

Connexion au nouvel Espace Client

Mode d'emploi



Quelle est votre situation ?

1 Je suis un nouvel utilisateur et je n'ai pas de compte sur les anciennes plateformes MyEthias.

Allez directement à l'étape 1 (page 3) et suivez les étapes.

2 J'ai un compte sur la plateforme MyEthias Soins de Santé (ex. : pour mes remboursements médicaux)



Bonne nouvelle : il n'est pas nécessaire pour vous de créer un nouveau compte. Connectez-vous simplement au moyen de votre adresse e-mail et de votre mot de passe (ceux que vous utilisiez auparavant sur la plateforme MyEthias Soins de Santé).

3 J'ai un compte sur l'ancienne plateforme MyEthias.

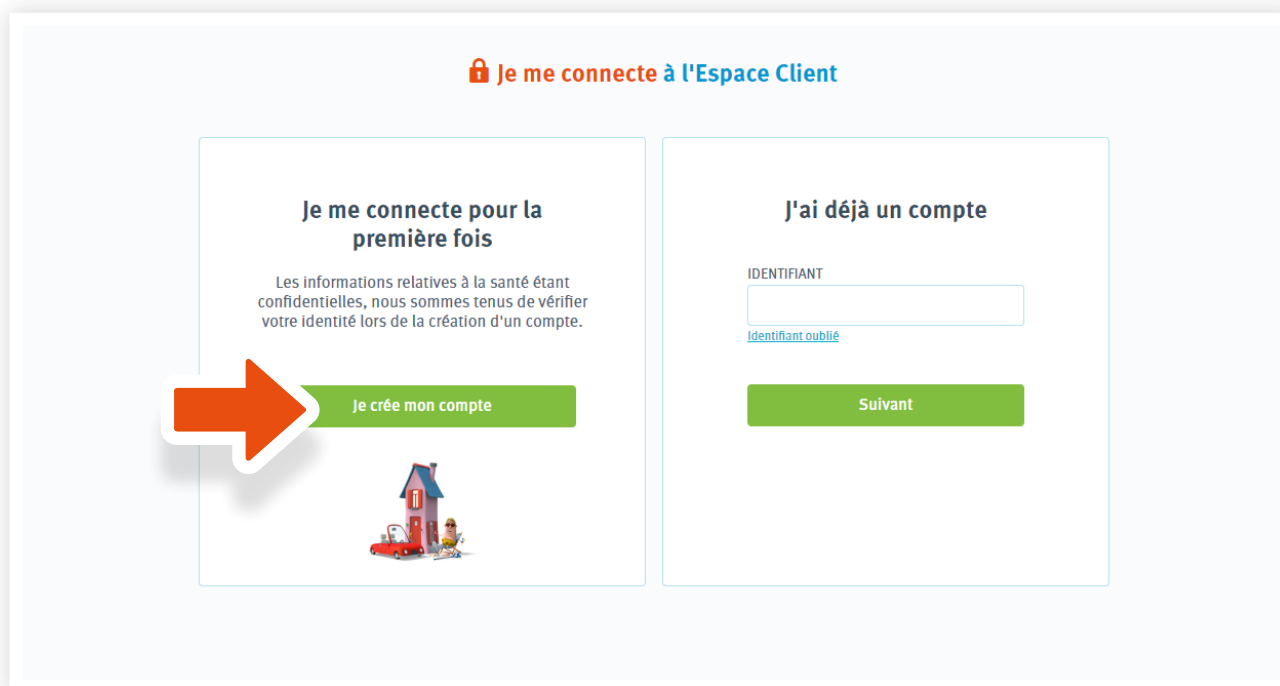
Rendez-vous à l'étape 1 (page 3) et suivez les étapes.


L'ancienne plateforme MyEthias est maintenant remplacée par l'Espace Client, où vous pourrez gérer vos contrats, sinistres et factures. L'ancienne plateforme MyEthias reste disponible uniquement pour les « contrats vie » tels que les contrats FIRST ou CERTIFLEX.

ÉTAPE 1

Créer un compte sur l'Espace Client : mode d'emploi


Pour créer un nouveau compte, il vous suffit de cliquer sur le bouton vert «Je crée mon compte» situé sur la gauche de votre écran (voir l'image ci-dessous).




 Je me connecte à l'Espace Client

Je me connecte pour la première fois

Les informations relatives à la santé étant confidentielles, nous sommes tenus de vérifier votre identité lors de la création d'un compte.

 **Je crée mon compte**



J'ai déjà un compte

IDENTIFIANT

[Identifiant oublié](#)

Suivant

ÉTAPE 2

Vérification de votre identité

Pour des raisons de sécurité, nous devons tout d'abord vérifier votre identité avant de créer votre compte.


Vous pouvez le faire de 3 façons différentes :

- via un **lecteur de carte d'identité**,
- via **vos données personnelles** (ex. : N° AssurCard, N° sinistre, N° affilié ou N° de contrat),
- ou via un **code d'activation** : cette dernière option fonctionne uniquement si vous avez reçu un e-mail spécifique contenant un code d'activation. Attention de **ne pas confondre** cette dernière méthode avec le **code de sécurité** que nous vous envoyons lors de chaque connexion (voir explications à la dernière étape)

Il vous suffit de cliquer sur l'option de votre choix :

Espace Client


Comment souhaitez-vous créer votre compte ?



Via un lecteur de carte d'identité

Munissez-vous d'une carte d'identité belge valide et d'un lecteur de carte.


Suivant



Via mes données personnelles

Telles que votre numéro de client, d'Assurcard, de contrat ou encore de sinistre.

Suivant



Via un code d'activation

Uniquement si vous avez reçu un code d'activation par email récemment.

Suivant

ÉTAPE 3

Vérification de votre identité

Suivez ensuite les instructions à l'écran pour confirmer votre identité.

⚠ Si vous avez choisi d'utiliser la 2^e méthode (via mes données personnelles), merci d'être attentif aux points suivants :

- le numéro d'affilié n'est pas votre ancien identifiant MyEthias. Votre numéro d'affilié se trouve sur les documents Ethias que vous recevez par courrier (par exemple : sur une facture).

Astuce : vous pouvez cliquer sur le lien bleu «**où trouver mon numéro d'affilié**» pour voir un exemple concret d'un numéro d'affilié et voir où il se trouve sur vos documents Ethias.

- Soyez attentif à ne pas faire d'erreur dans votre numéro de contrat ou de sinistre : vérifiez bien ce(s) numéro(s) en vous basant sur vos documents Ethias (factures, ...).



The screenshot shows a web form titled "Mes données personnelles" with a user icon at the top. Below the title, it says "Veuillez compléter 2 champs (au choix parmi les 4 champs ci-dessous) pour poursuivre votre inscription :". There are four input fields arranged in a 2x2 grid:

- Top-left: "NUMÉRO ASSURCARD" with a link below: "Où trouver mon numéro AssurCard ?"
- Top-right: "NUMÉRO DE SINISTRE" with a link below: "Où trouver mon numéro de sinistre ?"
- Bottom-left: "NUMÉRO D'AFFILIÉ" with a link below: "Où trouver mon numéro d'affilié ?". This field is highlighted with a red border, and a large red arrow points to it from the left.
- Bottom-right: "NUMÉRO DE CONTRAT" with a link below: "Où trouver mon numéro de contrat ?"

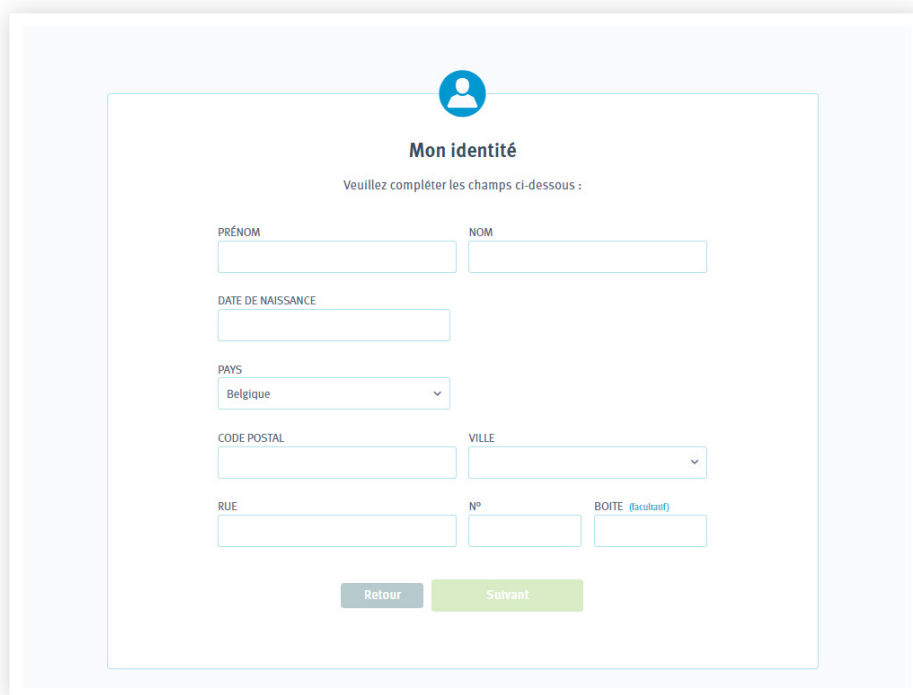
At the bottom of the form are two buttons: "Retour" (grey) and "Suivant" (green).

ÉTAPE 4

Vos coordonnées

À présent, vous devez nous renseigner vos coordonnées. L'écran ci-dessous est présenté à titre illustratif : il est toutefois possible qu'on vous demande d'insérer moins de données.

- ⚠ Il est important d'insérer **les données du preneur d'assurance**. En effet, si les contrats ne sont pas à votre nom, vous ne pourrez pas vous inscrire sur l'Espace Client.
- ⚠ Une erreur peut se produire si votre adresse actuelle diffère de l'adresse que nous avons dans notre base de données. Si vous avez déménagé récemment, il vous faudra peut-être essayer avec votre ancienne adresse (vous pourrez dans tous les cas la changer par la suite).



The form is titled 'Mon identité' and includes a user icon. It prompts the user to complete the following fields:

- PRÉNOM (text input)
- NOM (text input)
- DATE DE NAISSANCE (text input)
- PAYS (dropdown menu, currently showing 'Belgique')
- CODE POSTAL (text input)
- VILLE (dropdown menu)
- RUE (text input)
- N° (text input)
- BOITE (facultatif) (text input)

At the bottom, there are two buttons: 'Retour' (grey) and 'Suivant' (green).

Je rencontre une erreur après l'étape 4

Si vous rencontrez cette erreur, cela signifie que les données que vous avez insérées aux deux étapes précédentes ne correspondent pas aux informations que nous possédons dans notre base de données.

Nous vous recommandons de cliquer sur le bouton vert « **Réessayer en vérifiant mes données** » et de bien vérifier les données que vous avez insérées.



Quelques erreurs fréquentes

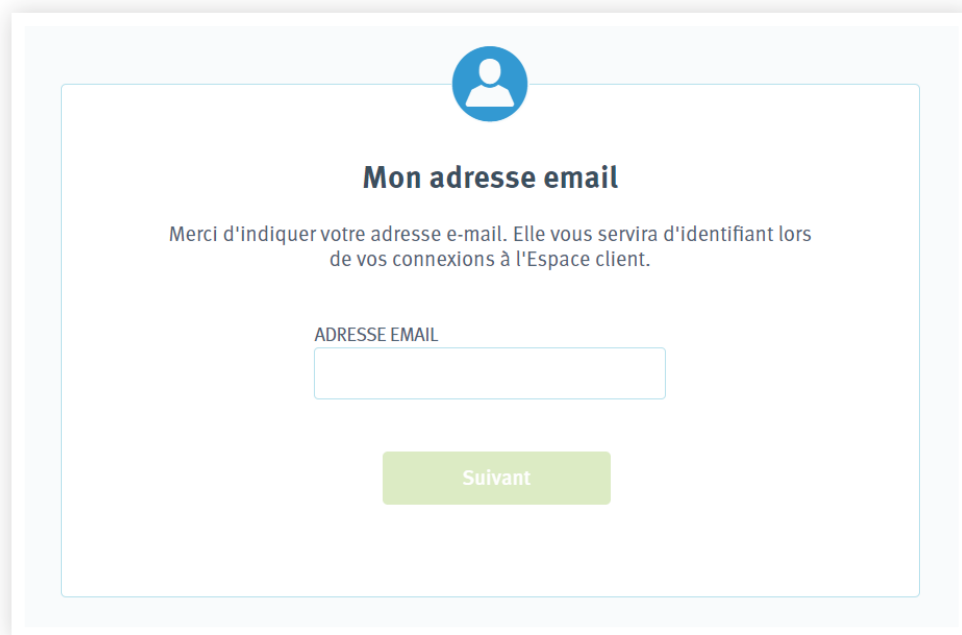
- Vous avez déménagé récemment et nous possédons toujours votre ancienne adresse : dans ce cas, réessayez en insérant votre ancienne adresse (vous pourrez la corriger plus tard).
- Vous nous aviez fourni un autre prénom (ex. un diminutif) ou peut-être un prénom avec une orthographe différente.
- Vous n'êtes pas le preneur d'assurance : êtes-vous sûr(e) que vos contrats ne sont pas au nom de votre conjoint(e) ?

Si, malgré ces vérifications, vous rencontrez toujours une erreur, vous pouvez essayer une autre méthode d'inscription ou demander à être recontacté via les bouton gris en bas de l'écran.

ÉTAPE 5

Votre adresse e-mail

Cette étape est très importante, car cette adresse vous servira d'identifiant pour vous connecter à l'Espace Client. Veuillez donc à encoder une adresse e-mail valide.



The screenshot shows a user registration interface. At the top, there is a blue circular icon containing a white person silhouette. Below this icon, the title 'Mon adresse email' is displayed in bold. A message follows: 'Merci d'indiquer votre adresse e-mail. Elle vous servira d'identifiant lors de vos connexions à l'Espace client.' Below the message is a text input field with the placeholder 'ADRESSE EMAIL'. At the bottom of the form is a green button labeled 'Suivant'.

Mon adresse email

Merci d'indiquer votre adresse e-mail. Elle vous servira d'identifiant lors de vos connexions à l'Espace client.

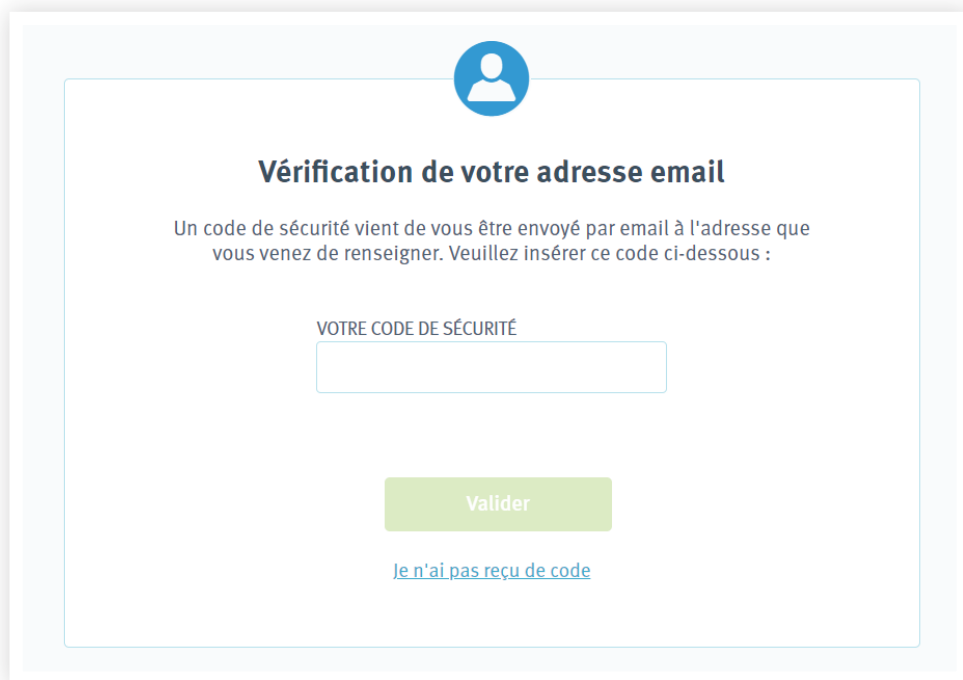
ADRESSE EMAIL

Suivant

ÉTAPE 6

Sécurisez votre adresse e-mail

Nous vous avons envoyé **un code de sécurité** à l'adresse e-mail que vous nous avez renseignée à l'étape précédente. Il vous suffit d'insérer ce code de sécurité à **8 chiffres** et de passer à l'étape suivante.



The screenshot shows a web interface for email verification. At the top center is a blue circular icon containing a white person silhouette. Below this icon, the title "Vérification de votre adresse email" is displayed in bold. Underneath the title, a message states: "Un code de sécurité vient de vous être envoyé par email à l'adresse que vous venez de renseigner. Veuillez insérer ce code ci-dessous :". Below this message is a text input field with the placeholder text "VOTRE CODE DE SÉCURITÉ". Under the input field is a green button labeled "Valider". At the bottom of the form, there is a blue hyperlink that reads "Je n'ai pas reçu de code".

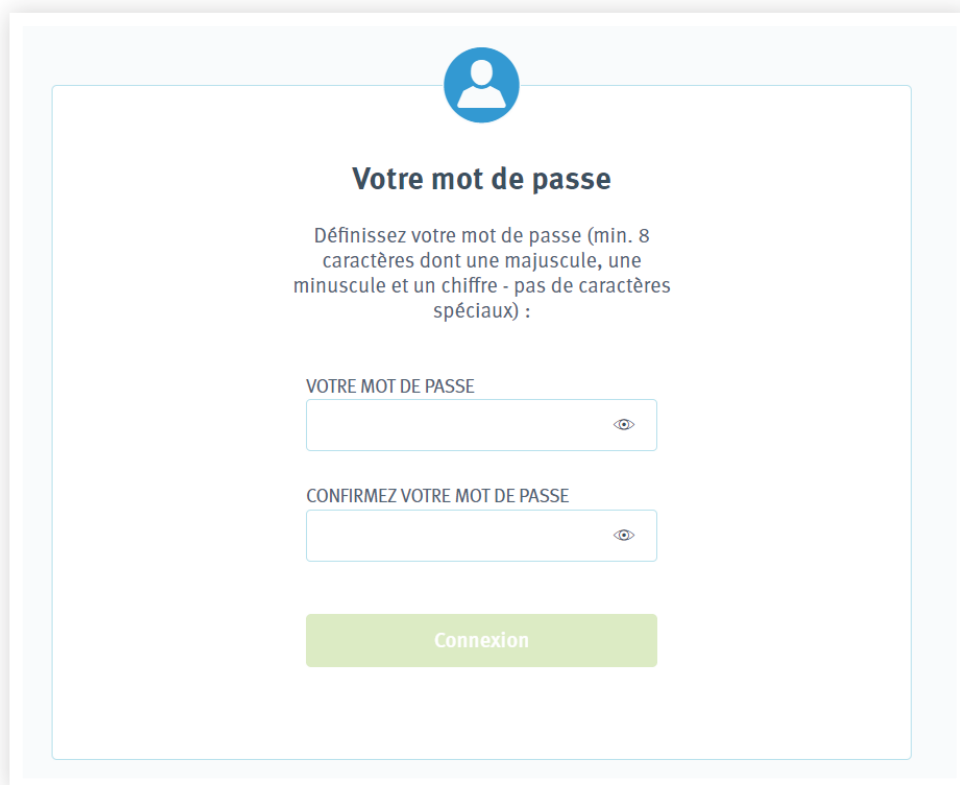


Il arrive que le code de sécurité prenne quelques minutes pour arriver sur votre boîte mail, soyez patient.

ÉTAPE 7

Définissez un mot de passe

Vous pouvez à présent définir le mot de passe que vous utiliserez pour vous connecter à l'Espace Client. Suivez bien les conseils que nous vous indiquons en bas de l'écran (voir image ci-dessous).



The screenshot shows a user interface for setting a password. At the top, there is a blue circular icon with a white person silhouette. Below it, the title "Votre mot de passe" is centered. A paragraph explains the password requirements: "Définissez votre mot de passe (min. 8 caractères dont une majuscule, une minuscule et un chiffre - pas de caractères spéciaux) :". There are two input fields: the first is labeled "VOTRE MOT DE PASSE" and the second is labeled "CONFIRMEZ VOTRE MOT DE PASSE". Each field has a small eye icon to the right, indicating a toggle for password visibility. At the bottom, there is a green button labeled "Connexion".

 Merci de ne pas utiliser le signe « & » dans votre mot de passe : ce signe génère en effet une erreur.

ÉTAPE 8

Acceptez les conditions générales d'utilisation

Votre compte est bientôt créé. Il ne vous reste plus qu'à accepter nos conditions générales d'utilisation et cliquer sur le bouton vert « **Accepter et créer mon compte** ».



Notre politique de confidentialité

Traitement de données relatives à la santé et/ou autres données sensibles

Vous donnez votre consentement à Ethias pour le traitement des données relatives à votre santé et à celle des enfants mineurs à l'égard desquels vous êtes titulaire de l'autorité parentale ainsi qu'au traitement des autres données sensibles visées par l'article 9 du GDPR et ce, lorsqu'elles sont nécessaires à la conclusion du contrat d'assurance, à sa gestion, à la gestion des sinistres dans lesquels vous ou vos enfants êtes impliqué(s) ainsi qu'à la lutte contre la fraude à l'assurance. Vos marquez également votre accord pour la réalisation éventuelle d'un examen médical unilatéral en cas de sinistre.

Ces données seront traitées avec la plus grande discrétion et uniquement par les personnes habilitées à le faire. Les obligations d'Ethias en la matière sont détaillées dans la clause « Protection des données personnelles » reprise ci-après.

Ce consentement peut être retiré à tout moment mais cela n'invalidera en rien les traitements de données déjà effectués. Par ailleurs, dans ce cas, Ethias pourrait se trouver dans l'impossibilité de donner suite à vos demandes

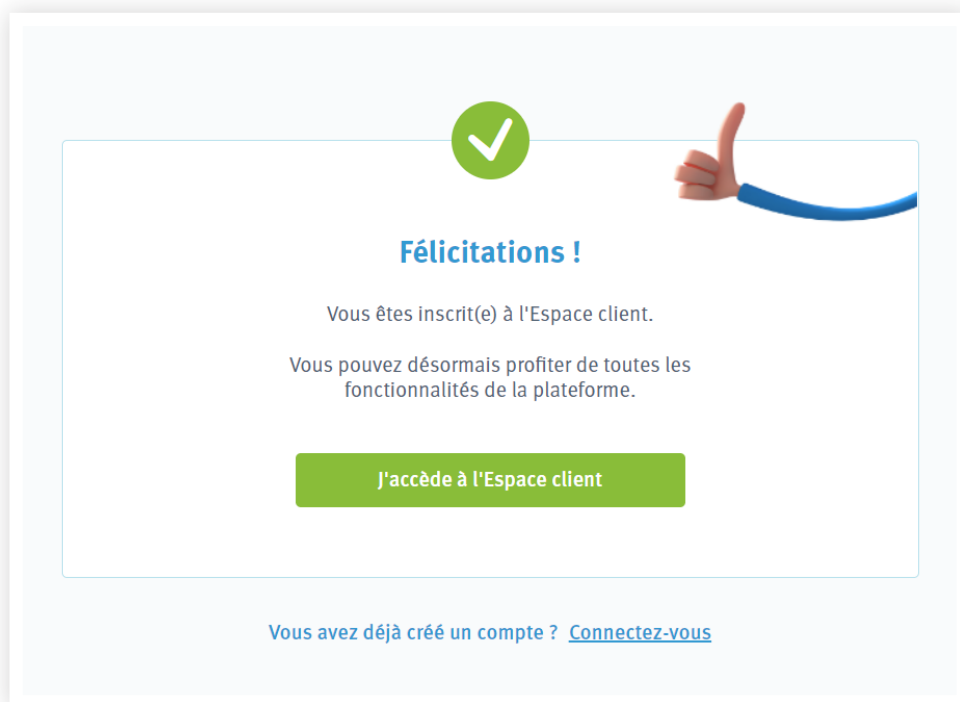


Merci de parcourir l'ensemble de nos conditions générales pour activer le bouton ci-contre et valider la création de votre compte.

Accepter et créer mon compte

Votre compte est créé

Ça y est ! Vous êtes inscrit à l'Espace Client Ethias. Vous pouvez directement accéder à votre compte en cliquant sur le bouton vert « J'accède à l'Espace client ».



Important pour les anciens utilisateurs MyEthias !

Si vous êtes un ancien utilisateur de MyEthias, n'oubliez pas d'utiliser votre nouvel identifiant (qui correspond à l'adresse e-mail que vous avez fournie) et votre nouveau mot de passe lors de vos visites futures sur l'Espace Client.

Si vous possédez des contrats de type « vie », comme CERTIFLEX, FIRST ..., conservez précieusement vos anciens identifiant et mot de passe MyEthias : ils vous permettront de consulter les détails de ces contrats vie.

Que devez-vous faire lors de vos prochaines connexions ?

Maintenant que votre compte est créé, vous pourrez facilement accéder à l'Espace Client lors de vos prochaines connexions. Lorsque vous arriverez sur cet écran (voir ci-dessous) :

1. Insérer votre identifiant dans la partie droite de l'écran.

Cet identifiant correspond à l'adresse e-mail que vous avez utilisée à l'étape 5.

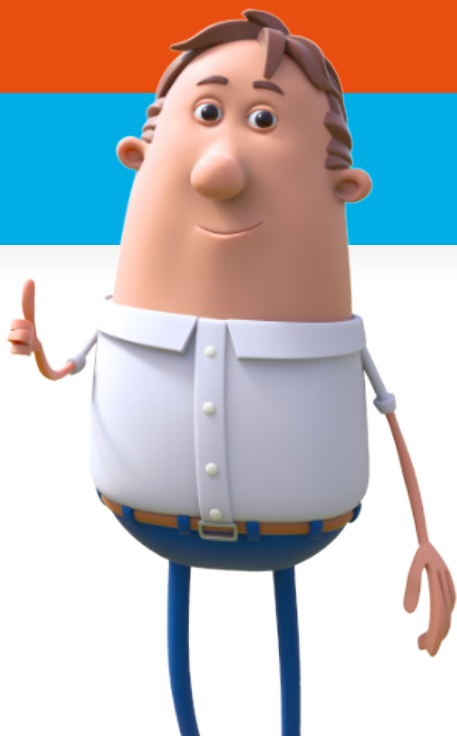
The screenshot shows the ethias login interface. At the top, the ethias logo is on the left, and 'FR | NL | DE' and 'Espace Client' are on the right. Below the logo is a red lock icon and the text 'Je me connecte à l'Espace Client'. The main area has two columns. The left column is titled 'Je me connecte pour la première fois' and contains a paragraph about confidentiality and a green button labeled 'Je crée mon compte' with a house icon. The right column is titled 'J'ai déjà un compte' and features a red-outlined input field for the identifier, with a blue link 'Identifiant oublié' below it and a green button labeled 'Suivant'. A large orange arrow points from the first column to the input field in the second column.

2. Insérer ensuite votre mot de passe juste en dessous (celui que vous avez déterminé à l'étape 7) et cliquer sur le bouton vert "je me connecte".

3. Nous vous envoyons ensuite un code de sécurité par email qu'il vous suffit d'introduire dans le champ ci-dessous :

N.B. Il est possible que le code prenne quelques minutes pour arriver.

Nous espérons avoir pu vous aider !



ethias