

La Messagerie BMO Groupe financier

Service de courriel sécurisé de BMO Foire aux questions

Table des matières

| | |
|--|---|
| À propos de la Messagerie..... | 2 |
| Qu'est-ce que la Messagerie? | 2 |
| Ai-je besoin d'un logiciel particulier pour lire mes courriels chiffrés? | 2 |
| Comment puis-je lire les courriels sécurisés qui proviennent de BMO? | 2 |
| Comment puis-je commencer à utiliser la Messagerie? | 3 |
| Puis-je répondre à mes courriels sécurisés ou les transférer à d'autres destinataires? | 3 |
| Si je réponds à un courriel sécurisé à partir de ma boîte de courriel ordinaire, est-il toujours chiffré? | 3 |
| Combien de temps mes courriels sécurisés sont-ils conservés dans la Messagerie? | 3 |
| Puis-je enregistrer des messages et des pièces jointes sur mon ordinateur ou mon appareil mobile?..... | 3 |
| Quelle est la taille maximale des pièces jointes? | 4 |
| Sécurité..... | 4 |
| Qu'est-ce que le chiffrement des courriels et comment protège-t-il mes renseignements personnels et financiers?..... | 4 |
| Qu'est-ce que l'authentification multifactorielle? | 4 |
| Dois-je utiliser l'authentification multifactorielle? | 5 |
| Puis-je ouvrir une session au moyen de l'authentification du compte Google ou Microsoft? ... | 5 |
| Puis-je utiliser une adresse de boîte de courriel partagée dans la Messagerie? | 5 |
| Comment puis-je savoir que le courriel provient de BMO et non d'un fraudeur? | 6 |
| À quelle fréquence devrais-je changer mon mot de passe?..... | 6 |
| Dépannage | 6 |
| J'ai reçu un message m'avisant que mon compte est bloqué. Que dois-je faire? | 6 |
| Si j'ai une nouvelle adresse courriel ou un nouveau numéro de téléphone, dois-je configurer de nouveau l'authentification multifactorielle dans la Messagerie? | 7 |

| | |
|---|---|
| Je ne reçois pas les avis par courriel provenant de la Messagerie de BMO. Que dois-je faire? | 7 |
| J'ai déjà enregistré l'authentification multifactorielle dans la Messagerie. Pourquoi me demande-t-on d'entrer un nouveau code? | 8 |
| Je ne peux pas ouvrir la pièce jointe sur mon appareil mobile. Que dois-je faire? | 8 |
| La création du mot de passe comporte-t-elle des exigences? | 8 |
| J'ai oublié mon mot de passe. Comment puis-je le réinitialiser? | 8 |
| J'ai besoin de plus d'aide. À qui devrais-je parler? | 8 |

À propos de la Messagerie

Qu'est-ce que la Messagerie?

BMO utilise un service de chiffrement appelé [la Messagerie](#) pour vous permettre d'échanger des courriels sécurisés contenant des renseignements personnels, financiers ou confidentiels avec votre représentant BMO. Lorsqu'un message est envoyé par l'intermédiaire de la Messagerie, il est chiffré, transmis et stocké pendant 90 jours.

Ai-je besoin d'un logiciel particulier pour lire mes courriels chiffrés?

Bonne nouvelle! Vous n'avez pas besoin d'un logiciel autre que celui que vous utilisez déjà pour accéder à vos courriels ordinaires et à Internet, et vous pouvez ouvrir une session dans la Messagerie sur un ordinateur ou sur un appareil mobile.

Comment puis-je lire les courriels sécurisés qui proviennent de BMO?

BMO s'engage à vous offrir un environnement bancaire sécurisé qui protège vos renseignements personnels et financiers. Nous utilisons un service de chiffrement appelé [la Messagerie](#) pour vous permettre d'échanger des courriels sécurisés contenant des renseignements personnels, financiers ou confidentiels avec votre représentant BMO.

BMO ne vous enverra jamais de courriel vous demandant de donner des renseignements personnels ou confidentiels (comme votre numéro de carte de débit ou de crédit, vos mots de passe, votre numéro d'assurance sociale, votre numéro de sécurité sociale ou votre numéro de permis de conduire). Si vous recevez un courriel suspect prétendant provenir de BMO Groupe financier ou de l'un de ses membres, n'y répondez pas et ne cliquez sur aucun lien. Veuillez plutôt transmettre immédiatement le courriel suspect à fraude.enligne@bmo.com.

Comment puis-je commencer à utiliser la Messagerie?

Votre représentant de BMO communiquera avec vous avant de vous envoyer un premier courriel sécurisé afin de confirmer l'adresse courriel que vous souhaitez utiliser pour vous inscrire à la Messagerie. Vous trouverez le document [Guide d'inscription à la Messagerie](#) sur la page Web de notre [Centre de sécurité](#) pour vous guider tout au long du processus d'inscription.

Une fois votre compte établi, vous recevrez un message à votre adresse courriel habituelle pour chaque courriel qui vous sera envoyé par la Messagerie. Toute réponse ou tout nouveau message envoyé avec la Messagerie est aussi chiffré. Il n'y a pas de frais pour ce service de courriel sécurisé.

Puis-je répondre à mes courriels sécurisés ou les transférer à d'autres destinataires?

Les échanges de courriels sécurisés sont limités à vous, aux adresses courriel de BMO et aux personnes qui ont reçu une copie du courriel initial et qui ont elles aussi accès à la Messagerie.

Vous pouvez utiliser la fonction **Répondre à tous** pour envoyer dans la Messagerie un courriel sécurisé qui contient une adresse courriel autre que de BMO, sauf si elle ne figurait pas dans le courriel initial, même s'il y a un compte associé dans la Messagerie. Si vous devez également inclure des destinataires extérieurs à BMO dans votre courriel, demandez à votre représentant de BMO d'envoyer un courriel sécurisé et de les mettre en copie. S'ils n'ont pas de compte dans la Messagerie, ils devront en créer un. Une fois qu'ils l'auront fait, vous pourrez répondre au message et ils pourront le consulter.

Si je répons à un courriel sécurisé à partir de ma boîte de courriel ordinaire, est-il toujours chiffré?

Ne répondez pas aux avis par courriel à partir de votre boîte de réception habituelle. Pour qu'un courriel demeure chiffré et sécurisé, vous devez répondre à partir de la Messagerie.

Combien de temps mes courriels sécurisés sont-ils conservés dans la Messagerie?

Lorsqu'un message est envoyé par l'intermédiaire de la Messagerie, il est chiffré, transmis et stocké pendant 90 jours. Si vous avez besoin d'une copie permanente des messages ou des pièces jointes, vous devez les télécharger dans votre espace de stockage local.

Puis-je enregistrer des messages et des pièces jointes sur mon ordinateur ou mon appareil mobile?

Les courriels envoyés par l'intermédiaire de la Messagerie sont enregistrés pendant 90 jours. Si vous avez besoin d'une copie permanente du courriel ou de la pièce jointe ou si vous voulez

l'envoyer à un destinataire qui n'a pas de compte de la Messagerie ou qui n'était pas inclus dans le message initial, vous pouvez télécharger le courriel ou la pièce jointe à partir de votre boîte de réception ou de l'onglet **Messages envoyés** vers votre espace de stockage local.

Important : Les messages et les pièces jointes perdent leur chiffrement pendant le processus d'enregistrement à l'extérieur de la Messagerie. Lorsque vous transférez le courriel à un autre destinataire, il n'est plus chiffré ni sécurisé.

Quelle est la taille maximale des pièces jointes?

La taille totale des pièces jointes peut aller jusqu'à 20 Mo par courriel chiffré.

Sécurité

Qu'est-ce que le chiffrement des courriels et comment protège-t-il mes renseignements personnels et financiers?

Le chiffrement des courriels est comme sceller une enveloppe avec un cadenas spécial dont seuls vous et la personne qui vous l'envoie avez la clé. Cela empêche toute personne non autorisée de consulter ou de modifier un message, puisque le texte est transformé en combinaisons indéchiffrables de caractères aléatoires. Si une personne non autorisée tente de lire un courriel chiffré, elle ne verra que des caractères aléatoires. L'envoi de courriels sécurisés et chiffrés empêche que vos renseignements confidentiels soient interceptés, lus et utilisés de manière frauduleuse.

Qu'est-ce que l'authentification multifactorielle?

L'authentification multifactorielle (aussi appelée authentification à deux facteurs) est un système de sécurité qui exige que vous donniez plusieurs formes d'identification lorsque vous ouvrez une session dans un système ou une application. Une fois que vous avez entré les bons renseignements, l'accès vous est accordé.

Ces formes d'identification comprennent généralement au moins deux des éléments suivants :

- **Quelque chose que vous savez** – entrez un code d'utilisateur et un mot de passe.
- **Quelque chose que vous avez** – confirmez un numéro envoyé à un téléphone intelligent ou à une adresse courriel.
- **Quelque chose que vous êtes** – confirmez votre identité au moyen de l'identification biométrique, comme l'identification faciale ou l'analyse des empreintes digitales.

Si vous choisissez d'utiliser l'authentification multifactorielle pour votre compte dans la Messagerie, vous pouvez établir l'un des types d'authentification disponibles (ou les deux) :

- Utiliser une application d'authentification sur un appareil mobile.
- Recevoir un code d'accès à usage unique envoyé par message texte (SMS).

Les instructions sur la configuration de l'authentification multifactorielle pour votre compte sont disponibles dans le document [Guide d'inscription à la Messagerie](#).

Dois-je utiliser l'authentification multifactorielle?

Bien que nous encourageons nos clients à adopter une approche axée sur la sécurité et à utiliser l'authentification multifactorielle dans la mesure du possible, il s'agit d'une façon facultative de confirmer votre identité avec la Messagerie. Si vous souhaitez l'établir, passez en revue le document [Guide d'inscription à la Messagerie](#) pour obtenir les instructions sur la façon d'enregistrer votre adresse courriel et d'établir votre authentification multifactorielle.

Puis-je ouvrir une session au moyen de l'authentification du compte Google ou Microsoft?

Vous pouvez ouvrir une session au moyen d'un compte Google (Gmail) ou Microsoft (Outlook / Hotmail) si vous avez pris des dispositions pour que vos courriels soient envoyés à ces adresses. Cliquez sur le bouton **Google** ou **Microsoft** à la page d'ouverture de session de la Messagerie et confirmez votre identité au moyen des identifiants de ce compte (aucun code d'accès à usage unique n'est requis). Il s'agit d'une ouverture de session par un tiers qui donne son consentement à partager le nom, l'adresse courriel et la photo de votre compte avec la Messagerie.

Remarque : Vous n'avez pas besoin d'établir l'authentification multifactorielle si vous accédez à votre compte au moyen de l'ouverture de session par un tiers.

Puis-je utiliser une adresse de boîte de courriel partagée dans la Messagerie?

Les boîtes de courriel partagées utilisent des identifiants, comme un nom d'utilisateur et un mot de passe, qui sont accessibles à tous ceux qui ont accès au compte. L'authentification multifactorielle est utilisée pour sécuriser les comptes individuels en exigeant des formules de vérification supplémentaires au moment de l'ouverture de session. L'utilisation de l'authentification multifactorielle dans une boîte de courriel partagée nécessiterait le partage en temps opportun du code d'accès ou du numéro d'authentification entre tous les utilisateurs, ce qui éliminerait tous les avantages en matière de sécurité et pourrait causer des problèmes d'accès. Pour cette raison, nous ne vous recommandons pas d'utiliser les boîtes de courriel partagées.

Si vous devez utiliser une boîte de courriel partagée, établissez un nom d'utilisateur et un mot de passe au lieu d'utiliser l'authentification multifactorielle pour votre compte.

Comment puis-je savoir que le courriel provient de BMO et non d'un fraudeur?

Quand un courriel sécurisé vous attend, vous recevez à l'adresse courriel que vous avez fournie à BMO un avis contenant un lien vers la Messagerie envoyé de l'adresse « notification@secureportal.bmofg.com ». Si vous préférez, vous pouvez aussi ouvrir une session directement dans la [Messagerie](#) avec votre navigateur plutôt qu'à partir du courriel que vous recevez.

Tous les courriels futurs de BMO qui contiendront des renseignements personnels ou financiers et qui nécessiteront un chiffrement vous seront eux aussi envoyés à la Messagerie. Pour chaque courriel qui vous est envoyé par l'intermédiaire de la Messagerie, vous recevrez un avis à votre adresse courriel habituelle. Les courriels qui n'ont pas besoin d'être sécurisés (la correspondance générale ou les confirmations de rendez-vous par exemple) continueront à être envoyés à votre boîte de courriel habituelle.

Important : BMO ne communiquera jamais avec vous au moyen d'un courriel, d'un message texte ou d'un appel téléphonique non sollicité pour vous demander des renseignements confidentiels, des mots de passe, des NIP ou des codes de vérification (codes d'accès à usage unique). Si vous recevez un appel, un message vocal, un courriel ou un message texte d'une personne prétendant provenir de BMO et que vous trouvez cela suspect, ne fournissez aucun renseignement personnel et communiquez immédiatement avec nous en utilisant les renseignements figurant au verso de votre carte.

À quelle fréquence devrais-je changer mon mot de passe?

Si vous ouvrez manuellement une session au moyen d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe, nous vous recommandons de modifier votre mot de passe de la Messagerie au moins une fois tous les 90 jours.

Dépannage

J'ai reçu un message m'avisant que mon compte est bloqué. Que dois-je faire?

Si vous entrez un mot de passe erroné trois fois, votre compte sera bloqué pendant 30 minutes par mesure de sécurité. Vous ne vous rappelez pas votre mot de passe? Cela nous arrive à tous, et il y a une bonne nouvelle : si vous le souhaitez, il est facile de réinitialiser votre mot de passe. À la page d'accueil de la Messagerie, sélectionnez l'option **Mot de passe oublié?**. Suivez les règles concernant le mot de passe pour en choisir un nouveau, puis cliquez sur **Réinitialiser**. Vous recevrez un code d'accès à usage unique pour confirmer votre identité. Entrez le code d'accès dans la formule, puis voilà!

Si j'ai une nouvelle adresse courriel ou un nouveau numéro de téléphone, dois-je configurer de nouveau l'authentification multifactorielle dans la Messagerie?

Oui. Si vous changez de compte de courriel, vous devrez vous inscrire et vérifier la nouvelle adresse, car le système considère qu'il s'agit d'un nouveau compte. Si vous choisissez d'utiliser l'authentification multifactorielle, répétez les étapes du document [Guide d'inscription à la Messagerie](#) pour la configurer pour votre nouveau compte.

Important : Si votre nouvelle adresse n'avait pas été copiée dans le courriel initial, vous devez ouvrir une session dans le système avec les identifiants du compte précédent pour accéder au message. Demandez à votre représentant de BMO de mettre à jour votre adresse courriel au dossier.

Si vous établissez un nouveau numéro de téléphone, ouvrez une session dans votre compte au moyen de la méthode d'authentification existante. Suivez ensuite les étapes du document [Guide d'inscription à la Messagerie](#) et supprimez le numéro que vous n'utiliserez plus des méthodes d'authentification. Ajoutez votre nouveau numéro comme méthode d'authentification. Vous aurez accès à tous les courriels disponibles, car le système considère qu'il s'agit d'une continuation de votre compte existant.

Si vous n'avez plus accès à votre numéro de téléphone, votre représentant de BMO peut créer un billet en votre nom afin de faire réinitialiser votre authentification multifactorielle.

Je ne reçois pas les avis par courriel provenant de la Messagerie de BMO. Que dois-je faire?

Pour assurer la livraison des avis dans la Messagerie :

1. Ajoutez l'adresse "notification@secureportal.bmofg.com" à votre liste de contacts pour que BMO soit considéré comme un expéditeur de confiance.
2. Vérifiez votre dossier de courriels indésirables ou de pourriels pour vous assurer que les messages ne s'y trouvent pas.
3. Communiquez avec votre représentant de BMO pour confirmer qu'il utilise l'adresse courriel avec laquelle vous vous êtes inscrit à la Messagerie.
4. Vérifiez auprès de votre administrateur de courriel s'il bloque les avis par courriel sécurisé de la Messagerie. Informez l'administrateur que le message serait envoyé à partir du serveur de courriel secureportal.bmofg.com et que l'adresse IP serait 199.30.237.148.

J'ai déjà enregistré l'authentification multifactorielle dans la Messagerie. Pourquoi me demande-t-on d'entrer un nouveau code?

Il est possible que le système vous demande, à l'occasion, d'entrer un code d'accès à usage unique au moyen de la méthode d'authentification que vous avez choisie. Voici quelques-unes des raisons pour lesquelles cela pourrait se produire :

- Vous ouvrez une session à partir d'un ordinateur, d'un navigateur ou d'un appareil autre que celui que vous avez utilisé lorsque vous avez établi votre compte.
- Vous inscrivez une nouvelle adresse courriel.

L'authentification multifactorielle exige que vous confirmiez votre accès afin de protéger la sécurité de vos renseignements. Même s'il est possible de sélectionner « faire confiance à ce navigateur », ce n'est pas l'approche recommandée pour des raisons de sécurité.

Je ne peux pas ouvrir la pièce jointe sur mon appareil mobile. Que dois-je faire?

Ne vous inquiétez pas, il arrive parfois qu'en cliquant sur le lien de la pièce jointe d'un message, celle-ci se télécharge au lieu de s'ouvrir automatiquement. Si vous ne parvenez pas à ouvrir la pièce jointe après l'avoir téléchargée, communiquez avec votre représentant BMO.

La création du mot de passe comporte-t-elle des exigences?

Votre mot de passe doit comporter au moins huit caractères et contenir au moins une lettre majuscule, une lettre minuscule et un chiffre.

J'ai oublié mon mot de passe. Comment puis-je le réinitialiser?

Allez à la page d'[ouverture de session de la Messagerie](#), sélectionnez **Mot de passe oublié?** et suivez les instructions pour réinitialiser votre mot de passe à partir de votre ordinateur de bureau, de votre ordinateur portable ou de votre appareil mobile.

J'ai besoin de plus d'aide. À qui devrais-je parler?

Communiquez avec votre représentant BMO.