

Comment récupérer votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe

Accès en ligne Edward Jones – Guide étape par étape

Vous avez besoin d'aide pour accéder de nouveau à votre compte? Nous sommes là pour vous aider. Ce guide vous expliquera deux processus simples : retrouver un nom d'utilisateur oublié et réinitialiser un mot de passe oublié. Veuillez vous reporter à la section qui s'applique à vous.

Avant de commencer

Pour commencer, veuillez consulter la page d'ouverture de session d'Accès en ligne à l'adresse onlineaccess.edwardjones.ca.

Vous aurez besoin des renseignements suivants avant de commencer :

- Votre date de naissance
- L'adresse de courriel qui figure au dossier que détient le bureau de votre conseiller en investissement Edward Jones
- Les 4 derniers chiffres de votre numéro d'assurance sociale OU votre numéro de permis de conduire

Partie 1

Retrouver votre nom d'utilisateur oublié

Si vous avez oublié votre nom d'utilisateur, suivez ces cinq étapes :

Étape 1 : Accédez à l'écran d'ouverture de session et cliquez sur « Trouver votre nom d'utilisateur ».

À la page d'ouverture de session, regardez sous le grand bouton bleu de connexion. Vous verrez le lien « Trouver votre nom d'utilisateur » – cliquez dessus.

Étape 2 : Cliquez sur « Continuer ».

Cliquez sur le bouton « Continuer » pour passer à l'écran suivant.

Continuer

Étape 3 : Entrez vos renseignements personnels.

Remplissez les champs suivants à l'écran :

- Votre date de naissance
- Votre adresse de courriel (celle que le bureau de votre conseiller en investissement détient dans ses dossiers)
- Les 4 derniers chiffres de votre numéro d'assurance sociale OU votre numéro de permis de conduire entier

Étape 4 : Cliquez sur « Continuer ».

Cliquez sur « Continuer » et vous recevrez bientôt un courriel contenant votre nom d'utilisateur.

Continuer

Vous n'avez pas reçu le courriel?

Pas d'inquiétude, cela arrive parfois. Veuillez essayer ce qui suit :

Vérifiez votre dossier de pourriels ou de courrier indésirable.

Il arrive que les courriels soient filtrés automatiquement à cet endroit par votre fournisseur de messagerie.

Confirmez votre adresse de courriel.

Assurez-vous d'utiliser l'adresse de courriel exacte que le bureau de votre conseiller en investissement détient dans ses dossiers. En cas de doute, veuillez communiquer directement avec le bureau de votre conseiller.

Vous éprouvez toujours des difficultés? Veuillez appeler notre équipe du Service d'assistance en ligne :

 **1 866 788-4880**

Partie 2 Réinitialisez votre mot de passe oublié

Si vous avez oublié votre mot de passe, suivez ces sept étapes pour en créer un nouveau.

Étape 1 : Cliquez sur « Réinitialiser votre mot de passe ».

À l'écran d'ouverture de session, cliquez sur le lien « Réinitialiser votre mot de passe ».

Étape 2 : Entrez vos renseignements personnels.

Remplissez les champs suivants :

- Votre nom d'utilisateur
- Votre date de naissance
- Les 4 derniers chiffres de votre numéro d'assurance sociale OU votre numéro de permis de conduire entier

Étape 3 : Cliquez sur « Continuer ».

Cliquez sur le bouton « Continuer » pour passer à l'écran suivant.

Étape 4 : Vérifiez votre identité.

On vous demandera de confirmer votre identité. Choisissez la méthode qui vous convient le mieux :

- Message texte** – Un NIP à six chiffres sera envoyé à votre téléphone.
- Appel téléphonique** – Un NIP à six chiffres vous sera lu au téléphone.
- Courriel** – Cliquez sur « Confirmer mon identité d'une autre façon » pour recevoir un NIP par courriel.

Étape 5 : Entrez votre NIP et cliquez sur « Continuer ».

Lorsque vous aurez reçu votre NIP à six chiffres, entrez-le dans le champ à l'écran et cliquez sur « Continuer ».

Étape 6 : Créez un nouveau mot de passe.

On vous demandera maintenant de créer un nouveau mot de passe. Veuillez garder les règles suivantes à l'esprit au moment de le choisir :



Votre mot de passe DOIT...

- compter de 8 à 60 caractères;
- contenir au moins 2 lettres;
- inclure au moins un chiffre ou un caractère spécial.



Votre mot de passe NE PEUT PAS...

- être identique à votre nom d'utilisateur;
- contenir des espaces;
- inclure les caractères spéciaux suivants : & ` () = [] | ; " ' < >

Étape 7 : Confirmez votre nouveau mot de passe et cliquez sur « Continuer »

Entrez votre nouveau mot de passe une deuxième fois pour le confirmer, puis cliquez sur « Continuer ». Une fenêtre contextuelle s'affichera pour confirmer que le changement de votre mot de passe a réussi. Cliquez sur « Continuer » une dernière fois et vous serez redirigé vers l'écran d'ouverture de session, où vous pourrez ouvrir une session avec votre nouveau mot de passe.

Continuer

Vous avez encore besoin d'aide?

Si vous avez suivi les étapes du présent guide et rencontrez toujours des difficultés, n'hésitez pas à communiquer avec nous. Notre équipe de soutien en ligne est à votre disposition pour vous aider :



Service d'assistance en ligne : 1 866 788-4880

Nous vous remercions de votre patience et de votre confiance à l'égard d'Edward Jones.