

UOB Secure Email FAQs

1. Apa yang dimaksud dengan UOB Secure Email dan mengapa UOB menerapkannya? 2
2. Apa saja platform yang dapat mengakses sistem UOB Secure Email?..... 2
3. Bagaimana cara memastikan bahwa email yang dienkripsi berasal dari sistem UOB Secure Email? 2
4. Bagaimana cara mengakses email terenkripsi dari sistem UOB Secure Email? 3
5. Bagaimana cara mengakses UOB Secure Email menggunakan aplikasi seluler? 5
6. Apa yang harus dilakukan, jika saya menerima *email* terenkripsi namun tidak muncul di kotak masuk?..... 7
7. Apa yang harus dilakukan, jika saya menerima *email* terenkripsi yang tidak berisi lampiran 'message_zdm.html'? 7
8. Saya tidak dapat membuka lampiran 'message_zdm.html', apa yang harus saya lakukan? 7
9. Ini pertama kali saya menggunakan UOB Secure Email atau pernah memiliki akun UOB Secure Email, namun telah dihapus. Bagaimana cara saya membuat akun UOB Secure Email? 7
10. Bagaimana ingin melanjutkan jika tautan aktivasi saya telah kedaluwarsa dan tidak dapat memverifikasi alamat *email*? 11
11. Ini bukan pertama kalinya saya menggunakan UOB Secure Email. bagaimana cara saya dapat mengakses pesan? 12
12. Bagaimana cara membalas *email* terenkripsi dari sistem UOB Secure Email? 14
13. Saya lupa kata sandi. Bagaimana cara mengatur kata sandi baru?..... 14
14. Bagaimana cara memperbarui alamat *email* sekunder saya? 17
15. Bagaimana cara membuka akun yang terkunci? 18
16. Akun terkunci dan lupa kata sandi serta alamat email sekunder. Bagaimana cara reset ulang kata sandi dan alamat *email* sekunder yang baru? 20
17. Saya memiliki pertanyaan lain mengenai sistem UOB Secure Email. siapakah yang dapat saya hubungi? 20
18. Bagaimana cara mengakses *email* terenkripsi yang dikirim melalui UOB Secure Email jika pengguna menggunakan Gmail atau layanan *email* berbasis Gmail? 20

1. Apa yang dimaksud dengan UOB Secure Email dan mengapa UOB menerapkannya?

UOB berkomitmen untuk meningkatkan keamanan informasi Anda, termasuk dalam hal pengiriman informasi yang bersifat rahasia. Dengan adanya sistem UOB *Secure Email*, Anda dapat melindungi isi email Anda dari penerima yang tidak berwenang. Sistem ini mengenkripsi seluruh email, termasuk pesan email dan lampirannya, dan hanya dapat diakses dengan membuka sistem UOB Secure Email menggunakan kata sandi yang sudah Anda atur.

2. Apa saja platform yang dapat mengakses sistem UOB Secure Email?

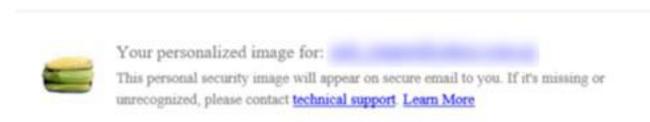
Sistem UOB Secure Email dapat diakses melalui komputer (*desktop/laptop*), atau perangkat *mobile device* (dengan Aplikasi) yang memiliki koneksi ke jaringan internet. Untuk penggunaan yang lebih baik, kami sarankan untuk mengakses email terenkripsi melalui *desktop* atau *laptop* (Windows atau Mac) dan Aplikasi *mobile* untuk perangkat *mobile*.

3. Bagaimana cara memastikan bahwa email yang dienkripsi berasal dari sistem UOB Secure Email?

Setiap kali Anda menerima email terenkripsi dari sistem UOB Secure Email, selalu pastikan bahwa alamat email pengirim dan URL yang disematkan di dalamnya berasal dari salah satu domain berikut: **uob.co.id** atau **uobgroup.com** atau **uob.com.my** atau **uob.co.th** atau **uobservices.co.th** atau **uobchina.com.cn** atau **uob.com.vn**.

Selanjutnya, Anda akan melihat gambar pada notifikasi email terenkripsi seperti gambar di bawah ini. Gambar tersebut bersifat unik untuk Anda dan akan sama setiap kali Anda menerima email dari sistem UOB Secure Email. Jangan klik tautan apapun atau membuka lampiran jika gambar yang diberikan berbeda atau tidak terdapat gambar tersebut.

Jika Anda ragu atau memerlukan bantuan, mohon dipastikan dengan pengirim UOB mengenai keaslian email tersebut.



4. Bagaimana cara mengakses email terenkripsi dari sistem UOB Secure Email?

Ketika Anda menerima *email* yang dienkripsi oleh sistem UOB Secure Email, pesan tersebut akan dikirimkan sebagai *email* notifikasi dengan lampiran bernama “message_zdm.html”.

Notifikasi akan terlihat seperti gambar dibawah ini:

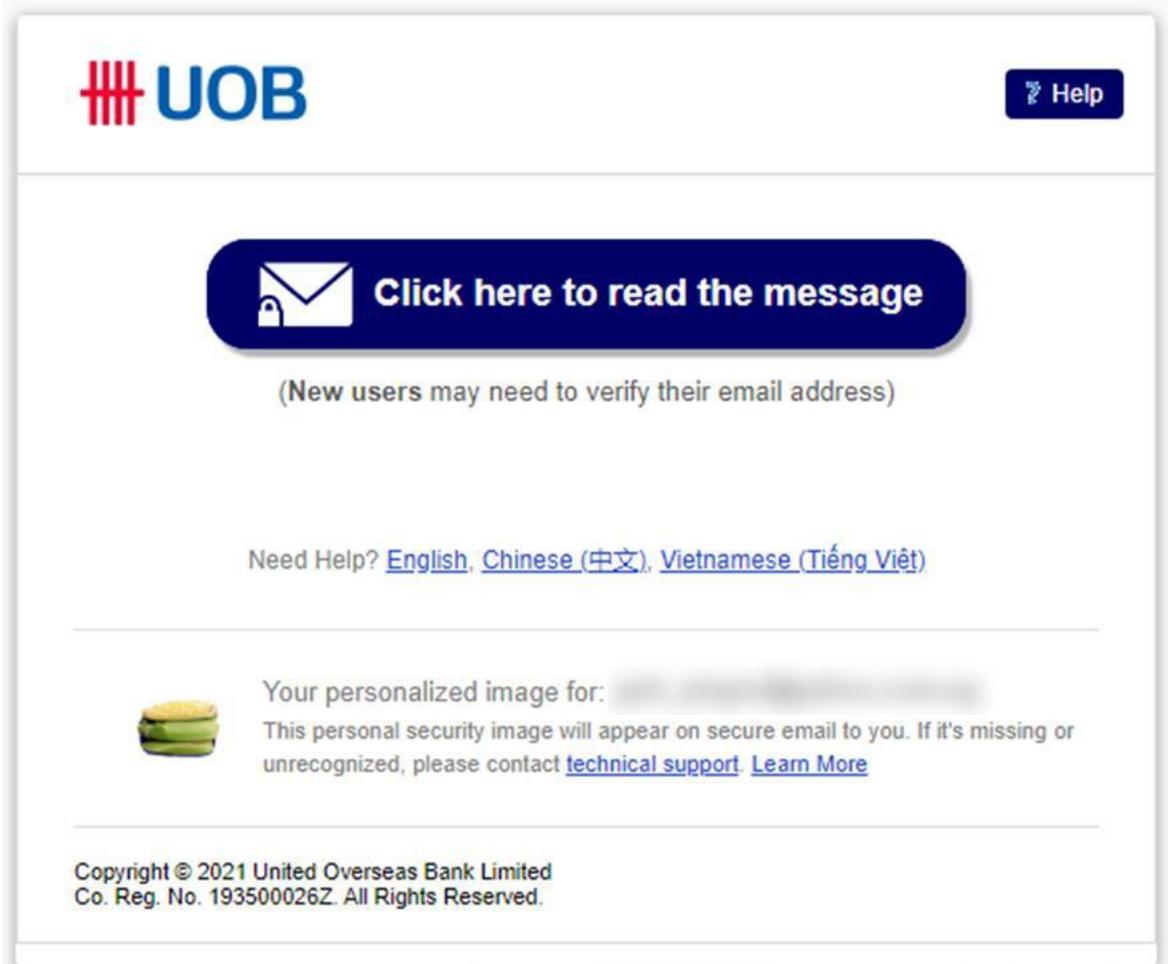


Ikuti petunjuk berikut untuk mengakses pesan email :

- Pastikan Anda sebagai penerima. Akun *Secure Email* Anda akan ditautkan ke alamat email ini. Hal ini penting jika Anda mengelola beberapa akun yang digunakan untuk menerima email terenkripsi.



- Klik dua kali pada lampiran ‘message_zdm.html’. Apabila tidak ada respon atau terjadi kesalahan, download *file* lampiran tersebut lalu buka dengan *web browser* Anda. Setelah dibuka, *web browser* akan menampilkan halaman seperti gambar dibawah ini:



- iii. Jika Anda menggunakan komputer, klik tombol biru untuk melanjutkan.
- iv. Untuk beberapa perangkat seluler, Anda disarankan untuk mengakses Secure Email melalui Aplikasi.
- v. Jika perangkat seluler Anda tidak mendukung, silakan klik tombol berwarna biru, maka akan muncul notifikasi intruksi tentang bagaimana mengatasinya. Anda dapat mengacu pada [pertanyaan ke-5](#) untuk info lebih lanjut.

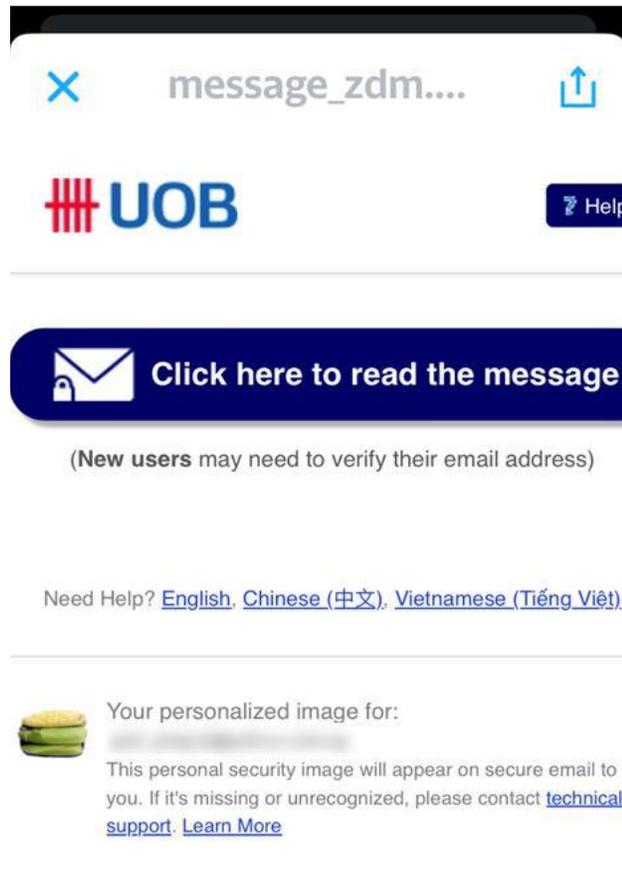
5. Bagaimana cara mengakses *Secure Email* menggunakan aplikasi seluler?

Ikuti petunjuk berikut untuk mengakses pesan *email*:

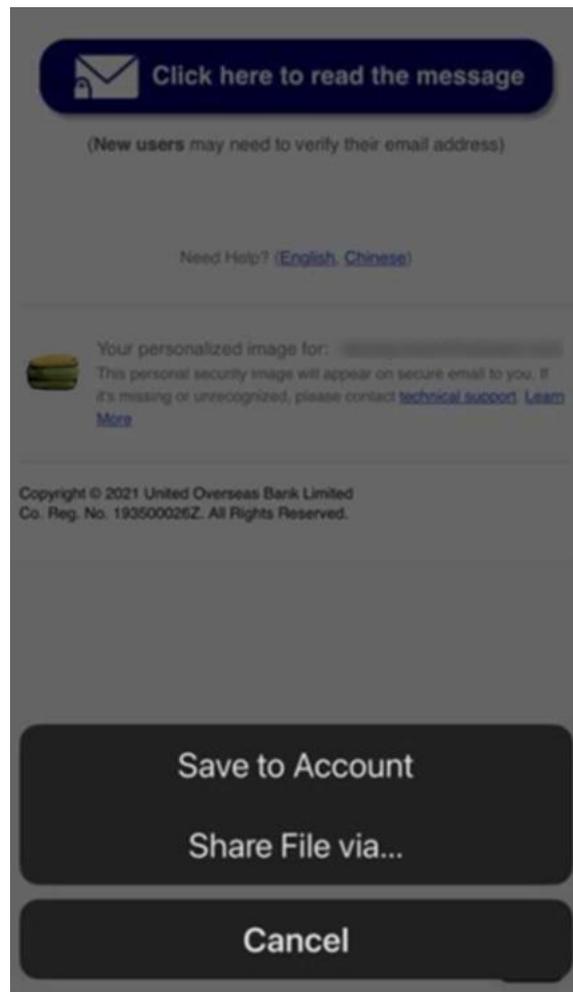
- i. Download aplikasi melalui App Store (untuk iOS) atau Google Play Store (untuk Android) menggunakan tautan yang ada dalam email terenkripsi seperti gambar dibawah ini:



- ii. Dari notifikasi *email* terenkripsi, klik file 'message_zdm.html' yang terlampir.
- iii. Lalu klik tombol 



- iv. Pilih opsi **Share File via** dan pilih aplikasi seluler yang sudah Anda *download*. Atau unduh dan buka file menggunakan Aplikasi tersebut.



- v. Lanjutkan ke [pertanyaan ke-9](#) jika Anda pengguna untuk pertama kali. Dan lanjutkan ke [pertanyaan ke-11](#) jika Anda sudah pernah mengakses.

Perlu diketahui bahwa Aplikasi tidak dapat diunduh di China. Silahkan menggunakan *desktop* atau *laptop* komputer Anda untuk mengakses email terenkripsi tersebut.

6. Apa yang harus dilakukan, jika saya menerima *email* terenkripsi namun tidak muncul di Kotak Masuk?

Jika Anda tidak menemukan email tersebut di Kotak Masuk atau *email inbox*, silakan periksa folder Spam atau Junk. Namun, jika masih tidak ditemukan, silakan hubungi tim UOB Support yang tercantum di poin [pertanyaan ke-17](#) untuk mendapatkan bantuan.

7. Apa yang harus dilakukan, jika saya menerima email terenkripsi yang tidak berisi lampiran 'message_zdm.html'?

Beberapa lembaga mungkin akan menghapus lampiran yang dianggap mencurigakan. Silakan hubungi administrator TI Anda untuk memberikan izin akses lampiran 'message_zdm.html' untuk dikirim.

8. Saya tidak dapat membuka lampiran 'message_zdm.html', apa yang harus saya lakukan?

Silakan ikuti langkah-langkah dibawah ini :

- i. Unduh dan buka lampiran tanpa membuka email.
- ii. Bersihkan *cache internet browser* Anda dan buka kembali lampiran tersebut.
- iii. Verifikasi apakah Anda dapat mengakses situs web <http://secureemail.uobgroup.com>. Silakan hubungi administrator TI anda jika situs web diblokir.

9. Ini pertama kali saya menggunakan UOB Secure Email atau saya pernah memiliki akun UOB Secure Email, namun telah dihapus. Bagaimana cara saya membuat akun UOB Secure Email?

- i. Anda akan diminta untuk membuat akun UOB Secure Email setelah mengikuti langkah-langkah pada poin [pertanyaan ke-4](#).
- ii. Pastikan alamat email Anda sudah benar.
- iii. Gunakan kata sandi yang kuat, panjang dan terdiri dari karakter khusus, huruf besar dan kecil, dan/atau angka. Harap mengingat kata sandi untuk akses ke depan.
- iv. Alamat email sekunder diperlukan untuk menerima email jika Anda meminta perubahan kata sandi. Anda dapat memberikan alamat email utama Anda pada kolom 'Alamat Email Sekunder' jika Anda tidak memiliki alamat email lain.

Create a password to continue

Full Name

Email Address

Set Password

Secondary Email Address

[Continue](#)

Your password must have;

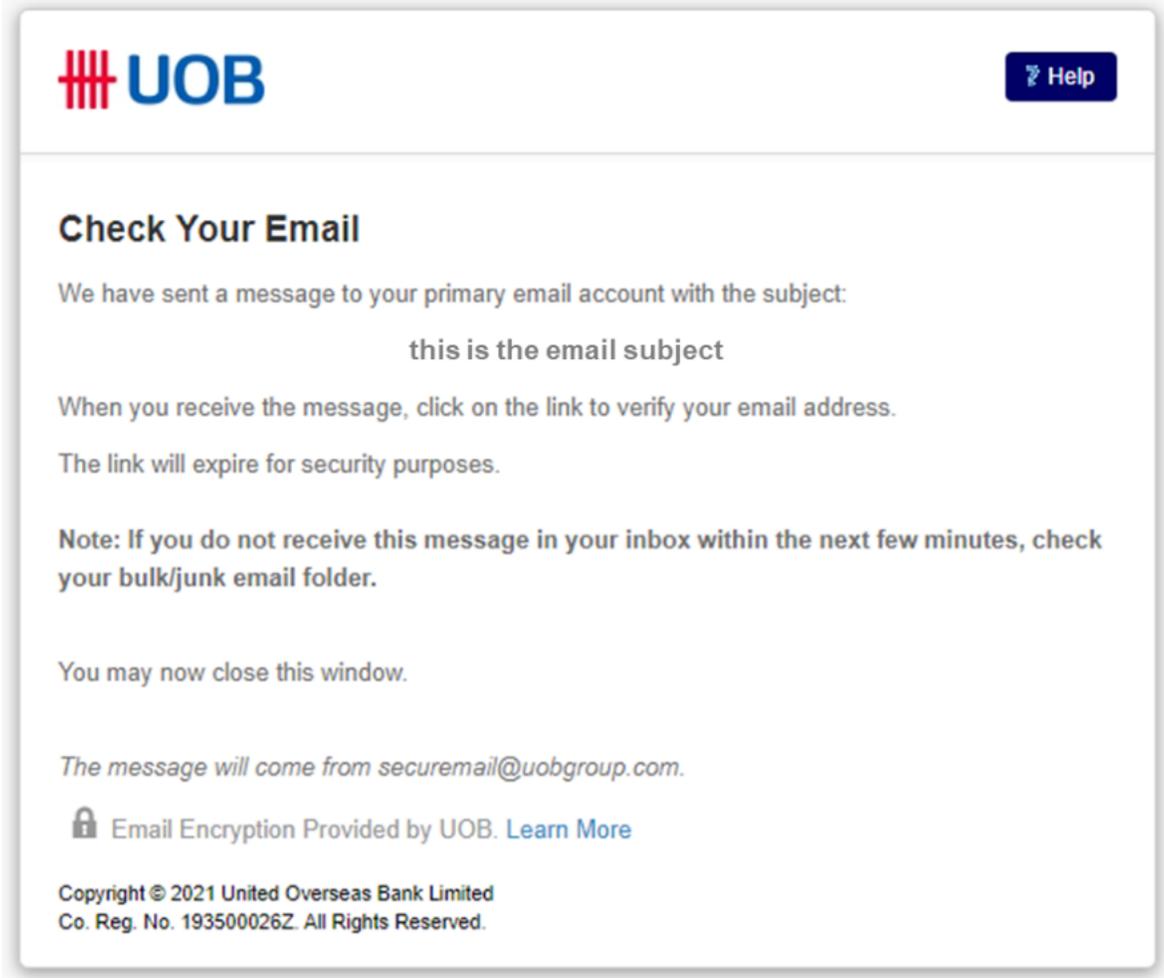
- a minimum of 12 characters
- at least one capital letter
- at least one number
- at least one special character such as (!@#%&*_+)=)
- cannot match or any word in your email address

You will be asked for this password periodically for security purposes.

 Email Encryption Provided by UOB. [Learn More](#)

Copyright © 2021 United Overseas Bank Limited
Co. Reg. No. 193500026Z. All Rights Reserved.

- v. Setelah selesai melakukan pendaftaran, halaman *web* akan muncul notifikasi seperti gambar dibawah ini. Silakan periksa email Anda dalam 60 menit ke depan untuk melakukan verifikasi.

A screenshot of a web notification window from UOB. The window has a white background with a thin grey border. At the top left is the UOB logo, and at the top right is a dark blue button with a white question mark icon and the text "Help". The main content area is white and contains the following text: a bold heading "Check Your Email", a paragraph stating a message was sent to the primary email account with the subject "this is the email subject", instructions to click a link to verify the email address, a note that the link expires for security, a note to check the bulk/junk folder if the message is not received, and a closing instruction. At the bottom, there is a line of italicized text about the message source, a lock icon with text about email encryption, and a copyright notice.

 [Help](#)

Check Your Email

We have sent a message to your primary email account with the subject:

this is the email subject

When you receive the message, click on the link to verify your email address.

The link will expire for security purposes.

Note: If you do not receive this message in your inbox within the next few minutes, check your bulk/junk email folder.

You may now close this window.

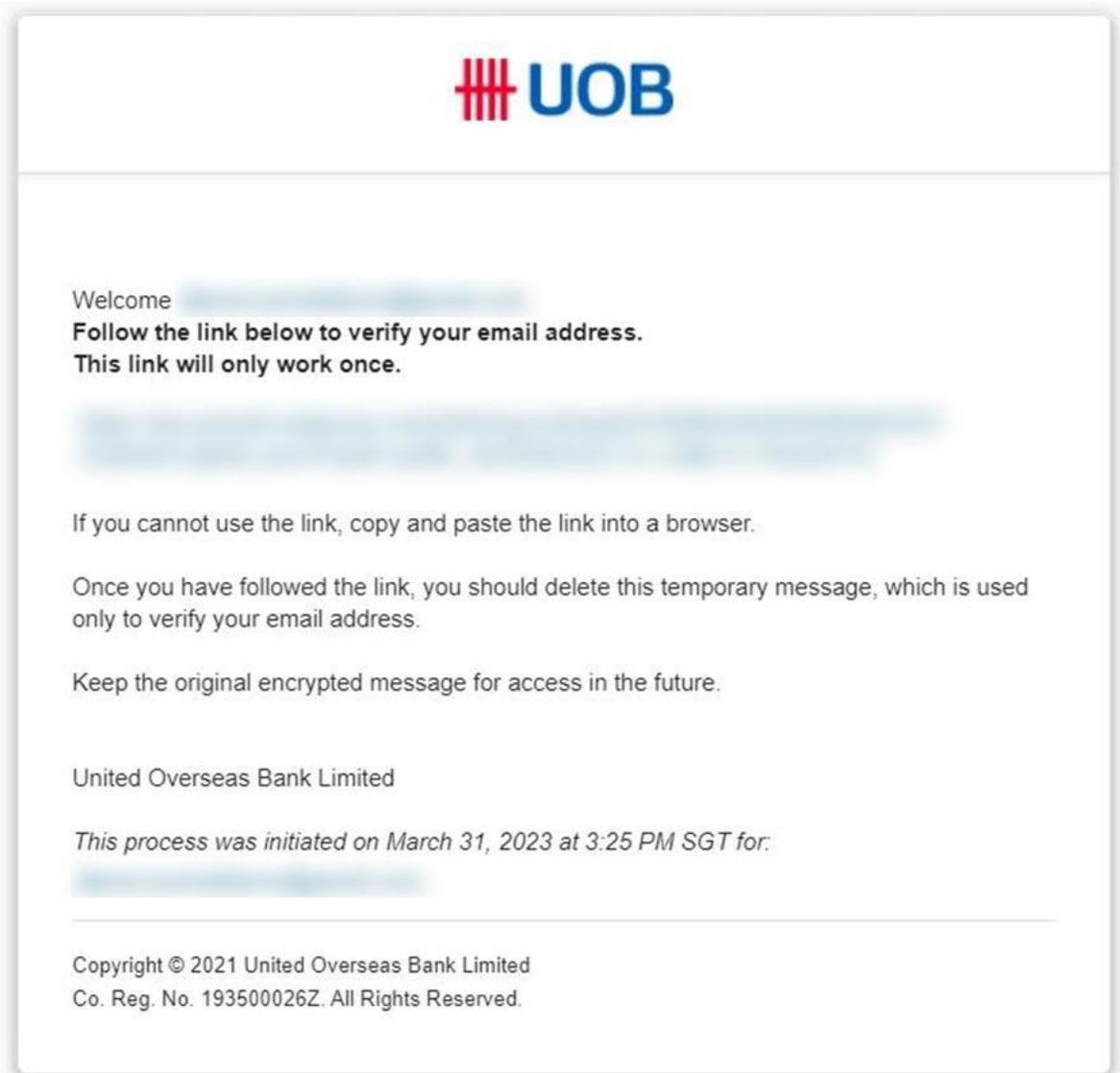
The message will come from securemail@uobgroup.com.

 Email Encryption Provided by UOB. [Learn More](#)

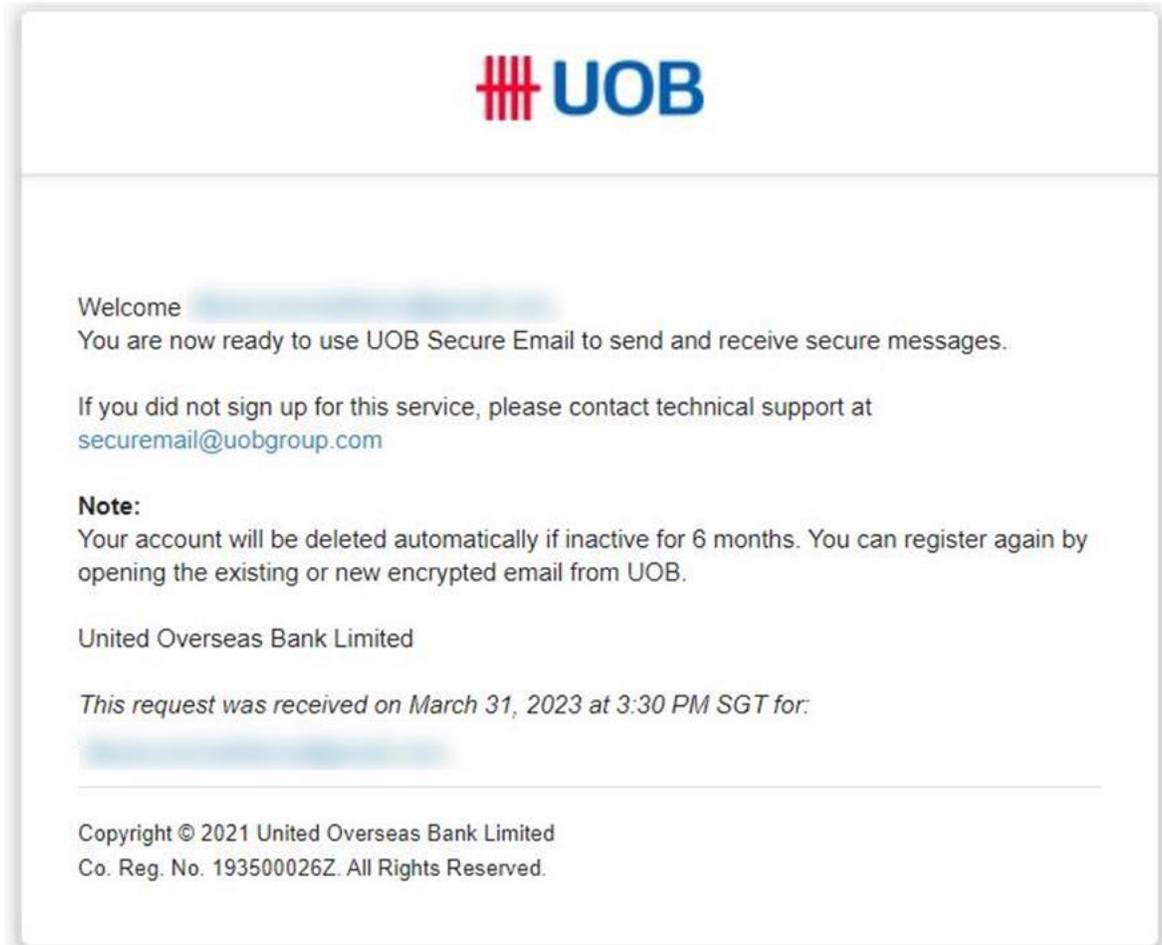
Copyright © 2021 United Overseas Bank Limited
Co. Reg. No. 193500026Z. All Rights Reserved.



- vi. Email verifikasi yang berisi tautan aktivasi akan dikirimkan ke alamat email Anda. Klik tautan tersebut untuk menyelesaikan pendaftaran.



- vii. Setelah melakukan verifikasi, Anda akan menerima email konfirmasi bahwa pendaftaran selesai.



10. Bagaimana ingin melanjutkan jika tautan aktivasi saya telah kedaluwarsa dan tidak dapat memverifikasi alamat email?

Tautan aktivasi dalam email verifikasi akan kedaluwarsa setelah 60 menit. Jika hal itu terjadi, Anda dapat mengulang langkah-langkah di poin [Q4](#) dan [Q9](#) untuk mendaftarkan ulang akun Anda. Tautan aktivasi baru akan dikirimkan melalui email setelah melakukan pendaftaran.



11. Ini bukan pertama kalinya saya menggunakan UOB Secure Email. Bagaimana cara saya dapat mengakses pesan?

Jika Anda telah memiliki akun, klik lampiran 'message_zdm.html', kemudian Anda diarahkan ke halaman Masuk seperti gambar dibawah ini. Cukup ketik kata sandi dan klik Sign In.

Anda dapat membaca pesan dan membuka lampiran apapun yang ada didalam.



[Sign Out](#) [Help](#)
dlpsecuremaildemo@gmail.com

From: [Redacted] [Print](#)
Authenticated by uobgroup.com  Valid Signature ([Help](#))

To: [Redacted]

Sent: Mon Apr 11, 2022 11:20 AM

Subject: [encrypt] Securemail Demo

Attached: secure-mail-faq.pdf (1,003 kb) - [View](#), [Download](#)

Test

Thanks and regards,

Securemail Team



Looking for contacts, standards, guidelines, forms or general security awareness?
Check out the link below:
[Group Information Security pages in MyUOB](#)

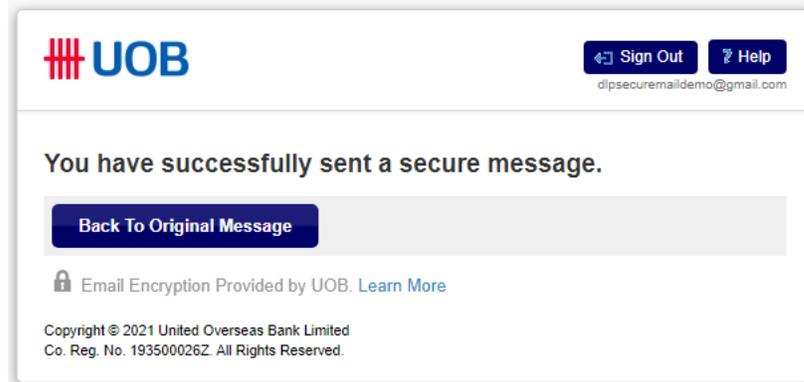
[Reply](#) [Reply to All](#)

 Email Encryption Provided by UOB. [Learn More](#)

Copyright © 2021 United Overseas Bank Limited
Co. Reg. No. 193500026Z. All Rights Reserved.

12. Bagaimana cara membalas email terenkripsi dari sistem UOB Secure Email?

Anda dapat membalas email terenkripsi dari sistem UOB Secure Email dengan menggunakan tombol Balas. Email akan dikirim dalam format terenkripsi, dan Anda akan mendapat pesan konfirmasi seperti dibawah ini :



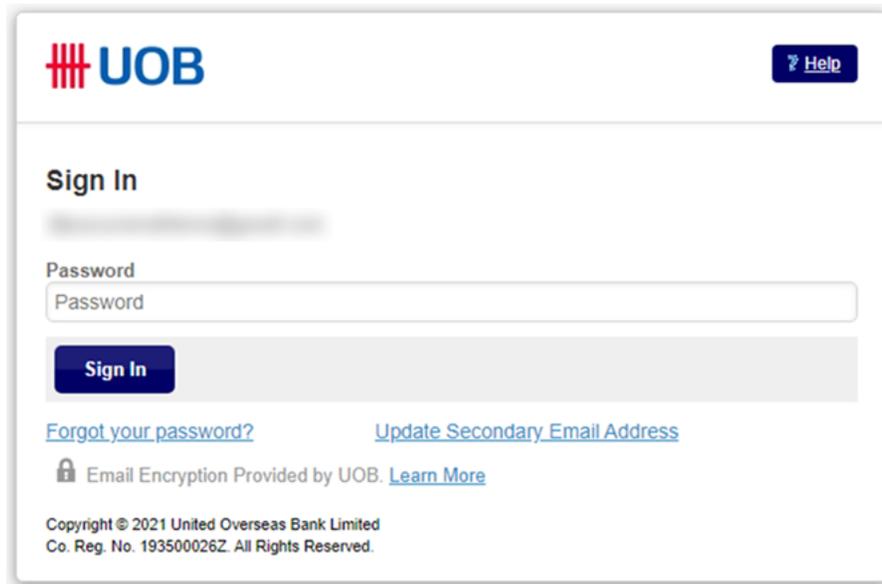
Mohon perhatikan hal-hal berikut :

- i. Tidak diizinkan untuk mengirim lampiran saat membalas melalui sistem UOB Secure Email. Lampiran hanya diizinkan dikirim melalui email biasa.
Sistem UOB Secure Email bertujuan untuk komunikasi yang aman antara pengirim dan penerima yang dituju. Oleh karena itu, tidak ada pilihan untuk meneruskan email terenkripsi atau menambahkan penerima baru saat membalas melalui sistem UOB Secure Email. Untuk memasukkan penerima baru kedalam email terenkripsi, mohon hubungi pengirim asli dari UOB untuk mengirim ulang dan menambahkan penerima.
- ii. Opsi “Copy Me” diaktifkan secara default. Anda akan menerima email terenkripsi yang dapat digunakan untuk mengakses email balasan yang telah Anda kirimkan.

13. Saya lupa kata sandi. Bagaimana cara mengatur kata sandi baru?

Ikuti langkah-langkah di bawah :

- i. Klik tautan “Forgot your password?”



UOB [Help](#)

Sign In

Password

Password

Sign In

[Forgot your password?](#) [Update Secondary Email Address](#)

 Email Encryption Provided by UOB. [Learn More](#)

Copyright © 2021 United Overseas Bank Limited
Co. Reg. No. 193500026Z. All Rights Reserved.

- ii. Tautan *reset* akan dikirimkan melalui email sekunder Anda. Silakan periksa Kotak Masuk email Anda dalam waktu 60 menit. Jika Anda lupa email sekunder Anda, silakan lihat poin [pertanyaan ke-14](#).
- iii. Klik tautan *reset* yang telah dikirim. Setelah muncul tampilan seperti gambar dibawah ini, ubah *password* (kata sandi) dan klik Continue.

Reset Your Password

Email Address

Name

The name the user entered to join.

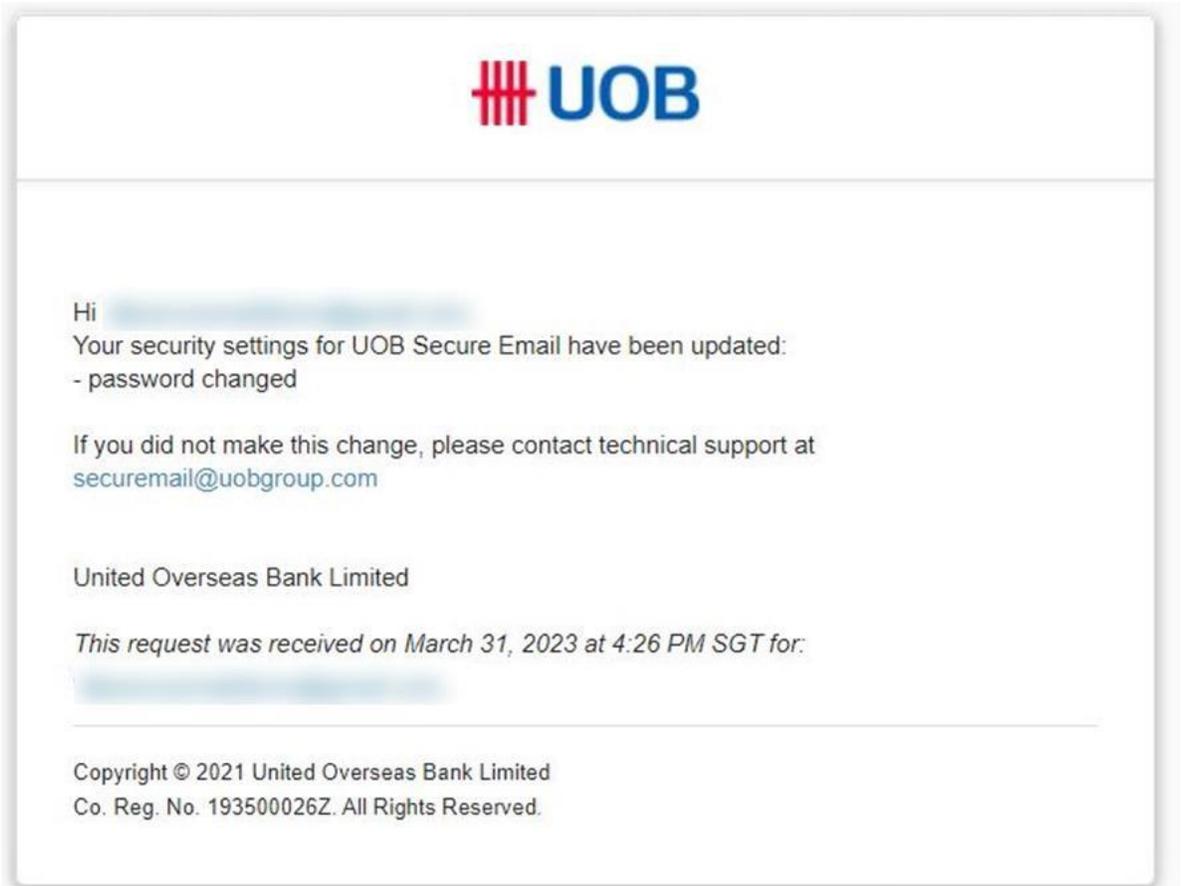
New Password

Verify Password

 Email Encryption Provided by UOB. [Learn More](#)

Copyright © 2021 United Overseas Bank Limited
Co. Reg. No. 193500026Z. All Rights Reserved.

- iv. Email konfirmasi akan dikirimkan ke alamat email utama Anda sebagai pemberitahuan bahwa *password* berhasil diubah.



14. Bagaimana cara memperbarui alamat email sekunder saya?

Saat menampilkan halaman Login, klik tautan Update Secondary Email Address.

Anda akan dialihkan pada halaman Update Secondary Email Address dan Anda dapat melihat alamat email sekunder yang sedang Anda gunakan sekarang. Tutup halaman tersebut jika Anda tidak mau melakukan pembaruan alamat email sekunder Anda.

Help

Update Secondary Email Address

Password

Secondary Email Address

Continue

 Email Encryption Provided by UOB. [Learn More](#)

Copyright © 2021 United Overseas Bank Limited
Co. Reg. No. 193500026Z. All Rights Reserved.

Jika Anda ingin memperbarui alamat email sekunder, tulis kata sandi dan email sekunder lalu klik Continue.

15. Bagaimana cara membuka akun yang terkunci?

Apabila gagal melakukan *login* setelah beberapa kali, Anda akan diarahkan pada halaman berikut:

Help

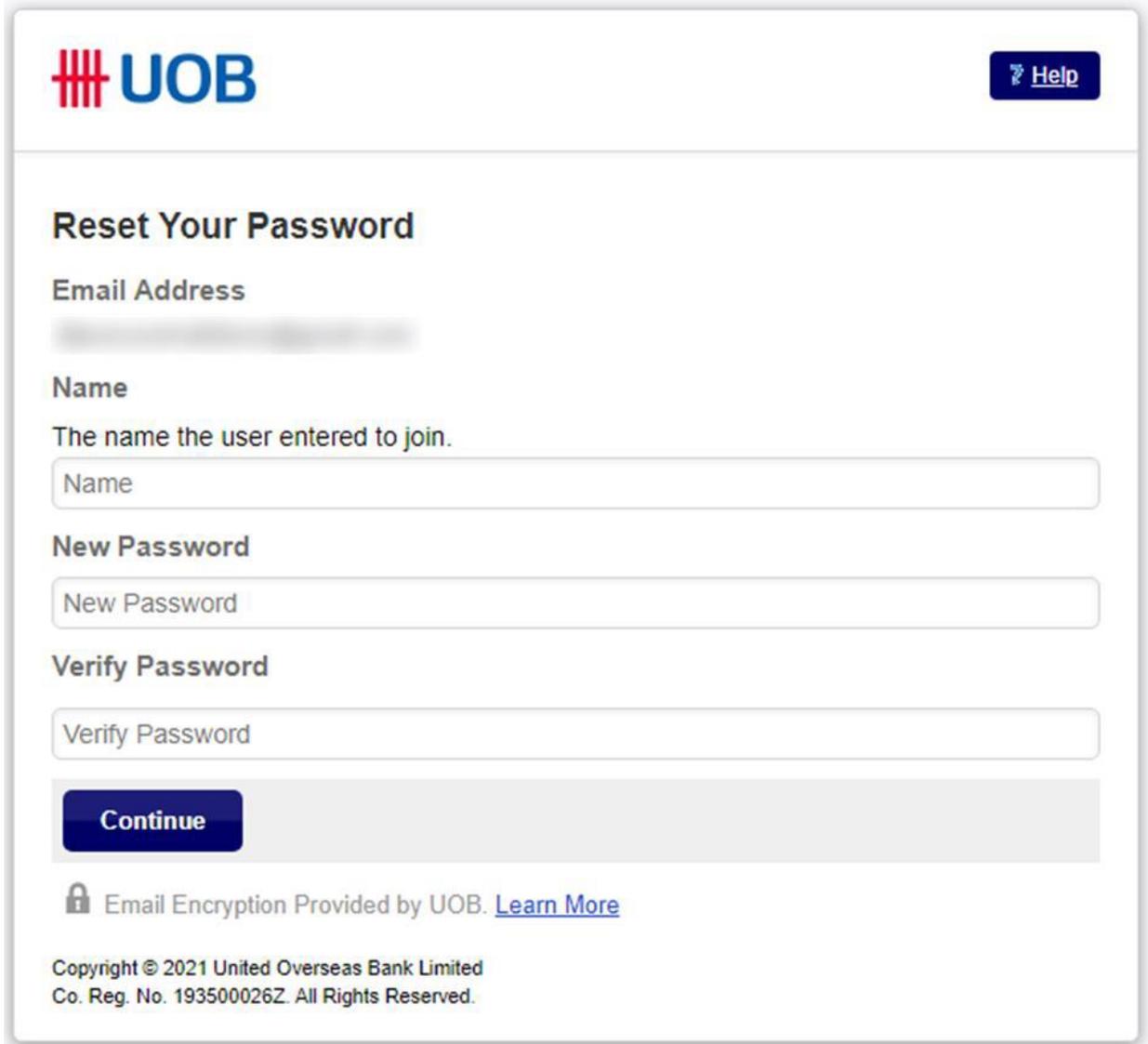
**Password Attempts Exceeded**

You have been locked out due to too many authentication failures. Please click [here](#) to reset your password.

 Email Encryption Provided by UOB. [Learn More](#)

Copyright © 2021 United Overseas Bank Limited
Co. Reg. No. 193500026Z. All Rights Reserved.

- i. Klik tautan untuk mengatur ulang kata sandi.
- ii. Tautan *reset* akan dikirimkan ke email sekunder Anda. Silakan periksa Kotak Masuk email dalam waktu 60 menit. Jika Anda lupa alamat email sekunder, silakan hubungi tim UOB Support untuk menghapus akun Anda. Lihat [pertanyaan ke-16](#) untuk detail.
- iii. Klik tautan reset yang telah dikirim. Setelah muncul tampilan seperti gambar dibawah ini, ubah *password* dan klik Continue.



 [Help](#)

Reset Your Password

Email Address

Name

The name the user entered to join.

Name

New Password

New Password

Verify Password

Verify Password

[Continue](#)

 Email Encryption Provided by UOB. [Learn More](#)

Copyright © 2021 United Overseas Bank Limited
Co. Reg. No. 193500026Z. All Rights Reserved.

- iv. Email konfirmasi akan dikirimkan ke alamat email utama Anda sebagai pemberitahuan bahwa password berhasil diubah.

16. Akun terkunci dan saya lupa kata sandi serta alamat email sekunder. Bagaimana cara saya melakukan reset ulang kata sandi dan alamat email sekunder yang baru?

Silakan hubungi kontak UOB Support dibawah ini:

Untuk Nasabah UOB Indonesia, silakan hubungi securemail@uob.co.id.

Untuk Nasabah UOB Malaysia, silakan hubungi securemail@uob.com.my.

Untuk Nasabah UOB Thailand, silakan hubungi securemail@uob.co.th.

Untuk Nasabah lainnya, silakan hubungi securemail@uobgroup.com.

UOB Support akan menghapus akun *Secure Email* Anda yang sudah terkunci agar dapat mendaftar ulang sebagai pengguna baru. Silakan lihat [pertanyaan ke-9](#) untuk langkah-langkah mengatur ulang akun.

Mohon diperhatikan bahwa Anda masih dapat mengakses pesan sebelumnya jika menyimpan email terenkripsi dan file 'message_zdm.html' yang dilampirkan.

17. Saya memiliki pertanyaan lain mengenai sistem UOB Secure Email. Siapakah yang dapat saya hubungi?

Jika Anda memiliki pertanyaan lain terkait UOB Secure Email yang tidak dituliskan dalam FAQ terlampir, Anda dapat menghubungi **contact person UOB** yang mengirimkan email terenkripsi kepada Anda atau **contact center UOB** di 14008 atau 62-21-2355 9000. Anda juga dapat menghubungi alamat email UOB Support dibawah ini:

Untuk Nasabah UOB Indonesia, silakan hubungi securemail@uob.co.id.

Untuk Nasabah UOB Malaysia, silakan hubungi securemail@uob.com.my.

Untuk Nasabah UOB Thailand, silakan hubungi securemail@uob.co.th.

Untuk nasabah lainnya, silakan hubungi securemail@uobgroup.com.

18. Bagaimana cara mengakses *Secure Email* yang dikirim oleh UOB Indonesia jika pengguna menggunakan Gmail atau layanan email berbasis Gmail?

Penerima harus mengunduh lampiran HTML (message_zdm.html) dari *Secure Email*. Lalu buka file HTML yang sudah didownload dengan menggunakan *web browser*, tunggu proses hingga masuk ke halaman dan pengguna dapat membaca isi dari *Secure Email* tersebut.