

Foire aux questions sur l'authentification multifacteur



Foire aux questions

REMARQUE : Dans ce document, le masculin est utilisé comme générique pour désigner des personnes dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

Puis-je refuser l'authentification multifacteur?

Non, nous sommes déterminés à protéger vos données. L'authentification multifacteur (AMF) offre un niveau de sécurité supplémentaire à vos comptes de l'Empire Vie afin de réduire la probabilité d'un accès non autorisé.

Dois-je vérifier mon compte à chaque ouverture de session?

Non, habituellement, vous devrez franchir des étapes d'authentification additionnelles tous les sept jours. Cependant, vous pourriez avoir à le faire plus souvent si vous ouvrez une session sur un appareil différent ou supprimez les fichiers témoins de votre navigateur.

Puis-je désactiver l'AMF sur les appareils que j'utilise fréquemment?

Malheureusement, non. L'AMF est une fonctionnalité améliorée de sécurité que nous déployons pour toute la clientèle.

Comment vais-je recevoir mon code à six chiffres?

Vous pouvez recevoir votre code à six chiffres selon les méthodes suivantes :

- Par message texte envoyé à un téléphone cellulaire;
- Par appel vocal reçu sur un téléphone cellulaire ou fixe;
- Par courriel envoyé à votre compte de courriel enregistré*.

* Le courriel ne peut pas être utilisé pour protéger votre compte (adhérer), seulement pour vérifier votre compte (vous connecter).

Pour protéger votre compte, il est nécessaire que le code à six chiffres soit envoyé à un téléphone (par message texte ou appel vocal). L'option par défaut est un message texte envoyé à un téléphone cellulaire. Vous pouvez aussi recevoir un appel vocal sur un téléphone cellulaire ou un numéro de téléphone fixe.

Lors de vos prochaines connexions, vous recevrez automatiquement un code à six chiffres sur votre téléphone. Vous pouvez choisir une autre méthode de vérification en cliquant sur « Essayer une autre méthode ».

Le code à six chiffres remplace-t-il mon mot de passe?

Non, votre mot de passe est la première étape d'authentification lorsque vous vous connectez.

Quelles sont mes options si je n'ai pas accès à un téléphone pour recevoir mon code à six chiffres?

Lorsque vous vous inscrivez à l'AMF, vous devez inscrire un numéro de téléphone. Nous enverrons un code à six chiffres à un numéro de téléphone nord-américain.

Une fois que votre inscription est complétée, vous pouvez sélectionner l'envoi par courriel en tant qu'autre méthode de recevoir votre code à six chiffres pour vos prochaines connexions.

Je n'ai pas de téléphone cellulaire. Comment vais-je recevoir mon code à six chiffres?

En vous inscrivant à l'AMF, vous devez inscrire un numéro de téléphone. Nous enverrons un code à six chiffres à un numéro de téléphone nord-américain.

Vous pouvez choisir d'envoyer le code à un numéro de téléphone fixe lors du processus pour protéger votre compte. De plus, au cours du processus de vérification de votre compte, vous pouvez choisir de recevoir votre code par courriel.

Cliquez sur « Choisir une autre méthode » sur la page « Vérifier votre compte » pour que les différentes options de réception de votre code à six chiffres s'affichent.

- Par message texte envoyé à un téléphone cellulaire;
- Par appel vocal reçu sur un téléphone cellulaire ou fixe;
- Par courriel envoyé à votre compte de courriel enregistré*.

* Le courriel ne peut pas être utilisé pour protéger votre compte (adhérer), seulement pour vérifier votre (vous connecter).

Que se passe-t-il si j'utilise un numéro de téléphone de l'extérieur de l'Amérique du Nord pour recevoir mon code à six chiffres?

Par défaut, les numéros de téléphone situés à l'extérieur de l'Amérique du Nord ne peuvent pas recevoir de code à six chiffres.

Si vous utilisez actuellement un numéro de téléphone de l'extérieur de l'Amérique du Nord, ayant comme code de pays +01, veuillez contacter le [Service à la clientèle de l'Empire Vie](#), du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h, heure de l'Est, au 1 800 561-1268.

À quelles fins utilisez-vous le(s) numéro(s) de téléphone que j'ai fourni(s) pour l'AMF?

L'Empire Vie ne divulguera pas votre (vos) numéro(s) de téléphone à des fins commerciales. Le numéro de téléphone que vous utilisez pour activer l'AMF servira uniquement à vous envoyer le code à six chiffres lors du processus de vérification. Si vous modifiez le numéro de téléphone pour protéger votre compte, le numéro de téléphone sur votre page « Mon Profil » en ligne ne sera pas mis à jour.

Est-ce que mon conjoint et moi pouvons utiliser le même numéro de téléphone ou la même adresse de courriel pour procéder à la vérification?

Bien que nous vous recommandons d'enregistrer des numéros de téléphone distincts, vous pouvez utiliser le même numéro de téléphone pour recevoir le code à six chiffres. Cependant, l'adresse de courriel que vous avez utilisée pour procéder à votre inscription doit être distincte.

Je n'ai pas reçu de code à six chiffres, y a-t-il quelque chose qui cloche?

Veuillez cliquer sur « Envoyer de nouveau » si vous n'avez pas reçu le code à six chiffres en temps opportun. Si vous ne recevez toujours pas le code à six chiffres :

- (i) Pour la vérification par voix, ou messagerie texte : confirmez que vous avez un service cellulaire adéquat pour recevoir des communications. Si vous utilisez un numéro de téléphone offert par un fournisseur de services téléphoniques situé à l'extérieur de l'Amérique du Nord, veuillez consulter la section « Que se passe-t-il si j'utilise un numéro de téléphone de l'extérieur de l'Amérique du Nord pour recevoir mon code à six chiffres? ».
- (ii) Pour la vérification par courriel : regardez si le code à six chiffres se trouve dans vos pourriels.

Si vous ne trouvez toujours pas le code, veuillez communiquer avec le [Service à la clientèle de l'Empire Vie](#) du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h, heure de l'Est, au 1 800 561-1268.

J'ai reçu le code d'erreur « Trop d'échecs de code. Veuillez attendre quelques minutes avant d'essayer à nouveau ».

Veuillez communiquer avec le [Service à la clientèle de l'Empire Vie](#) du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h, heure de l'Est, au 1 800 561-1268.

J'ai reçu le code d'erreur « Vous avez dépassé le nombre maximal de messages texte par heure. Veuillez attendre quelques minutes et essayez de nouveau ».

Veuillez communiquer avec le [Service à la clientèle de l'Empire Vie](#) du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h, heure de l'Est, au 1 800 561-1268.

Dois-je payer pour l'AMF?

Nous ne vous facturerons pas de frais pour l'utilisation de l'AMF. Votre exploitant de services mobiles pourrait vous facturer des frais habituels de messagerie texte ou de données. Veuillez consulter les détails de votre forfait de téléphone cellulaire pour obtenir de l'information additionnelle sur les frais de messagerie texte.

J'ai besoin d'aide concernant l'AMF. Avec qui dois-je communiquer?

Veuillez communiquer avec le [Service à la clientèle de l'Empire Vie](#) du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h, heure de l'Est, au 1 800 561-1268.



N'hésitez pas à communiquer avec le Service à la clientèle au 1 800 561-1268, si vous avez des questions auxquelles nous n'avons pas répondu dans ce document.

^{MD} Marque déposée de L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie. Les polices sont établies par L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie.

L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie
259, rue King Est, Kingston ON K7L 3A8

Assurance et placements – Avec simplicité, rapidité et facilité^{MD}
empire.ca info@empire.ca 1 877 548-1881

INS-1539902-FR-03/24

