

### Geral

**P: O que vai mudar?**

R: O processo de login nos aplicativos da AIG agora exigirá autenticação multifator (multi-factor authentication, MFA). Isso significa que, quando fizer login com seu usuário e senha, também será necessário verificar o login por meio de um método secundário de verificação de sua escolha (aplicativo móvel, SMS ou chamada telefônica). Essa alteração será implementada em aplicativos com uma abordagem em fases, portanto, você pode perceber atualizações da interface de login em fases, dependendo do número de aplicativos da AIG que acessar.

**P: Por que a experiência de login está mudando?**

R: A AIG está integrando um sistema de autenticação atualizado na experiência de login para aumentar a segurança de suas contas on-line.

**P: Quais métodos de MFA estão disponíveis para mim?**

R: As opções de MFA compatíveis incluem o aplicativo autenticador móvel (atualmente, Okta Verify e Google Authenticator), autenticação por SMS ou autenticação por chamada de voz.

**P: Qual opção de MFA a AIG recomenda?**

R: As opções de MFA compatíveis por meio da solução de CIAM da Okta utilizada pela AIG incluem o aplicativo autenticador móvel (atualmente, Okta Verify e Google Authenticator), autenticação por SMS ou autenticação por chamada de voz. A AIG não recomenda nenhum método de autenticação, e os usuários podem selecionar qualquer um dos métodos compatíveis de acordo com suas necessidades. Observe que a prática recomendada para uma conexão segura é usar um aplicativo de autenticação em vez de SMS ou autenticação de chamada de voz. Para obter mais informações sobre as práticas recomendadas de MFA, clique [aqui](#).

**P: Posso usar um aplicativo diferente para MFA que não seja o Okta Verify ou o Google Authenticator?**

R: Atualmente, o Okta Verify e o Google Authenticator são os dois aplicativos de autenticação compatíveis. Como alternativa, você pode optar por verificar a autenticação por mensagem SMS ou por chamada de voz.

**P: Onde posso baixar os aplicativos autenticadores para dispositivos móveis (Okta Verify, Google Authenticator)?**

R: Você pode baixar qualquer um dos aplicativos autenticadores para dispositivos móveis da App Store (Apple) ou Google Play Store (Android). Se optar por usar o autenticador móvel Okta, certifique-se de baixar o Okta Verify (não o Okta Mobile).

**P: E se eu não tiver um smartphone (por exemplo, eu tenho um telefone flip)?**

R: Há outras opções de MFA disponíveis, incluindo autenticação por SMS ou autenticação por chamada de voz, que podem ser usadas sem um smartphone.

**P: Preciso baixar e instalar um aplicativo para MFA?**

R: Um download de software adicional só é necessário se você optar por verificar por meio do OKTA Verify ou do Google Authenticator. Como alternativa, você também pode verificar por meio da autenticação por SMS ou por chamada de voz, que não exigem a instalação de um aplicativo.

**P: Como faço login se meu celular não estiver funcionando ou estiver indisponível?**

R: Você precisará usar uma MFA para verificar seu login a cada vez. Entre em contato com o Help Desk apropriado para redefinir o método de MFA.

**P: Precisarei autenticar mais de uma vez se usar vários aplicativos da AIG?**

R: Não há necessidade de autenticar novamente se você estiver acessando outros aplicativos que usam o mesmo método de MFA. Depois de autenticar, você pode acessar todos os seus aplicativos.

**P: O processo de MFA mudará quando minha senha expirar?**

R: Não. O método de MFA não será alterado se a senha expirar ou for redefinida.

**P: O processo de tempo limite do aplicativo será diferente?**

R: O tempo limite do aplicativo permanecerá o mesmo; no entanto, você precisará autenticar de novo o login usando a MFA ao fazer login novamente.

### Informações específicas do aplicativo

**P: O que é Okta?**

R: O **Okta CIAM** é uma solução de terceiros usada pela AIG para autenticação de usuário para acessar vários sistemas e aplicativos da AIG.

O **Okta Verify** é um aplicativo de MFA fornecido pela Okta para fornecer um segundo fator para fazer login e estabelecer uma garantia mais forte para a proteção da sua conta. Para obter mais informações sobre o Okta Verify.

**P: Quais informações pessoais a Okta coleta?**

R: Para autenticar a identidade de um usuário, a AIG utiliza a solução Okta CIAM para coletar e armazenar o nome do usuário, endereço de e-mail, número de telefone, identificadores de telefone exclusivos e endereços IP. Essas informações são armazenadas em um ambiente de nuvem do Okta CIAM, desde que um usuário precise acessar um aplicativo e tenha que realizar a autenticação. Isso permite que os usuários que fazem login em vários aplicativos da AIG só precisem autenticar seu login uma vez para todos os aplicativos durante uma sessão. Para obter informações sobre as práticas de privacidade da AIG, acesse <https://www.aig.com/privacy-policy>.

O Okta Verify é um aplicativo separado gerenciado pela Okta que fornece códigos que podem ser usados como um segundo fator de autenticação para fazer login em outros serviços.

**P: Quais informações pessoais são necessárias para o Okta Verify?**

R: O Okta Verify pode coletar informações pessoais como parte do processo de verificação. A AIG não tem acesso às informações pessoais coletadas pelo Okta Verify. Para obter mais informações sobre a Política de privacidade da Okta, acesse <https://www.okta.com/privacy-policy/>.

**P: O que é o Google Authenticator?**

R: O Google Authenticator é um aplicativo separado gerenciado pela Google que fornece códigos que podem ser usados como um segundo fator de autenticação para fazer login em outros serviços. Se você configurar a verificação em 2 etapas, poderá usar o aplicativo Google Authenticator para receber códigos. Você ainda pode receber códigos sem conexão com a internet ou com um serviço de dados móveis.

**P: Quais informações pessoais o Google Authenticator coleta?**

R: O Google Authenticator pode coletar informações pessoais como parte do processo de verificação. A AIG não tem acesso às informações pessoais coletadas pelo Google Authenticator. Para obter mais informações sobre a Política de privacidade da Google, acesse <https://policies.google.com/privacy>.

**P: Posso baixar e ativar o Okta Verify ou o Google Authenticator em mais de um dispositivo?**

R: No momento, o Okta Verify pode ser ativado apenas em um dispositivo. O Google Authenticator pode ser usado em vários dispositivos. O aplicativo Google Authenticator deve ser baixado em todos os dispositivos que você deseja usar.

**P: O Okta Verify ou o Google Authenticator usam dados móveis ou exigem armazenamento adicional?**

R: O Okta Verify usa uma quantidade mínima de dados, apenas alguns bytes. Ele não requer armazenamento adicional. O Google Authenticator não requer nenhuma conexão com a internet ou serviço de dados móveis e não exige armazenamento adicional.

**P: Quais informações pessoais são coletadas se eu usar autenticação por SMS ou por voz?**

R: Se você optar por usar autenticação por SMS ou por voz, nenhuma informação pessoal será coletada pelos aplicativos de autenticação, mas informações pessoais limitadas serão coletadas por meio da solução Okta CIAM para autenticar sua identidade, incluindo nome, endereço de e-mail, número de telefone, identificadores de telefone exclusivos e endereço IP.