

## FAQ Extranet Pension Complémentaire

### **Notre organisation a déjà des accès à l'Espace Connect. Devons-nous quand même demander de nouveaux accès pour Extranet Pension Complémentaire ?**

L'Espace Connect est la porte d'entrée pour accéder à tous les outils digitaux d'Ethias dont Extranet Pension Complémentaire. Même si votre organisation dispose déjà d'un accès à l'Espace Connect pour gérer, par exemple, ses contrats Auto, Accidents du travail, Soins de santé..., elle devra demander un accès pour utiliser Extranet Pension Complémentaire.

### **Quelles sont les formalités pour obtenir un accès à Extranet Pension Complémentaire ?**

Pour obtenir un accès à Extranet Pension Complémentaire, il faut nous renvoyer l'ensemble des documents suivants :

- La **convention Extranet** : précise, de manière contractuelle, les modalités, les obligations et les droits d'utilisation de cette plateforme sécurisée destinée notamment aux échanges de données personnelles.
- La **fiche Master User** : désigne, au sein de votre entité, la personne responsable de la communication à Ethias de l'octroi, la modification et la suppression de droits d'accès d'utilisateur(s).
- Une ou plusieurs **fiche(s) utilisateur(s)** dans laquelle(s) le Master User pourra préciser les droits d'accès de personnes au sein de votre entité ou externe à celle-ci.

Ces documents doivent être envoyés complétés et renvoyés à [extranet2P@ethias.be](mailto:extranet2P@ethias.be) ou par courrier à **Service Life Second Pillar (1315) - voie Gisèle Halimi, 10 4000 Liège**. Dès réception, Ethias transmettra à l'utilisateur ses codes d'accès par e-mail.

### **Quel est le rôle du Master User ?**

Au fil du temps, la liste des utilisateurs au sein de votre entité évoluera, notamment avec les entrées, les sorties et les changements de fonction.

Le Master User est la personne qui, au sein de votre organisation, a une vue d'ensemble sur les utilisateurs de votre plateforme Extranet. Au moyen de la fiche utilisateur, il devra prévenir Ethias de tout changement : de l'octroi d'un accès pour un nouveau collaborateur à la suppression de ce droit si une personne quitte votre organisation.

## ***Le Master User doit-il remplir une fiche utilisateur par personne ou pour un ensemble de personnes ?***

Une fiche utilisateur doit être complétée par personne. Ce document sert à donner des droits d'accès sur la plateforme Extranet Pension Complémentaire. Ces droits peuvent se résumer à la seule consultation (des fiches de pensions, des primes et garanties des affiliés, du solde du fonds de financement, ...) ou s'étendre également à l'inscription de données signalétiques (affiliations, sorties, fichiers avec données utiles pour l'adaptation annuelle, ...). Chaque utilisateur a donc des droits d'accès spécifiques et reçoit un identifiant et un mot de passe personnel.

## ***Est-il possible de donner un accès à une personne externe à notre organisation ?***

Oui. Vous pouvez, par exemple, accorder des droits d'accès à un consultant pour une mission définie.

Mais attention, le suivi de l'octroi, de la modification et/ou de la suppression de cet accès est de la responsabilité exclusive du Master User que vous aurez désigné.

## ***L'accès donné à un utilisateur peut-il être modifié ?***

Oui, en nous envoyant une nouvelle fiche utilisateur dûment complétée. Vous pouvez ainsi décider de modifier son profil et de le faire passer d'un profil « consultation » à un profil « consultation et inscription ».

## ***L'accès pour un utilisateur est-il donné pour l'ensemble de nos contrats (groupes) ou pour un seul ?***

Vous avez le choix. A vous de nous préciser, via la fiche utilisateur, si vous souhaitez donner l'accès à tous les contrats (et à leurs affiliés) ou seulement à certains d'entre eux.

## ***Comment l'utilisateur va-t-il recevoir ses codes d'accès ?***

Par e-mail, à l'adresse précisée sur la fiche utilisateur. Cette adresse ne servira qu'à cette fin.

## ***Quelle adresse e-mail faut-il mentionner sur la convention et à quoi va-t-elle servir ?***

Il faut distinguer l'adresse e-mail à renseigner sur la convention de celle à stipuler sur chaque fiche utilisateur. En effet, les finalités sont très différentes :

- **L'adresse e-mail sur la fiche utilisateur** ne servira qu'à envoyer les codes d'accès personnels aux utilisateurs de la plateforme Extranet.

- **L'adresse e-mail sur la convention** servira à prévenir votre organisation de toute nouvelle information disponible sur la plateforme comme les fiches pensions ou encore vos factures. Elle servira aussi à vous avertir lorsque de nouvelles fonctionnalités seront mises à votre disposition.

**IMPORTANT** : nous vous conseillons de nous communiquer une **adresse e-mail de type liste de distribution**. De cette manière, vous avez la certitude que toutes les personnes reprises dans cette adresse e-mail recevront l'information.

### *Notre organisation bénéficie déjà d'un accès à Extranet Pension Complémentaire. Que deviennent nos anciens accès ?*

Ils sont supprimés. En effet, la sécurité lors des échanges d'informations de données personnelles est devenue une priorité. C'est pour cette raison qu'une nouvelle convention Extranet Pension Complémentaire doit être établie et de nouveaux accès octroyés.

### *Extranet Pension Complémentaire donne-t-il accès à toutes les informations ?*

Progressivement, Extranet Pension Complémentaire vous permettra de consulter de nouvelles informations et de profiter de nouvelles fonctionnalités comme :

- l'échange d'informations relatives à la gestion de votre éventuel contrat accessoire d'assurance incapacité de travail ;
- le dépôt trimestriel des récapitulatifs utiles pour vous aider à compléter votre déclaration trimestrielle DMFA.

Dès que des nouveautés seront mises en ligne, nous vous préviendrons via l'adresse e-mail renseignée sur votre convention.

### *Nous avons des questions spécifiques sur l'utilisation d'Extranet Pension Complémentaire. Que pouvons-nous faire ?*

Même si l'objectif est de mettre à votre disposition un outil le plus convivial possible, vous serez peut-être amenés à vous poser des questions sur l'utilisation d'une fonctionnalité ou sur le contenu d'un onglet du menu. Dans ce cas, n'hésitez pas à prendre un contact avec votre gestionnaire habituel ou à nous adresser vos questions à [extranet2P@ethias.be](mailto:extranet2P@ethias.be)

Au fil du temps, nous y déposerons des capsules vidéo pour vous expliquer ou vous rappeler certaines fonctionnalités.