

Service de courriel sécurisé de BMO Foire aux questions

Table des matières

À propos de Courriel sécurisé BMO	2
Qu'est-ce que Courriel sécurisé BMO?	2
Quels sont les avantages d'utiliser Courriel sécurisé BMO?	2
Utilisation de Courriel sécurisé BMO	2
Comment puis-je accéder à des messages chiffrés de Courriel sécurisé BMO?	3
Mon message initial concernant Courriel sécurisé BMO a expiré. Que dois-je faire?	3
Ai-je besoin d'un logiciel particulier pour lire un courriel chiffré?	3
Comment puis-je envoyer un courriel chiffré à mon représentant de BMO?	3
Puis-je répondre à des courriels chiffrés?	4
Puis-je transférer des courriels chiffrés à d'autres personnes?	5
Pendant combien de temps les courriels sécurisés sont-ils stockés?	5
Puis-je enregistrer des messages et des pièces jointes sur mon ordinateur ou mon appareil mobile?	5
Quelle est la taille maximale d'un courriel contenant des pièces jointes?	6
Puis-je recevoir des courriels chiffrés à partir d'une adresse courriel ou d'une boîte aux lettres partagée?	6
Sécurité	6
Comment puis-je savoir si les courriels que je reçois sont légitimes et non des tentatives d'hameçonnage?	6
Dépannage	7
Que faire si j'oublie mon mot de passe?	7
J'ai reçu un message indiquant que mon compte est verrouillé. Que dois-je faire?	8
Courriel sécurisé BMO prend-il en charge d'autres langues?	8
Que dois-je faire si mon adresse courriel change?	8
Je n'arrive pas à ouvrir une pièce jointe sur mon appareil mobile. Que faire maintenant?	8

À propos de Courriel sécurisé BMO

Qu'est-ce que Courriel sécurisé BMO?

BMO s'engage à vous fournir un environnement bancaire sécuritaire qui protège vos renseignements personnels et financiers. Pour ce faire, BMO utilise un service de chiffrement pour vous permettre d'échanger des courriels sécurisés contenant des renseignements personnels, financiers ou confidentiels avec vos représentants de BMO.

Le chiffrement de courriels transforme le texte lisible en une combinaison indéchiffrable de caractères aléatoires pour empêcher les personnes non autorisées de consulter ou de modifier un message. Si une personne non autorisée tente de lire un courriel chiffré, elle ne verra que du texte aléatoire. L'envoi de courriels sécurisés et chiffrés évite que vos renseignements confidentiels soient interceptés, lus et utilisés de façon frauduleuse.

BMO ne vous enverra jamais de courriel non sollicité vous demandant de donner des renseignements personnels ou confidentiels (comme votre numéro de carte de débit ou de crédit, vos mots de passe ou des renseignements personnels comme votre numéro d'assurance sociale, votre numéro de sécurité sociale ou le numéro de votre permis de conduire). Si vous recevez un courriel suspect vous demandant de fournir des renseignements personnels ou confidentiels et semblant provenir de BMO ou d'un membre de BMO Groupe financier, n'y répondez pas et ne cliquez sur aucun lien. Au lieu de cela, transférez immédiatement le courriel suspect à l'adresse phishing@bmo.com.

Quels sont les avantages d'utiliser Courriel sécurisé BMO?

En plus de protéger vos renseignements personnels et confidentiels, Courriel sécurisé BMO vous permet de choisir comment récupérer vos courriels chiffrés. Vous pouvez accéder aux courriels directement à partir de la boîte aux lettres de votre choix, comme Gmail ou Outlook, ou en vous connectant à un portail Web sécurisé. Voici quelques avantages supplémentaires auxquels vous pouvez vous attendre :

- Authentification multifactorielle pour profiter du plus haut niveau de sécurité
- Mot de passe qui n'expire pas
- Possibilité de conserver le chiffrement des fichiers même lorsque des fichiers sont enregistrés localement ou dans un espace de stockage infonuagique

Utilisation de Courriel sécurisé BMO

Comment puis-je accéder à des messages chiffrés de Courriel sécurisé BMO?

BMO s'engage à protéger vos renseignements personnels et financiers à l'aide d'outils de chiffrement sécurisés. Un processus d'inscription initial garantit que vos messages chiffrés vous parviendront de manière sûre et sécuritaire.

Pour accéder à des courriels chiffrés, vous devez suivre un processus unique de configuration de compte à l'aide du lien qui se trouve dans le courriel que votre représentant de BMO vous a envoyé, et dont la ligne l'objet sera « Your BMO Secure Email Activation Information / Information d'activation de votre compte BMO Secure Email ».

Important : Vous devez donner suite au premier courriel reçu de Courriel sécurisé BMO contenant un lien pour créer votre compte dans un délai de 90 jours, sans quoi il expirera. Si vous ne créez pas de compte, vous recevrez des courriels de rappel après 14 jours, 45 jours et 89 jours. Si le compte n'est pas créé dans les 90 jours, veuillez demander à votre représentant de BMO d'envoyer de nouveau le courriel chiffré.

Consultez la **page 2** du document [Courriel sécurisé BMO – Guide du client](#) pour obtenir des instructions détaillées pour accéder aux courriels chiffrés envoyés par BMO.

Mon message initial concernant Courriel sécurisé BMO a expiré. Que dois-je faire?

Si vous n'avez pas créé de compte Courriel sécurisé BMO dans les 90 jours suivant la réception du courriel contenant le lien de création de mot de passe, vous devez communiquer avec votre représentant de BMO et lui demander d'envoyer un nouveau courriel.

Ai-je besoin d'un logiciel particulier pour lire un courriel chiffré?

Par défaut, lorsque vous vous inscrivez en vue de créer un compte Courriel sécurisé BMO, votre méthode de réception pour les courriels sera réglé sur « Messages Web ». Vous pouvez donc envoyer et récupérer des courriels chiffrés directement sur le site Web de Courriel sécurisé BMO. Si vous récupérez vos courriels par ce moyen, vous avez seulement besoin de votre navigateur Web. Si vous passez à la méthode « Cryptage de document », décrite à la page XX du document [Courriel sécurisé BMO – Guide du client](#), vous aurez besoin de logiciels tels que Adobe Reader, SumatraPDF ou Foxit Reader pour ouvrir et lire le courriel chiffré sur votre ordinateur ou appareil mobile. Ces programmes sont courants et peuvent être téléchargés gratuitement si vous ne les avez pas déjà.

Comment puis-je envoyer un courriel chiffré à mon représentant de BMO?

Une fois votre compte actif, vous pouvez vous connecter à votre compte Courriel sécurisé BMO en tout temps et rédiger un nouveau courriel destiné à toute personne de BMO ayant une adresse courriel avec un domaine approuvé, comme bmo.com ou bmonb.com.

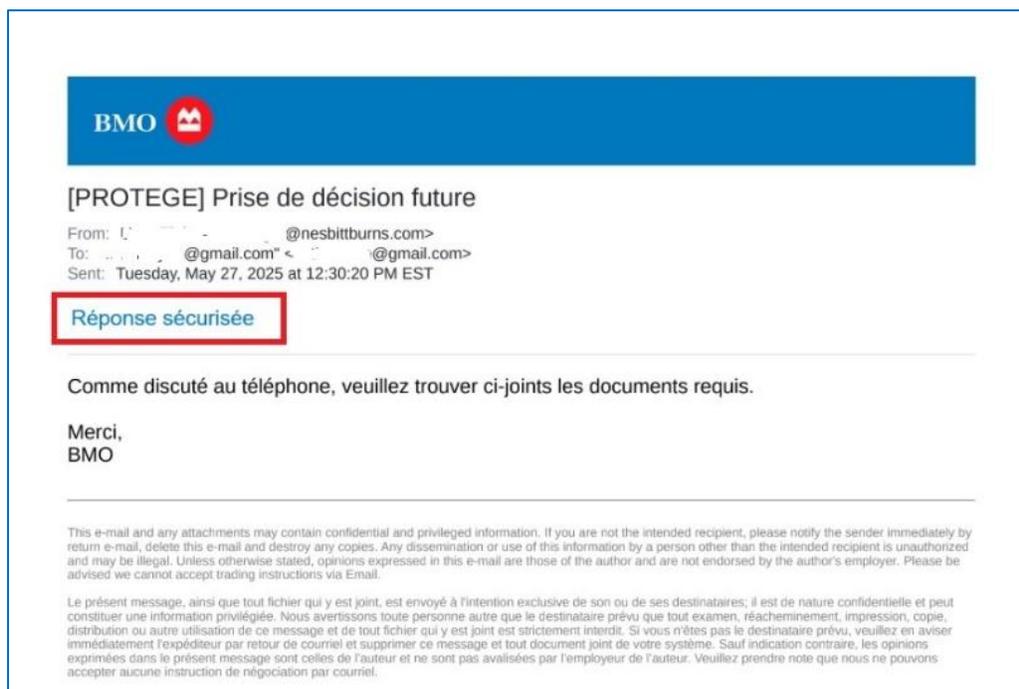
Si vous changez la méthode de réception des courriels pour « Cryptage de document », vous pouvez tout de même rédiger un nouveau courriel dans le portail Web Courriel sécurisé BMO. Toutefois, tous les courriels chiffrés qui vous sont envoyés arriveront directement dans votre boîte de réception habituelle, et non dans le portail Web Courriel sécurisé BMO. Pour acheminer des courriels au portail, changez votre méthode de réception pour « Je préfère recevoir des messages Web ».

Pour répondre à un courriel chiffré dans votre boîte de réception habituelle, ouvrez la pièce jointe en format PDF chiffrée et utilisez le lien **Réponse sécurisée** dans le fichier PDF pour répondre. Si vous utilisez la fonction « Répondre » normale dans votre application de messagerie, comme Gmail ou Outlook, votre message de réponse ne sera pas chiffré.

Puis-je répondre à des courriels chiffrés?

Oui, vous pouvez répondre à des courriels chiffrés par deux moyens différents, selon la méthode de réception que vous avez choisie. Avec l'option « Messages Web », après avoir ouvert un courriel, sélectionnez le bouton **Répondre** dans le coin supérieur droit de l'écran.

Pour la méthode « Cryptage de document », illustrée ci-dessous, vous devez utiliser le lien **Réponse sécurisée** dans un message en format PDF chiffré. Si vous utilisez le lien « Répondre » normal dans une application de messagerie comme Outlook, Gmail ou Hotmail, votre réponse ne sera pas chiffrée.



The screenshot shows an email header with the BMO logo and the subject line "[PROTEGE] Prise de décision future". The sender is identified as "L'...@nesbittburns.com" and the recipient as "...@gmail.com". The email was sent on Tuesday, May 27, 2025 at 12:30:20 PM EST. A red box highlights the "Réponse sécurisée" button. The body of the email contains the text: "Comme discuté au téléphone, veuillez trouver ci-joints les documents requis." followed by "Merci, BMO". At the bottom, there is a disclaimer in English and French regarding confidentiality and the use of email for trading instructions.

Important : Dans le cas des deux méthodes de réception de courriels, avec votre autorisation, votre représentant de BMO peut inclure un avocat, un comptable ou un autre destinataire tiers dans un courriel chiffré qui vous est destiné. Ces destinataires doivent être inclus dans le courriel initial. S'ils n'y sont pas ajoutés, ils ne peuvent pas être ajoutés à la liste de distribution plus tard. Veuillez fournir les adresses courriel des autres destinataires à votre représentant de BMO, de sorte qu'il puisse les ajouter au courriel initial avant que celui-ci ne soit envoyé. Ces destinataires seront invités à créer de nouveaux comptes Courriel sécurisé BMO.

Vous pouvez utiliser **Répondre à tous** pour envoyer un courriel chiffré qui contient une adresse courriel n'appartenant pas à BMO. Toutefois, si l'adresse n'a pas été incluse dans le courriel initial, vous ne pouvez pas l'ajouter. Si vous devez inclure des personnes extérieures à BMO dans votre courriel, demandez à votre représentant de BMO de les ajouter dans le courriel initial. Elles seront ensuite invitées à créer un compte Courriel sécurisé BMO. Par la suite, vous pourrez répondre au message et elles pourront y accéder.

Puis-je transférer des courriels chiffrés à d'autres personnes?

BMO ne recommande pas de transmettre des courriels chiffrés à d'autres personnes. Pour des raisons de sécurité, les deux méthodes de réception des courriels ne comportent pas d'options de transfert. Si vous devez transférer un courriel à une autre personne, vous pouvez faire copier le texte du courriel chiffré et le coller dans un nouveau courriel.

Pendant combien de temps les courriels sécurisés sont-ils stockés?

Les courriels chiffrés dans le portail sécurisé de BMO sont stockés pendant 90 jours, après quoi ils expirent.

Les courriels chiffrés envoyés directement à votre boîte de réception habituelle à l'aide de la méthode de réception de courriels « Cryptage de document » n'expirent pas et sont stockés comme tous vos autres courriels, selon les paramètres que vous avez sélectionnés pour le stockage de vos courriels. Tous les courriels et toutes les pièces jointes vous appartiennent et demeurent dans votre boîte de réception jusqu'à ce que vous les supprimiez.

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

Oui, les deux méthodes de réception de courriels vous permettent de télécharger séparément des messages chiffrés et des pièces jointes. Toutefois, pour la plupart des processus de téléchargement, le chiffrement du fichier sera conservé, même s'il est enregistré localement.

Pour savoir comment télécharger des courriels et des pièces jointes chiffrés dans le portail Web Courriel sécurisé BMO, consultez la section **Téléchargement de courriels et de pièces jointes à partir de Courriel sécurisé BMO** du document [Courriel sécurisé BMO – Guide du client](#).

Pour savoir comment télécharger des courriels et des pièces jointes chiffrés en utilisant la méthode « Cryptage de document », consultez la section **Téléchargement et déchiffrement des pièces jointes et des messages chiffrés à l'aide de la méthode « Cryptage de document »** du document [Courriel sécurisé BMO – Guide du client](#).

Quelle est la taille maximale d'un courriel contenant des pièces jointes?

La taille combinée des pièces jointes par courriel est de 20 Mo par courriel chiffré.

Puis-je recevoir des courriels chiffrés à partir d'une adresse courriel ou d'une boîte aux lettres partagée?

Oui, les boîtes aux lettres partagées peuvent recevoir des courriels chiffrés.

L'accès aux courriels chiffrés dans le portail Web Courriel sécurisé BMO exige l'utilisation de l'authentification multifactorielle, ce qui ne peut pas être fait de façon sécuritaire dans le cas d'une boîte aux lettres partagée. Si vous devez utiliser une boîte aux lettres partagée, nous vous recommandons de régler la méthode de réception des courriels du compte à « Cryptage de document » et d'affecter une personne de votre équipe à la configuration du compte et à la récupération des messages chiffrés, car un seul compte Courriel sécurisé BMO peut être créé par adresse courriel. BMO n'encourage pas la communication de mots de passe.

Sécurité

Comment puis-je savoir si les courriels que je reçois sont légitimes et non des tentatives d'hameçonnage?

Avant de recevoir votre premier courriel chiffré de la part de BMO, votre représentant de BMO vous avisera qu'il compte vous l'envoyer et vous fournira des directives sur la façon optimale de traiter un courriel chiffré, ainsi que les étapes du processus d'inscription à Courriel sécurisé BMO.

Le courriel sera envoyé à l'adresse électronique que vous avez fournie à BMO. Il proviendra de l'adresse courriel BMO de votre représentant et aura la ligne d'objet « Your BMO Secure Email Activation Information / Information d'activation de votre compte BMO Secure Email ». Le courriel contiendra la bannière « Courriel sécurisé BMO » ainsi que le logo de BMO.

Si vous ne voyez pas le courriel dans votre boîte de réception après que votre représentant de BMO vous a indiqué qu'il a été envoyé, vérifiez votre dossier de polluriels. Certaines plateformes de messagerie électronique considèrent que ce type de courriel est indésirable, mais tant que l'expéditeur, l'objet et l'heure du courriel correspondent aux renseignements contenus dans le présent guide, il est certain qu'il est légitime.

BMO ne vous enverra jamais de courriel non sollicité vous demandant de donner des renseignements personnels ou confidentiels (comme votre numéro de carte de débit ou de crédit, vos mots de passe ou des renseignements personnels comme votre numéro d'assurance sociale, votre numéro de sécurité sociale ou le numéro de votre permis de conduire). Si vous recevez un courriel suspect vous demandant de fournir des renseignements personnels ou confidentiels et semblant provenir de BMO ou d'un membre de BMO Groupe financier, n'y répondez pas et ne cliquez sur aucun lien. Au lieu de cela, transférez immédiatement le courriel suspect à l'adresse phishing@bmo.com.

Dépannage

Que faire si j'oublie mon mot de passe?

Les étapes à suivre pour récupérer un mot de passe varient selon la méthode de réception des courriels chiffrés que vous avez choisie.

Pour les personnes qui utilisent la méthode de réception « Messages Web » :

1. Sélectionnez le lien **Cliquez ici pour ouvrir** dans vos courriels de notification en provenance de secure.email@bmo.com ou visitez le site <https://protected.bmofg.com>.
2. Cliquez sur le lien **Mot de passe oublié?**
3. Entrez votre adresse courriel et appuyez sur **Suivant**.
4. Naviguez jusqu'à votre boîte de réception personnelle et sélectionnez le lien **Récupérer maintenant** dans le courriel de secure.email@bmo.com.
5. Entrez un nouveau mot de passe deux fois et sélectionnez **Activer**.

Pour les personnes qui utilisent la méthode de réception des courriels « Cryptage de document » :

1. Sélectionnez le lien de la **page de récupération du mot de passe** dans les courriels de notification de Courriel sécurisé BMO dans votre boîte de réception habituelle.
2. Cliquez sur le lien **Mot de passe oublié?**
3. Entrez votre adresse courriel. Un courriel de récupération de mot de passe vous sera envoyé.
4. Cliquez sur le lien dans le courriel de récupération du mot de passe.
5. Selon la façon dont vous avez ouvert votre compte pendant l'étape de création du compte, on pourrait vous inviter à valider votre compte en répondant à l'une de vos questions de sécurité.
6. Une fois que vous aurez accédé à votre compte, l'historique de vos mots de passe s'affichera, vous permettant de consulter votre mot de passe actuel et les précédents.

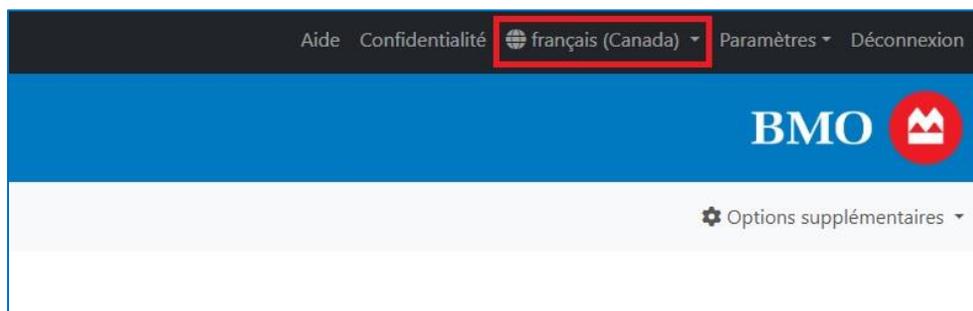
Important : Si vous essayez de vous connecter 3 fois avec un mot de passe erroné, votre compte sera verrouillé pendant 30 minutes par mesure de sécurité.

J'ai reçu un message indiquant que mon compte est verrouillé. Que dois-je faire?

Si vous essayez de vous connecter 3 fois avec un mot de passe erroné, votre compte sera verrouillé pendant 30 minutes par mesure de sécurité. Attendez 30 minutes et essayez de nouveau. Si vous avez toujours des difficultés à vous connecter, communiquez avec votre représentant de BMO.

Courriel sécurisé BMO prend-il en charge d'autres langues?

Par défaut, le site Courriel sécurisé BMO détecte automatiquement vos paramètres de langue par région. Si vous souhaitez modifier vos paramètres de langue, après avoir ouvert une session dans votre compte Courriel sécurisé BMO, sélectionnez le menu déroulant de la langue dans le coin supérieur droit de l'écran pour choisir parmi une variété de langues.



Que dois-je faire si mon adresse courriel change?

Si votre adresse courriel change, vous devrez inscrire et valider la nouvelle adresse, puisque le système considère cette dernière comme un nouveau compte. Veuillez demander à votre représentant de BMO de vous envoyer un courriel chiffré à votre nouvelle adresse courriel. Suivez les étapes décrites dans la section **Création de votre compte Courriel sécurisé BMO** du document [Courriel sécurisé BMO – Guide du client](#) pour créer un nouveau compte.

Je n'arrive pas à ouvrir une pièce jointe sur mon appareil mobile. Que faire maintenant?

Ne vous inquiétez pas; il arrive que le fait de cliquer sur le lien de la pièce jointe d'un message déclenche le téléchargement de la pièce jointe et non son ouverture. Le téléchargement peut prendre quelques instants. Si, après quelques minutes, vous ne parvenez toujours pas à ouvrir la pièce jointe après le téléchargement, communiquez avec votre représentant de BMO.

Où puis-je trouver des renseignements supplémentaires?

Veillez communiquer avec votre représentant de BMO ou consulter le document [Courriel sécurisé BMO – Guide du client](#).