

La sécurité en ligne : protégez vos renseignements personnels

Chez Intact Corporation financière, nous respectons les normes les plus élevées en matière de sécurité, qu'elles soient nationales ou internationales. Nous nous engageons fermement à protéger les renseignements que vous nous confiez. Dans le cadre de cet engagement, nous avons conçu le présent guide qui décrit des mesures à adopter pour assurer la sécurité de vos transactions en ligne. Veuillez prendre quelques minutes pour le passer en revue et ainsi aider à protéger vos renseignements personnels.

Protégez-vous en ligne

Méfiez-vous des offres dans Internet vous promettant d'augmenter la rapidité de navigation de votre ordinateur ou vous demandant de télécharger des logiciels sur votre ordinateur pour participer à une recherche. Afin de protéger votre vie privée et la sécurité de vos renseignements, nous vous suggérons de ne jamais installer ou télécharger ce genre d'applications. Le téléchargement de certains logiciels permet aux pirates informatiques de surveiller vos activités en ligne et vous soutirer des renseignements personnels ou de nature délicate, y compris votre numéro de client Intact Corporation financière et votre mot de passe. Dans certains cas, ils peuvent même surveiller tout ce que vous entrez sur votre ordinateur et tout site Web, même s'il s'agit de sites sécurisés. Si vous avez installé un tel logiciel sur votre ordinateur, vous devriez le supprimer afin d'empêcher quiconque de surveiller vos activités en ligne.

Prenez soin de votre ordinateur. Gardez votre ordinateur à jour en le dotant des plus récentes versions de rustines, d'outils et de logiciels antivirus et anti-espions de fournisseurs reconnus.

Afin de vous protéger encore davantage lorsque vous naviguez sur Internet, utilisez toujours un navigateur Internet capable de supporter un chiffrement d'au moins 128 bits pour l'accès à des sites sécurisés. La plupart des navigateurs utilisent désormais le chiffrement de 128 bits parce qu'il offre une meilleure protection pour la transmission de données confidentielles. Vous pouvez vérifier la capacité de votre navigateur actuel à supporter le chiffrement de 128 bits. En cas de doute, nous vous suggérons de faire la mise à jour de votre navigateur Web. Bien que le chiffrement des données offre un niveau de sécurité élevé, il n'offre aucune garantie contre les brèches de sécurité. En effet, la plupart d'entre elles sont causées par (i) des utilisateurs qui choisissent des mots pouvant être facilement découverts par un tiers; (ii) une personne qui vole un mot de passe qu'on a noté; ou (iii) une personne qui surveille la saisie du mot de passe d'un utilisateur.

Nous vous demandons de modifier votre mot de passe régulièrement afin d'éviter les brèches de sécurité.

Pratiques d'Intact Corporation financière concernant la collecte de renseignements personnels de ses clients

Intact communique avec ses clients par courriel à l'occasion, donc comment savoir s'il s'agit d'un courriel légitime ou frauduleux?

- Intact enverra toujours un courriel à votre nom
- Intact n'insérera aucun hyperlien dans un courriel qui vous dirigera vers des sites où vous devez entrer des renseignements personnels.
- Intact ne vous demandera jamais de confirmer vos renseignements personnels par courriel.

La manière de recueillir, d'utiliser et de communiquer des Renseignements personnels sur vous dépend de la façon dont vous faites affaire avec nous. Ainsi, nous pouvons obtenir de l'information des sources suivantes :

- de vous-même, lorsque vous présentez une proposition d'assurance ou demandez un produit de placement, lorsque vous remplissez d'autres formulaires sur papier ou par courrier électronique, ou lorsque vous faites remplir des formulaires par téléphone ou lors d'une rencontre en personne (ex. votre nom, adresse, numéro de téléphone, adresse courriel, occupation, informations financières et bancaires et l'information en matière de santé);
- des agents ou courtiers d'assurance, des représentants de services financiers ou autres intermédiaires certifiés avec lesquels vous avez une relation, ainsi que des experts en sinistres ou enquêteurs;
- de par vos transactions avec nous (ex. : historique de vos paiements, renseignements sur la souscription de polices et sur les réclamations);
- de par vos transactions avec nous (ex. : historique de vos paiements, renseignements sur la souscription de polices et sur les réclamations);
- ou des agences de renseignements sur la consommation (ex. : vos antécédents de crédit).

Si un client a le moindre doute quant à la légitimité d'un courriel Intact, il doit communiquer immédiatement avec le Centre d'assistance d'Intact.

En cas de doute sur le vol, la perte ou la mauvaise utilisation de renseignements personnels concernant des transactions financières en ligne, veuillez communiquer dès que possible avec Intact Corporation financière au 1 888 280 8549 ou au 1 888 270 9732 (pour le Québec) afin d'éviter ou de réduire les conséquences qui pourraient en découler.

Techniques d'attaque courantes : l'hameçonnage, la mystification, les frais d'emprunt payables à l'avance et le vol d'identité

Hameçonnage

L'hameçonnage est une manœuvre frauduleuse en ligne qui consiste à envoyer un courriel, apparemment authentique, qui comprend l'adresse d'envoi, des liens et des marques distinctives semblant provenir de sources légitimes (banques, détaillants, compagnies émettrices de carte de crédit, etc.). Typiquement, le courriel comprend un hyperlien vers un faux site qui trompe les titulaires de compte afin de leur soutirer leurs noms et d'autres renseignements personnels sous prétexte qu'ils doivent être mis à jour ou modifiés. Une fois que vous les avez entrées, elles peuvent être utilisées sur des sites légitimes afin de retirer votre argent.

Il est important d'être vigilant à l'égard des courriels vous demandant vos renseignements personnels; vous trouverez de plus amples renseignements sur les pratiques d'Intact relatives à l'utilisation du courriel ci-dessous.

Imitation des sites Intact (mystification)

Intact surveille Internet afin d'identifier toute imitation des sites Web Intact qui vous cibleraient afin d'usurper votre identité. Nous travaillons ensuite avec l'autorité internationale appropriée en vue de les mettre hors service le plus tôt possible – parfois la même journée où nous repérons le site.

Frais d'emprunt payables à l'avance

Vous avez peut-être déjà entendu parlé de la fraude impliquant des frais d'emprunt payables à l'avance qui consiste d'envoyer des courriels à des milliers d'adresses courriel promettant de grosses sommes d'argent. Ne répondez pas à ce type de courriel. Parfois, l'argent vous est offert comme gain de loterie pour laquelle vous n'avez jamais acheté de billet. Parfois, l'argent se trouve dans un compte de banque à l'étranger et le fraudeur vous promet un pourcentage en échange de votre aide pour y accéder. L'auteur de la lettre demande souvent des avances pour payer les frais juridiques, l'ouverture d'un compte ou les frais de douane. Dans tous les cas, l'argent qui est promis n'est jamais reçu.

Vol d'identité

Le vol d'identité et de renseignements personnels est un problème préoccupant auquel sont quotidiennement confrontés les consommateurs et les entreprises.

Les pirates n'essaient plus de pénétrer les systèmes informatiques pour les rendre inopérants. Ils ont changé de stratégie; ils laissent désormais les ordinateurs fonctionner et se servent d'eux soit pour s'approprier illégalement des renseignements, soit pour lancer une offensive pernicieuse contre d'autres systèmes informatiques. Si vous vous faites voler votre identité, vous vous exposez à une détérioration soudaine de votre dossier de crédit découlant de l'usage illégal de vos cartes de crédit, de prêts consentis à l'usurpateur de votre identité et d'autres subterfuges du même genre. Il se peut également que votre dossier de conducteur soit entaché par des infractions commises au Code de la route par l'usurpateur ou même qu'un dossier criminel vous soit faussement attribué.

Ne pensez-vous pas qu'il est temps de prendre la chose au sérieux? Pensez-y bien! En Amérique du Nord seulement, l'identité d'une personne est volée toutes les 12 minutes... n'attendez pas d'être la prochaine victime.

Voici cinq petits trucs pour vous protéger contre le vol d'identité :

- 1 Avant de divulguer des renseignements personnels, informez-vous des mesures de protection entourant leur utilisation et leur divulgation.
- 2 Ne gardez jamais votre carte d'assurance sociale sur vous. Laissez-la en lieu sûr.
- 3 Protégez votre courrier postal. Lorsque vous mettez une enveloppe à la poste, apportez-la à une boîte aux lettres à l'effigie de Postes Canada ou déposez-la directement au bureau de poste. Assurez-vous de faire un changement d'adresse en bonne et due forme ou de réassigner tout votre courrier à votre nouvelle adresse.
- 4 Ne divulguez aucun renseignement personnel par téléphone, par courriel ou sur Internet sans avoir été l'instigateur de la communication ou sans pouvoir vérifier directement l'identité de votre interlocuteur.
- 5 Gardez vos renseignements personnels en lieu sûr. Les usurpateurs d'identité utilisent fréquemment les ordures et les boîtes de recyclage pour s'approprier des renseignements personnels. Assurez-vous de déchiqueter, manuellement ou à l'aide d'une déchiqueteuse, tous vos reçus, demandes de carte de crédit, formulaires d'assurance, documents médicaux et toute offre de crédit reçue par la poste.

Nous affichons cet avertissement, car nous savons que les criminels se livrant à ce type de fraude emploient occasionnellement le nom d'Intact ou ses sociétés affiliées pour arriver à leurs fins.

Quelques conseils supplémentaires pour naviguer en ligne

- Ne permettez jamais à vos programmes informatiques et vos navigateurs Internet de sauvegarder vos mots de passe. Par exemple, refusez toujours l'offre qui vous est faite par écran instantané vous demandant l'autorisation de mémoriser votre mot de passe. Si vous acceptez, vous accordez à quiconque utilisant votre ordinateur le pouvoir d'accéder à votre compte.

- Ne transmettez jamais par courriel des renseignements personnels, tels que votre numéro d'assurance sociale (NAS), numéro de compte et mot de passe.
- Protégez vos mots de passe et vos numéros d'identification personnels. Ne divulguez jamais à quiconque, verbalement ou par écrit, vos mots de passe pour les services par Internet et ne créez jamais de fichier informatique pour sauvegarder ces données.
- Vous devriez toujours accéder au site Intact Corporation financière en ouvrant une fenêtre sur un navigateur Web et y inscrivant manuellement l'adresse. N'utilisez jamais un lien électronique qui vous est envoyé ou offert. Ce lien pourrait vous diriger vers un site qui ressemble en tout point au site d' Intact Corporation financière, mais qui ne l'est pas.
- En accédant à une page sécurisée, assurez-vous que le cadenas apparaissant sous forme d'icône dans le coin inférieur droit de votre navigateur est bel et bien en position « verrouillé » et l'adresse URL affichée est correcte.
- Fermez toujours votre session ainsi que votre navigateur lorsque vous avez terminé vos opérations. Lors d'une session Internet, ne laissez jamais votre ordinateur sans surveillance, même si votre compte Intact Corporation financière est muni d'un compte qui désactive votre session Internet après un certain temps d'inactivité.
- Nous vous suggérons d'éviter de faire des transactions bancaires en ligne depuis des ordinateurs dont l'utilisation est partagée ou ouverte au grand public. Si la plupart de ces ordinateurs permettent de naviguer sur Internet, il n'est pas recommandé d'y recourir lorsque des renseignements de nature délicate sont en cause ou lorsque vous devez accéder à un site sécurisé en utilisant un mot de passe. On se sait jamais ce que peut contenir un ordinateur accessible au grand public.
- Souvenez-vous de toujours vider votre mémoire cache après avoir fermé une session dans le site Intact Corporation financière, surtout si vous devez utiliser un ordinateur partagé ou ouvert au grand public. Ceci vous permettra de supprimer de la mémoire de l'ordinateur toute trace de votre session Internet.

Suppression d'un programme informatique

Du menu « Démarrer », cliquez successivement sur « Panneau de configuration » et sur « Installer ou supprimer un programme ». Sélectionnez le logiciel et appuyez sur « Supprimer ».

Chiffrement des données

Pour confirmer le niveau de chiffrement de votre navigateur Internet, cliquez sur le menu d'aide dans la barre au haut de l'écran de votre navigateur Internet. Choisissez ensuite l'option « À propos d'Internet Explorer/Netscape », une fenêtre décrivant la « capacité de chiffrement » apparaîtra automatiquement.

Comment vider votre cache informatique

Internet Explorer, version 5.5 ou plus récente pour PC (Windows) :

- <http://www.microsoft.com/windows/ie/ie6/using/howto/customizing/clearcache.mspx>

Navigateur Netscape, version 6.2 ou plus récente pour PC (Windows) :

- <http://browser.netscape.com/faq>

Mozilla Firefox 2.0 ou plus pour Windows

- <http://www.mozilla.org/support/firefox/faq>

Internet Explorer, version 5.1 ou plus récente pour MacOS :

- <http://www.microsoft.com/windows/ie/ie6/using/howto/customizing/clearcache.mspx>

Vos transactions financières en ligne sont-elles sécuritaires?

Vous pouvez effectuer des transactions en ligne en toute confiance en sachant qu' Intact Corporation financière dispose de la technologie de chiffrement la plus avancée sur le marché.

Toute l'information que vous nous transmettez demeurera strictement confidentielle, conformément aux normes de protection de la vie privée auxquelles sont assujetties toutes les grandes institutions financières canadiennes.

Mise à jour de votre navigateur

Afin d'accroître le niveau de sécurité de votre ordinateur, vous devez télécharger [Microsoft Internet Explorer](#), [Netscape Communicator](#) ou [Mozilla Firefox 2](#). Depuis la page de téléchargement, vous n'avez qu'à suivre les indications fournies. Si vous utilisez une connexion Internet par ligne commutée,

vous devrez désactiver la fonction d'appel en attente afin d'assurer que le téléchargement ne sera pas interrompu.

Le chiffrement : élément clé de la sécurité en ligne

Le chiffrement consiste à brouiller un texte clair en langage codé au cours de sa transmission afin de le rendre inintelligible à un tiers qui voudrait l'intercepter. Lorsque l'information est reçue, elle est décryptée en texte clair. Il va de même lorsque l'information vous est transmise.

Comment fonctionne le chiffrement?

Toutes les données qui voyagent dans le cyberspace pendant votre session de transactions bancaires, de votre mot de passe à vos instructions sur le transfert de fonds, sont transformées en une chaîne de nombres indéchiffrables avant leur transmission sur Internet. Les ordinateurs d' Intact Corporation financière et le navigateur que vous utilisez en ligne comprennent des formules mathématiques, ou algorithmes, qui servent à transformer vos transactions bancaires en codes numériques, puis à les reconvertir en information significative.

Ces algorithmes sont en quelque sorte les verrous qui protègent les renseignements sur votre compte. Bien que les ordinateurs d' Intact Corporation financière et votre ordinateur puissent facilement transformer ces codes en renseignements significatifs, la tâche serait décourageante, voire impossible, pour tout intrus parce que chaque formule peut être résolue au moyen de millions de clés possibles, mais qu'une seule fonctionne. Chaque fois que vous ouvrez une session en ligne, votre ordinateur et les systèmes d' Intact Corporation financière conviennent d'un nombre choisi au hasard qui sert de clé au reste de la communication. Le choix de ce nombre peut dépendre en grande partie de la puissance de chiffrement de votre navigateur.

Quelle est la différence entre le chiffrement national et le chiffrement international?

Ces deux types de chiffrement se distinguent par leur capacité. Le chiffrement national est exponentiellement plus puissant que le chiffrement international. Comparons : le chiffrement de 40 bits (chiffrement international) signifie que 240 clés pourraient correspondre à la clé qui permettrait d'accéder à votre compte. Ainsi, il existe plusieurs milliards (1 suivi de 9 zéros) de clés possibles. Le

chiffrement de 128 bits (chiffrement national) signifie qu'il y a 288 (3 suivi de 26 zéros) fois plus de clés qu'avec le chiffrement de 40 bits. Ainsi, pour trouver la bonne clé, un ordinateur nécessiterait une capacité de traitement exponentiellement plus élevée que pour le chiffrement de 40 bits.

Comment puis-je savoir que ma session est chiffrée (sécurisée)?

Vous pouvez savoir si vos données sont chiffrées sur une page Web en repérant les icônes suivantes dans le coin inférieur gauche ou droit de votre navigateur :

Navigateur

Netscape Communicator 4.0



Mozilla's Firefox 2.0 Microsoft



Internet Explorer (toute version)



NOTE : Netscape affiche l'icône dans le coin inférieur gauche du navigateur; Microsoft et Firefox, dans le coin inférieur droit du navigateur; Netscape Communicator 4.0, dans la barre d'outils du navigateur.

Netscape Navigator 1.1X affiche une icône qui consiste en deux clés pour indiquer qu'il utilise le chiffrement de 128 bits. Netscape Communicator 4.0 et Microsoft Explorer n'affichent pas d'icône permettant de déterminer si le navigateur utilise un chiffrement de 40 ou de 128 bits. Toutefois, dans Netscape Communicator 4,0, il est possible de cliquer sur l'icône pour connaître le degré de chiffrement que le navigateur utilise pour afficher une page Web.

Nous garantissons que toutes les sessions en ligne sur le site d' Intact Corporation financière sont chiffrées.

Veillez prendre note que l'installation, le téléchargement ou l'utilisation de certains logiciels permet à de tierces parties de s'infiltrer pour analyser ou recueillir des renseignements en détournant l'information vers leur serveur. Alors que nous nous efforçons de protéger le plus possible les renseignements en vous informant de telles pratiques et en bloquant l'accès lorsque de tels logiciels essaient d'infiltrer les systèmes d' Intact Corporation financière, nous ne pouvons garantir la sécurité et le respect de la vie privée lorsque vous décidez d'utiliser un tel logiciel. Intact Corporation financière ne saurait être tenue responsable compte tenu de son incapacité à vous fournir un avertissement de détournement d'information ou à intercepter une infiltration lorsqu'un tel logiciel est détecté. Vous reconnaissez qu' Intact Corporation financière ne sera pas tenue responsable pour tout dommage causé par l'utilisation d'un logiciel allant à l'encontre de notre protocole, peu importe que nous soyons conscients ou non de tels risques.

De quel type de chiffrement ai-je besoin?

Intact Corporation financière exige de ses clients qu'ils utilisent le chiffrement de 128 bits (aussi appelé chiffrement national ou américain).

Nous pouvons vous aider à déterminer si votre navigateur est suffisamment sécuritaire pour vous permettre d'effectuer des transactions en ligne. Nous pouvons également vous aider à télécharger un navigateur offrant le degré de chiffrement requis.

Il existe actuellement deux degrés de chiffrement dans les principaux navigateurs Web actuels : le chiffrement de 40 bits et le chiffrement de 128 bits. Nous exigeons que vous utilisiez un navigateur Web offrant un chiffrement de 128 bits parce que ce type de chiffrement procure un degré de sécurité beaucoup plus élevé que le chiffrement de 40 bits. Nous avons inclus les instructions à suivre pour télécharger les navigateurs Internet Explorer de Microsoft, Mozilla Firefox et Netscape qui utilisent le chiffrement de 128 bits.

« Netscape » est une marque déposée de Netscape Communications Corporation.

« Mozilla » et « FireFox » sont des marques déposées de Mozilla Foundation.

« Windows », « Internet Explorer » et « Microsoft » sont des marques ou des marques déposées aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

« Mac OS » est une marque d'Apple Inc. déposée aux États-Unis et dans d'autres pays.