

Nieuw authenticatieproces voor youroffice

Veel gestelde vragen (FAQ)

September 2017

A. Nieuw authenticatieproces voor youroffice

1. Dit is nieuw. Waarom wijzigt OneLife zijn authenticatieproces?

In het kader van onze digitale transformatie en overeenkomstig de normen in de sector, stelt OneLife nieuwe authenticatieregels voor, om zijn makelaars een steeds eenvoudiger, sneller en veiliger online platform te bieden. De nieuwe regels zijn gericht op een nog betere beveiliging van de gegevens en functionaliteiten voor onze gebruikers.

Zoals u al weet, werden de authenticatieregels voor cliënten in augustus al gewijzigd.

Concreet zal de huidige TAN-kaart (plastic kaart) voor onze makelaars vervangen worden door een eenmalige code die via de mobiele toepassing OneLife OneApp wordt doorgestuurd (de afkorting OTP die verder in dit document wordt gebruikt, staat voor deze code voor eenmalig gebruik).

2. Als ik vragen heb over de nieuwe authenticatieregels, waar kan ik volledige informatie vinden?

De veel gestelde vragen (FAQ) bevatten complete informatie over de nieuwe authenticatieregels voor youroffice. U kunt deze raadplegen door op de FAQ-knop (aanwezig op alle schermen van youroffice) te klikken. We nodigen u uit om deze aandachtig te lezen. Indien u vragen hebt die niet in deze FAQ staan, aarzel niet om contact op te nemen met het klantenserviceteam van OneLife. U kunt dit telefonisch of via e-mail doen:

Tel.: +352 45 67 30 1

E: info@onelife.eu.com

3. Welke toepassingen heb ik nodig om een verbinding te maken met youroffice via het nieuwe authenticatiesysteem?

Bij uw eerste verbinding na de verandering van de authenticatieregels, zal u gevraagd worden uw gewoonlijke codes te gebruiken, namelijk uw gebruikersnummer, uw wachtwoord en de code van uw TAN-kaart (plastic kaart).

U moet verplicht de recentste versie van de OneLife OneApp gedownload hebben om te kunnen overstappen naar het nieuwe authenticatiesysteem. Om de OneLife OneApp te downloaden verwijzen we naar vraag 19.

Nadat u uw toegangsgegevens correct hebt ingevoerd, doorloopt u verschillende nieuwe stappen (codering van de PIN-code, scannen van de QR-code en ontvangst van een OTP) die u toegang bieden tot youroffice. Hiervoor moet u de toepassing OneLife OneApp gebruiken, die u vooraf op uw mobiele telefoon of tablet hebt gedownload. De informatie over deze nieuwe stappen worden volledig beschreven tijdens het proces op youroffice, en komen ook in de onderstaande vragen terug.

B. Een verbinding maken in geval van verlies van de toegangsgegevens

Gebruikersnummer

4. Wat is een gebruikersnummer?

Een gebruikersnummer is een nummer van 8 tekens (in sommige gevallen kan dit letters bevatten), dat u nodig hebt om naar youroffice te gaan. Dit gebruikersnummer werd u toegestuurd toen u zich inschreef voor youroffice.

5. Ik ben mijn gebruikersnummer verloren. Wat moet u doen om een nieuw nummer te ontvangen?

Indien u uw gebruikersnummer verloren bent, klikt u op de knop "Gebruikersnummer verloren", vult u het formulier voor nieuwe verbinding in, ondertekent u het en stuurt u het terug via de post, e-mail of fax naar OneLife, om het nummer opnieuw te krijgen..

F: +352 45 67 34

E: info@onelife.eu.com

Paswoord

6. Wat moet ik doen om mijn paswoord terug te stellen?

U kunt uw paswoord terugstellen door te klikken op de knop "Paswoord verloren?".

Indien u er niet in slaagt uw paswoord online terug te stellen, moet u het formulier voor nieuwe verbinding invullen en ondertekenen, en via post, e-mail of fax terugsturen naar OneLife.

7. Wat moet ik doen als ik geen koppeling via e-mail ontvang om mijn paswoord terug te stellen?

Indien u geen e-mail van OneLife ontvangt om uw paswoord terug te stellen, moet u uw map "ongewenste mail / spam" controleren: misschien werd het bericht als ongewenst geklasseerd. Indien het probleem zich blijft voordoen, probeer om opnieuw een koppeling aan te vragen om het paswoord terug te stellen of neem contact op met het klantenserviceteam van OneLife.

8. De koppeling die ik via e-mail heb ontvangen, werkt niet. Wat kan ik doen?

Controleer of uw browser compatibel is met deze die gebruikt wordt voor de koppeling die u hebt ontvangen. Het is mogelijk dat u de URL van de koppeling die u hebt ontvangen, moet kopiëren en in uw eigen browser moet plakken. Indien het probleem zich blijft voordoen, neem contact op met het klantenserviceteam van OneLife.

TAN-kaart, PIN-code, QR-code, OTP-code en e-mailadres

9. Wanneer moet ik de beveiligingscode van mijn TAN-kaart ingeven?

Wanneer u voor het eerst een verbinding maakt via het nieuwe authenticatieproces, zal u gevraagd worden de code op uw TAN-kaart (plastic kaart) een laatste keer in te geven. Bij de volgende verbinding zult u enkel nog uw gebruikersnummer, uw paswoord en een door de toepassing OneLife OneApp gegenereerde OTP-code moeten ingeven.

10. Wat moet ik doen als ik mijn TAN-kaart verloren ben voordat ik naar het nieuwe authenticatiesysteem ben overgestapt?

Indien u uw TAN-kaart kwijt bent, klik op de knop "TAN-kaart verloren", vul het formulier voor nieuwe verbinding in, onderteken het en stuur het terug naar OneLife via brief, e-mail of fax. Uw toegang zal dan teruggesteld worden voor het nieuwe authenticatiesysteem en er zal u bijgevolg een nieuw paswoord worden meegedeeld.

11. Wat is een PIN-code?

Er zal u gevraagd worden een PIN-code in te geven. Dit is een code die uit 4 cijfers bestaat en die u gebruikt om naar de OneLife OneApp te gaan.

- Indien u een nieuwe gebruiker van OneLife OneApp bent, moet u een PIN-code naar keuze ingeven tijdens het overgangsproces naar het nieuwe authenticatiesysteem. De PIN-code moet het voorziene formaat respecteren (4 dezelfde cijfers of een opeenvolging van cijfers, zoals 1234 zijn niet toegestaan).
- Indien u een reeds bestaande gebruiker van OneLife OneApp bent, moet u de PIN-code van uw OneLife OneApp ingeven.

12. Wat moet ik doen als ik mijn PIN-code niet (meer) heb?

- Indien u een nieuwe gebruiker van OneLife OneApp bent, dan hebt u nog geen PIN-code. U kunt een PIN-code naar keuze invoeren tijdens het overgangsproces naar het nieuwe authenticatiesysteem (die u vervolgens zult gebruiken om de OneLife OneApp te openen).
- Indien u een reeds bestaande gebruiker van OneLife OneApp bent, dan moet u de PIN-code van uw OneLife OneApp-toepassing of een nieuwe PIN-code, die de verloren PIN-code zal vervangen, ingeven.

Om de OneLife OneApp te downloaden verwijzen we naar vraag 19.

13. Wat is een QR-code?

De QR-code (afkorting van Quick Response code) is een gedeponerd merk voor een soort streepjescode. Het is een etiket dat kan gescand worden en dat de beveiligingsinformatie van de gebruiker bevat, waarmee hij naar een beveiligde omgeving kan gaan. De QR-code bevat uw beveiligingselementen en is uniek voor u.

14. Wat is het nut van de QR-code?

Wanneer u uw PIN-code hebt ingegeven, verschijnt er een QR-code op uw youroffice-scherm. U moet dan de laatste versie van OneLife OneApp openen (of downloaden) op uw mobiele telefoon of tablet, uw taal selecteren, de algemene voorwaarden aanvaarden en vervolgens de QR-code scannen met de in de toepassing geïntegreerde scanner. OneLife OneApp zal vervolgens klaar zijn om een OTP te genereren.

15. Hoe wordt de OTP gegenereerd?

Nadat de QR-code van het youroffice-scherm werd gescand met de in OneLife OneApp geïntegreerde scanner, zal uw toegang tot youroffice automatisch gekoppeld zijn aan de toegang van OneLife OneApp. U zult op OneLife OneApp dan een aftelling zien in de vorm van een cirkel, met in het middelpunt een code van 6 cijfers. Dit is de OTP die automatisch wordt gegenereerd om u toegang te verlenen tot de online service youroffice.

16. Waar kan ik de OTP vinden?

De OTP verschijnt op het scherm van uw OneLife OneApp nadat de QR-code werd gescand (tijdens de overgang naar het nieuwe authenticatieproces) of bij het openen van OneLife OneApp (wanneer de overgang naar het nieuwe authenticatieproces al voltooid is). Deze code wordt om de 30 seconden gereïnitieerd. Elke OTP is geldig gedurende 2 minuten. Indien u uw OTP niet binnen de 2 minuten hebt geregistreerd, kunt u de volgende OTP ingeven die door OneLife OneApp wordt gegenereerd, en zo naar youroffice gaan.

17. Wat moet ik doen als ik geen verbinding heb met het internet? Kan ik dan een OTP ontvangen?

Ja, dat kan. Het genereren van een OTP is zelfs zonder netwerk mogelijk.

18. Welke mobiele dragers/operators zijn compatibel met het nieuwe authenticatiesysteem van OneLife?

Alle relatief recente mobiele telefoons van het type smartphone (onder Android of iOS) zijn compatibel.

19. Waar kan ik OneLife OneApp downloaden?

De toepassing kan gedownload worden via de AppStore (voor Apple-apparaten) en de Google PlayStore (voor Android-apparaten). Het enige wat u moet doen is in de zoekmachine OneLife OneApp ingeven.

20. Kan mijn toegang door mijn collega's gebruikt worden?

Neen, want uw toegang tot youroffice is gekoppeld aan de OTP die door OneLife OneApp gegenereerd wordt en beschikbaar is op uw mobiele telefoon of tablet. Deze OTP is dus uniek.

Indien andere collega's in uw kantoor ook toegang wensen tot youroffice, moet een formulier Overeenkomst voor toegang tot de Beveiligde site worden ingevuld. Dit is beschikbaar in de downloadbare documenten van youroffice. Vul daar de informatie met betrekking tot een nieuwe gebruiker in. We zullen hem/haar vervolgens via de post een gebruikersnummer en paswoord toesturen, zodat hij/zij het authenticatieproces kan starten.

Veiligheidsvragen

21. Hoe moeten de veiligheidsvragen geconfigureerd worden en waarom is dit?

Wanneer u de schermen voor de overgang naar het nieuwe authenticatiesysteem doorloopt, zult u drie van de weergegeven veiligheidsvragen moeten beantwoorden. Deze vragen en antwoorden worden geregistreerd. Vervolgens, in geval van verlies van uw wachtwoord of uw mobiele telefoon, zal één van deze vragen willekeurig worden geselecteerd en u worden gesteld, om u opnieuw te kunnen verbinden of uw toegang tot youroffice te deblokkeren.

22. Ik weet het antwoord op mijn veiligheidsvraag niet meer. Mag ik ervoor kiezen een andere veiligheidsvraag te beantwoorden?

Dat is jammer genoeg niet mogelijk. Zorg ervoor dat u de antwoorden op alle veiligheidsvragen goed onthoudt.

De vraag wordt willekeurig gekozen uit de drie vragen die u reeds hebt beantwoord. U kunt uw verzoek op elk moment herhalen, zodat het systeem een andere veiligheidsvraag kan stellen die u eerder hebt geselecteerd.

E-mailadres

23. Waarom moet ik een e-mailadres vermelden?

Uw e-mailadres zal enkel gebruikt worden in het kader van toegang tot en nieuwe verbinding met youroffice. Dit e-mailadres moet geldig en persoonlijk zijn en moet worden meegedeeld tijdens de overgang naar het nieuwe authenticatiesysteem (of wanneer u voor het eerst een verbinding maakt als nieuwe gebruiker).

Er zal een e-mailbericht naar dit adres worden verstuurd, zodat u dit e-mailadres dat u ons hebt meegedeeld, kunt bevestigen. U hoeft enkel op de koppeling in het bericht te klikken. U hebt 15 minuten de tijd om deze bevestiging uit te voeren. Merk op dat u de geldigheid van uw e-mailadres binnen de 15 minuten dient te bevestigen om het adres te registreren en in de mogelijkheid te zijn uw codes online terug te stellen, mocht u deze verloren zijn.

24. Welk gebruik zal OneLife maken van deze gegevens die ik overmaak?

De gegevens die u overmaakt zullen gebruikt worden overeenkomstig het beleid van OneLife met betrekking tot de persoonsgegevens. Uw mobiele telefoonnummer en uw e-mailadres zullen enkel gebruikt worden in het kader van de beveiliging van uw verzoeken tot toegang tot youroffice.

C. Nieuwe Algemene voorwaarden van youroffice

25. Ik bevind me op het scherm van de nieuwe Algemene voorwaarden. Waarom kan ik niet naar het volgende scherm om een verbinding te maken?

U moet eerst de Algemene voorwaarden van het youroffice-platform lezen en formeel aanvaarden voordat u naar het platform kunt gaan en alle functies ervan kunt gebruiken. Verrol het scherm tot aan de onderkant van het scherm. Daar kunt u het vakje aanvinken om ze te aanvaarden.

26. Kan ik een afdrukbare versie van de Algemene voorwaarden bewaren?

Aarzel niet om de Algemene voorwaarden te downloaden, op te slaan en/of af te drukken. U kunt dit doen door te klikken op de pdf-versie van de Algemene voorwaarden, links in het scherm.

D. Diversen

27. Met wie kan ik contact opnemen als ik een probleem heb?

Indien u het overgangsproces hebt voltooid en uw e-mailadres hebt bevestigd, zult u uw identificatiecodes online kunnen terugstellen.

Indien u echter aanvullende bijstand wenst, kunt u contact opnemen met het klantenserviceteam van OneLife. Dit kan via telefoon of via e-mail:

Tel.: +352 45 67 30 1

E: info@onelife.eu.com

ESSENTIAL WEALTH

onelife.eu.com

T (+352) 45 67 301

F (+352) 45 67 34

E info@onelife.eu.com

The OneLife Company S.A.

38 Parc d'Activités de Capellen. BP 110. L-8303 Capellen. Luxembourg

RCS Luxembourg B34.402

