

# Veelgestelde vragen over eHerkenning

## Algemeen

### Met welke middelen kan ik inloggen op Cockpit?

U kunt inloggen op Cockpit met drie middelen. Iedere gebruiker krijgt een gebruikersaccount van Cockpit om in te loggen. Hebt u daarnaast een digitaal paspoort en/of een eHerkenningmiddel? Dan kunt u ook met deze middelen inloggen. U moet uw digitaal paspoort en/of eHerkenningmiddel wel eerst zelf koppelen aan uw gebruikersaccount van Cockpit voordat u met die middelen kunt inloggen op Cockpit.

### Hoe worden mijn inlogmiddelen voor Cockpit aan elkaar gekoppeld?

Uw digitaal paspoort koppelt u zelf aan uw gebruikersaccount van a.s.r. Cockpit. Hetzelfde geldt voor uw eHerkenningmiddel. Hoe u uw gebruikersaccount kunt koppelen aan een eHerkenningmiddel leest u in het stappenplan 'Cockpit en eHerkenning'.

### Van wie krijg ik een gebruikersaccount?

- U hebt (ooit) een gebruikersaccount voor Cockpit gekregen van de accountbeheerder van uw assurantielokantoor of direct van a.s.r.
- De leverancier van eHerkenning verstrekt u een gebruikersaccount voor een eHerkenningmiddel.
- Digidentity verstrekt u (de gegevens van) een digitaal paspoort.

## Vorbereiding eHerkenning

### Wat is eHerkenning?

eHerkenning is een gestandaardiseerd inlogsysteem, waarmee a.s.r. haar dienst 'a.s.r. Cockpit' veilig online toegankelijk maakt. In essentie regelt eHerkenning de digitale herkenning en controleert de digitale bevoegdheid van iemand die online de dienst 'a.s.r. Cockpit' afneemt.

### Hoe kom ik aan eHerkenning?

Het aanvragen van eHerkenning regelt de eigenaar of de accountbeheerder van uw assurantielokantoor bij één van de zes erkende eHerkenningleveranciers. Hiervoor is een uitgebreid stappenplan beschikbaar. Kijk voor leveranciers en stappenplan op [www.eherkenning.nl/aanvragen](http://www.eherkenning.nl/aanvragen)

### Waarom moet ik eHerkenning niveau 3 aanvragen?

De verzekeringsbranche wil voldoen aan de huidige eisen vanuit de toezichthouders en stapt als eerste private bedrijfstak over op eHerkenning (niveau 3) voor authenticatie.

### Wat betekent twee-factor-authenticatie (2FA)?

Twee-factor-authenticatie (2FA) is een authenticatie methode waarbij een gebruiker twee stappen succesvol moet doorlopen om toegang te krijgen tot een online dienst, bijvoorbeeld inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord (stap 1) gevolgd door een SMS-controle (stap 2).

### Wat is het belangrijkste voordeel van het inloggen met eHerkenning?

eHerkenning is veilig voor gebruikers en verzekeraars: het is persoonsgebonden en voldoet aan de modernste veiligheidseisen, waaronder de mogelijkheid tot twee-factor-authenticatie.

### Hoe krijg ik een gebruikersnaam en wachtwoord van eHerkenning?

De leveranciers hebben dit verschillend ingericht. Als u een eHerkenningmiddel aanvraagt bij een leverancier krijgt u een gebruikersnaam en wachtwoord/pincode of een activatiemail waarmee u een gebruikersaccount aanmaakt.

### Waar kan ik mijn gegevens van mijn gebruikersaccount van eHerkenning inzien?

Uw gebruikersaccount kunt u bekijken via het beheerportaal van uw eHerkenningleverancier. Dit kan per leverancier verschillen.

### **Wat moet ik doen als ik mijn gebruikersnaam van eHerkenning ben vergeten?**

U kunt uw gebruikersnaam opvragen bij uw eHerkenningssleverancier of bij de beheerder van eHerkenning binnen uw assurantiekantoor.

### **Wat moet ik doen als ik mijn wachtwoord van eHerkenning ben vergeten?**

In de schermdialoog van eHerkenning kunt u via de functie 'wachtwoord vergeten' een nieuw wachtwoord opvragen bij uw eHerkenningssleverancier.

### **Hoe weet ik of ik gemachtigd ben voor de dienst a.s.r. Cockpit binnen eHerkenning?**

U kunt uw machtigingen zien in het beheerportaal van uw eHerkenningssleverancier. Ook kunt u dit navragen bij de beheerder van eHerkenning binnen uw assurantiekantoor.

## **eHerkenning activeren voor Cockpit**

### **Als ik de eHerkenningaanvraag heb afgerond, kan ik dan direct inloggen met eHerkenning?**

Nee, u kunt dan niet direct inloggen met eHerkenning. U moet eerst uw eHerkenningmiddel activeren en koppelen aan uw gebruikersaccount van Cockpit.

### **Hoe kan ik eHerkenning activeren voor Cockpit?**

U kunt eHerkenning activeren door eerst op de gebruikelijke manier in te loggen en vervolgens uw eHerkenningmiddel te koppelen aan uw gebruikersaccount van a.s.r. Cockpit. Bekijk hiervoor het stappenplan 'Cockpit en eHerkenning'.

### **Waarom moet ik eerst inloggen op de huidige manier om eHerkenning te koppelen?**

U moet eerst inloggen zodat a.s.r. weet aan welk gebruikersaccount uw eHerkenningmiddel gekoppeld moet worden.

### **Wat moet ik doen als ik de dienst a.s.r. Cockpit in de eHerkenningdialoog niet zie staan?**

Dan bent u nog niet gemachtigd voor de dienst a.s.r. Cockpit. De beheerder van eHerkenning binnen uw assurantiekantoor moet u dan machtigen voor deze dienst. Vraag dit aan uw beheerder.

### **Als ik eHerkenning ga gebruiken, kan ik dan niet meer inloggen met mijn digitaal paspoort of gebruikersnaam van Cockpit?**

Als u eHerkenning geactiveerd hebt, kunt u inloggen met uw eHerkenningmiddel. Daarnaast kunt u ook nog steeds inloggen met uw gebruikersnaam van Cockpit. Hebt u ook een digitaal paspoort? Dan kunt u daar ook mee blijven inloggen.

### **Hoe moet ik eHerkenning activeren als ik twee accounts (voor verschillende relatienummers) op Cockpit heb?**

U kunt uw eHerkenningmiddel (voorlopig) slechts koppelen aan één gebruikersaccount van Cockpit. Voor het andere gebruikersaccount kunt u inloggen met een ander inlogmiddel (gebruikersnaam Cockpit of digitaal paspoort).

### **Ben ik verplicht om eHerkenning te activeren?**

Nee, u bent niet verplicht om eHerkenning te activeren. Het is wel zo dat het digitaal paspoort op termijn wordt uitgefaseerd.

### **Waarom krijg ik een foutmelding bij het activeren van eHerkenning?**

Dit treedt op als de gegevens van eHerkenning niet overeenkomen met de gegevens die bij a.s.r. bekend zijn. Denk daarbij aan:

- een mismatch tussen het KVK-nummer bij eHerkenning en a.s.r.
- een reeds bestaande koppeling tussen eHerkenning en een ander gebruikersaccount
- een technisch probleem bij eHerkenning

### **Hoe kan ik zien of het koppelen van eHerkenning is gelukt?**

Als het koppelen gelukt is, melden wij dit aan het eind van het activatieproces op het scherm met de mededeling 'Activatie eHerkenning geslaagd'. Ook kunt u dit zien op het scherm 'mijn gegevens'. U komt hier door op uw naam te klikken, rechtsboven in Cockpit. Na een succesvolle koppeling, kunt u voortaan inloggen met eHerkenning.

## **Inloggen met eHerkenning op Cockpit**

### **Met welke inloggegevens moet ik bij eHerkenning inloggen?**

U hebt van uw eHerkenningsleverancier inloggegevens gekregen. Hiermee logt u in. U gebruikt hier dus niet uw gebruikersnaam van Cockpit en het bijbehorende wachtwoord.

### **Waarom kan ik niet inloggen bij eHerkenning?**

Mogelijk is er een technisch probleem bij eHerkenning. Neem hiervoor contact op met uw leverancier van eHerkenning of met de beheerder van eHerkenning binnen uw assurantiekantoor.

### **Waarom krijg ik een foutmelding in Cockpit na het inloggen met eHerkenning?**

Deze foutmelding treedt op als uw gebruikersaccount van Cockpit nog niet is gekoppeld aan eHerkenning. U moet eerst eHerkenning activeren in Cockpit. Na deze koppeling kunt u met eHerkenning inloggen.

### **Hoe lang blijft mijn sessie bij eHerkenning actief?**

Als u inlogt met eHerkenning blijft uw sessie twee uur actief. Dit betekent dat u niet iedere keer opnieuw hoeft in te loggen.

### **Kan ik gebruik blijven maken van alle inlogmogelijkheden op Cockpit?**

Ja, u kunt alle inlogmiddelen, gebruikersnaam Cockpit, digitaal paspoort en eHerkenning, naast elkaar blijven gebruiken.

### **Hoe kan ik eHerkenning weer ontkoppelen van mijn account?**

U kunt eHerkenning ontkoppelen op de pagina 'Mijn gegevens'. U komt hier door op uw naam te klikken, rechtsboven in Cockpit.

### **Hoe kan ik eHerkenning koppelen aan een ander gebruikersaccount?**

U moet eerst eHerkenning ontkoppelen in Cockpit via de pagina 'Mijn gegevens'. Vervolgens logt u opnieuw in met uw gebruikersnaam van Cockpit of digitaal paspoort voor het andere gebruikersaccount. U activeert eHerkenning voor dit account. Daarna kunt u voortaan inloggen met uw eHerkenningmiddel.