

# **Service de courriel sécurisé de la** **Banque Scotia**

## ***Guide de l'utilisateur à l'intention des clients***

Le service de courriel sécurisé de la Banque Scotia est un canal de communication sûr qui permet à nos employés d'envoyer des renseignements personnels ou confidentiels aux clients de la Banque. Ceux-ci peuvent aussi se servir du canal pour répondre aux employés en toute sécurité. Grâce au service, la Banque Scotia fait respecter et applique ses normes en matière de protection de la vie privée et de sécurité; elle s'assure également de protéger ses clients tout en utilisant le courriel comme canal de transmission.



**Le présent guide fournit des instructions détaillées pour les composantes suivantes du service de courriel sécurisé de la Banque Scotia :**

Réception d'un courriel sécurisé de la Banque Scotia.....	4
Inscription.....	8
Ouverture d'un courriel sécurisé.....	16
Réponse à un courriel sécurisé.....	20
Réinitialisation du mot de passe pour accéder au courriel sécurisé.....	25
FAQ relative au courriel sécurisé.....	23
Renseignements sur les pratiques informatiques sans risque de le Banque Scotia.....	28

# Réception d'un courriel sécurisé de la Banque Scotia

---

Cette section décrit les instructions à suivre lorsque vous recevez un courriel sécurisé de la Banque Scotia.

**Les instructions ci-dessous expliquent la marche à suivre lors du processus de réception d'un courriel sécurisé de la Banque Scotia.**

1. Un employé de la Banque Scotia détient des renseignements confidentiels et personnels qu'il veut vous envoyer par courriel en toute sécurité.
2. Un courriel, rédigé à votre intention, contient des renseignements confidentiels ou personnels et peut inclure des pièces jointes

To:	scotiabankcustomeremailaddress@gmail.com,
Cc:	
Bcc:	
Subject:	[sécurisé] Informations confidentielles à la clientèle Banque Scotia

Bon après-midi à la clientèle Banque Scotia

Ci-dessous vous trouverez les informations confidentielles que vous avez demandé

Informations sur le compte:

12345678910

solde:

\$15,000.00

Transfert à jour:

\$500,00

3. Une fois le courriel sécurisé envoyé à votre adresse électronique, vous recevrez un avis qui ressemble à l'image ci-dessous.
4. Le lien «[système de courriel sécurisé de la Banque Scotia](#)» donne accès au système de messagerie sécurisée de la Banque Scotia. Lorsque vous cliquez sur le lien, vous lancez votre navigateur Web et accédez à la page d'ouverture de session du courriel sécurisé de la Banque Scotia.

Scotiabank Secure mail waiting: [sécurisé] Informations confidentielles à la clientèle Banque Scotia

Inbox x



ems@scotiabank.com ems@scotiabank.com

to me ▾

11:27 AM (0 minutes ago) ☆

This automated message has been sent because

[scotiabankemployee@scotiabank.com](mailto:scotiabankemployee@scotiabank.com)

has attempted to send you a secure, encrypted e-mail message.

To view this e-mail, please visit the [Scotiabank Secure Email System](#) and log in with your existing account or register for a new account.

Scotiabank Secure Email System is a Web delivery e-mail platform for secure messaging.

-----  
Vous avez reçu ce message automatisé parce que

[scotiabankemployee@scotiabank.com](mailto:scotiabankemployee@scotiabank.com)

vous a envoyé un courriel sécurisé.

Pour lire ce courriel, vous devez accéder au [Système de Courriel Sécurisé de la Banque Scotia](#) et ouvrir une session dans votre compte existant ou ouvrir un nouveau compte.

Le Système de Courriel Sécurisé de la Banque Scotia est une plateforme de courriel Web qui assure la transmission sécurisée des messages.

-----  
Se le ha enviado este mensaje automático porque

[scotiabankemployee@scotiabank.com](mailto:scotiabankemployee@scotiabank.com)

ha intentado enviarle un correo electrónico seguro y cifrado.

Para ver este correo electrónico, visite el [Sistema de Correo Electrónico Seguro de Scotiabank](#) e ingrese a su cuenta. Si no tiene cuenta en el sistema, regístrese para obtener una.

El Sistema de Correo Electrónico Seguro de Scotiabank es una plataforma web de correo electrónico diseñada para el envío de mensajes seguros.

# Inscription

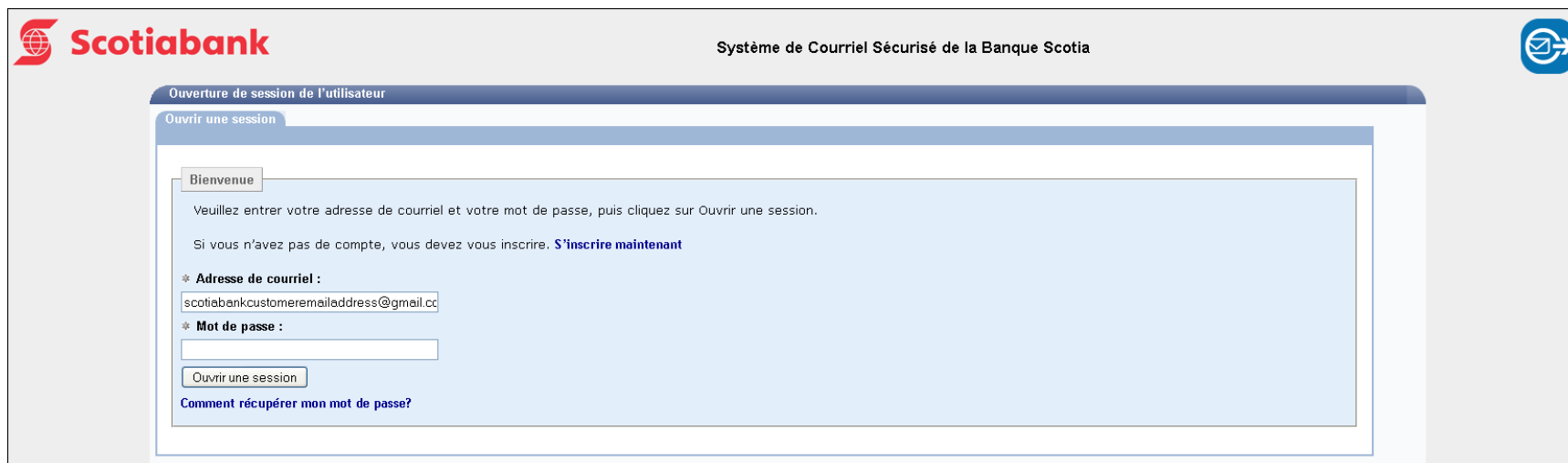
---

Cette section décrit les étapes à suivre lorsque vous recevez un courriel sécurisé pour la première fois.



Les instructions ci-dessous expliquent comment ouvrir un compte de courriel sécurisé de la Banque Scotia lors d'une première utilisation.

1. Pour vous inscrire, vous devez cliquer sur le lien «[Système de courriel sécurisé de la Banque Scotia](#)» qui se trouve dans l'avis envoyé par courriel. Vous lancerez ainsi votre navigateur Web et accéderez au système de messagerie sécurisée de la Banque Scotia.



**Scotiabank** Système de Courriel Sécurisé de la Banque Scotia

Ouverture de session de l'utilisateur

Ouvrir une session

**Bienvenue**

Veillez entrer votre adresse de courriel et votre mot de passe, puis cliquez sur Ouvrir une session.

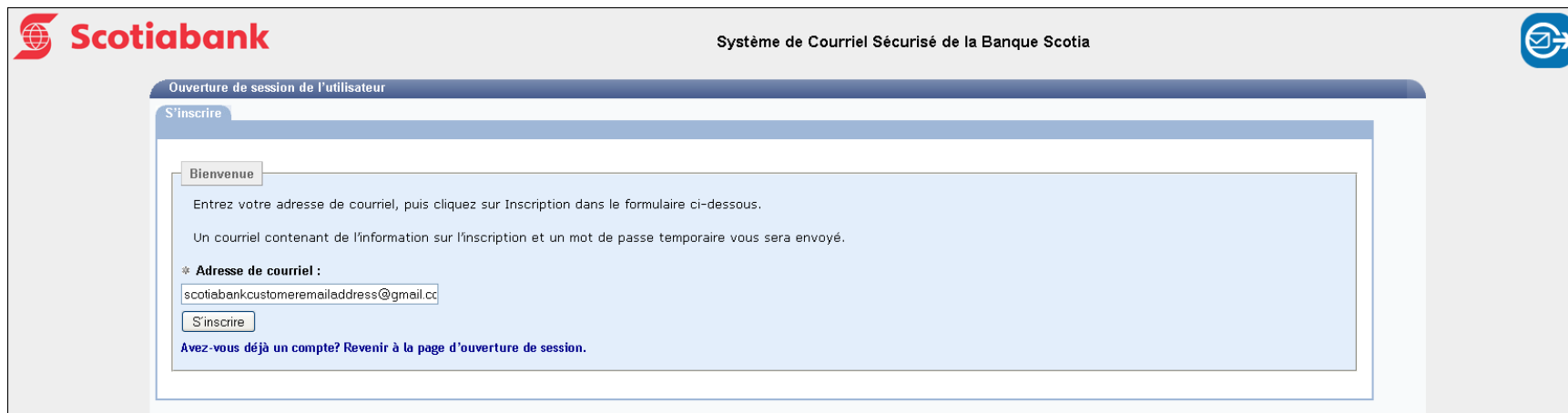
Si vous n'avez pas de compte, vous devez vous inscrire. [S'inscrire maintenant](#)

\* Adresse de courriel :

\* Mot de passe :

[Comment récupérer mon mot de passe?](#)

2. Comme il s'agit d'une première utilisation, vous devez cliquer sur «[S'inscrire maintenant](#)» pour ouvrir un compte.



**Scotiabank** Système de Courriel Sécurisé de la Banque Scotia

Ouverture de session de l'utilisateur

S'inscrire

**Bienvenue**

Entrez votre adresse de courriel, puis cliquez sur Inscription dans le formulaire ci-dessous.

Un courriel contenant de l'information sur l'inscription et un mot de passe temporaire vous sera envoyé.

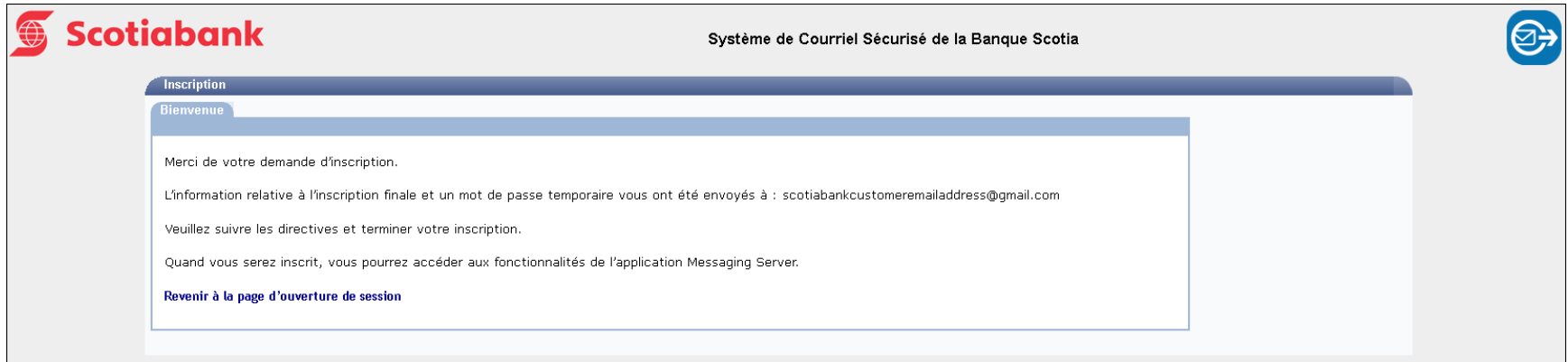
\* Adresse de courriel :

scotiabankcustomeremailaddress@gmail.ca

S'inscrire

[Avez-vous déjà un compte? Revenir à la page d'ouverture de session.](#)

3. L'écran ci-dessus s'affichera et en cliquant sur le bouton «S'inscrire» qui y figure, vous confirmerez l'inscription.



The screenshot shows the ScotiaBank logo and the text "Système de Courriel Sécurisé de la Banque Scotia" in the top right. Below the logo is a blue header with "Inscription" and "Bienvenue". The main content area contains the following text:

Merci de votre demande d'inscription.

L'information relative à l'inscription finale et un mot de passe temporaire vous ont été envoyés à : scotiabankcustomeremailaddress@gmail.com

Veuillez suivre les directives et terminer votre inscription.

Quand vous serez inscrit, vous pourrez accéder aux fonctionnalités de l'application Messaging Server.

[Revenir à la page d'ouverture de session](#)

4. L'étape d'inscription est terminée. Un courriel de confirmation contenant un mot de passe temporaire pour finaliser l'inscription sera généré et envoyé à votre adresse électronique. Pour poursuivre, vous devez vérifier que vous avez bien reçu le courriel de confirmation.

**Scotiabank Secure Email account information**

Inbox x

**ems@scotiabank.com**

Dear Scotiabank Secure Email System user, A Scotiabank Secure Email System ac...

**ems@scotiabank.com**

to me ▾

11:30 AM

Dear Scotiabank Secure Email System user,

A Scotiabank Secure Email System account has been created for: [scotiabankcustomeremailaddress@gmail.com](mailto:scotiabankcustomeremailaddress@gmail.com)

Your temporary password is: 66P17VET

Please visit the [Scotiabank Secure Email System](#) to log in and manage your account or read your secure email.

-----

Cher utilisateur du Système de Courriel Sécurisé de la Banque Scotia,

Un compte de Système de Courriel Sécurisé de la Banque Scotia a été créé pour:

Voici votre mot de passe temporaire: 66P17VET

Veuillez accéder au [Système de Courriel Sécurisé de la Banque Scotia](#) pour ouvrir une session et gérer votre compte, ou pour lire votre courriel sécurisé.

-----

Estimado usuario del Sistema de Correo Electrónico Seguro de Scotiabank:

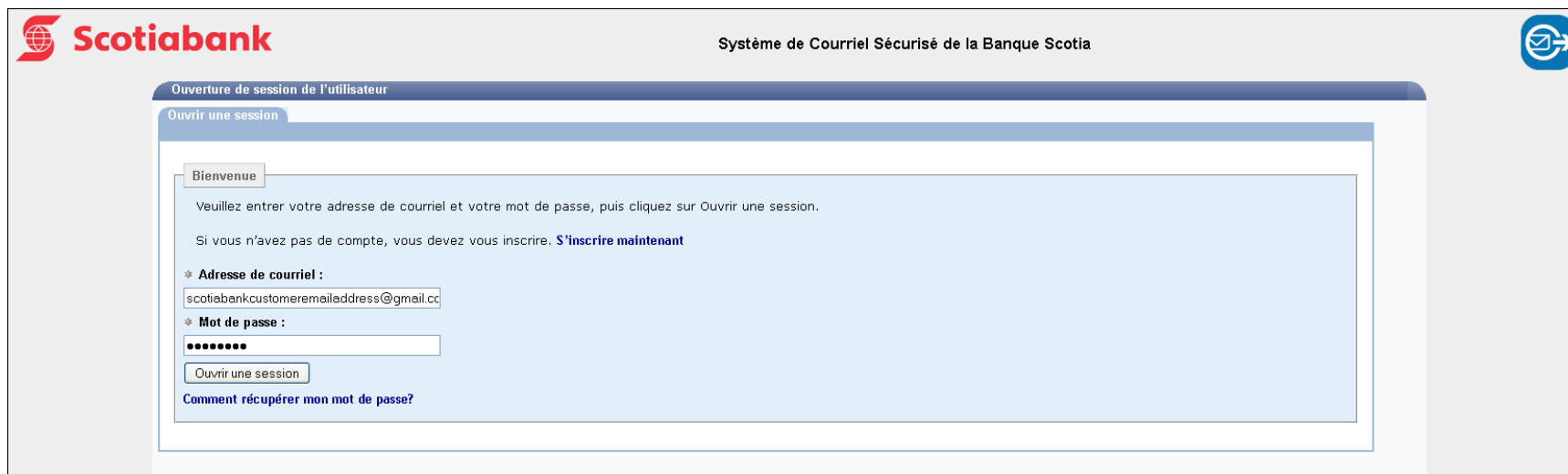
Se ha creado una cuenta segura en el servidor de mensajería para:

Su contraseña temporal es: 66P17VET

...



Visite el [Sistema de Correo Electrónico Seguro de Scotiabank](#) para conectarse a su cuenta, configurarla y leer su correo electrónico seguro.

5. Le courriel ci-dessus est une confirmation qui contient un mot de passe temporaire. Cliquez sur le lien «[Système de courriel sécurisé de la Banque Scotia](#)» pour retourner à la page d'ouverture de session. Nota : le mot de passe temporaire est requis pour l'ouverture de session initiale.



The screenshot shows the ScotiaBank user session opening page. The header includes the ScotiaBank logo, the text "Système de Courriel Sécurisé de la Banque Scotia", and a blue envelope icon with a right-pointing arrow. The main content area is titled "Ouverture de session de l'utilisateur" and "Ouvrir une session". It features a "Bienvenue" message, instructions to enter email and password, and a link to "S'inscrire maintenant". There are two input fields: "Adresse de courriel" (containing "scotiabank.customeremailaddress@gmail.cc") and "Mot de passe" (with masked characters). A "Ouvrir une session" button and a link "Comment récupérer mon mot de passe?" are also visible.

6. Lorsque vous êtes à la page d'ouverture de session, entrez le mot de passe temporaire fourni et cliquez sur «Ouvrir une session».

 **Scotiabank** Système de Courriel Sécurisé de la Banque Scotia 

Mise à jour requise pour : [scotiabankcustomeremailaddress@gmail.com](mailto:scotiabankcustomeremailaddress@gmail.com) ? Aide Fermer la session

**Inscription**

Pour vous inscrire à un compte, veuillez fournir les renseignements demandés ci-dessous.

**Nom affiché**

\* **Prénom**

\* **Nom**

**Changement de mot de passe**

Pour modifier votre mot de passe, entrez les renseignements demandés. Cliquez sur Enregistrer pour soumettre vos modifications.

\* **Mot de passe actuel**

\* **Nouveau mot de passe**

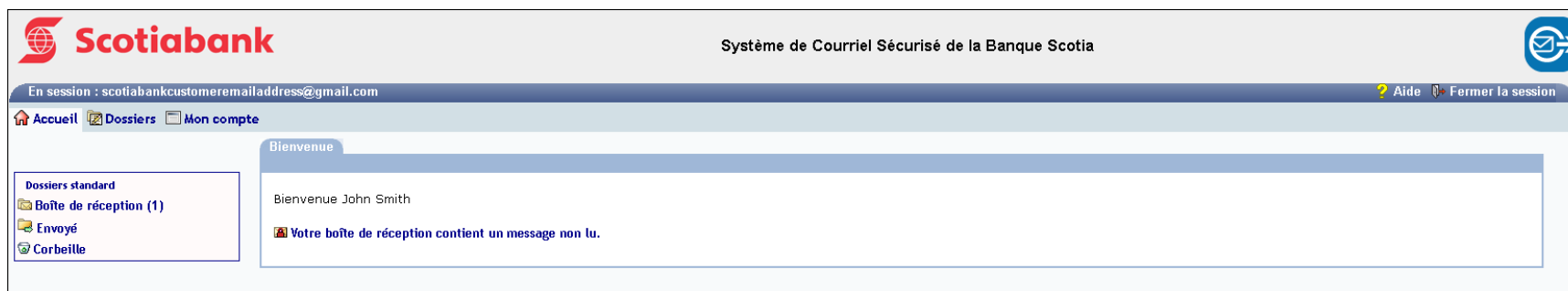
\* **Confirmer le nouveau mot de passe**

\* **Indication pour vous aider à vous souvenir de votre mot de passe**

**Règles relatives aux mots de passe**

- ✔ Le mot de passe doit comporter au moins 8 caractère(s)
- ✔ Le mot de passe doit contenir une lettre majuscule
- ✔ Le mot de passe doit contenir une lettre minuscule
- ✔ Le mot de passe doit contenir au moins un chiffre
- ✔ Le mot de passe et le mot de passe de confirmation doivent concorder
- ✔ Le mot de passe ne peut pas apparaître dans son indication
- ✔ Le mot de passe ne doit pas contenir l'adresse de courriel

7. Vous devez maintenant entrer les renseignements suivants pour compléter le processus d'inscription : prénom, nom, mot de passe temporaire envoyé par courriel et utilisé lors de l'ouverture de session, nouveau mot de passe répondant aux critères des «Règles relatives aux mots de passe» indiqués à droite et confirmation du nouveau mot de passe. Cliquez ensuite sur «Enregistrer» pour continuer. Si le nouveau mot de passe satisfait aux exigences, des flèches vertes s'afficheront à côté de chaque critère. Nous vous recommandons fortement de choisir un indice bien précis pour vous aider à récupérer votre mot de passe.



8. Votre inscription et la configuration de votre boîte de réception pour le courriel sécurisé sont terminées. Vous pouvez maintenant consulter les messages qui vous sont envoyés.
9. Les courriels sécurisés sont conservés pendant 30 jours avant d'être supprimés automatiquement. Veillez donc à consulter et enregistrer tout contenu ou toute pièce jointe que vous souhaitez conserver.

# Ouverture d'un courriel sécurisé

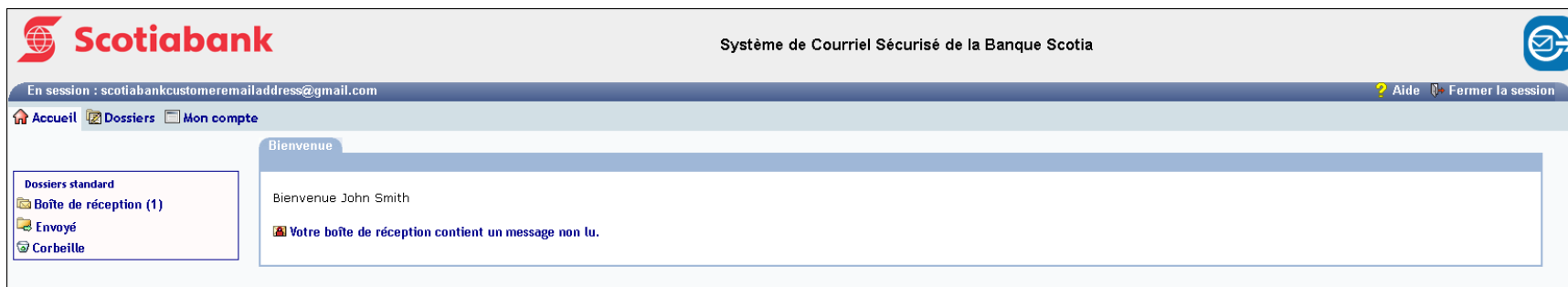
---

Cette section explique comment ouvrir un courriel sécurisé une fois l'inscription complétée.

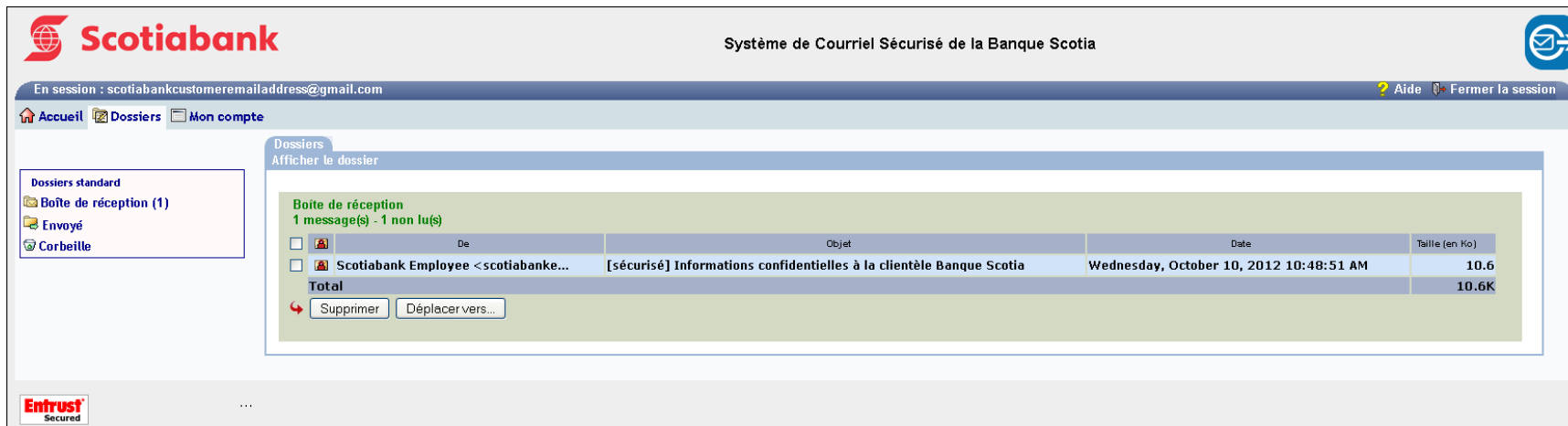


Les instructions ci-dessous vous indiquent comment ouvrir un courriel dans le système de courriel sécurisé de la Banque Scotia.

1. Vous devez avant tout ouvrir une session dans le système de courriel sécurisé de la Banque Scotia. La méthode standard pour accéder au système consiste à cliquer sur le lien qui se trouve dans l'avis reçu par courriel.
2. Lorsque vous avez ouvert une session dans le système, vous voyez si vous avez de nouveaux courriels.



3. Deux méthodes existent pour ouvrir un nouveau courriel sécurisé : vous pouvez cliquer sur «Votre boîte de réception contient x message(s) non lu(s)» ou sur le lien de la boîte de réception dans la colonne «Dossiers standard» situé à gauche.



En session : scotiabankcustomeremailaddress@gmail.com

Accueil Dossiers Mon compte

Dossiers standard

- Boîte de réception (1)
- Envoyé
- Corbeille

Dossiers

Afficher le dossier

Boîte de réception

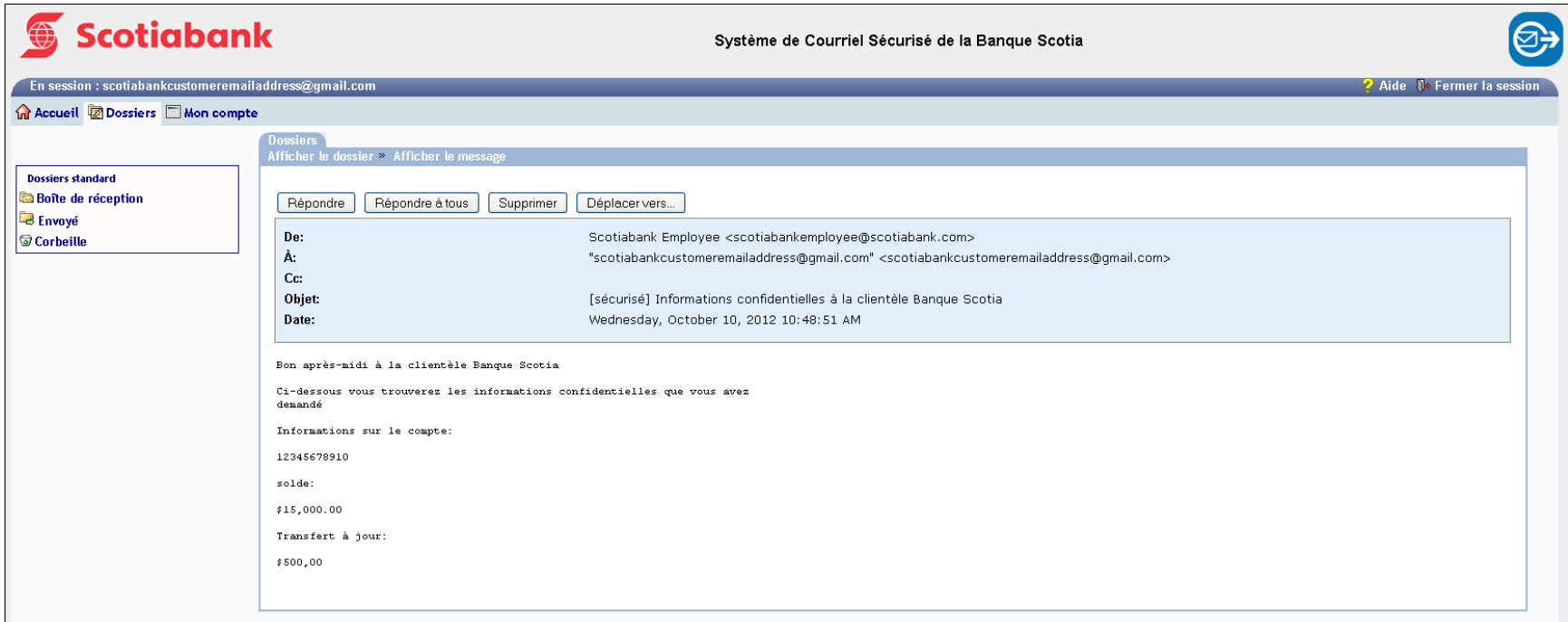
1 message(s) - 1 non lu(s)

	De	Objet	Date	Taille (en Ko)
<input type="checkbox"/>	Scotiabank Employee <scotiabanke...>	[sécurisé] Informations confidentielles à la clientèle Banque Scotia	Wednesday, October 10, 2012 10:48:51 AM	10.6
<b>Total</b>				<b>10.6K</b>

Supprimer Déplacer vers...

Entrust Secured

- Une fois que vous accédez à la boîte de réception, le système affichera les courriels reçus, nouveaux ou déjà consultés. Nota : les courriels sécurisés seront conservés pendant 30 jours avant d'être supprimés automatiquement. Veuillez donc à consulter et enregistrer tout contenu ou toute pièce jointe que vous souhaitez conserver.
- En cliquant sur n'importe quel courriel qui s'affiche, vous pourrez le consulter et y répondre.



**Scotiabank** Système de Courriel Sécurisé de la Banque Scotia

En session : scotiabankcustomeremailaddress@gmail.com Aide Fermer la session

Accueil Dossiers Mon compte

Dossiers standard  
Boîte de réception  
Envoyé  
Corbeille

Dossiers  
Afficher le dossier > Afficher le message

Répondre Répondre à tous Supprimer Déplacer vers...

**De:** Scotiabank Employee <scotiabankemployee@scotiabank.com>  
**À:** "scotiabankcustomeremailaddress@gmail.com" <scotiabankcustomeremailaddress@gmail.com>  
**Cc:**  
**Objet:** [sécurisé] Informations confidentielles à la clientèle Banque Scotia  
**Date:** Wednesday, October 10, 2012 10:48:51 AM

Bon après-midi à la clientèle Banque Scotia

Ci-dessous vous trouverez les informations confidentielles que vous avez demandé

Informations sur le compte:

12345678910

solde:

\$15,000.00

Transfert à jour:

\$500,00

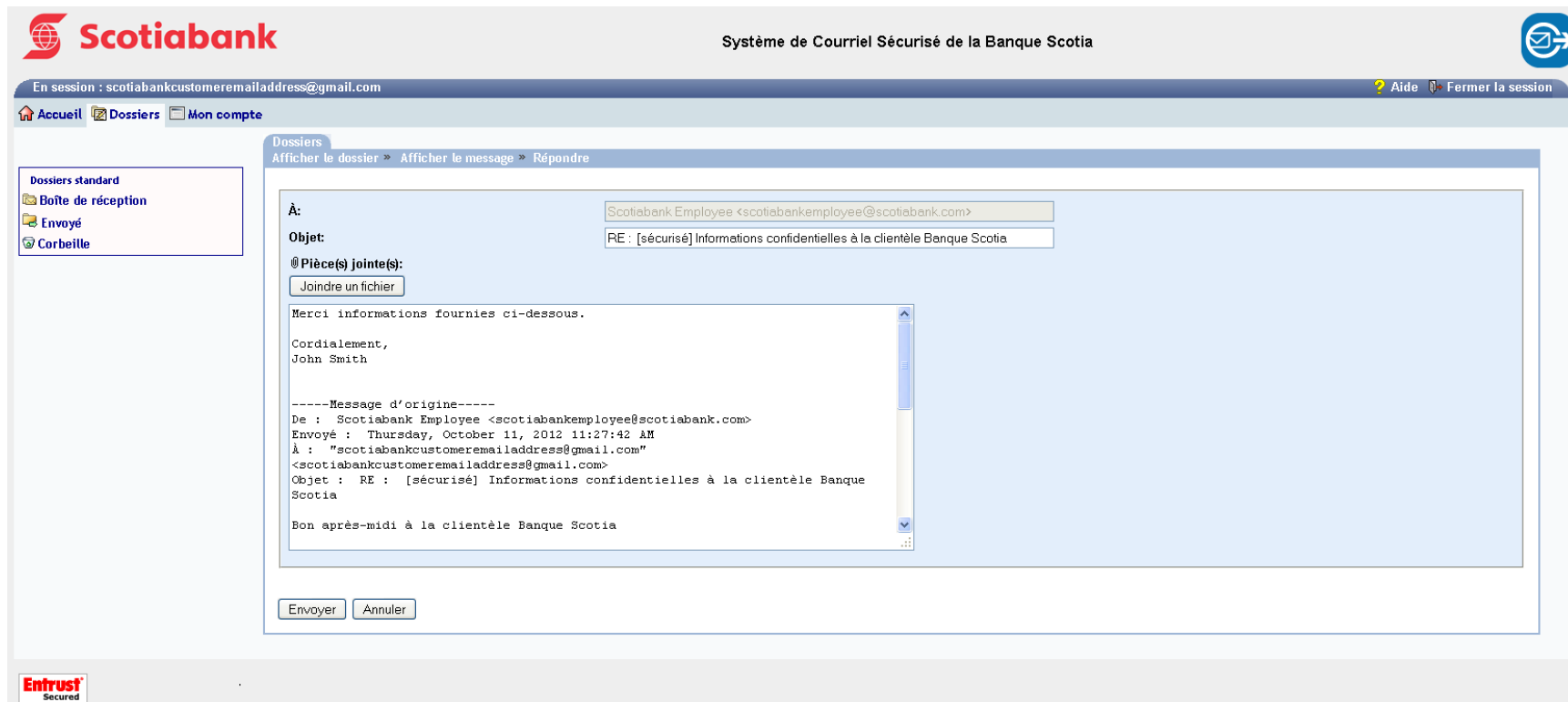
6. L'ouverture d'un courriel sécurisé a réussi.

## Réponse à un courriel sécurisé

---

Cette section explique comment répondre à un courriel sécurisé.

1. Lorsque vous accédez système de courriel sécurisé de la Banque Scotia et que vous ouvrez un courriel, vous avez l'option soit de le supprimer, soit d'y répondre.



2. Si vous voulez répondre en toute sécurité à l'employé de la Banque Scotia qui vous a écrit, vous pouvez le faire en cliquant sur le bouton «Répondre». Nota : le système empêche l'envoi à un destinataire qui ne travaille pas pour la Banque. Seules les réponses aux employés de la Banque Scotia sont permises. En cliquant sur «Envoyer», le message sera transmis.

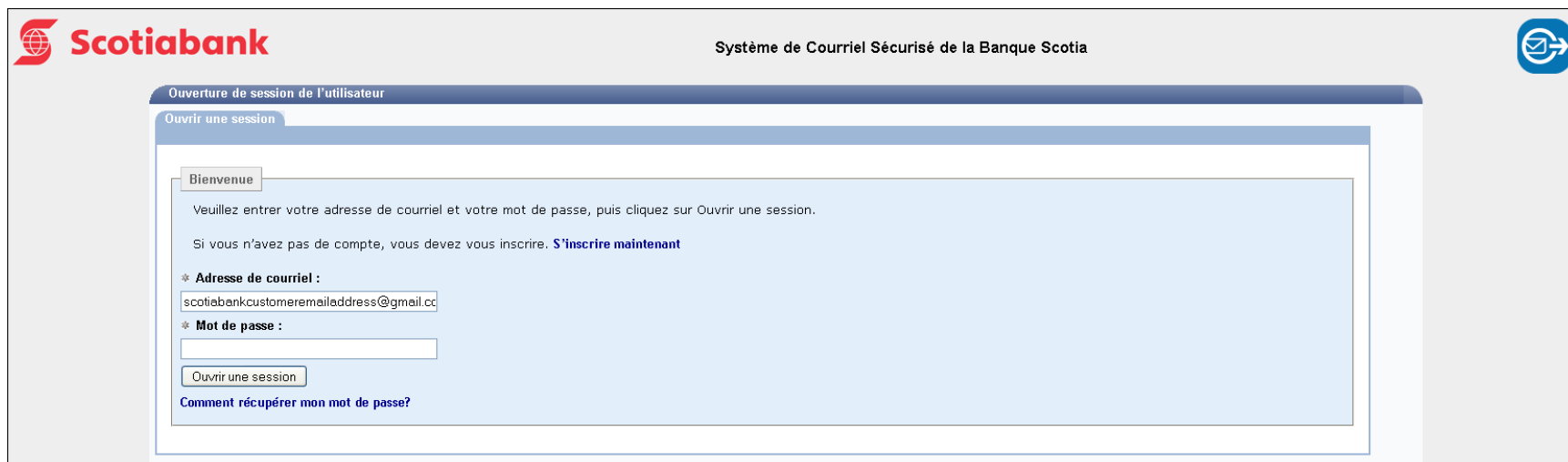
# Réinitialisation du mot de passe pour accéder au courriel sécurisé

---

Cette section explique comment réinitialiser votre mot de passe pour accéder au courriel sécurisé.

Il arrive souvent que l'on oublie son mot de passe et il est possible soit de le récupérer, soit de le réinitialiser

1. Durant le processus d'inscription, vous avez entré un indice très détaillé pour la récupération du mot de passe; vous avez l'option de cliquer sur «Comment récupérer mon mot de passe?» au bas de la page d'ouverture de session. Vous recevrez ensuite un courriel automatisé contenant l'indice entré au moment de l'inscription, ce qui vous aidera à vous souvenir de votre mot de passe.



The screenshot shows the ScotiaBank user login interface. At the top left is the ScotiaBank logo. At the top right, it says "Système de Courriel Sécurisé de la Banque Scotia" and there is a blue circular icon with a white envelope and a right-pointing arrow. The main content area is titled "Ouverture de session de l'utilisateur" and "Ouvrir une session". It features a "Bienvenue" section with instructions: "Veuillez entrer votre adresse de courriel et votre mot de passe, puis cliquez sur Ouvrir une session." and "Si vous n'avez pas de compte, vous devez vous inscrire. [S'inscrire maintenant](#)". Below this are two input fields: "✦ Adresse de courriel :" with the placeholder "scotiabankcustomeremailaddress@gmail.cc" and "✦ Mot de passe :". A button labeled "Ouvrir une session" is positioned below the password field. At the bottom of the form area, there is a link: "Comment récupérer mon mot de passe?"

2. Vous devez réinitialiser votre mot de passe si la récupération de celui-ci ne vous a pas permis d'accéder au système de courriel sécurisé ou si votre compte a été bloqué après que vous ayez entré plusieurs fois le mauvais mot de passe.
3. Vous devez écrire directement à l'employé de la Banque Scotia qui vous a envoyé le courriel sécurisé. Il communiquera avec le soutien interne pour demander la réinitialisation de votre mot de passe pour l'accès au courriel sécurisé.
4. Une fois que le processus de réinitialisation du mot de passe a commencé, vous recevrez par courriel un avis contenant des instructions ainsi qu'un lien pour accéder au système de courriel sécurisé de la Banque Scotia. Ce lien vous permet de choisir un nouveau mot de passe et un nouvel indice. Nota : la réinitialisation du mot de passe peut prendre jusqu'à trois jours ouvrables.



## FAQ relative au courriel sécurisé

---

Cette section répond aux questions fréquemment posés au sujet du système de courriel sécurisé de la Banque Scotia.

### **1. Pourquoi la Banque Scotia m'envoie-t-elle des courriels sécurisés?**

La Banque Scotia est réglementée et moralement tenue d'éviter l'exposition accidentelle ou intentionnelle des renseignements concernant ses clients et ses relations d'affaires. Le courriel est devenu un moyen de communication courant et efficace et l'information qu'il contient est de plus en plus confidentielle. Nombreux sont les clients qui utilisent le courriel pour fournir des instructions ayant une incidence financière et communiquer des renseignements personnels. Il y a aussi un nombre croissant de partenaires d'affaires qui, pour exercer les activités de la Banque, choisissent le courriel comme moyen de communication plutôt que le service de messagerie et les applications de transfert de fichiers. Les employés interagissant directement avec les clients ont déjà accès à de l'information confidentielle qui nous est transmise ouvertement par courriel. Dans le souci d'offrir un service efficace, ces employés répondent habituellement sans supprimer l'information. Même dans des cas où le client expose lui-même ses renseignements sur Internet au moyen du courriel, la Banque a une responsabilité réglementaire et éthique : elle doit agir de façon à ne pas exposer son client. Le système de courriel sécurisé qui est géré par la Banque contient ces renseignements pour que nos clients ainsi que nos partenaires y accèdent en toute sécurité. En effet, ils peuvent copier des données dans leurs propres systèmes sans les exposer sur Internet et aux abus éventuels.

### **2. J'ai oublié mon mot de passe. Avec qui dois-je communiquer?**

Vous devez communiquer avec l'employé de la Banque Scotia qui vous a envoyé le courriel sécurisé. Une fois qu'il est informé, il demandera la réinitialisation du mot de passe en votre nom. Vous recevrez ensuite un courriel expliquant la marche à suivre pour réinitialiser un mot de passe. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter la section concernant la **récupération du mot de passe pour l'accès au courriel sécurisé**.

### **3. Je n'arrive pas à consulter le courriel sécurisé que j'ai reçu il y a plus d'un mois. Que se passe-t-il?**

Les courriels sécurisés sont conservés pendant 30 jours avant d'être supprimés. Veuillez donc enregistrer tout contenu ou toute pièce jointe que vous souhaitez conserver. Communiquez avec l'expéditeur si vous voulez qu'il vous renvoie l'information.

**4. *Puis-je recevoir des pièces jointes par l'intermédiaire du système de courriel sécurisé?***

Oui, les pièces jointes peuvent être reçues par l'intermédiaire du système de courriel sécurisé.

**5. *J'ai reçu un message étrange me demandant de fournir des renseignements bancaires pour pouvoir recevoir un courriel sécurisé. Que dois-je faire?***

Vous trouverez la réponse dans la section du centre de sécurité de Scotia en direct dans Fraude en ligne. La marche à suivre y est indiquée. Veuillez également consulter la section ci-dessous intitulée «**Renseignements sur les pratiques informatiques sans risque de la Banque Scotia**» et accéder aux liens du site Banquescotia.com pour obtenir de plus amples renseignements.

**6. *Quelles sont les exigences du système PC? Quels sont les navigateurs Web compatibles et peut-on accéder au système de courriel sécurisé de la Banque Scotia au moyen des tablettes ou téléphones intelligents?***

Il n'y a aucune exigence minimale du système PC pour accéder au courriel sécurisé de la Banque Scotia. Tous les ordinateurs dotés d'un navigateur Web et d'une connexion Internet permettent l'accès au système. Les navigateurs Web suivants ont été mis à l'essai et confirmés : Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome et Apple Safari. Les tablettes et téléphones intelligents ayant un navigateur Web et une connexion Internet par l'intermédiaire de la technologie Wi-Fi ou d'un forfait de transmission de données 3G/4G permettent d'accéder au système de courriel sécurisé. Les appareils qui fonctionnent avec les systèmes d'exploitation Apple iOS et Google Android ont été mis à l'essai et confirmés.

# Renseignements sur les pratiques informatiques sans risque de la Banque Scotia

---

Cette section fournit des renseignements de la Banque Scotia sur les pratiques informatiques sans risque.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les pratiques informatiques sans risque et notre engagement à l'égard de la protection de nos clients, veuillez consulter les liens ci-dessous :

**Sécurité en ligne**

<http://www.scotiabank.com/ca/fr/0,,1893,00.html>

**Votre responsabilité en matière de sécurité**

<http://www.scotiabank.com/ca/fr/0,,1896,00.html>

**Utilisez votre ordinateur en toute sécurité**

<http://www.scotiabank.com/ca/fr/0,,2995,00.html>

**Comment assurer votre sécurité**

<http://www.scotiabank.com/ca/fr/0,,2998,00.html>

**Tentative d'escroquerie par hameçonnage**

<http://www.scotiabank.com/ca/fr/0,,2999,00.html>

**Attention à la fraude en ligne**

<http://www.scotiabank.com/ca/fr/0,,2997,00.html>