



Launch date: 9 February

**MyPMO**

**+32 229 1111**

**Single Phone Number**

The graphic features a central circular emblem with a teal border. Inside the circle, the text "Launch date: 9 February" is written in a curved path at the top. Below this, "MyPMO" is displayed in a bold, dark green font. A dark green horizontal bar across the middle of the circle contains the phone number "+32 229 1111" in white. At the bottom of the circle, "Single Phone Number" is written in a bold, dark green font. The emblem is surrounded by a grid of 24 hexagonal portrait photos of staff members, each with a colored border. The background is white with a pattern of large, light grey arrows pointing in various directions.

## +32 229 11111 devient le seul numéro de contact pour tous les services du PMO

À partir d'aujourd'hui, le numéro unique MyPMO +32 229 11111 est disponible pour les questions relatives à l'assurance maladie, aux pensions, aux salaires, aux allocations, aux missions et à tous les autres sujets traités par le Paymaster Office (PMO). Toutes les anciennes lignes téléphoniques du PMO par thème, unité ou lieu ne sont plus opérationnelles. Dans les deux prochains mois, tous les appels entrants sur ces lignes seront automatiquement redirigés vers le numéro unique MyPMO.

Mis en place pour faciliter l'aide de tous les utilisateurs des services du PMO, soit plus de 60 institutions, agences et autres organes de l'UE, et près de 30 000 retraités de l'UE, ce numéro unique est à votre disposition en anglais et en français, tous les jours ouvrables, de 9h30 à 12h30.

L'objectif du numéro unique MyPMO est de répondre aux **cas urgents et complexes** où l'expertise et les conseils des équipes PMO sont les plus nécessaires, en complétant ainsi les informations et les autres options de contact disponibles.

**Avant d'appeler le numéro unique MyPMO : vérifiez d'abord si l'information dont vous avez besoin se trouve sur le [portail Staff Matters](#)**, qui contient des informations détaillées et pratiques sur tous les sujets. Il y a de fortes chances que vous y trouviez la réponse à votre question, ainsi qu'une fonction de contact avec le personnel vous permettant de poser facilement une question par écrit.

### Comment cela fonctionne-t-il ?

**Conçu en fonction des besoins des retraités**, ce numéro de téléphone permet de répondre à tous les appels de manière efficace et uniforme. Lorsque vous le composez, vous devez d'abord choisir parmi huit thèmes principaux. Classés en fonction du nombre d'appels reçus jusqu'à présent sur chaque thème, ils commencent par l'assurance maladie, suivie des pensions, des prestations familiales et d'autres thèmes moins ou pas du tout pertinents pour les retraités. En résumé, lorsque vous appelez ce numéro, vous n'avez même pas besoin d'entendre toutes les options - il vous suffit de **sélectionner 1 pour l'assurance maladie, 2 pour les pensions, ou 3 pour les allocations familiales et scolaires**. Une autre option, très importante pour les retraités, **le login européen, se trouve au numéro 7**. Comme vous le savez, le compte EU Login vous donne un accès sécurisé aux applications européennes importantes ainsi qu'à vos dossiers et documents personnels. En cas des problèmes avec votre compte EU Login, ou si vous devez en créer un, vous pouvez choisir la septième option et contacter les équipes informatiques du PMO qui sont prêtes à vous aider.

### Pourquoi le numéro de téléphone unique de MyPMO est-il différent ?

Ce centre d'appel avec **un contact humain et une connexion authentique** se distingue des centres d'appel qui répondent par des voix synthétiques générées par ordinateur. Lorsque vous appelez le numéro MyPMO, vous êtes guidé à travers les différentes options par des voix réelles des collègues du PMO, et vous n'avez que quelques pas à faire pour obtenir une réponse directe à vos questions. Le concept de ce numéro unique centré sur l'utilisateur a été défini sur la base de l'expérience acquise jusqu'à présent et

## +32 229 11111 becomes the only contact number for all PMO services

Starting today, the MyPMO single number **+32 229 11111** is available for questions about sickness insurance, pensions, salaries, allowances, missions, and all other topics dealt with by the Paymaster Office (PMO). All previous PMO phone lines by topic, unit, or location are no longer operational. In the next two months all incoming calls to these lines will be automatically redirected to the MyPMO single number.

Put into place to facilitate addressing needs of all users of the PMO's services in more than 60 EU institutions, agencies, and other bodies, and nearly 30 000 EU pensioners, this single number is at your disposal in English and French, every working day, from 9.30 to 12.30.

The purpose of the MyPMO single number is to respond to urgent and complex cases where the expertise and advice of PMO teams are most needed, thus complementing the available information and other contact options available.

**Before calling the MyPMO single number:** please first check for the information you need on the [Staff Matters Portal](#), which features detailed and practical information on all topics. Chances are that you will find the answer to your question there, along with a Staff Contact function allowing you to easily ask a question in writing.

### How it works

**Built with pensioners' needs in mind, responsive and interactive**, this phone number enables all calls to be answered in an efficient and uniform way. When you dial it, you will first have to select among eight main topics. Ordered by the number of incoming calls on each topic so far, they start with sickness insurance followed by pensions, family benefits, and other topics of less or no relevance to retirees. In short, when you call this number, you do not even need to hear all the options – you just have to **select 1 for health insurance, 2 for pensions, or 3 for family and school allowances**. Another option, very important for retirees – **EU Login, is under number 7**. As you know, the EU Login account gives you secured access to important EU applications and to your personal files and documents. For any problems with your EU Login account, or if you need to create one, you can choose the seventh option and contact the PMO's IT teams who stand ready to assist you.

### Why is MyPMO Single Phone Number different?

**Human touch and genuine connection** make this call center different from those answered by synthetic, computer-generated voices. When you call the MyPMO number, you will be guided through the various options by real voices of PMO colleagues, and having your questions answered by the PMO colleagues will be only a few steps away. Their experience so far, as well as the feedback received from EU staff and pensioners defined the concept of this user-centric single number. Based on the needs and feedback of its users, it will be further adapted and improved along the way.

