


V° - 2016/12	GENERALI LUXEMBOURG	

**MANUEL DE 1<sup>ère</sup> CONNEXION**  
**EXTRANET GENERALI LUXEMBOURG**

# Sommaire

I/ Première connexion – activation de votre accès personnel.....	3
II/ Connexions suivantes.....	7
III/ Mot de passe oublié.....	8
IV/ Modifier vos éléments de sécurité (mot de passe, etc. ...)	11
V/ Difficultés techniques .....	12

## I/ Première connexion – activation de votre accès personnel

Pour vous connecter la première fois sur le site E-solife, vous devez vous munir :

- du courrier contenant votre **clé d'activation personnelle**,
- du **numéro de contrat** lié à votre clé.

Rendez-vous sur le site [www.generali.lu](http://www.generali.lu) puis sur 'Votre espace sécurisé' puis 'Accès sécurisé'.

Sur l'écran de connexion ci-dessous, cliquez sur 'Activer votre accès personnel', dans la partie « Nouvel utilisateur ».

**GENERALI**

### Votre espace sécurisé

Nom utilisateur  
  
[J'ai oublié mon nom d'utilisateur](#)

Mot de passe  
  
[J'ai oublié mon mot de passe](#)

### Nouvel utilisateur

- Cliquez sur le lien ci-dessous « Activer votre accès personnel » pour commencer le processus de création de votre accès personnel (3 étapes).
- Munissez-vous du courrier comportant votre clé d'activation personnelle, que vous avez reçu en même temps que vos conditions particulières, par envoi séparé. Le système va vous guider lors de la création de votre accès (authentification, choix du nom d'utilisateur et paramétrage de vos détails de sécurité) ; vous pouvez également vous aider du manuel utilisateur téléchargé à la page précédente rubrique « votre espace sécurisé ».

Suivez les instructions et saisissez votre clé d'activation personnelle (clé cryptée, de 8 caractères ; respectez la distinction entre majuscules et minuscules), puis cliquez sur 'Suivant'.

**GENERALI**

1 Activation d'accès 2 Termes et conditions 3 Détails de sécurité 4 Confirmation

1) Pour créer et activer votre accès personnel, veuillez saisir votre **clé d'activation personnelle** qui vous a été transmise par courrier en même temps que les conditions particulières de votre contrat.

Clé d'activation personnelle

Suivez les instructions et saisissez ensuite :

- votre numéro de contrat => au format 1234-567891
- ainsi que votre date de naissance\* => au format dd/MM/yyyy (d = jour / M = mois / yyyy = année 4 chiffres)

\* uniquement pour les personnes physiques

1) Pour créer et activer votre accès personnel, veuillez saisir votre **clé d'activation personnelle** qui vous a été transmise par courrier en même temps que les conditions particulières de votre contrat.

Clé d'activation personnelle: 0DJB

2) Authentification de votre identification

Connexion en tant que **personne morale** (cocher la case si oui)

Veuillez saisir le n° de votre contrat, ainsi que votre **date de naissance**.

N° de contrat: [masked]

Date de naissance: dd/MM/yyyy

Annuler Retour Suivant

L'écran de l'étape « Termes et conditions » vous expose les conditions d'utilisation du site qu'il convient d'accepter avant de pouvoir passer à l'étape suivante.

1 Activation d'accès 2 Termes et conditions 3 Détails de sécurité 4 Confirmation

**Définitions**

**Code d'Accès Confidentiel** : Le procédé technique délivré par l'Assureur à tout Souscripteur, prenant la forme d'un « login » et d'un « mot de passe » associé, lui permettant d'être identifié et authentifié sur le site [www.generali.lu](http://www.generali.lu).

**CONSULTATION DU CONTRAT**

Opérations de consultation en ligne : Vous aurez la faculté de consulter en ligne votre contrat souscrit auprès de Generali Luxembourg.

**Accès à la consultation en ligne du contrat** : L'accès à la consultation en ligne du contrat se fera au moyen d'un Code d'Accès confidentiel qui vous sera directement attribué par l'Assureur. Ce Code d'Accès Confidentiel, strictement personnel, aura pour fonction de vous authentifier et de vous identifier permettant ainsi de garantir votre habilitation à consulter votre contrat en ligne. L'Assureur se réserve le droit, sans que cela ne remette en cause la validité de l'adhésion de ne pas donner suite à la demande d'attribution de Code d'Accès pour la consultation en ligne du contrat ou d'imposer des conditions et/ou restrictions particulières. Aucune responsabilité ne pourra être retenue à ce titre.

Vous vous engagez à garder ce code personnel et à prendre toutes les mesures propres à assurer la confidentialité de votre Code d'Accès Confidentiel vous permettant d'avoir accès à des données personnelles et confidentielles afférentes à votre contrat. Vous devez en conséquence tenir ce code absolument secret dans votre intérêt même et ne le communiquer à quiconque. Vous serez seul responsable de la consultation en ligne résultant de l'utilisation frauduleuse, détournée ou non autorisée par un tiers de vos Codes d'Accès Confidentiels.

**En cas de perte ou de vol du Code d'Accès Confidentiel** : vous devez impérativement et sans délai en informer l'Assureur par mail à l'adresse [contact@generali.lu](mailto:contact@generali.lu), afin qu'un nouveau code vous soit attribué. Votre demande sera prise en compte par l'Assureur aux jours et horaires d'ouverture.

Les conséquences directes ou indirectes résultant de l'absence d'opposition ou d'une opposition tardive seront de votre responsabilité exclusive.

Accepter

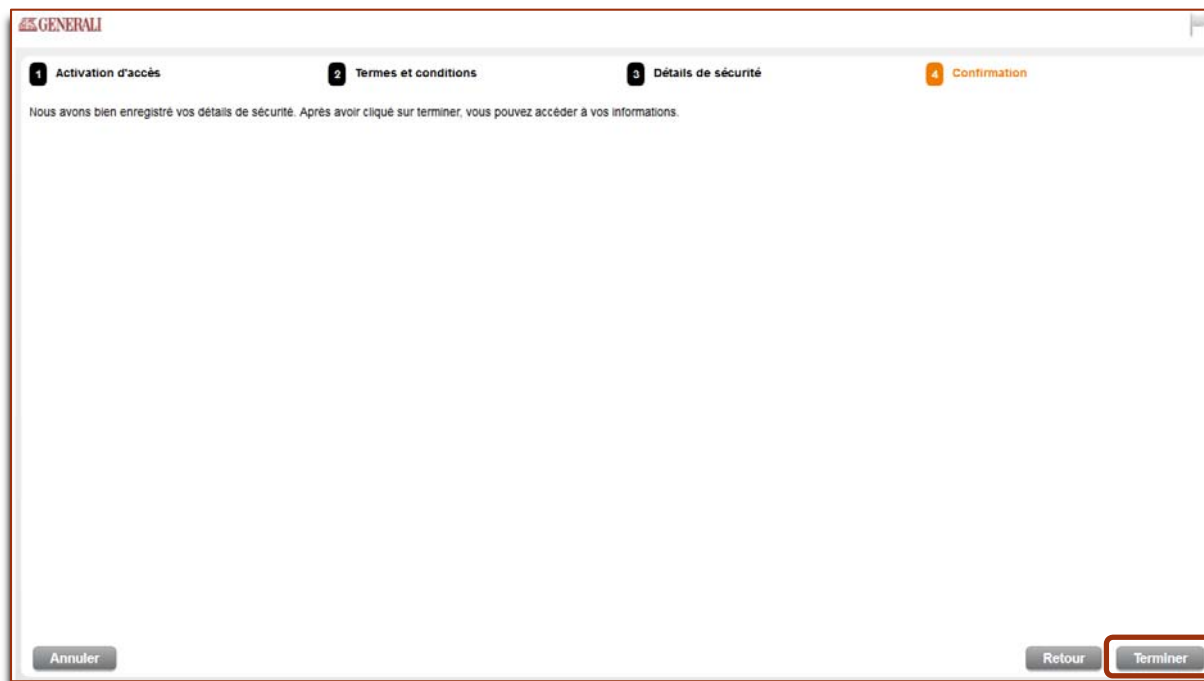
Annuler Retour Suivant

L'écran « Détails de sécurité » est très important puisqu'il vous permet de paramétrer précisément l'ensemble des éléments d'authentification obligatoires de votre accès personnel :

	Caractéristiques	Principe
Votre <b>Nom d'utilisateur</b>	Il doit être composé de : - entre 4 et 20 caractères (lettres et/ou chiffres ; majuscules et/ou minuscules) - les espaces ne sont pas autorisés ; préférez « _ »	Il vous sera demandé lors de chaque connexion ultérieure sur le site. <b>Attention</b> : en cas de perte, cet élément ne pourra pas être récupéré par vous-même. Il vous faudra contacter la Compagnie et sa réactivation nécessite environ 48 heures.
Votre <b>Mot de passe</b>	Il doit être composé de : - entre 8 et 25 caractères, - au moins une lettre minuscule + une lettre majuscule, - au moins un chiffre ou un caractère spécial.	Il vous sera demandé lors de chaque connexion ultérieure sur le site.
Vos <b>Questions/réponses de sécurité</b>	Parmi les 9 questions possibles, choisissez-en 3 et répondez à ces questions dans la zone 'réponse de sécurité'. => Répondez-y de préférence par un <u>simple mot</u> plutôt que par une phrase élaborée.	Ces questions vous seront posées en cas de perte/vol de votre mot de passe, pour vous authentifier. En y répondant avec les mêmes réponses / les mêmes mots, que celles/ceux que vous paramétrez maintenant, vous aurez accès à cet écran pour réinitialiser vous-même votre mot de passe.
Votre <b>courriel/e-mail</b> de réinitialisation	Il doit être renseigné selon la structure habituelle d'une adresse e-mail : xxxxxxxxx@xxxxx.com	En cas de perte/vol de votre mot de passe, vous pourrez le réinitialiser grâce aux questions de sécurité. Un e-mail vous sera envoyé pour vous authentifier sur l'adresse que vous paramétrez à cet endroit. L'e-mail de réinitialisation comportera un lien qui vous amènera à répondre aux questions de sécurité.

Cliquez sur le bouton 'Suivant' pour valider vos éléments de sécurité et accéder à l'étape finale.

Vous pouvez cliquer sur 'Terminer' ou sur 'Retour' si vous souhaitez revenir à l'écran précédent.



## II/ Connexions suivantes

Pour les connexions futures sur notre site extranet, vous devez vous munir :

- du **nom d'utilisateur** que vous avez paramétré,
- du **mot de passe** que vous avez paramétré.

Rendez-vous sur le site [www.generali.lu](http://www.generali.lu) puis sur 'Votre espace sécurisé', puis 'Accès sécurisé'.

Saisissez votre nom d'utilisateur ainsi que votre mot de passe et cliquez sur 'S'identifier'.

**GENERALI**

### Votre espace sécurisé

**Nom utilisateur**  
XXXXXX  
[J'ai oublié mon nom d'utilisateur](#)

**Mot de passe**  
\*\*\*\*\*  
[J'ai oublié mon mot de passe](#)

**S'identifier**

### Nouvel utilisateur

- Cliquez sur le lien ci-dessous « Activer votre accès personnel » pour commencer le processus de création de votre accès personnel (3 étapes).
- Munissez-vous du courrier comportant votre clé d'activation personnelle, que vous avez reçu en même temps que vos conditions particulières, par envoi séparé. Le système va vous guider lors de la création de votre accès (authentification, choix du nom d'utilisateur et paramétrage de vos détails de sécurité) ; vous pouvez également vous aider du manuel utilisateur téléchargé à la page précédente rubrique « votre espace sécurisé ».

[Activer votre accès personnel](#)

3.2.6.GEN © 2016 VERMEG

**Attention** : Après 3 tentatives infructueuses, votre accès sera bloqué et vous devrez contacter Generali Luxembourg par e-mail ([contact@generali.lu](mailto:contact@generali.lu)) pour réactiver vos codes d'accès ; la réactivation nécessite environ 48 heures.

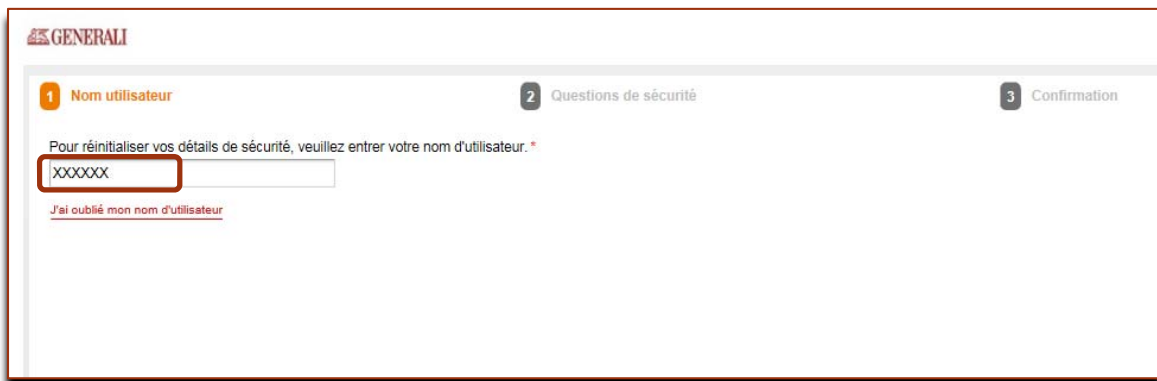
### III/ Mot de passe oublié

En cas d'oubli de votre mot de passe, vous pouvez cliquer sur '[J'ai oublié mon mot de passe](#)'.



The screenshot shows the Generali login interface. At the top left is the Generali logo and the text 'Votre espace sécurisé'. Below this is a large watermark of the Generali lion logo with the motto 'PAX VAN TIBI GELI MAR STA CE E MISS' and the word 'GENERALI'. The login form consists of two main sections: 'Nom utilisateur' and 'Mot de passe'. The 'Nom utilisateur' field contains 'XXXXXX' and has a link below it: '[J'ai oublié mon nom d'utilisateur](#)'. The 'Mot de passe' field is empty and has a link below it: '[J'ai oublié mon mot de passe](#)', which is highlighted with a red box. At the bottom of the form is a button labeled 'S'identifier' with a lock icon. On the right side, there is a section titled 'Nouvel utili' with a list of instructions. At the bottom right, there is a link: '[Activer votre accès per](#)'.

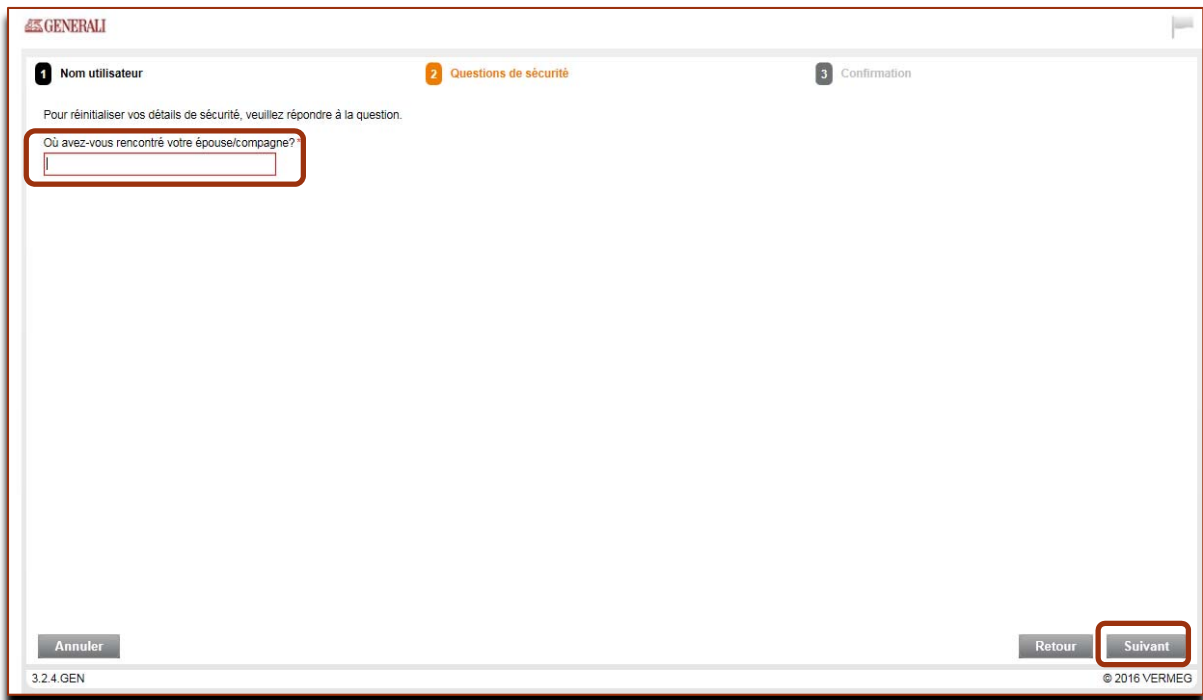
Il vous est alors demandé de saisir votre nom d'utilisateur, puis de cliquer sur '[Suivant](#)'.



The screenshot shows the password reset process. At the top left is the Generali logo. Below it is a progress bar with three steps: '1 Nom utilisateur', '2 Questions de sécurité', and '3 Confirmation'. The first step, '1 Nom utilisateur', is active. Below the progress bar, there is a text prompt: 'Pour réinitialiser vos détails de sécurité, veuillez entrer votre nom d'utilisateur. \*'. Below this prompt is a text input field containing 'XXXXXX', which is highlighted with a red box. Below the input field is a link: '[J'ai oublié mon nom d'utilisateur](#)'.



Le site vous pose ensuite **l'une des 3 questions de sécurité** que vous aviez paramétrée lors de votre connexion initiale. Répondez-y pour vous authentifier.



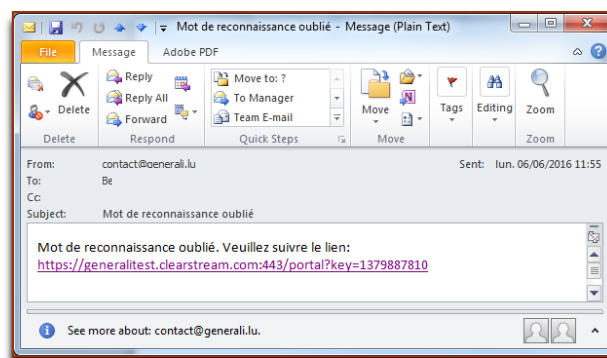
The screenshot shows the GENERALI website's security question interface. At the top, there are three steps: 1. Nom utilisateur, 2. Questions de sécurité (highlighted in orange), and 3. Confirmation. Below the steps, a message reads: "Pour réinitialiser vos détails de sécurité, veuillez répondre à la question." A text input field contains the question: "Où avez-vous rencontré votre épouse/compagne?". At the bottom, there are three buttons: "Annuler", "Retour", and "Suivant" (highlighted with a red box). The footer includes "3.2.4 GEN" and "© 2016 VERMEG".

Le site vous informe qu'il vous a envoyé un e-mail avec un lien spécifique, sur l'adresse e-mail que vous aviez paramétrée lors de votre connexion initiale.



The screenshot shows the GENERALI website's confirmation screen. At the top, there are three steps: 1. Nom utilisateur, 2. Questions de sécurité (highlighted in orange), and 3. Confirmation (highlighted in orange). Below the steps, a message reads: "Un courriel avec un lien a été envoyé à votre adresse de courriel." The word "courriel" is underlined in red.

L'e-mail qui vous a été envoyé contient un **lien crypté** sur lequel il vous suffit de cliquer.



Ce lien crypté vous amène à un écran de pré-authentification où il vous suffit de rappeler votre **nom d'utilisateur**, puis de valider en cliquant sur 'Suivant' ... pour retrouver votre accès à l'écran des éléments de sécurité.

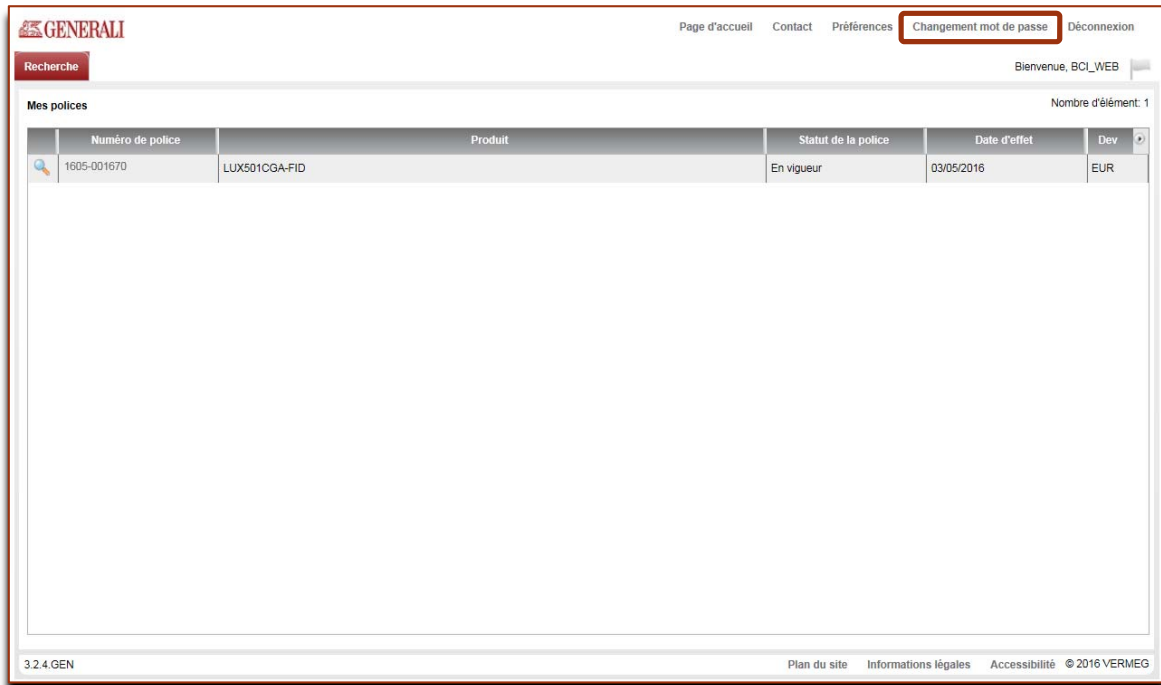
The screenshot shows a web interface for the 'GENERALI' system. At the top, there are three steps: 1. Nom utilisateur (highlighted in orange), 2. Questions de sécurité, and 3. Confirmation. Below the steps, a text prompt reads: 'Pour retrouver vos données de sécurité, veuillez entrer votre nom d'utilisateur.\*' Below this is a text input field, which is highlighted with a red box. Underneath the input field is a link: 'J'ai oublié mon nom d'utilisateur'. At the bottom of the page, there are three buttons: 'Annuler', 'Retour', and 'Suivant' (highlighted with a red box). The footer contains the text '3.2.6.GEN' on the left and '© 2016 VERMEG' on the right.

Vous avez à nouveau accès à l'écran des éléments de sécurité, où il ne vous reste plus qu'à re-paramétrer un **nouveau mot de passe** (nécessairement différent de l'ancien) puis à cliquer sur 'Terminer'.

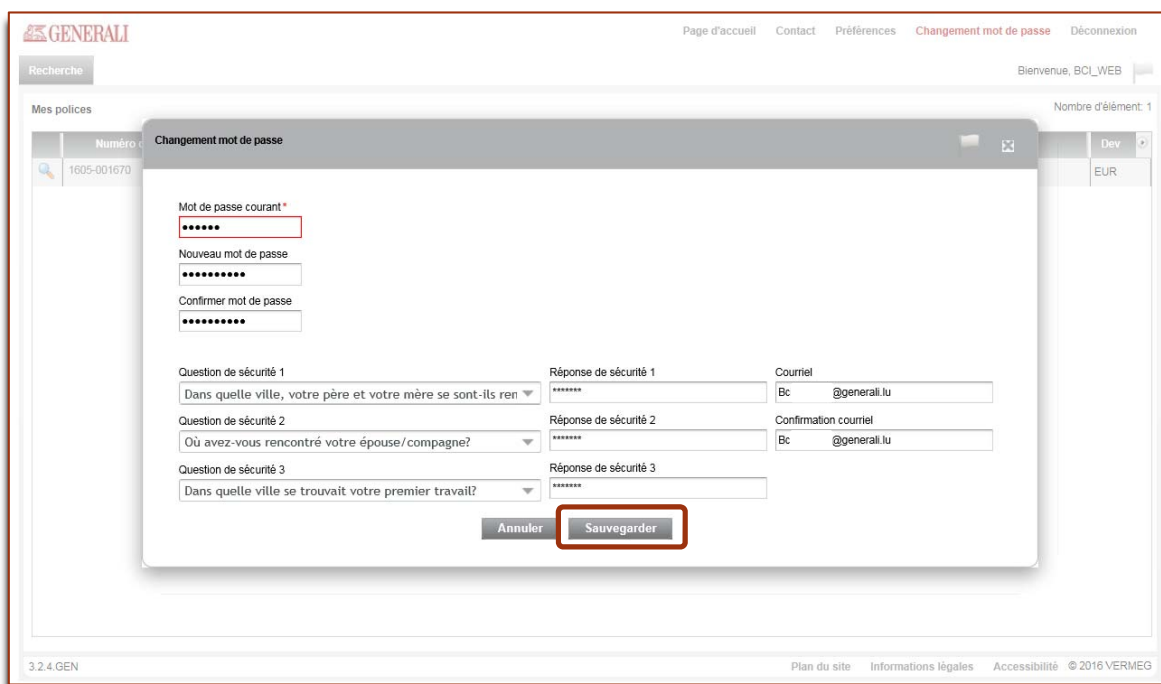
The screenshot shows the 'Détails de sécurité' step in the authentication process. At the top, there are two steps: 1. Nom utilisateur and 2. Détails de sécurité (highlighted in orange). Below the steps, there are two sections. The first section is 'Mot de passe' (Password), which contains two text input fields: 'Nouveau mot de passe\*' and 'Confirmer mot de passe\*', both highlighted with a red box. The second section is 'Questions de sécurité et adresse de courriel' (Security questions and email address). It contains three rows of security questions, each with a dropdown menu for the question and a text input field for the answer. The first row has the question 'Dans quelle ville, votre père et votre mère se sont-ils rencontrés?' and the answer field contains '\*\*\*\*\*'. The second row has the question 'Où avez-vous rencontré votre épouse/compagne?' and the answer field contains '\*\*\*\*\*'. The third row has the question 'Dans quelle ville se trouvait votre premier travail?' and the answer field contains '\*\*\*\*\*'. To the right of the security questions, there are two text input fields for the email address: 'Courriel\*' and 'Confirmation courriel\*', both containing 'Bc @generali.lu'. At the bottom of the page, there are three buttons: 'Annuler', 'Retour', and 'Terminer'.

## IV/ Modifier vos éléments de sécurité (mot de passe, etc. ...)

A tout moment, vous pouvez modifier vos données de connexion en cliquant sur la rubrique 'Changement mot de passe' en haut de l'écran.

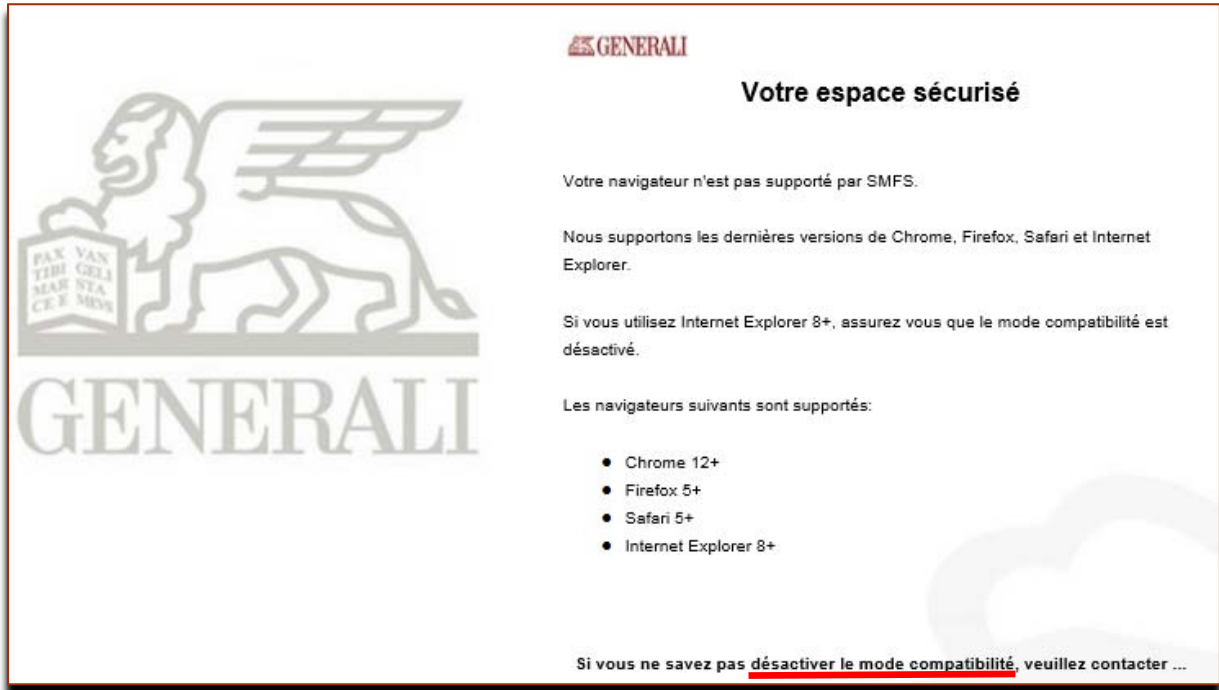


Vous accédez ainsi à l'écran des éléments de sécurité, que vous pouvez librement modifier ; il vous suffit ensuite de cliquer sur 'Sauvegarder'.

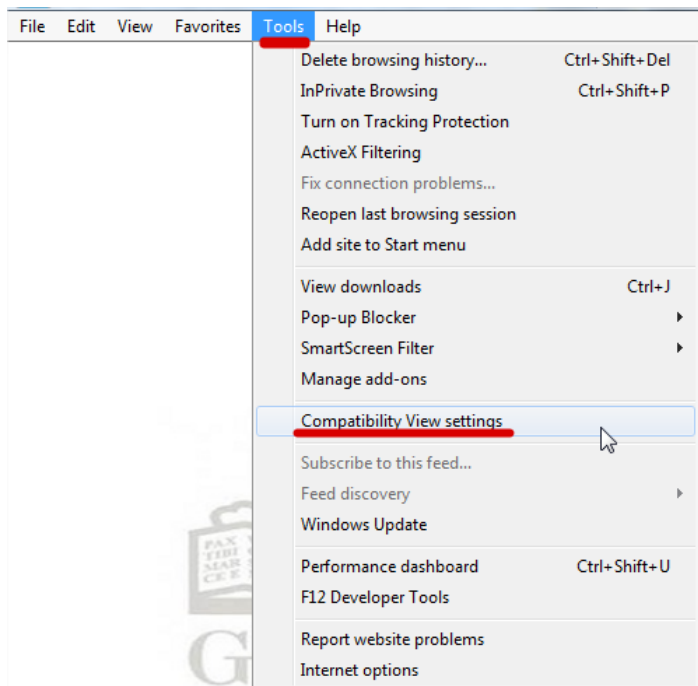


## V/ Difficultés techniques

Si vous obtenez l'écran suivant lorsque vous êtes sur <https://espaceclient.general.lu/portal/> via Internet Explorer, une simple manipulation vous permet de pallier à ce problème.



Il suffit d'aller dans le Menu 'Tools' / 'Compatibility View settings'



Placez-vous sur 'general.lu' et cliquez sur 'Remove'.

