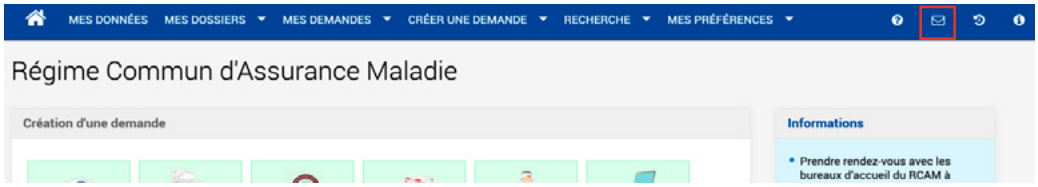
VOULEZ-VOUS POSER UNE QUESTION AU PMO SUR UN DECOMPTE DE FRAIS MEDICAUX ?

Vous aimeriez obtenir un éclaircissement sur un (non) remboursement ?

Selon l'application que vous utilisez, voici la marche à suivre la plus facile pour envoyer votre question.

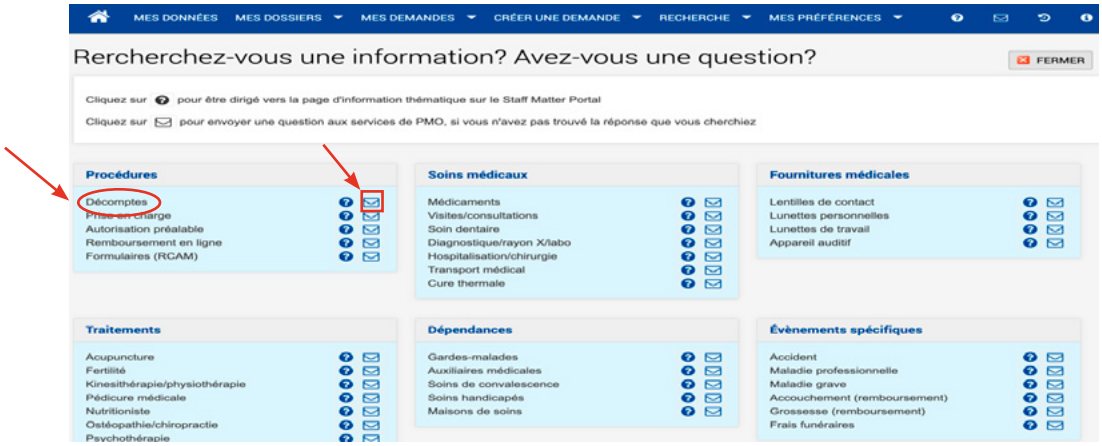
➔ *Tout d'abord,* ***notez le numéro du décompte et la référence scanner de la Demande initiale****, par exemple : décompte 361 – ref.scan 240909.F79603A*

SI VOUS UTILISEZ LE «RCAM EN LIGNE»



qui vous amène à un tableau reprenant de nombreux sujets

➔ *Dans la colonne de gauche,* **cliquez sur l'enveloppe** ✉ *à droite de* **Décomptes** *sous* **Procédures**



➔ Un formulaire s'ouvrira, vous permettant d'encoder votre question. Voir les explications plus bas, sous le titre « **REMPLIR LE FORMULAIRE** ».

SI VOUS UTILISEZ "MyPMO"

➔ *Cliquez sur le point d'interrogation en-dessous de la barre bleue de l'écran d'Accueil*



➔ *qui vous amène au tableau suivant–cliquez sur Aide en ligne RCAM*



➔ *Une liste de sujets s'affichera qui ouvrira des sous-titres. Clic sur «* **Procédures** *»–et puis sur l'***enveloppe** *à droite de* **Décomptes**

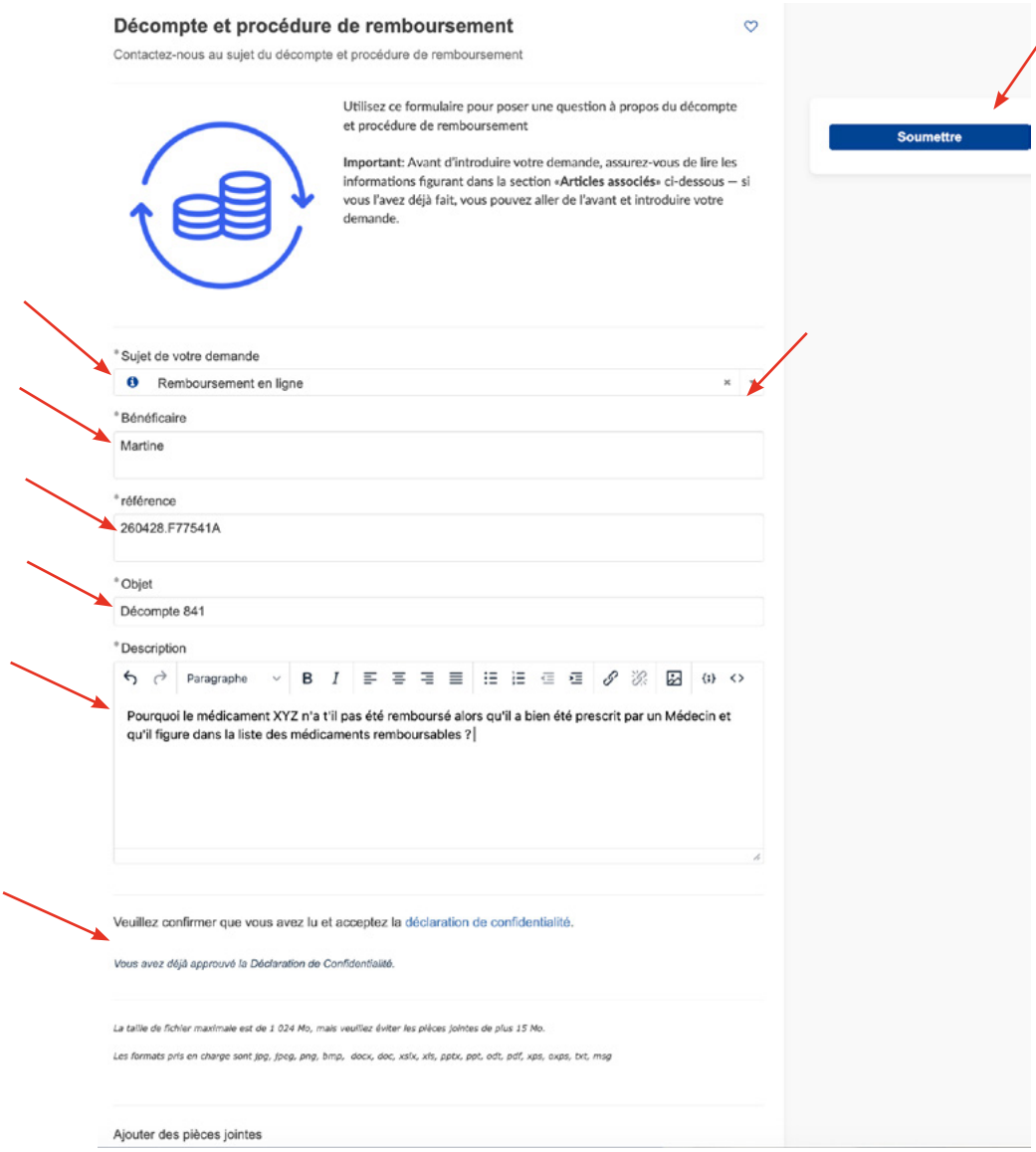


➔ Un formulaire s'ouvrira, vous permettant d'encoder votre question et voici les explications **:**

REMPLIR LE FORMULAIRE

Dans la zone **Sujet**, cliquez sur la flèche à droite pour choisir l'option qui vous convient ou en indiquer une autre (après avoir cliqué sur la **X**).
Sous **Référence**, reprenez la référence scanner et dans **Objet**, le n° du décompte.
Dans **Description**, indiquez votre question.
Cliquez à coté de « **Je confirme » en bas** sauf si la Déclaration de Confidentialité a été déjà été approuvée.

Inutile d'ajouter des pièces jointes vu que le PMO possède vos demandes de remboursement et les décomptes
Enfin, cliquez sur **« Soumettre » en haut à droite pour envoyer le tout !**



➔ Un courriel de « **EC-SERVICENOW@sn.mail.ec.europa.eu** » **confirmera** rapidement la réception de votre demande avec son **numéro de référence** de type **HRC1408566**

➔ Plus tard, un nouveau courriel vous parviendra avec la réponse du PMO. Il suffira alors de rentrer dans le lien de la demande + réponse via le numéro de référence en bleu + clic sur « **Activité » pour voir le détail.**

➔ Toutes les échanges concernant vos demandes se retrouvent via l'option « **Pensioners' portal – My Requests » du menu MyRemote :** https://myremote.ec.europa.eu

Si vous avez d'autres questions concernant le RCAM, utilisez la même procédure.

Cliquez sur le **à** droite du sujet. Souvent, les informations fournies pourront **déjà** répondre à votre interrogation. Dans la négative, cliquez aussi sur l'enveloppe et remplissez le formulaire comme illustré ci-dessus.

Bonne chance !

À RETENIR :
Au cours du premier semestre 2026, le système de protection des courriels de la Commission Européenne a bloqué quelque 130 millions de messages, soit près de 59 % de l'ensemble des courriels entrants.

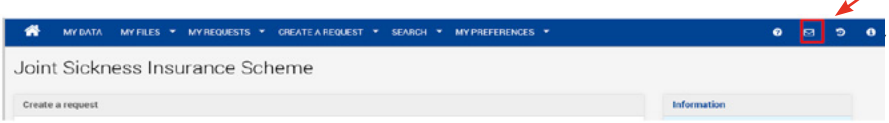
WOULD YOU LIKE TO ASK A QUESTION TO PMO ABOUT AN ACCOUNT SHEET OF MEDICAL COSTS ?

Would you like some clarification regarding a (non) reimbursement?

Depending on which app you are using, here's the easiest way to send your question.

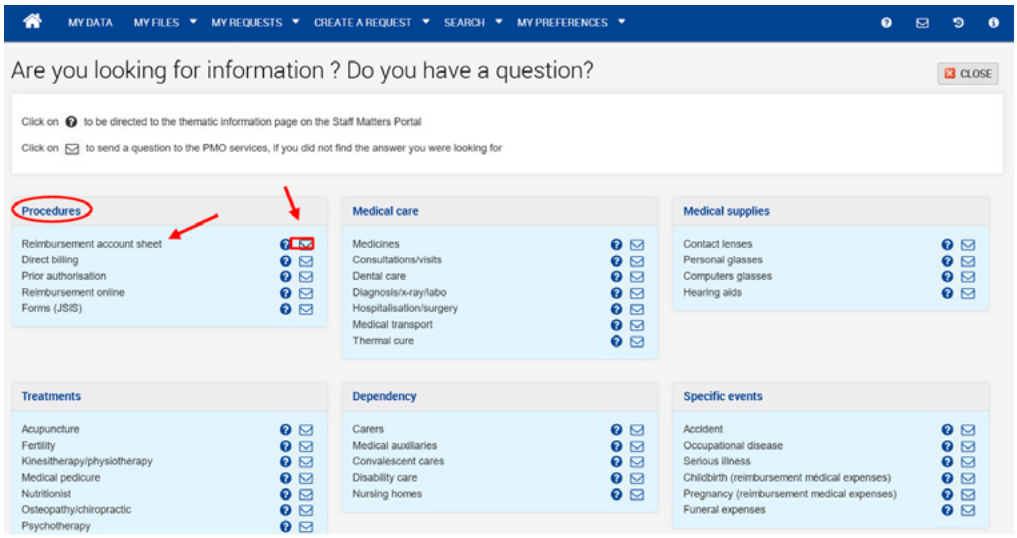
➔ First of all, **take note of the account sheet number and the scanner reference** of the initial reimbursement claim, *for instance account sheet 361 & scan.ref 240909.F79603A*

IF YOU USE "JSIS ONLINE"



That will take you to a page with lots of subjects, see below.

➔ *In the left column under* '**Procedures**' **click on the envelope** *close to* '**Reimbursement account sheet**'.



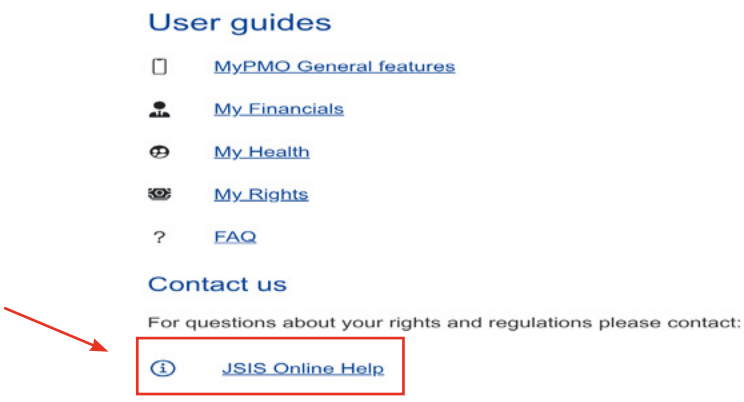
➔ A form will open, allowing you to enter your question. See the instructions below, under the heading '**FILLING IN THE FORM**'

IF YOU USE "MyPMO"

➔ *Click on* *on the top right, just below the blue bar at the top of the Welcome Screen:*



➔ *Scroll down and click on the 'JSIS Online' link*



➔ *You will see a table of subjects. Clicking on a subject will show a number of subheadings. Click on '***Procedures***' and then on* the **envelope** to the right of '**Reimbursement account sheet**'



➔ A form will open, allowing you to enter your question as described below:

FILL IN THE FORM

Under '**Topic request**' you can select from various options by clicking on the arrow on the right. If none of the options suit you, you can delete the pre-printed text by clicking on the **X** and add your own text.

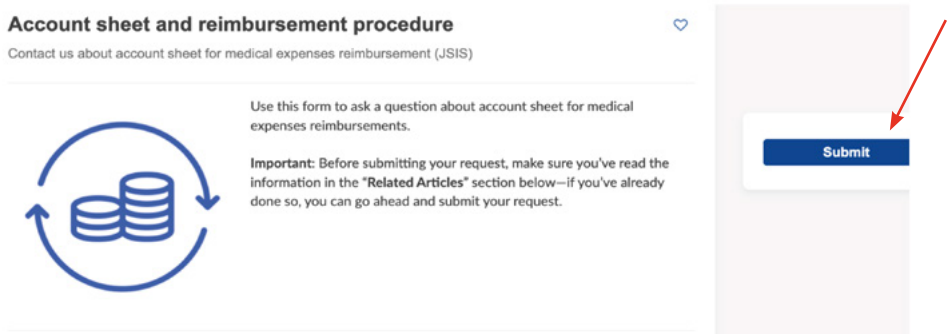
Under '**Reference**' you have to insert the scanner reference and under '**Subject**' the account sheet number.

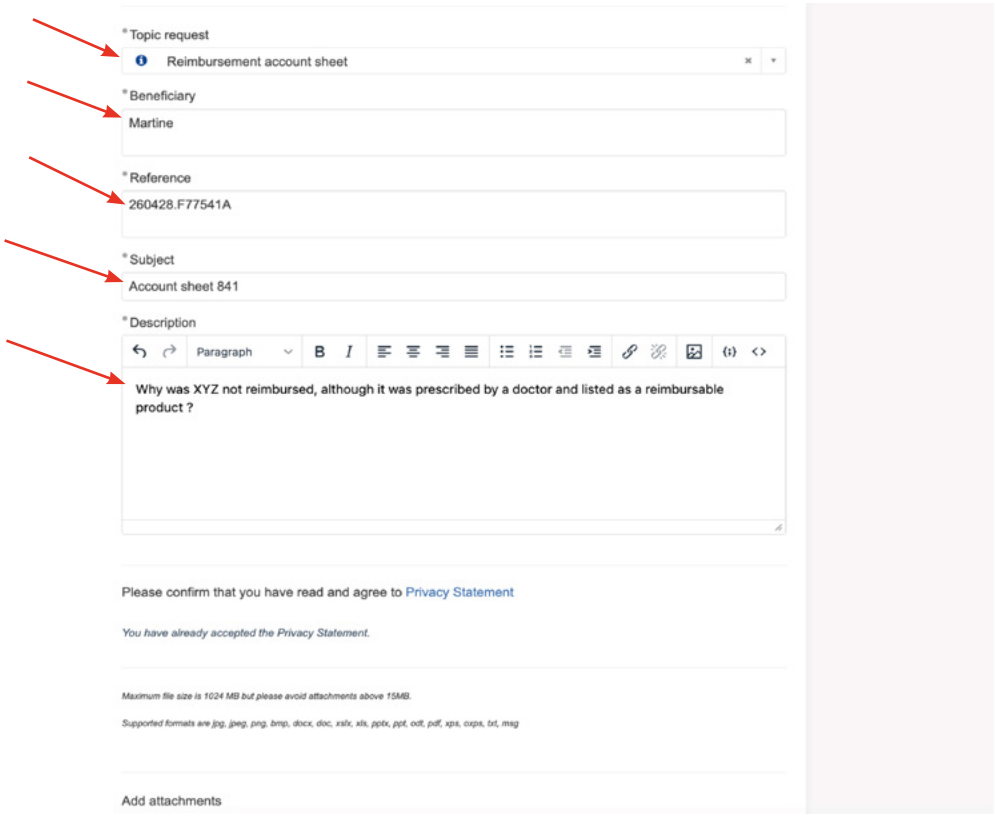
Then type your question in the **Description**.

Confirm underneath unless if the Privacy Statement has already been approved.

No need to attach any files, as the PMO already has your original expense claims and account sheets.

Finally click on « **Submit » to the right to send!**





➔ You will receive an email from **EC-SERVICENOW@sn.mail.ec.europa.eu** acknowledging receipt of your request and giving you a **reference number** similar to **HRC1408566**

➔ Later you will receive another email with PMO's reply. To read the reply, just click on the link with the reference number. To read the answer, click on the '**Activity**' tab.

➔ All correspondence regarding your enquiries can be found via the option « **Pensioners' portal – My Requests** » **from the menu MyRemote :** https://myremote.ec.europa.eu

If you have any further questions about the JSIS, just follow the same procedure. Click on the icon to the right of the topic. Often, the information provided will already answer your question. If not, click on the envelope icon and fill in the form as shown above.

Good luck!

AN INTERESTING MENTION :
In the first half of 2026, the Commission's email protection system , blocked 130 million emails, representing 59% of all incoming emails.