

Conditions d'utilisation MyAG Employee Benefits

Modifications

Les modifications par rapport à la version précédente [juillet 2023] sont :

- changements concernant les options d'enregistrement sur MyAG Employee Benefits.

Conditions d'utilisation MyAG Employee Benefits

MyAG Employee Benefits est un site internet sécurisé et une application vous offrant un aperçu de votre pension complémentaire et de votre assurance maladie liée à l'activité professionnelle auprès de AG, où vous pouvez entre autres trouver des informations sur ces garanties et consulter votre fiche de pension. Mais grâce à MyAG Employee Benefits vous pouvez aussi facilement déclarer votre hospitalisation ou vos frais médicaux. Ce point est également d'application si vous n'êtes pas l'assuré principal et que vous bénéficiez de ces couvertures par l'intermédiaire de votre partenaire/de vos parents.

Les présentes conditions d'utilisation précisent sous quelles conditions vous pouvez accéder à et utiliser MyAG Employee Benefits.

Qui exploite MyAG Employee Benefits ?

MyAG Employee Benefits est exploité par AG Insurance SA, société de droit belge dont le siège social est sis au Boulevard Emile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, enregistrée auprès de la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0404.494.849 ['AG', 'nous'].

Vous pouvez aussi nous contacter par courriel : myageb@aginsurance.be

Accès à MyAG Employee Benefits

MyAG Employee Benefits est seulement accessible pour des assurés d'AG, bénéficiant une pension complémentaire (y compris une couverture décès le cas échéant) et/ou une assurance maladie liée à l'activité professionnelle.

Enregistrement et connexion

Pour avoir accès à MyAG Employee Benefits, vous devez d'abord vous enregistrer. Lors de votre enregistrement, nous vous demandons d'accepter ces conditions d'utilisation.

Si vous ne vous enregistrez pas, vous ne pourrez accéder à MyAG Employee Benefits. Ceci n'affectera pas l'exécution de vos assurances liées à l'activité professionnelle (pension complémentaire, décès, soins de santé et/ou incapacité de travail) qui se poursuivra en dehors de cette plateforme digitale. Vous pouvez par exemple demander de [recevoir votre fiche de pension sur papier](#) ou [déclarer votre hospitalisation ou vos frais médicaux par courrier ordinaire](#).

Vous pouvez vous enregistrer de manière sécurisée sur MyAG Employee Benefits via :

- Votre carte d'identité électronique [« eID »] : Installez le lecteur de carte eID, insérez-y votre carte eID et introduisez votre code PIN. Vous devez ensuite communiquer votre adresse e-mail et votre numéro de GSM. Sur la base de ces données, vous pourrez par la suite vous connecter en toute sécurité sans carte eID ;
- Itsme® : Vous devez d'abord installer Itsme®. Sur la base de votre compte Itsme®, vous pouvez ensuite vous enregistrer sur MyAG Employee Benefits.

- IDNow : Si vous ne possédez pas de carte d'identité belge, vous devez suivre la procédure d'enregistrement via notre partenaire IDNow.

Dès que vous êtes enregistré sur MyAG Employee Benefits, vous pouvez vous connecter en toute sécurité via :

- Votre eID. Ceci n'est possible que si vous vous êtes enregistré avec votre carte eID ou Itsme® ;
- SMS : après l'introduction de votre numéro de GSM, vous recevez un code personnel par SMS. Vous pouvez vous connecter à MyAG Employee Benefits au moyen de ce code ;
- Itsme® : sur la base de votre compte Itsme®.

Lors de votre enregistrement, nous vous demandons des données à caractère personnel conformément à la [Notice Vie Privée](#) de MyAG Employee Benefits.

AG traite les données à caractère personnel que vous devez fournir lors de votre enregistrement ou connexion seulement afin de vous identifier et de vous authentifier (afin de nous assurer que c'est bien vous). Toutefois, nous pouvons également obtenir ces données à d'autres fins, par exemple si vous nous avez fourni votre numéro de téléphone comme donnée de contact dans le cadre de l'exécution de votre pension complémentaire ou de votre assurance maladie liée à l'activité professionnelle.

Lors de votre identification via la lecture électronique de votre carte d'identité, vous acceptez qu'AG enregistre votre nom, prénom, date de naissance, adresse, numéro de carte d'identité et numéro de registre national en vue de votre identification lors du premier enregistrement et lors des logins ultérieurs.

MyAG Employee Benefits helpdesk

Pour un support lors de l'enregistrement ou de la connexion, vous pouvez consulter le chatbot ou contacter le Helpdesk MyAG Employee Benefits.

Le Helpdesk MyAG Employee Benefits est joignable pendant les heures normales de bureau par téléphone (+32 2 664 07 00) ou par e-mail (AGSupport@aginsurance.be).

Utilisation de MyAG Employee Benefits

L'utilisation de MyAG Employee Benefits est uniquement autorisée conformément aux présentes conditions d'utilisation, à consulter sur chaque page de MyAG Employee Benefits.

Vous êtes responsable des mesures techniques et autres nécessaires pour pouvoir utiliser MyAG Employee Benefits. Vous êtes responsable de la configuration de votre technologie informatique et des programmes ou plateformes informatiques que vous employez pour accéder à MyAG Employee Benefits. Nous vous invitons à utiliser votre propre logiciel antivirus.

Il vous est interdit de compromettre ou de tenter de compromettre la sécurité du site. Sont notamment considérées comme des brèches de sécurité :

- L'utilisation de MyAG Employee Benefits de manière illégale ou frauduleuse ou en infraction à ces conditions d'utilisation ;
- Le fait (de tenter) d'aller outre vos permissions d'utilisateur sur le Site ou de modifier, déjouer ou corrompre la sécurité de MyAG Employee Benefits sans autorisation valable ;
- Le fait (de tenter) de transmettre des fichiers contenant un virus, cheval de Troie, vers, bombes logiques, logiciels espions, adwares ou tout autre programme malveillant ou code informatique similaire conçu ayant pour but ou effet de nuire à, détruire ou perturber le fonctionnement de MyAG Employee Benefits ou de logiciels ou matériels informatiques ;
- Le fait (de tenter) d'interférer avec, intercepter ou mettre la main sur un système, des données ou des informations quelconques.

Les identifiants qui vous donnent accès à MyAG Employee Benefits sont strictement personnels et confidentiels.

AG a le droit de retirer vos accès à MyAG Employee Benefits à tout moment, sans préavis et sans indemnité si AG considère que vous avez violé les présentes conditions d'utilisation. AG peut également terminer ou refuser l'accès aux services de tiers à tout moment.

AG apporte le plus grand soin au développement de MyAG Employee Benefits et s'efforce d'assurer la continuité du service. Toutefois, AG peut l'interrompre sans indemnité pour l'entretien des appareils ou des logiciels ou pour installer de nouvelles versions des logiciels, à condition que l'interruption ne dure pas plus longtemps que strictement nécessaire.

Activation et utilisation de My Healthcare Card

AG a adhéré au réseau Assurpharma, qui permet l'échange de données électroniques entre les pharmaciens et les assureurs dans le cadre de l'attestation de prestations pharmaceutiques remboursables sur base d'une assurance complémentaire.

Si vous disposez d'une carte My Healthcare Card, vous pouvez la faire scanner chez votre pharmacien pour obtenir le remboursement de vos frais de pharmacie couverts. La carte My Healthcare Card est soit une carte physique, soit une carte digitale via l'app, qui identifie vous et AG de manière unique.

En présentant la carte à la pharmacie et après lecture du code barre, l'attestation « BVAC » [Bijkomende verzekeringen/Assurances complémentaires] sera automatiquement envoyée via le réseau sécurisé d'Assurpharma à AG, qui pourra procéder au remboursement des frais couverts. Dès lors, grâce à la carte My Healthcare Card, vous ne devez plus envoyer vos attestations « BVAC » à AG. Attention : il ne s'agit pas d'un système de tiers payant. L'assuré doit donc toujours avancer ces frais.

Utilisation de la carte

- La carte avec identifiant personnel est strictement personnelle. Vous ne pouvez utiliser cette carte que pour les médicaments sur prescription. Utilisez uniquement la carte portant le nom mentionné sur la prescription.
- La carte doit être activée avant utilisation. L'activation se fait sur MyAG Employee Benefits (le site web ou l'app). En activant la carte, vous nous communiquez au préalable les données à caractère personnel nécessaires au remboursement des frais pharmaceutiques couverts. Vous êtes vous-même responsable de l'encodage et de l'adaptation de ces données. En cas de modification des données (par ex. numéro de compte bancaire), vous – et non AG – serez responsable du remboursement sur le bon numéro.
- Si vos données personnelles ont été adaptées, elles ne sont pas transmises automatiquement à votre employeur. Vous devez toujours le contacter pour lui signaler ces modifications.
- Seul l'assuré principal peut activer les cartes des enfants mineurs et est le gestionnaire des données des enfants mineurs. S'il y a deux assurés principaux, le gestionnaire sera l'assuré du contrat le plus ancien.
- En cas de perte, vous pouvez nous contacter via notre site internet et demander une nouvelle carte à servicecenterhc@aginsurance.be. En attendant, vous restez assuré !
- Vous ne pouvez utiliser votre carte que chez le pharmacien : elle ne fonctionne pas chez le docteur ou dans d'autres établissements.

Si votre carte n'est pas activée, nous ne pouvons ni effectuer de remboursement via MyAG Employee Benefits, ni communiquer avec vous (en ne disposant pas de vos données). Votre carte fonctionnera à la pharmacie, mais nous ne pourrions pas traiter vos frais. Vous devrez alors nous renvoyer vos attestations de pharmacie par la voie classique ([par courrier](#)).

Contenu de MyAG Employee Benefits

Les informations disponibles sur MyAG Employee Benefits ou via celui-ci revêtent un caractère purement informatif et sont tantôt de nature générale, tantôt personnalisées. Le cas échéant, l'étendue exacte de la garantie est précisée dans les conditions contractuelles de votre pension complémentaire et/ou votre assurance maladie liée à l'activité professionnelle.

AG met tout en œuvre pour que le contenu de MyAG Employee Benefits soit complet, correct et à jour. Malgré ses efforts, il se peut que certaines informations soient incomplètes, incorrectes ou obsolètes. AG ne donne pas de garantie quant au contenu et aux informations de MyAG Employee Benefits.

AG n'est pas responsable de l'inexactitude ou de l'incomplétude des informations sur ou via MyAG Employee Benefits fournies par des tiers. En outre, AG décline toute responsabilité quelconque par rapport à des informations qui sont fournies par votre employeur/secteur.

Contenu que vous mettez en ligne

Lorsque la faculté vous est offerte de mettre certains documents ou informations en ligne (par exemple pour la déclaration de sinistres), vous ne pouvez que faire une utilisation normale et prudente de cette faculté.

Vous garantissez que les informations que vous soumettez par ce biais sont exactes, adéquates et à jour.

Il vous est interdit de mettre en ligne du contenu ou des informations qui sont diffamatoires, sont obscènes, violent les droits de tiers (en ce compris la vie privée ou les droits de propriété intellectuelle), sont illicites ou causent d'une quelconque manière un dommage à un tiers.

Il vous est également interdit de mettre en ligne du contenu ou des informations ayant pour but ou effet de compromettre la sécurité de MyAG Employee Benefits ou de tout autre système informatique, conformément aux autres dispositions des présentes conditions d'utilisation.

Responsabilité

Rien dans ces conditions d'utilisation ne saurait être interprété comme limitant ou exonérant la responsabilité d'AG qui ne peut être exclue ou limitée en application de dispositions légales, y compris en cas de fraude, de faute intentionnelle, de faute lourde ou lorsqu'une faute de sa part cause une atteinte à la vie ou à l'intégrité physique d'une personne.

Dans toute la mesure permise par la loi, AG décline toute responsabilité pour tout dommage qui résulterait de l'utilisation directe ou indirecte que vous faites de MyAG Employee Benefits. Dans les limites de la loi, AG décline toute responsabilité des dommages que vous subissez suite à l'utilisation des services de tiers auxquels vous pouvez accéder via MyAG Employee Benefits.

AG décline toute responsabilité relative au contenu des sites web/applications tiers vers lesquels MyAG Employee Benefits pourrait vous renvoyer. Les sites web/applications tiers et leur contenu, leur utilisation et leurs conditions d'utilisation et de vie privée relèvent de la responsabilité exclusive de leur[s] auteur[s]. AG décline également toute responsabilité pour des frais que des tiers pourraient vous facturer pour l'utilisation de leurs sites web/applications.

AG s'engage à supprimer les liens dont elle acquière la connaissance effective de ce qu'ils renvoient vers une information ou une activité illicite.

AG n'est pas responsable des dommages causés par d'éventuelles interruptions de disponibilité de MyAG Employee Benefits (en ce compris la perte de données devant être transmises depuis ou vers MyAG Employee Benefits) causées par des erreurs techniques, par des virus, par un problème de réseau ou par tout élément indépendant de la volonté d'AG.

Droits de propriété intellectuelle

MyAG Employee Benefits et son contenu (notamment les images, logos, et textes) sont protégés par le droit d'auteur. AG conserve la totalité des droits de propriété intellectuelle sur MyAG Employee Benefits. Vous n'acquierez aucun de ces droits en visitant notre site. L'utilisation et la reproduction de tout ou partie du contenu de MyAG Employee Benefits, autre que celles nécessaires à votre visite sur celui-ci, sont interdites sans le consentement préalable écrit d'AG. Toute demande doit être adressée à myageb@aginsurance.be.

Registres [logs]

Les messages électroniques, les connexions, les opérations sur le réseau et les transactions entre vous et nous seront établis grâce aux logs et aux fichiers de transaction que nous conservons sous format électronique. Dans la mesure permise par la législation, vous reconnaissez la valeur probante de ces logs et vous nous autorisez à les utiliser pour leur valeur probante en cas de litige entre nous. Cette capacité ne vous empêche pas d'apporter vos propres preuves en vous servant de méthodes légales.

Signature électronique

Nous proposons les méthodes suivantes de signature électronique sur MyAG Employee Benefits :

- E-ID ;
- SMS One Time Password (SMS OTP);
- Itsme®.

En utilisant MyAG Employee Benefits, vous acceptez que les méthodes de signature électronique qui y sont proposées soient utilisées pour conclure des opérations financières et juridiques contraignantes. En utilisant une méthode de signature électronique offerte sur MyAG Employee Benefits, vous accordez aux documents signés par voie électronique la même valeur probante que s'ils étaient signés de manière manuscrite, y compris à l'égard de parties tierces qui s'appuient sur ces documents.

Confirmation d'opérations

Pour certaines opérations, aucune signature n'est exigée, par exemple pour la modification des fonds ou des garanties de risque que vous avez choisis (si votre assurance groupe prévoit cette possibilité). Par mesure de sécurité, il vous est demandé dans certains cas de confirmer l'opération souhaitée. La confirmation de ces opérations se fait via eID, SMS OTP ou Itsme®. En utilisant MyAG Employee Benefits, vous acceptez que ces méthodes offertes.

Notice vie privée

AG traite des données à caractère personnel vous concernant dans le contexte de MyAG Employee Benefits conformément à la [Notice Vie Privée](#) de MyAG Employee Benefits.

Politique de Cookies

MyAG Employee Benefits utilise certains cookies, tels que décrits dans la [Politique de Cookies](#).

Modification des conditions d'utilisation

AG se réserve le droit de modifier les présentes conditions d'utilisation à tout moment afin de se conformer à la législation applicable ou d'adapter les conditions d'utilisation aux évolutions du site Internet ou de l'application. Dans ce dernier cas, nous nous engageons à vous informer des modifications par l'intermédiaire du site Internet, de l'application ou d'autres canaux de communication habituels et, si nécessaire, à obtenir votre consentement.

Nullité

Si une partie quelconque des présentes conditions d'utilisation devait être considérée comme non valable ou non susceptible d'exécution pour quelque raison que ce soit, le reste des présentes conditions d'utilisation demeurera en vigueur et sortira ses effets comme si cette disposition non valable ou non susceptible d'exécution n'y avait jamais été incluse.

Droit applicable et tribunaux compétents

Les présentes conditions d'utilisation sont régies par le droit belge. Tout litige en relation avec MyAG Employee Benefits, son contenu ou son utilisation ressort de la compétence exclusive des cours et tribunaux de Bruxelles.

Contact

Pour toute demande d'information concernant MyAG Employee Benefits ou son contenu, veuillez-vous adresser à myageb@aginsurance.be.