naissance

Numéro de registre national

Données supplémentaires

Adresse e-mail professionnelle

En outre, le fichier de téléchargement « Liste des assurés » contiendra l'adresse e-mail professionnelle des assurés et vous pourrez y vérifier si nous disposons de l'adresse e-mail privée d'un assuré.

Accès au site web

23 Les collaborateurs doivent-ils s'enregistrer comme pour EB-Connect ?

Non, monassurancegroupe.vivium.be ne nécessite aucun enregistrement et aucune gestion des utilisateurs. En tant qu'employeur, vous n'avez rien à faire.

24 Comment mes collaborateurs peuvent-ils accéder au site web ?

Ils peuvent utiliser le même logiciel que pour accéder à Tax-on-web ou à Mypension. Le FAS (Federal Authentication Service) – un service public – se charge de sa gestion. Les utilisateurs qui se connectent au site web de Vivium passent donc par les contrôles du FAS.

25 Que faire en cas de problème de connexion ?

Le FAS propose plusieurs possibilités de connexion différentes et bien sécurisées et fournit le support nécessaire. Vous trouverez plus d'informations sur la page de connexion.

26 Un collaborateur étranger peut-il se connecter à monassurancegroupe.vivium.be ?

I. Tous les collaborateurs qui disposent d'une carte d'identité belge, d'une carte de séjour ou d'un accès à itsme peuvent se connecter à monassurancegroupe.vivium.be.

Vous pouvez également vous connecter avec le **numéro BIS** de votre carte de séjour. Attention : dès que vous obtenez un numéro de registre national définitif, vous devez demander au service RH de votre employeur de modifier ce nouveau numéro de registre national dans votre assurance de groupe. Sinon, vous ne pourrez plus vous connecter.

Comment reconnaître la différence entre un numéro de registre national et un numéro BIS ?

- Numéro de registre national : commence par votre date de naissance dans l'ordre inverse (p. ex. 910815 xxx xx)
- Numéro BIS : commence par une valeur majorée de votre mois de naissance (p. ex. 914815 xxx xx)

2. Les collaborateurs étrangers sans carte de séjour, carte eID ou itsme peuvent également se connecter, mais doivent d'abord s'enregistrer.

Pour un enregistrement unique, vous devez prendre rendez-vous avec le service Population de l'une des maisons communales participantes en Belgique. Le jour de votre rendez-vous, vous devez vous munir de votre passeport. Vous trouverez [ici](#) la liste des communes participantes.

En attendant, vous pouvez demander chaque année une copie de votre benefit statement au service du personnel de votre employeur.

Questions sur le contenu de Monassurancegroupe

27 À qui mon collaborateur peut-il s'adresser en cas de questions sur le contenu de Monassurancegroupe ?

Le site web monassurancegroupe.vivium.be rend l'assurance de groupe plus accessible à vos collaborateurs. Ainsi, ce site web soutient les efforts que vous fournissez sur le plan extralégal.

Les infobulles ('i' à coté de chaque mot technique) et les 50 sujets des FAQ répondent à de nombreuses questions.

Si cela ne suffit pas, vous restez la personne la mieux placée pour répondre aux questions de contenu. Bien entendu, vous pouvez toujours faire appel à votre gestionnaire attribué chez Vivium ou à votre account manager. Il ou elle se fera un plaisir de vous aider.