



FAQ - Authentication Belfius Insurance Accident Manager

Table des matières

Général	1
Qu'est-ce qu'Belfius Insurance Accident Manager ?	1
Quelles méthodes d'authentification sont supportées ?	1
Qu'est-ce qu'un code TOTP ?	1
Authentification	2
Première connexion, comment faire ?	2
Comment se connecter à Belfius Insurance Accident Manager ?	5
Je reçois un message d'erreur lors de la connexion. Que faire ?	6
Gestion des mots de passe	6
J'ai oublié mon mot de passe. Que faire ?	6
Puis-je changer mon mot de passe ?	8
Problèmes de TOTP	9
Mon code TOTP ne fonctionne pas. Que faire ?	9
Contact	9
Comment contacter le service d'assistance ?	9
Quels sont les horaires l'assistance ?	9
Sécurité	9
Comment Belfius Insurance Accident Manager protège-t-il mes données ?	9
Que faire si je pense que mon compte a été piraté ?	9

Général

Qu'est-ce qu'Belfius Insurance Accident Manager ?

Belfius Insurance Accident Manager est une application pour la gestion et le traitement des accidents du travail en Belgique.

L'application est accessible à l'adresse suivante: <https://acm.trustteam.be/belfius>

Quelles méthodes d'authentification sont supportées ?

Belfius Insurance Accident Manager nécessite une l'authentification par e-mail et mot de passe, suivie d'un code Time-Based One-Time Password (TOTP).

Qu'est-ce qu'un code TOTP ?

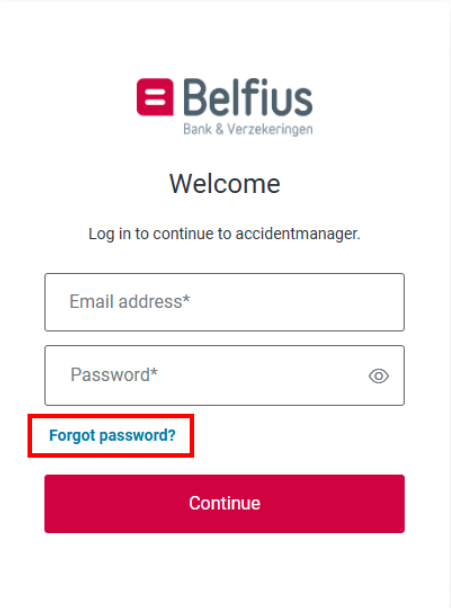
Un Time-Based One-Time Password (TOTP) est un code temporaire et unique généré par une application d'authentification (comme Google Authenticator, Okta Verify, Authy, ...). Ce code est nécessaire en tant que deuxième facteur d'authentification. Vous pouvez installer cette application sur votre mobile via le Play ou l'App Store.

Authentification

Première connexion, comment faire ?

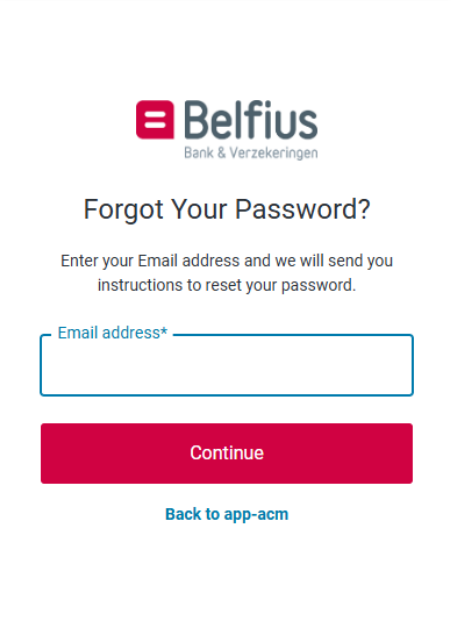
Suivez ces étapes pour vous connecter pour la première fois :

1. Allez sur la page de connexion Belfius Insurance Accident Manager de votre assureur.
2. Cliquez sur "Forgot password".



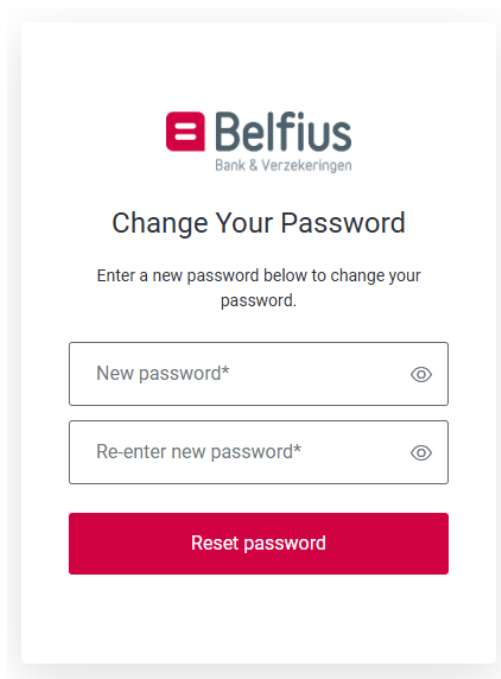
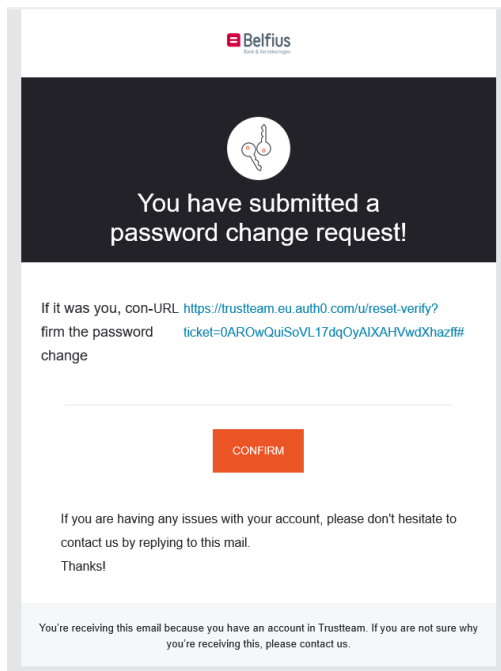
The image shows the Belfius login interface. At the top is the Belfius logo with the tagline 'Bank & Verzekeringen'. Below it is the heading 'Welcome' and the instruction 'Log in to continue to accidentmanager.'. There are two input fields: 'Email address*' and 'Password*'. The 'Forgot password?' link is highlighted with a red rectangle. At the bottom is a red 'Continue' button.

3. Saisissez l'adresse e-mail enregistrée auprès de votre assureur et cliquez sur "Continue".



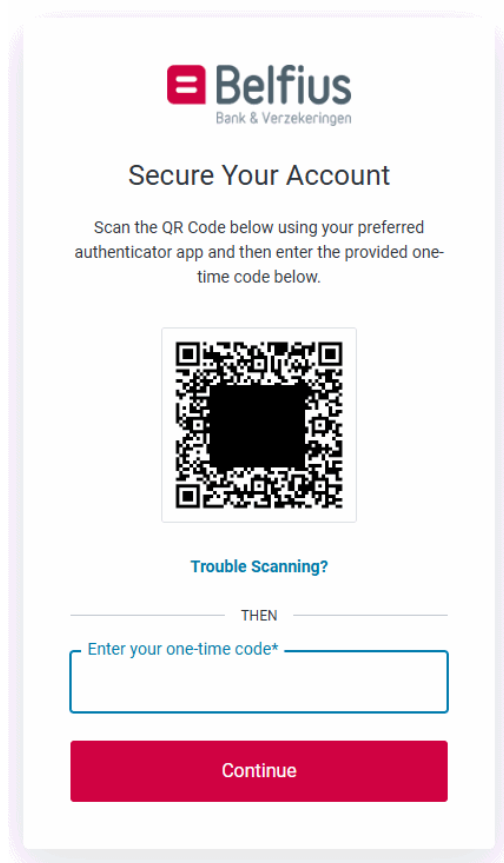
The image shows the Belfius 'Forgot Your Password?' screen. It features the Belfius logo and the heading 'Forgot Your Password?'. Below the heading is the instruction 'Enter your Email address and we will send you instructions to reset your password.'. There is a single input field labeled 'Email address*'. At the bottom is a red 'Continue' button and a link 'Back to app-acm'.

4. Suivez les instructions dans l'e-mail reçu pour définir votre mot de passe.



5. Accédez à la page de connexion Belfius Insurance Accident Manager et connectez-vous avec votre e-mail et votre mot de passe.

6. Scannez le code QR avec votre application d'authentification (comme Google Authenticator, Okta Verify, Authy, ...) et saisissez le code TOTP généré.



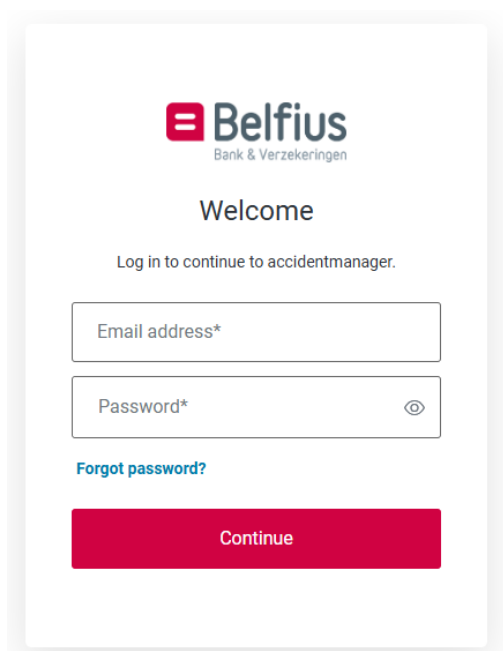
The image shows a mobile app screen for Belfius Bank & Verzekeringen. At the top is the Belfius logo. Below it, the title "Secure Your Account" is displayed. A message instructs the user to scan the QR code below using their preferred authenticator app and then enter the provided one-time code. A square QR code is centered on the screen. Below the QR code is a link that says "Trouble Scanning?". Further down, the word "THEN" is centered between two horizontal lines. Below this is a text input field with the placeholder text "Enter your one-time code*". At the bottom of the screen is a large red button labeled "Continue".

7. Cliquez sur "Continue".

Comment se connecter à Belfius Insurance Accident Manager ?

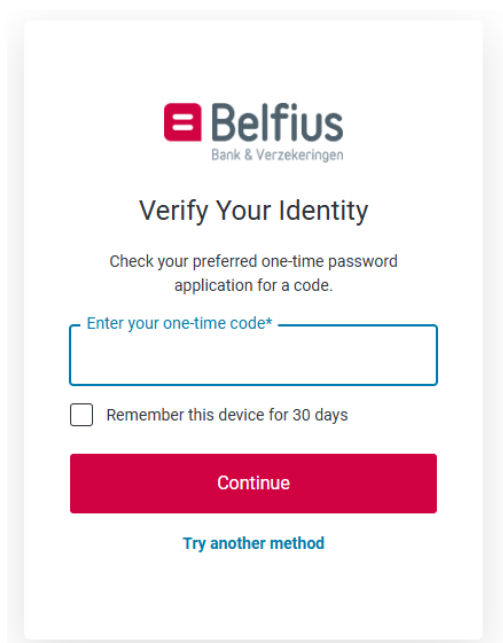
Suivez ces étapes pour vous connecter :

1. Accédez à la page de connexion Belfius Insurance Accident Manager de votre assureur.
2. Saisissez votre e-mail et votre mot de passe.



The image shows a login screen for Belfius Insurance Accident Manager. At the top is the Belfius logo with the text 'Bank & Verzekeringen' below it. The heading 'Welcome' is centered, followed by the instruction 'Log in to continue to accidentmanager.'. There are two input fields: 'Email address*' and 'Password*'. The password field has an eye icon to toggle visibility. Below the password field is a link 'Forgot password?'. At the bottom is a red 'Continue' button.

3. Cliquez sur "Continue".
4. Saisissez le code TOTP généré par votre application d'authentification.



The image shows a verification screen for Belfius Insurance Accident Manager. At the top is the Belfius logo with the text 'Bank & Verzekeringen' below it. The heading 'Verify Your Identity' is centered, followed by the instruction 'Check your preferred one-time password application for a code.'. There is a text input field with the placeholder 'Enter your one-time code*'. Below the field is a checkbox labeled 'Remember this device for 30 days'. At the bottom is a red 'Continue' button and a link 'Try another method'.

5. Cliquez sur "Continue".

Je reçois un message d'erreur lors de la connexion. Que faire ?

Vérifiez les points suivants :

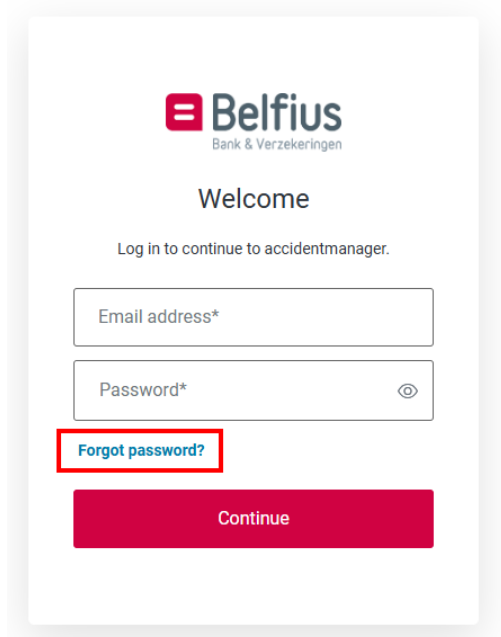
- Assurez-vous que votre e-mail et votre mot de passe sont corrects.
- Vérifiez que votre code TOTP est correct et qu'il n'a pas expiré.
- Si le problème persiste, contactez l'assistance.

Gestion des mots de passe


J'ai oublié mon mot de passe. Que faire ?

Suivez ces étapes pour réinitialiser votre mot de passe :

1. Allez sur la page de connexion Belfius Insurance Accident Manager.
2. Cliquez sur "Forgot password".

The image shows a login interface for Belfius. At the top is the Belfius logo with the text 'Bank & Verzekeringen' below it. Underneath is the word 'Welcome' and a smaller line of text: 'Log in to continue to accidentmanager.'. There are two input fields: 'Email address*' and 'Password*'. The 'Password*' field has an eye icon to its right. Below the password field is a link that says 'Forgot password?' which is highlighted with a red rectangular box. At the bottom of the form is a red button labeled 'Continue'.

3. Saisissez l'adresse e-mail enregistrée auprès de votre assureur et cliquez sur "Continue".



Forgot Your Password?



Enter your Email address and we will send you instructions to reset your password.

Email address*

Continue

[Back to app-acm](#)

4. Suivez les instructions dans l'e-mail reçu pour définir votre mot de passe.




You have submitted a password change request!

If it was you, con-URL [https://trustteam.eu/auth0.com/u/reset-verify?](https://trustteam.eu/auth0.com/u/reset-verify?ticket=0AROWQuiSoVL17dqOyAlXAHVwdXhazf#)
firm the password [ticket=0AROWQuiSoVL17dqOyAlXAHVwdXhazf#](#)
change

CONFIRM

If you are having any issues with your account, please don't hesitate to contact us by replying to this mail.
Thanks!

You're receiving this email because you have an account in Trustteam. If you are not sure why you're receiving this, please contact us.



Change Your Password

Enter a new password below to change your password.

Reset password

5. Accédez à la page de connexion Belfius Insurance Accident Manager et connectez-vous avec votre e-mail et votre mot de passe.

Puis-je changer mon mot de passe ?

Oui, vous pouvez modifier votre mot de passe en suivant la procédure "Forgot password".

Problèmes de TOTP

Mon code TOTP ne fonctionne pas. Que faire ?

Vérifiez les points suivants :

- Assurez-vous que l'heure de votre appareil est correctement réglée. Les codes TOTP sont liés au temps.
- Vérifiez que vous utilisez le code TOTP le plus récent.
- Si le problème persiste, contactez l'assistance de votre assureur.

Contact

Comment contacter le service d'assistance ?

Si vous rencontrez un problème qui n'est pas résolu par cette FAQ, contactez le support via :

- E-mail : workerscompensation-claims@belins.be
- Téléphone : 02/286 74 74

Quels sont les horaires l'assistance ?

Le support est disponible du lundi au vendredi. De 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00.

Sécurité

Comment Belfius Insurance Accident Manager protège-t-il mes données ?

Belfius Insurance Accident Manager utilise Auth0 pour une authentification sécurisée et respecte les normes les plus strictes en matière de protection des données. Vos données sont stockées de manière chiffrée et protégées contre tout accès non autorisé.

Que faire si je pense que mon compte a été piraté ?

Contactez immédiatement le support et modifiez votre mot de passe. Vous pouvez également envisager de réinitialiser vos paramètres TOTP.