



Preguntas frecuentes sobre la autenticación de dos factores (2FA):

P: ¿Qué es la autenticación de dos factores (2FA)?

R: La autenticación de dos factores (2FA) es una medida de seguridad mejorada que requiere que una persona utilice dos métodos de verificación diferentes, como una contraseña y un código de seguridad de un solo uso, para acceder a su cuenta.

Después de iniciar sesión en su cuenta de LifeWave, el sitio empleará 2FA para verificar su identidad a través de un código enviado por SMS o correo electrónico.

P: ¿Por qué LifeWave está añadiendo 2FA?

R: LifeWave está implementando 2FA para mejorar la seguridad de los titulares y los usuarios de las cuentas. Con ello se pretende ayudar a la empresa a combatir los ataques de phishing.

La seguridad 2FA se ha convertido en un estándar del sector, ya que refuerza la seguridad de las cuentas basada en contraseñas con un procedimiento de autenticación para garantizar que el usuario autorizado de LifeWave es la persona que solicita el acceso.

2FA ofrece a las empresas la posibilidad de controlar y ayudar a salvaguardar su información y sus redes más vulnerables.

P: ¿Qué sitios dispondrán de la opción 2FA?

R: El sitio LifeWave de venta al por menor/Clientes Preferenciales y el sitio de back-office de los Socios de Marca.

P: ¿Necesito nuevos datos de acceso?

R: No, simplemente inicie sesión en los sitios como lo hace normalmente.

P: ¿Tendré que introducir siempre un código?

R: No, cuando acceda a la cuenta por primera vez en un nuevo dispositivo o aplicación (como un navegador web) necesitará algo más que el nombre de usuario y la contraseña. Necesita un segundo elemento de autenticación, lo que llamamos un segundo "factor", para demostrar quién es usted. Hay un límite de tiempo de 7 días desde el último inicio de sesión en el que se le volverá a pedir un código. Si se conecta y desconecta varias veces el mismo día utilizando la misma dirección IP, no se le pedirá que vuelva a introducir un código. Por otro lado, si se conecta desde una IP diferente, se le pedirá un código nuevamente.

Si utiliza una sesión de navegador de "incógnito" o "privada" no recordará su inicio de sesión y tendrá que introducir un código cada vez que inicie sesión de esta forma.

P: ¿Es obligatorio configurar 2FA?

R: No, todavía no. Estamos desplegando esta tipo de autenticación como opcional inicialmente. El plan es que sea obligatorio a finales de 2023. Lo hemos introducido para la propia protección de nuestros usuarios contra el acceso no autorizado a sus cuentas. Habrá más comunicaciones cuando se vuelva obligatorio.

P: Cuando 2FA sea obligatorio, ¿se podrá utilizar un mismo correo electrónico para varias marcas asociadas?

R: No, los usuarios tendrán que actualizar sus cuentas para disponer de un único correo electrónico o número de teléfono para recibir el código. Esta es la razón por la que no será obligatorio hasta finales de año para darle tiempo a los usuarios a cambiar esta información en el sistema. Le recomendamos que empiece ya a actualizar las direcciones de correo electrónico y los números de teléfono.



Preguntas frecuentes sobre la autenticación de dos factores (2FA):

P: ¿Qué ocurre si se bloquea mi cuenta?

R: Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente, que podrá ayudarle a restablecer su cuenta.

P: ¿Recibirán los usuarios de LifeWave una confirmación de su registro?

R: No, no recibirán un correo electrónico para decirles que se ha configurado 2FA.

P: ¿Qué ocurre si el usuario de LifeWave no recibe un código de seguridad?

R: Por lo general, los códigos de autenticación se envían dentro de un lapso de 20 segundos al número de teléfono/correo electrónico registrado. Si el usuario ha estado esperando más de un minuto para recibir un código, debe asegurarse de que está utilizando un teléfono con el mismo número de teléfono o el correo electrónico utilizado durante el registro de 2FA. Si el número de teléfono o correo electrónico es el mismo y aún no han recibido un código, deberán seleccionar la opción de "Reenviar Código". Por otro lado, asegúrese de comprobar su carpeta de Correo no deseado por si se ha enviado allí.