ONE LIFE

Accès YOURASSETS

Guide de connexion

Février 2022

ESSENTIAL WEALTH

ONE LIFE

Contenu

1. Votre première connexion “pas à pas”

2. Quelques cas particuliers...
   - Cas n° 1 : En cas de numéro d'utilisateur perdu
   - Cas n° 2 : En cas de mot de passe perdu
   - Cas n° 3 : En cas de perte/changement de téléphone mobile
   - Cas n° 4 : Comment changer son adresse e-mail
   - Cas n° 5 : Quelques autres petits tuyaux en cas de problèmes

1. Votre première connexion “pas à pas”

Préambule : recevez vos identifiants et connectez-vous à yourassets

Vous avez reçu vos 2 identifiants :

- d'une part votre **numéro d'utilisateur** soit par courrier à votre adresse de correspondance, soit via votre courtier selon votre code de correspondence;

- d'autre part votre **mot de passe** par e-mail à l'adresse e-mail que vous avez renseignée dans la proposition de souscription ou la convention d'accès.

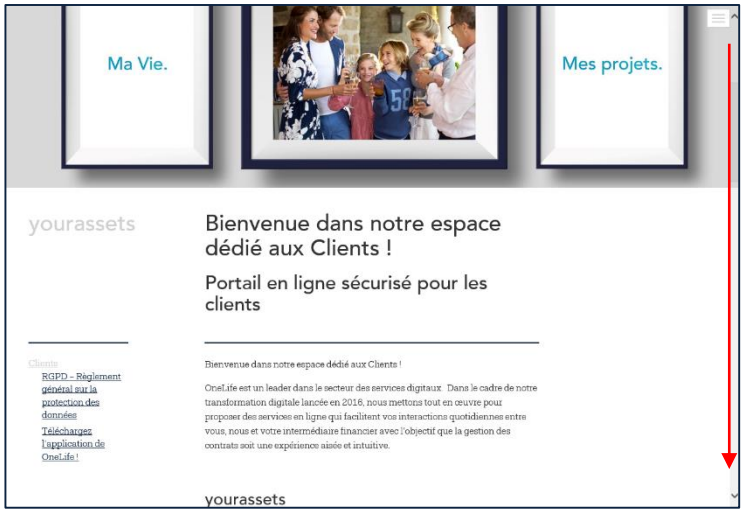
Connectez-vous au site de OneLife : ***www.onelife.com***

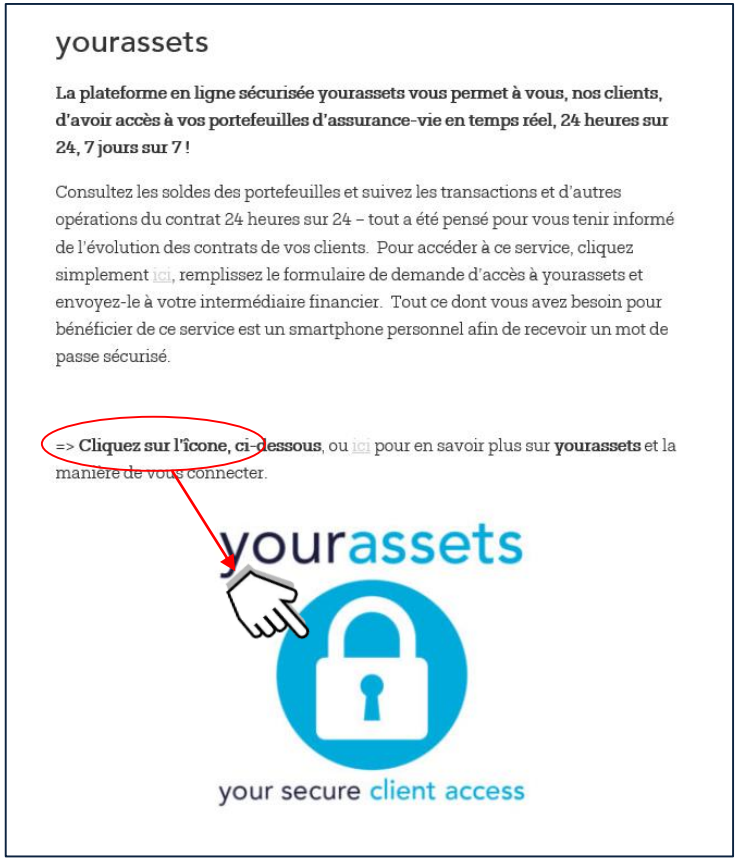
*...cliquez sur "**LOGIN**" et ensuite sur "**Clients**" pour accéder au site sécurisé yourassets*

Site corporate - écran 1 :

Préambule : recevez vos identifiants et connectez-vous à yourassets

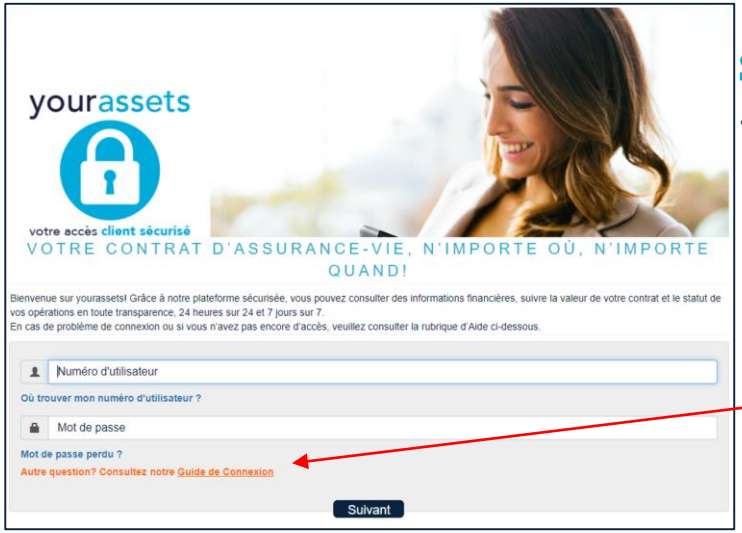
Site corporate - écran 2 : déroulez l'écran pour atteindre l'icône d'accès à yourassets





Encodez votre numéro d'utilisateur et votre mot de passe

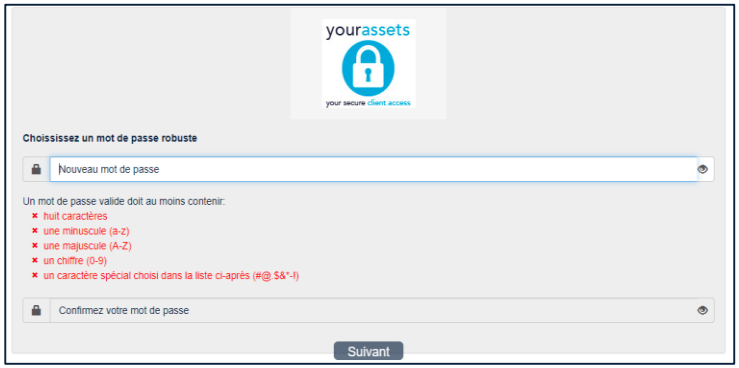
... après avoir accepté le disclaimer



Site sécurisé - écran 1 :

→ Introduisez votre numéro d'utilisateur (8 chiffres) et votre mot de passe initial, et cliquez sur "Suivant"

Si vous rencontrez un problème pour vous connecter, téléchargez le guide de connexion qui vous explique pas à pas comment vous connecter.



Site sécurisé - écran 2 :

→ Lors de votre première connexion, vous devez obligatoirement modifier votre mot de passe, et cliquer sur "Suivant"

Le nouveau mot de passe doit contenir :
- 8 caractères
- au moins une majuscule
- au moins une minuscule
- au moins un chiffre
- au moins un caractère spécial tel que #@.$&*-!

Le code de sécurité…

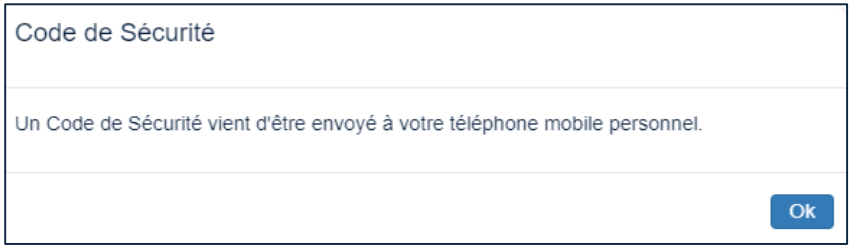
Etape 1/6 → encodez votre numéro de téléphone mobile

Site sécurisé – écran 4 :

→ Encodez votre numéro de téléphone mobile pour recevoir votre code de sécurité.

Le code de sécurité a un usage unique. Un nouveau code est généré chaque fois que vous cliquez sur « Envoyer un code » (réception par SMS) ou « Appelez-moi avec un code (appel vocal).

→ Après avoir cliqué sur "Envoyer un code" ou "Appelez-moi avec un code", vous recevrez l'information suivante …



Le code de sécurité…

Etape 2/6 → encodez le code de sécurité reçu

Site sécurisé - écran 4 (suite) :

→ Introduisez le code de sécurité afin de vérifier que le numéro de téléphone utilisé soit bien correct.

Attention, ne laissez s'écouler que maximum 2 minutes entre la réception du code et l'action clic sur "Vérifier le code de sécurité".

Au-delà de 2 minutes, un nouveau code de sécurité est nécessaire. Dans ce cas, re-cliquez sur "Envoyer un code".

Le code de sécurité…

Etape 3/6 → validation du code de sécurité introduit

Site sécurisé - écran 4 (suite) :

→ Si le code de sécurité introduit est valide, cliquez sur "Suivant" pour passer à l'étape suivante.

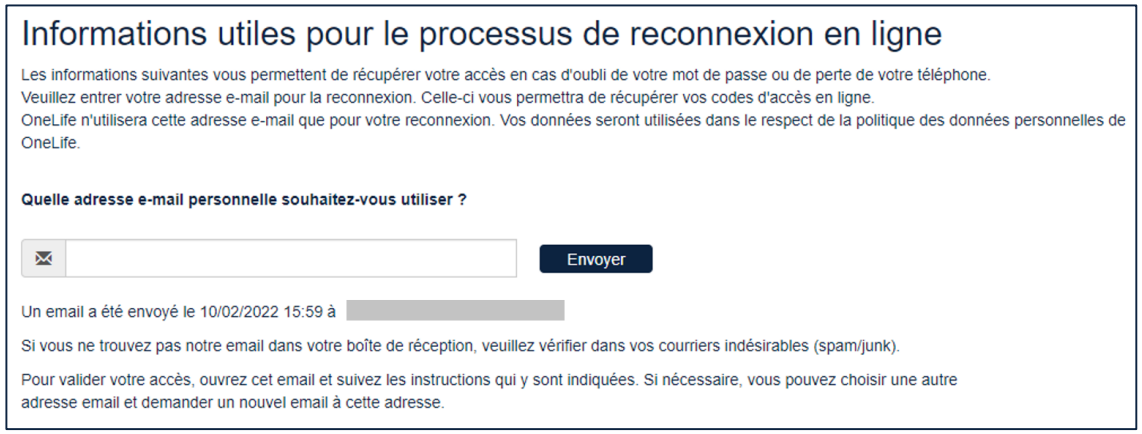
→ Si le code de sécurité introduit n'est pas valide, cliquez à nouveau sur "Envoyer un code" ou "appelez-moi avec un code" pour obtenir un nouveau code de sécurité à introduire et vérifier.

Protégez le processus de récupération de votre accès

Etape 4/6 → Encodez votre adresse e-mail

Site sécurisé - écran 5 :

→ Encodez votre adresse e-mail



Après avoir cliqué sur « Suivant », vous recevrez un e-mail dans votre boîte de réception (parfois dans les Spam).

N'oubliez pas de valider votre adresse e-mail endéans les 15 minutes pour pouvoir utiliser le processus de récupération de l'accès (p.ex. en cas d'oubli de votre mot de passe).

Vous avez terminé votre authentification, bienvenue sur yourassets !

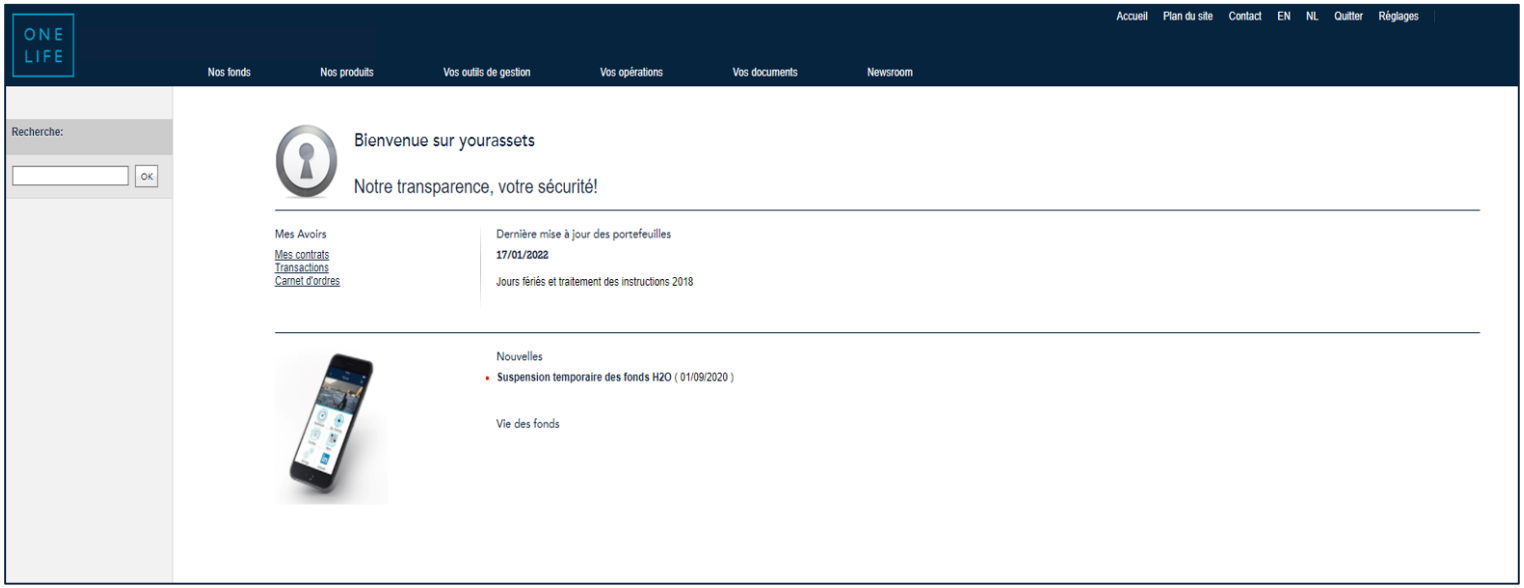
Etape 5/6 → Vous êtes dans la page d'accueil de yourassets

ATTENTION ! N'oubliez pas de valider votre adresse e-mail endéans les 15 minutes

→ vérifiez votre boîte mails ainsi que vos spams !

Site sécurisé - écran 6 :

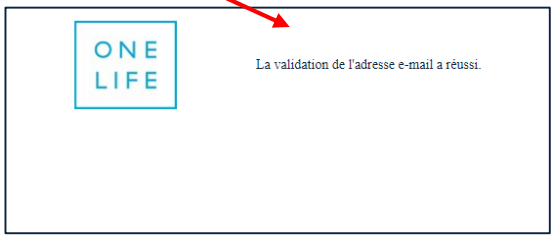
→ Bienvenue sur la page d'accueil de yourassets !



Validez votre adresse e-mail

Etape 6/6 → indispensable pour vous reconnecter rapidement en cas de problème.

Si cette étape n'est pas finalisée, il vous sera ensuite impossible d'effectuer la reconnexion en ligne (p.ex. en cas d'oubli du mot de passe)

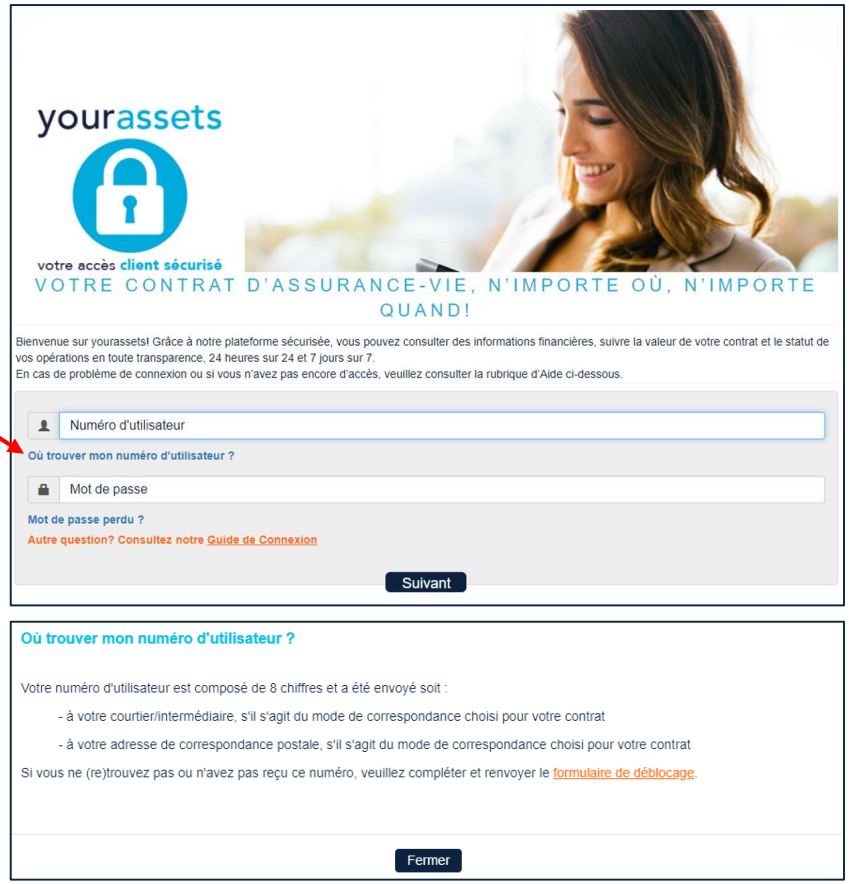


ONE
LIFE

2. Quelques cas particuliers…

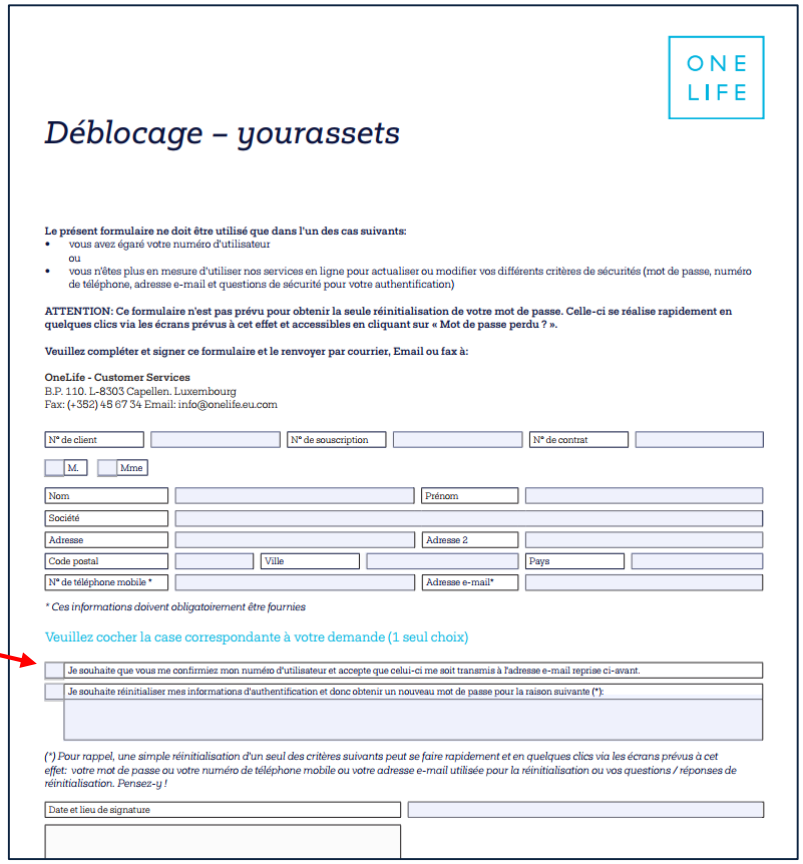
CAS N° 1 : En cas de numéro d'utilisateur perdu

→ Etape 1/2 : Cliquez sur "Où trouver mon numéro d'utilisateur ?"



CAS N° 1 : En cas de numéro d'utilisateur perdu (suite)

→ Etape 2/2 : Utilisez le formulaire de déblocage pour obtenir un rappel de votre numéro d'utilisateur par e-mail.



ONE LIFE

Déblocage – yourassets

Le présent formulaire ne doit être utilisé que dans l'un des cas suivants:

- vous avez égaré votre numéro d'utilisateur

ou

- vous n'êtes plus en mesure d'utiliser nos services en ligne pour actualiser ou modifier vos différents critères de sécurités (mot de passe, numéro de téléphone, adresse e-mail et questions de sécurité pour votre authentification)

ATTENTION: Ce formulaire n'est pas prévu pour obtenir la seule réinitialisation de votre mot de passe. Celle-ci se réalise rapidement en quelques clics via les écrans prévus à cet effet et accessibles en cliquant sur « Mot de passe perdu ? ».

Veuillez compléter et signer ce formulaire et le renvoyer par courrier, Email ou fax à:

OneLife - Customer Services
B.P. 110. L-8303 Capellen. Luxembourg
Fax: (+352) 45 67 34 Email: info@onelife.eu.com

N° de client | N° de souscription | N° de contrat

M. Mme

Nom | Prénom

Société

Adresse | Adresse 2

Code postal | Ville | Pays

N° de téléphone mobile * | Adresse e-mail*

** Ces informations doivent obligatoirement être fournies*

Veuillez cocher la case correspondante à votre demande (1 seul choix)

Je souhaite que vous me confirmiez mon numéro d'utilisateur et accepte que celui-ci me soit transmis à l'adresse e-mail reprise ci-avant.

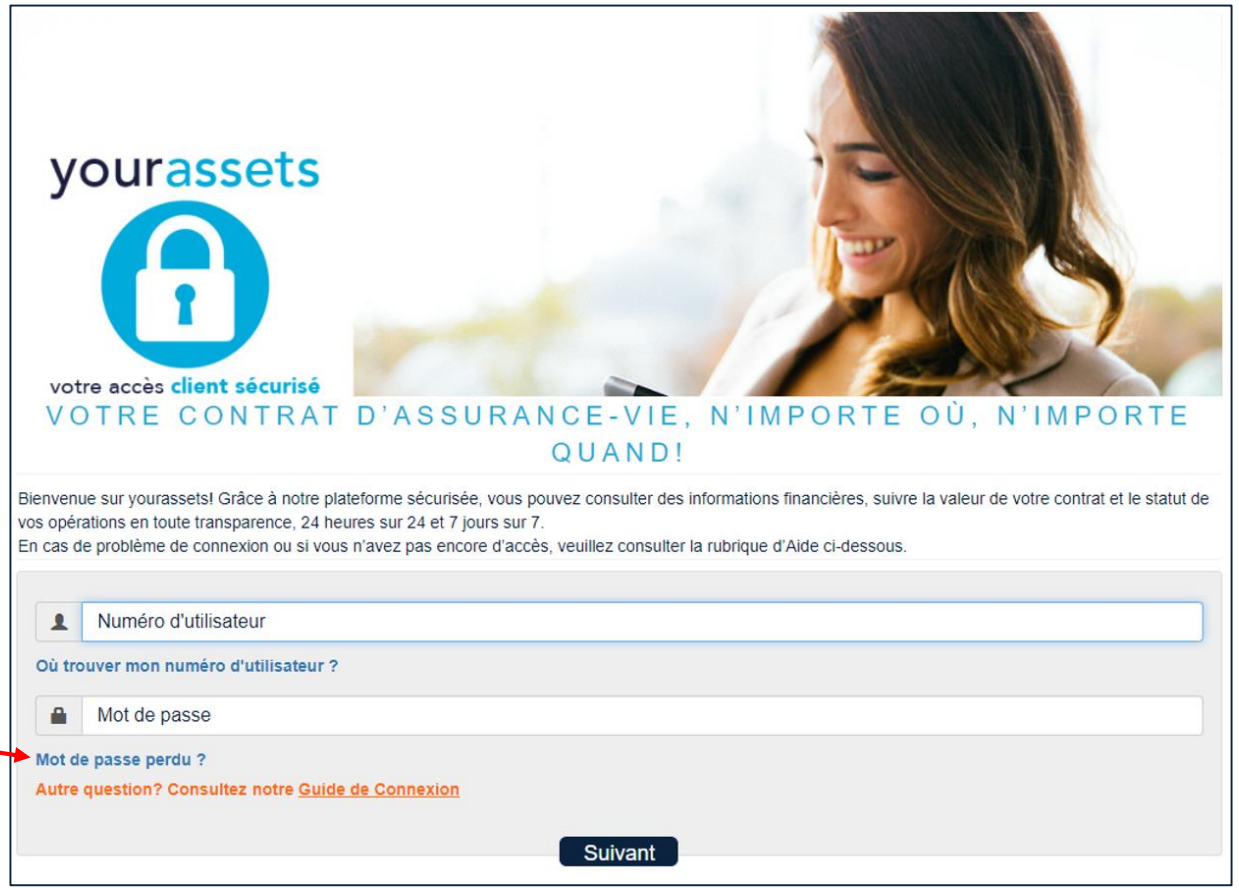
Je souhaite réinitialiser mes informations d'authentification et donc obtenir un nouveau mot de passe pour la raison suivante (*):

(*) Pour rappel, une simple réinitialisation d'un seul des critères suivants peut se faire rapidement et en quelques clics via les écrans prévus à cet effet: votre mot de passe ou votre numéro de téléphone mobile ou votre adresse e-mail utilisée pour la réinitialisation ou vos questions / réponses de réinitialisation. Pensez-y !

Date et lieu de signature

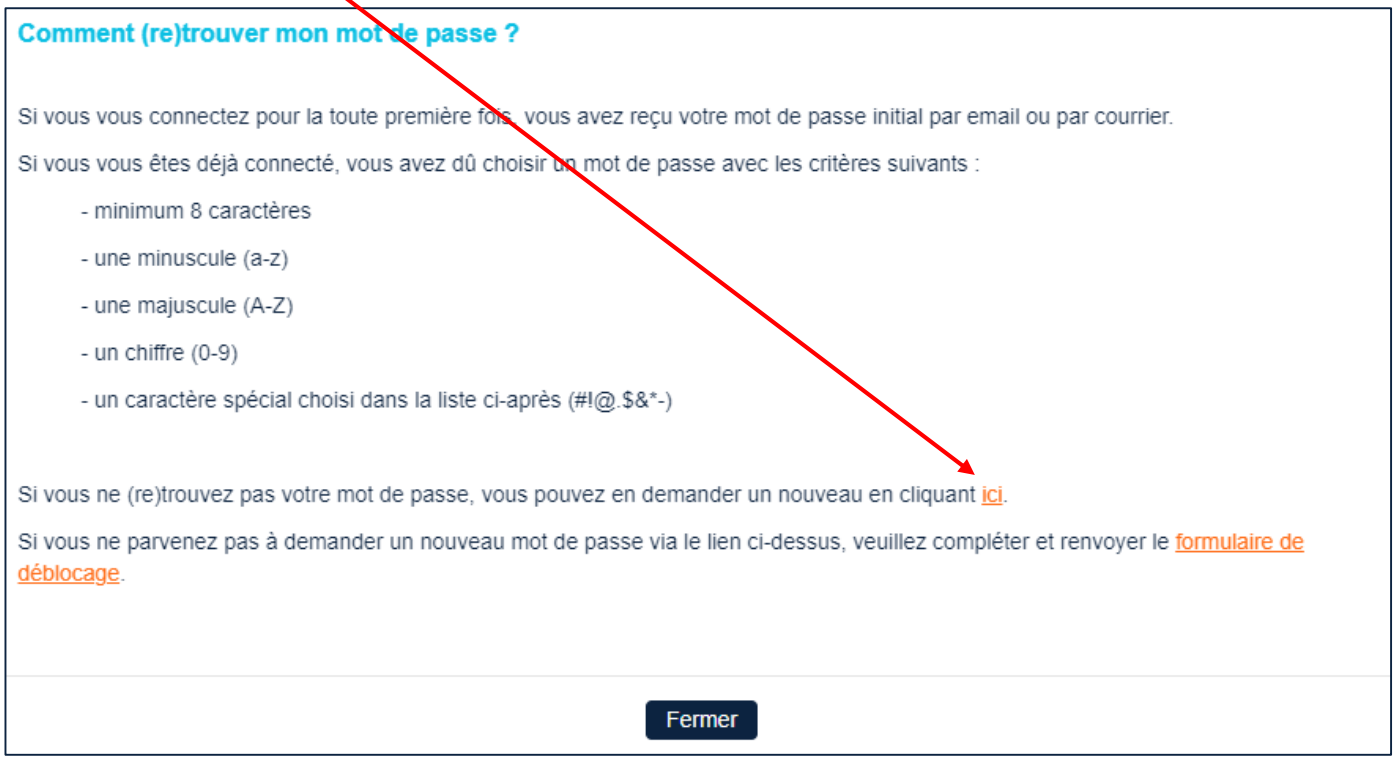
CAS N° 2 : En cas de mot de passe perdu

→ Etape 1/7 : Cliquez sur "Mot de passe perdu ?"



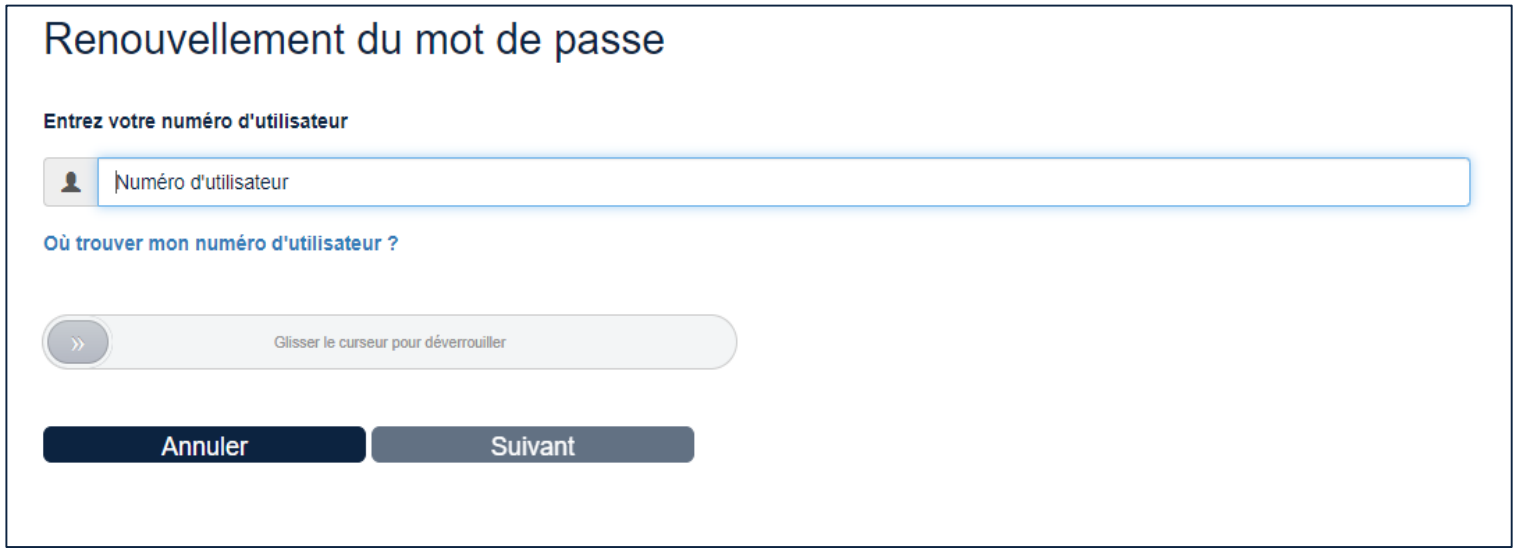
CAS N° 2 : En cas de mot de passe perdu

→ Etape 2/7 : Cliquez sur "ici"



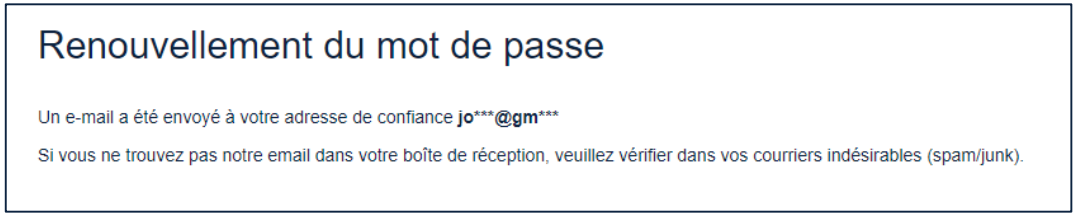
CAS N° 2 : En cas de mot de passe perdu (suite)

→ Etape 3/7 : Encodez votre numéro d'utilisateur indiqué lors de votre première connexion
Déplacez le curseur vers la droite pour déverrouiller le bouton
"Suivant" sur lequel vous pourrez cliquer



CAS N° 2 : En cas de mot de passe perdu (suite)

→ Etape 4/7 : Confirmation qu'un mail vous est envoyé pour renouveler votre nouveau mot de passe



CAS N° 2 : En cas de mot de passe perdu (suite)

→ Etape 5/7 : A partir de l'e-mail reçu, cliquez sur le lien et entrez dans le processus de création d'un nouveau mot de passe

@onelife.eu.com

Password reset

Chère Cliente, Client,

Vous avez demandé de renouveler votre mot de passe pour accéder au site yourassets de OneLife.

Si vous êtes à l'origine de cette demande, veuillez suivre les instructions ci-dessous.

Si vous n'êtes pas à l'origine de cette demande, veuillez prendre contact avec nous à l'adresse info@onelife.eu.com

Pour renouveler votre mot de passe, veuillez cliquer sur le lien ci-dessous ou le copier et coller dans votre navigateur.

Après 15 minutes, le lien ne sera plus valide.

Ce lien vous amène sur la page sécurisée de renouvellement de mot de passe.

[https:// yourassets.onelife.eu.com/ ./va/common/pass rc3a5fel 7b6f32f5 8f]

Si vous avez une question ou besoin d'aide, n'hésitez pas à nous contacter par email à l'adresse info@onelife.eu.com

Bien à vous,

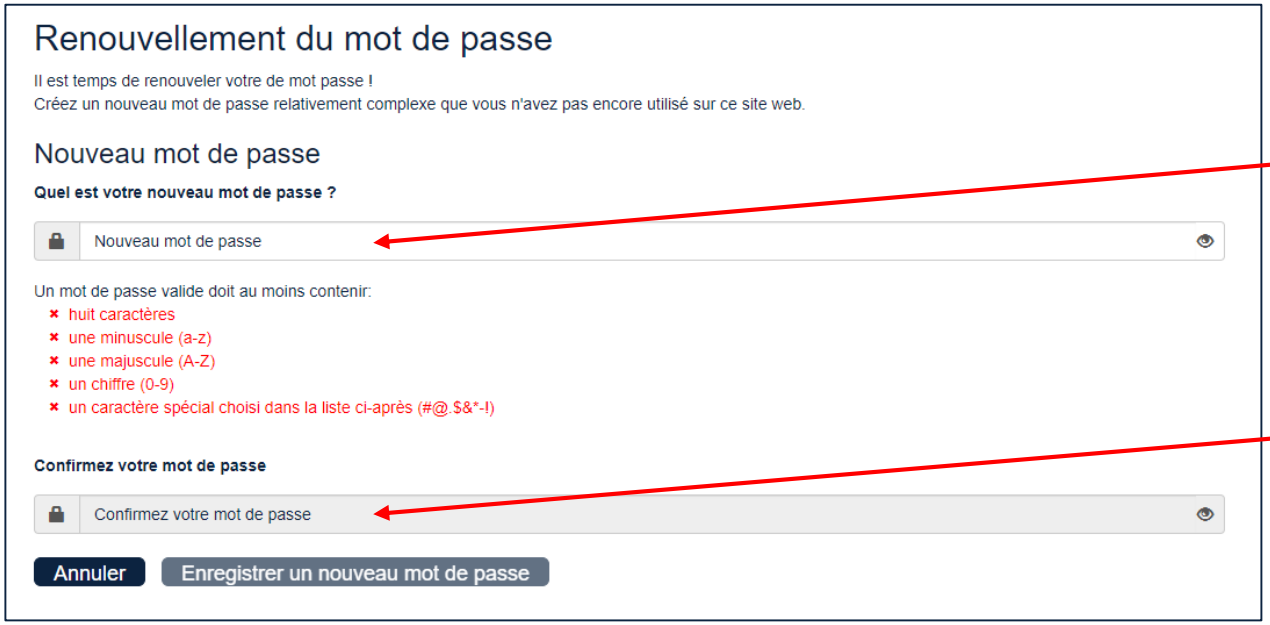
OneLife Customer Services.

--

This email was Virus checked by UTM 9 using two different Antivirus Engines. http://www.sophos.com

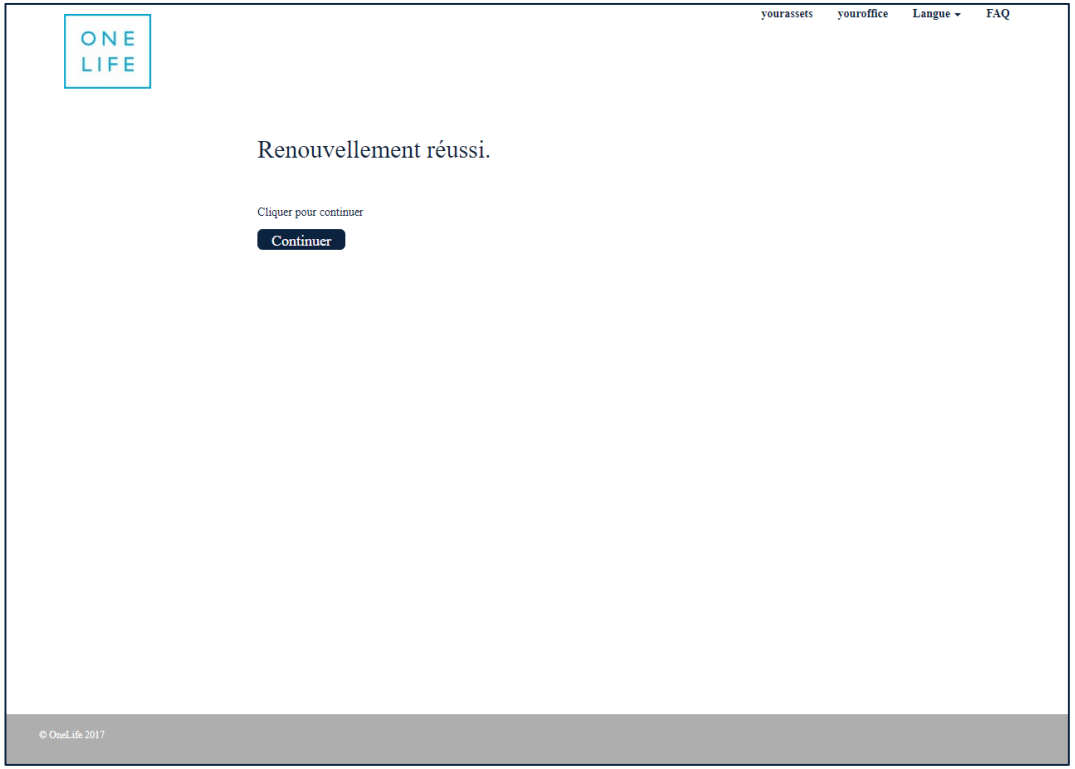
CAS N° 2 : En cas de mot de passe perdu (suite)

→ Etape 6/7 : créez un nouveau mot de passe



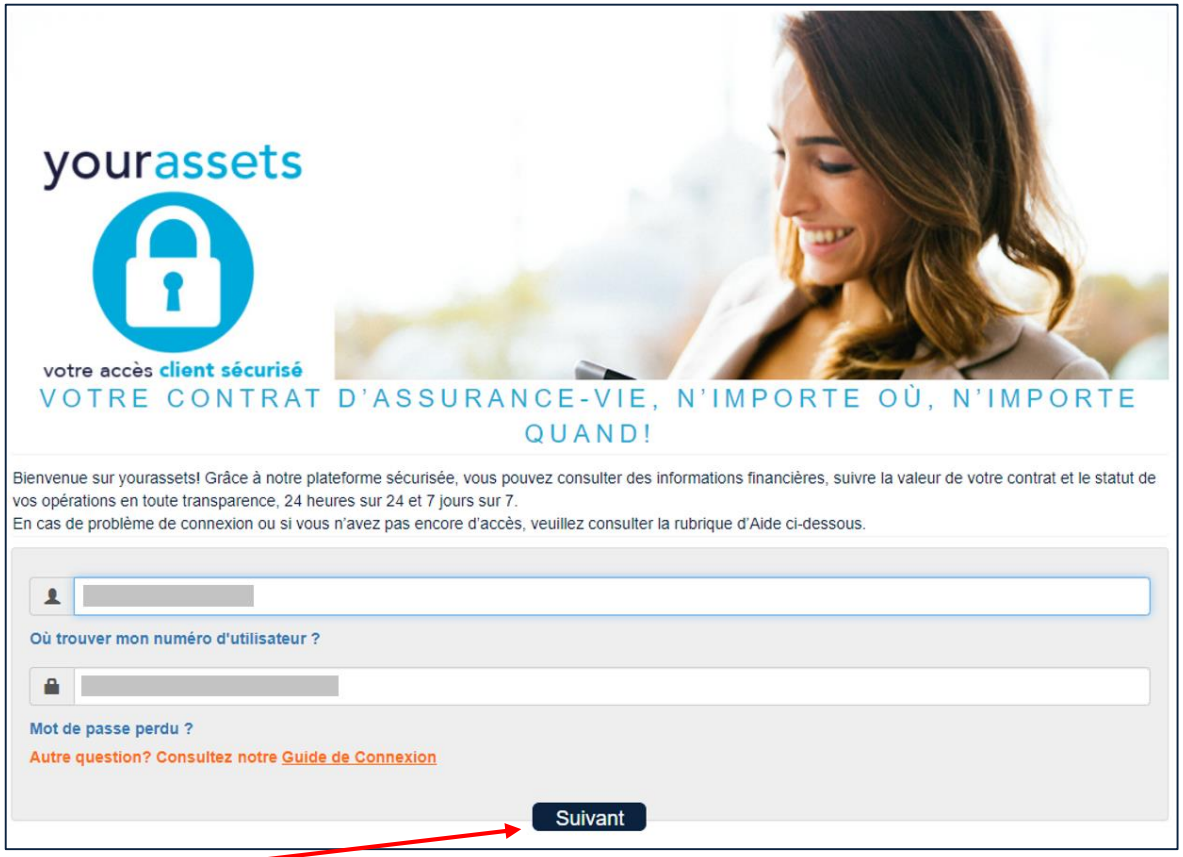
CAS N° 2 : En cas de mot de passe perdu (suite)

→ Etape 7/7 : confirmation du changement réussi du nouveau mot de passe



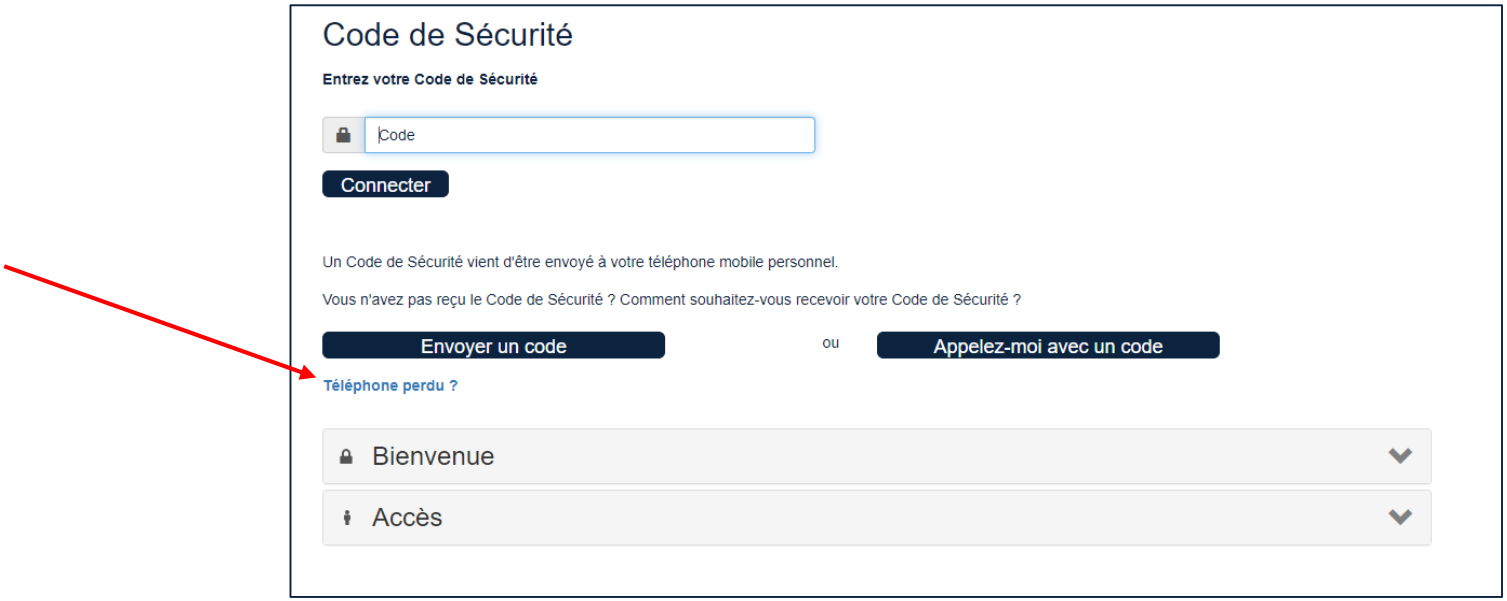
CAS N° 3 : En cas de perte/changement de téléphone mobile

→ *Etape 1/8 : Encodez votre numéro d'utilisateur et votre mot de passe et ensuite, cliquez sur "Suivant"*



CAS N° 3 : En cas de perte/changement de téléphone mobile (suite)

→ *Etape 2/8 : Cliquez sur "Téléphone perdu ?"*



CAS N° 3 : En cas de perte/changement de téléphone mobile (suite)

➔ *Etape 3/8 : Déplacez le curseur vers la droite pour déverrouiller le bouton "Suivant"*

CAS N° 3 : En cas de perte/changement de téléphone mobile (suite)

→ Etape 4/8 : Confirmation qu'un mail vous est envoyé pour renouveler votre numéro de téléphone

CAS N° 3 : En cas de perte/changement de téléphone mobile (suite)

→ Etape 5/8 : A partir de l'e-mail reçu, cliquez sur le lien et entrez dans le processus de changement de votre numéro de téléphone mobile

@onelife.eu.com

Phone reset

Cher Cliente, Client,

Vous avez demandé de renouveler votre numéro de téléphone pour accéder au site yourassets de OneLife.

Si vous êtes à l'origine de cette demande, veuillez suivre les instructions ci-dessous.

Si vous n'êtes pas à l'origine de cette demande, veuillez prendre contact avec nous à l'adresse info@onelife.eu.com

Pour renouveler votre numéro de téléphone, veuillez cliquer sur le lien ci-dessous ou le copier et coller dans votre navigateur.

Après 15 minutes, le lien ne sera plus valide.

Ce lien vous amène sur la page sécurisée de renouvellement de numéro de téléphone.

[https:// yourassets.onelife.eu.com/ /va/common/phoe 91b7fb 584b2d9 e]

Si vous avez une question ou besoin d'aide, n'hésitez pas à nous contacter par email à l'adresse info@onelife.eu.com .

Bien à vous,

OneLife Customer Services

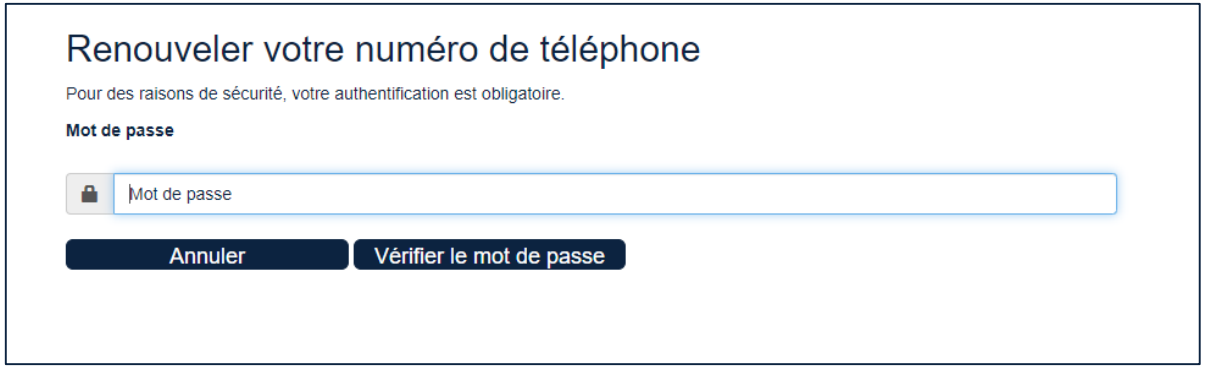
--

This email was Virus checked by UTM 9 using two different Antivirus Engines. http://www.sophos.com

CAS N° 3 : En cas de perte/changement de téléphone mobile (suite)

→ Etape 6/8 : encodez votre mot de passe

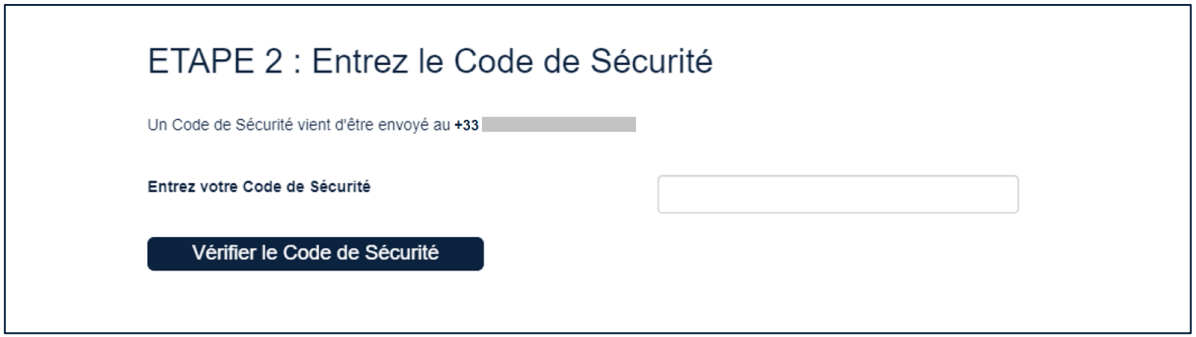
Ensuite, cliquez pour "Vérifier le mot de passe"



CAS N° 3 : En cas de perte/changement de téléphone mobile (suite)

→ Etape 7/8 : encodez votre nouveau numéro de téléphone, puis cliquez sur "envoyer un code"

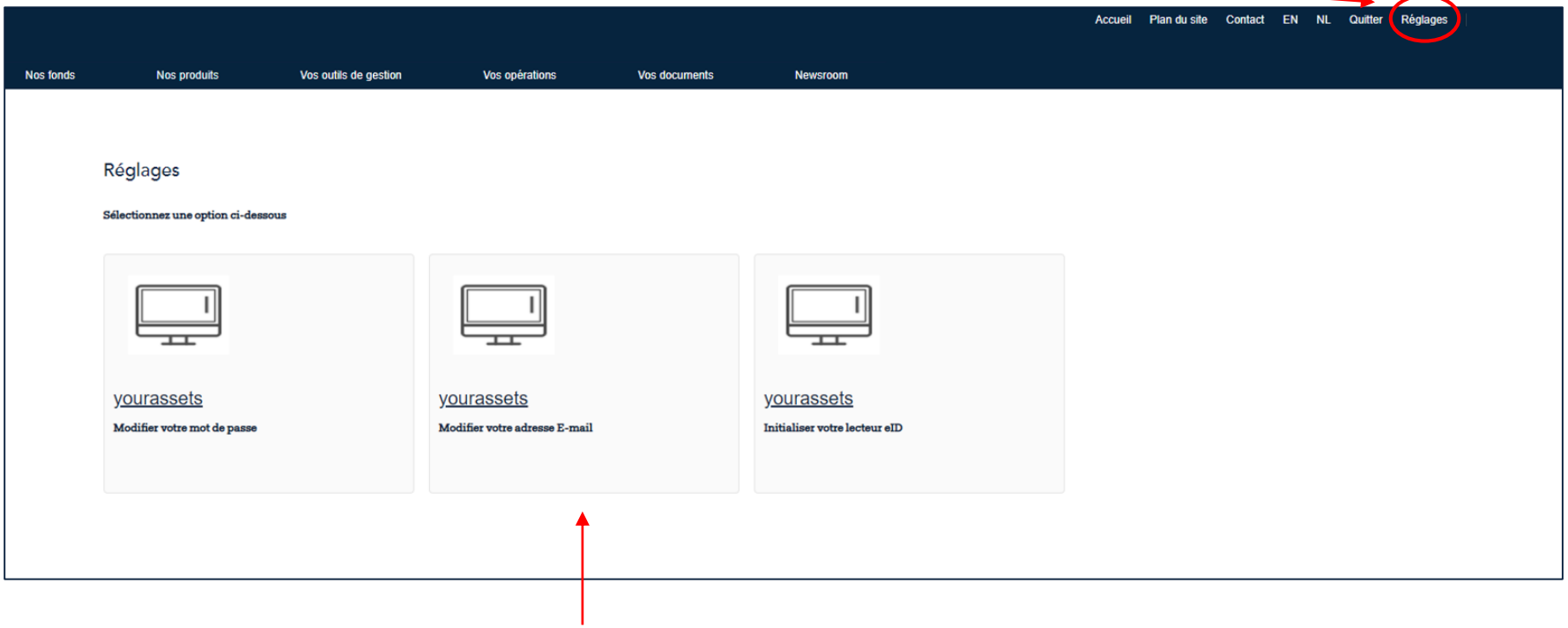
CAS N° 3 : En cas de perte/changement de téléphone mobile (suite)



→ Etape 8/8 : confirmation du changement réussi de votre numéro de téléphone mobile

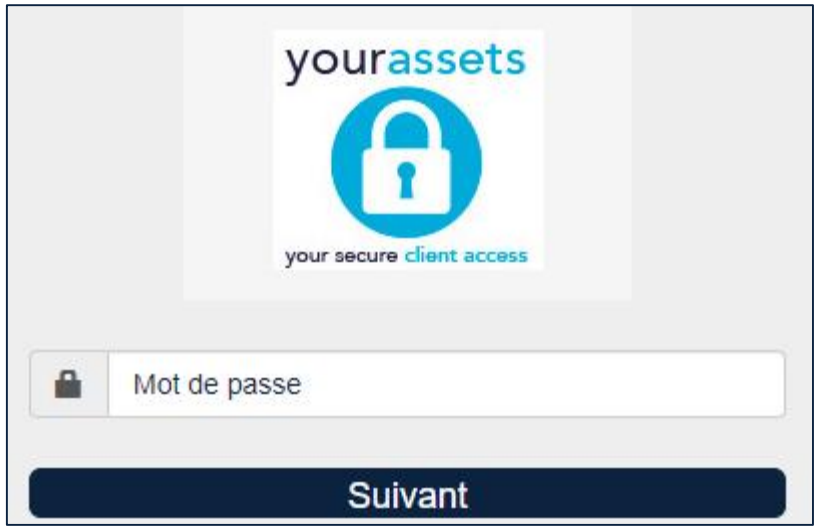
CAS N° 4 :
Comment changer son adresse e-mail

→ *Accédez aux réglages et cliquez sur le "yourassets" correspondant*



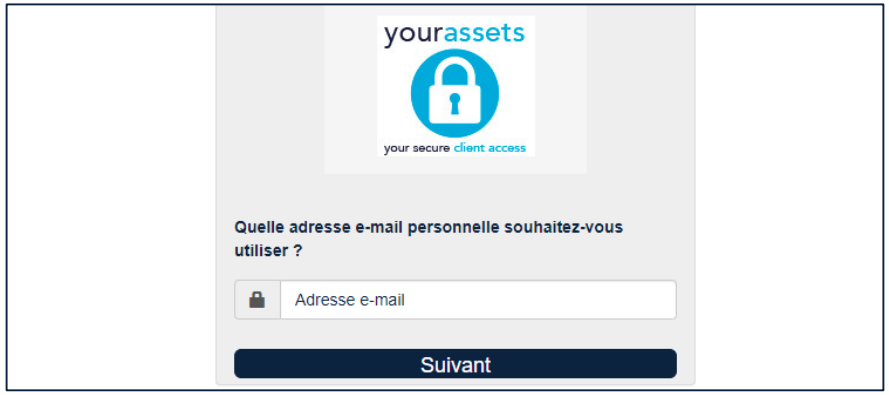
CAS N° 4 :
Comment changer son adresse e-mail (suite)

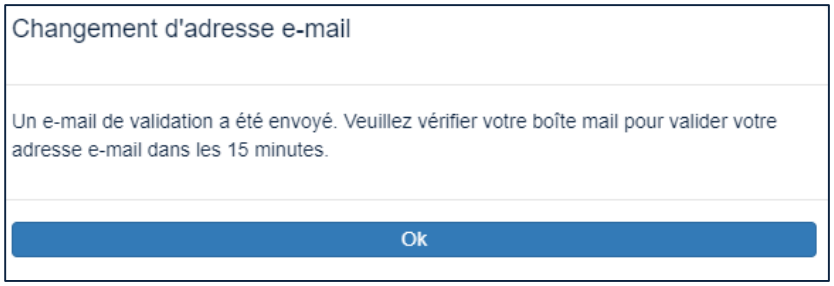
→ Encodez votre mot de passe et cliquez sur "Suivant"



CAS N° 4 :
Comment changer son adresse e-mail (suite)

→ Encodez l'adresse e-mail personnelle que vous souhaitez utiliser, cliquez sur "Suivant" et vérifiez votre boîte mail pour valider votre adresse e-mail dans les 15 minutes.





CAS N° 5 : Quelques autres petits tuyaux en cas de problèmes…

1. Vous n'arrivez pas à entrer sur le site yourassets alors que votre numéro d'utilisateur et votre mot de passe sont bien corrects…

Rappel : votre numéro d'utilisateur est un code à 8 chiffres et votre mot de passe pour une première connexion est celui que vous avez reçu par e-mail, et si vous vous êtes déjà connecté à notre site, pour rappel, votre mot de passe contient: au moins 8 caractères, au moins une majuscule, au moins une minuscule, au moins un chiffre et au moins un caractère spécial tel que #@.$&*-!

1ère solution : Supprimez l'historique de navigation et les fichiers temporaires d'internet de votre navigateur.
Fermez toutes les fenêtres de votre navigateur (réduire n'est pas suffisant !) et rouvrez le navigateur après quelques secondes et accédez à nouveau au site de OneLife.

2ème solution : Utilisez un autre navigateur (Internet Explorer, Firefox, Microsoft Edge, Google Chrome, …) en ayant aussi préalablement supprimé l'historique de navigation et les fichiers temporaires d'internet

3ème solution : Si aucune des 2 solutions précédentes ne donne satisfaction, veuillez contacter la compagnie.

CAS N° 5 : Quelques autres petits tuyaux en cas de problèmes… (suite)

2. Problème de partage de numéro d'utilisateur entre plusieurs personnes / 1 accès = 1 téléphone mobile

Le système d'authentification actuel ne permet pas de partager un seul et même accès entre différentes personnes. En effet, chaque numéro d'utilisateur est dorénavant lié à un téléphone mobile pour l'obtention du code de sécurité.

La solution : Chaque utilisateur doit demander ses codes d'accès personnels auprès de OneLife.

Pour obtenir de l'assistance, contactez-nous…

Si vous avez des questions complémentaires, n'hésitez pas à contacter l'équipe du Service clients de OneLife par téléphone ou par e-mail :

Tél : +352 45 67 30 1
E-mail : info@onelife.com

Disclaimer

The content of this document is intended solely to provide general information on the products and/or services provided by the life assurance companies member of the OneLife Group (OneLife).

It does not constitute any offer or solicitation for the purchase of any life assurance product.

OneLife does not warrant, represent or guarantee that the information contained within this document is complete, accurate or up-to-date.

Neither is this information intended to constitute any form of legal, fiscal or investment advice and the information provided in this document or any other pre-contractual document should therefore be used only in conjunction with appropriate professional advice obtained from a suitable qualified professional source.

ONE
LIFE
Thank you.
OneLife