

Vontobel Wealth

Seguridad – Preguntas frecuentes

Activación e inicio de sesión

¿Es seguro tener solo una contraseña?

Al desarrollar Vontobel Wealth, aparte de la seguridad, la facilidad de uso también fue uno de nuestros objetivos principales, pues pensamos que es fundamental para usar Vontobel Wealth a menudo. Por eso, para iniciar sesión en Vontobel Wealth, solo necesita introducir la contraseña. Sin embargo, la seguridad responde siempre a los estándares del sector, puesto que también contamos con un proceso de inicio de sesión de dos fases: como medida de seguridad adicional, antes del primer uso debe cifrar cada dispositivo donde desee emplear Vontobel Wealth a través de la activación de dispositivos en su acceso personal de Vontobel Wealth. Así se vincula el dispositivo a su cuenta; esta es la segunda medida importante de seguridad. De esta manera, solo se puede acceder a la cuenta con un dispositivo que haya autorizado antes y con la contraseña.

¿Qué pasa si olvido cerrar la sesión de Vontobel Wealth?

¿El cierre de sesión por vencimiento de tiempo de espera también es seguro?

En principio, le recomendamos cerrar activamente la sesión de Vontobel Wealth tras cada utilización. Después de 10 minutos de inactividad, finalizará automáticamente la conexión al servidor de Vontobel. Esta desconexión automática se da solo si Vontobel Wealth se encuentra en segundo plano (ventana inactiva) o se apaga la pantalla del dispositivo. Para acceder de nuevo a Vontobel Wealth, debe iniciar sesión otra vez. Si Vontobel Wealth está en primer plano (ventana activa) y se apaga la pantalla automáticamente tras cierto tiempo, no se produce ninguna desconexión automática. Por eso, le recomendamos cerrar siempre la sesión y también Vontobel Wealth una vez finalizadas sus operaciones bancarias o cuando no necesite más el dispositivo. Los datos guardados temporalmente se eliminarán así automáticamente.

¿Qué nivel de seguridad brinda el inicio de sesión mediante biometría (huella dactilar o reconocimiento facial)?

Para activar este ajuste, es necesario introducir la contraseña. Después se puede usar la huella dactilar (o el reconocimiento facial) para iniciar sesión en la aplicación, en vez de la contraseña. Este método igualmente mantiene la seguridad conforme a los estándares del sector, pues sigue activo el nivel de protección adicional de la autorización del dispositivo.

Debería activar el inicio de sesión biométrico únicamente en caso de que usted sea la única persona que haya registrado datos biométricos en el dispositivo.

¿Qué pasa si se interrumpe la conexión con el servidor?

El uso de Vontobel Wealth exige, en principio, una conexión estable a Internet. Si se pierde la conexión, se interrumpirá automáticamente la conexión activa tras el tiempo de espera antes mencionado conforme al cierre de sesión automático ya descrito. Ante un corte breve de la conexión, el dispositivo se volverá a conectar automáticamente al servidor de Vontobel, y no será necesario introducir la contraseña de nuevo para iniciar sesión, siempre que no la haya cerrado. Durante la interrupción de la conexión, no se pueden cargar datos, de forma que solo podrá ver las páginas ya mostradas. Incluso cuando la conexión se interrumpe brevemente, el nivel de seguridad se mantiene siempre.

¿Qué pasa cuando Vontobel Wealth funciona en segundo plano?

Como se ha descrito antes, se interrumpirá la conexión de red entre Vontobel Wealth y el servidor de Vontobel. Sin embargo, Vontobel Wealth conserva la sesión abierta durante el tiempo predefinido. Si Vontobel Wealth vuelve al primer plano, se puede continuar utilizando dentro de este tiempo sin tener que introducir la contraseña otra vez.

Seguridad de los datos

¿Se guardan datos en la aplicación / el dispositivo móvil?

Durante una conexión activa con el servidor de Vontobel, los datos necesarios se almacenan cifrados en un área protegida de su dispositivo móvil con una clave temporal. Cada vez que cierre la sesión o Vontobel Wealth, se destruirá la clave y no se podrán consultar más los datos temporales. En caso de una posible venta o cesión del dispositivo, le recomendamos restablecerlo al estado de fábrica. De esta manera, se eliminan los ajustes y datos personales del dispositivo.

¿Apple / Google u otras empresas o aplicaciones pueden acceder a los datos?

Conforme al estado actual de la técnica, los análisis de seguridad independientes y las declaraciones de Apple / Google, no es posible.

¿Qué seguridad ofrece Vontobel Wealth frente a ataques de hackers?

Vontobel Wealth está a la altura del estándar del sector de las aplicaciones financieras suizas y, en la situación actual, resiste los ataques habituales de naturaleza delictiva. Vontobel Wealth tiene la gran ventaja de que sus funciones de defensa se pueden optimizar continuamente y adaptar a las nuevas amenazas gracias a actualizaciones periódicas, lo que garantiza la seguridad de Vontobel Wealth en todo momento. Especialistas externos prueban Vontobel Wealth

continuamente frente a nuevos tipos de amenazas para mantener la seguridad al más alto nivel. Con todas estas medidas, la seguridad de Vontobel Wealth está garantizada siempre.

¿La conexión está cifrada en todo momento?

En Vontobel Wealth, todos los datos se transmiten cifrados. Para el intercambio de datos, Vontobel emplea un proceso de cifrado consolidado y estandarizado en el sector bancario por su seguridad.

Seguridad de la función de chat

¿Cualquiera puede acceder a los datos?

Puesto que toda la comunicación se intercambia cifrada entre el dispositivo y el servidor de Vontobel, nadie más tiene acceso a los datos transmitidos.

¿La conexión a través de servidores se realiza fuera de Vontobel / Suiza?

Según su ubicación actual, la conexión con Vontobel se da mediante un número indeterminado de sistemas en Internet que pueden estar dentro o fuera de su país. Pero puesto que toda la comunicación se intercambia cifrada entre su dispositivo y nuestro servidor, nadie más tiene acceso a los datos cifrados transmitidos.

Seguridad del dispositivo y de la conexión

¿Qué pasa si pierdo mi dispositivo?

Vontobel Wealth lo protege con la contraseña que ha establecido y que debe elegir con cuidado. Al escoger su contraseña personal, tenga en cuenta los requisitos mínimos de una contraseña segura (consulte también la columna derecha abajo) y la sección «Obligaciones de diligencia debida del usuario» en las disposiciones marco sobre el uso de los servicios electrónicos de Bank Vontobel AG. Cada vez que cierre la sesión o Vontobel Wealth, los datos temporales no se podrán consultar más.

En caso de pérdida o robo del dispositivo, póngase en contacto de inmediato con nuestra línea de atención al cliente para bloquear su acceso como medida de precaución.

¿Cómo supervisa Vontobel la infraestructura de seguridad?

Aparte del sistema de identificación de Vontobel Wealth, Vontobel ha implantado medidas antifraude de detección de anomalías que se ejecutan en segundo plano sin que los clientes las perciban. Vontobel apuesta por mecanismos y herramientas de supervisión del sector, y garantiza así unos servicios seguros y disponibles a los clientes y socios.

¿Qué medidas de seguridad aplica Vontobel?

Las medidas de seguridad tomadas por Vontobel son variadas y exhaustivas. Se revisan y amplían de manera continua para estar protegidos frente a posibles ataques y nuevos puntos débiles. Así se supervisan, comprueban y mejoran todos nuestros sistemas de forma continua y proactiva. Para ello, contamos con las más diversas posibilidades como, por ejemplo, las llamadas pruebas de penetración, análisis externos de la seguridad, el uso de

tecnologías y estándares vanguardistas y procesos consolidados.

Seguridad en la negociación de valores

¿Qué pasa si se interrumpe la conexión con el servidor mientras se está procesando la compra o venta de valores o cuando no se ha confirmado aún? ¿La lista de órdenes está siempre actualizada y resulta fiable?

El registro de una orden bursátil es siempre transaccional, es decir, o la transacción está completa o no se registra. Si se interrumpe la conexión durante el registro de una orden, habrá que ver si la transacción se ha podido completar o no. En cada caso, el usuario deberá iniciar sesión de nuevo tras el corte de la conexión y revisar el libro de órdenes. Si la transacción se ha podido completar, la orden estará visible también en el libro de órdenes. Y al revés: si la orden no está en el libro de órdenes, es que esta no se ha registrado.

Recomendaciones de seguridad

Para finalizar, aquí tiene algunas recomendaciones generales de seguridad para que pueda usar Vontobel Wealth con el menor riesgo posible.

Shoulder surfing

El concepto «shoulder surfing» se refiere a un método de ataque directo cuyo objetivo es espiar información. El delincuente intenta ver qué escribe la víctima por encima del hombro para así acceder a datos confidenciales como contraseñas, PIN, códigos de seguridad, etc. Se puede proteger del «shoulder surfing» asegurándose de que nadie lo mire al introducir la contraseña de Vontobel Wealth.

Phishing

El «phishing» se refiere a los intentos de acceso a sus datos personales a través de sitios web, correo electrónico o SMS falsificados para así robarle su identidad. El objetivo del fraude es, p. ej., saquear las cuentas con los datos obtenidos y perjudicar a las personas afectadas. Se trata de una forma de «ingeniería social» que se aprovecha de la buena fe de la víctima. Este término inventado se basa en el inglés «fishing» (pescar), representando la pesca de contraseñas.

Somos conscientes del problema del «phishing»; por eso, nunca le pediremos que nos facilite elementos de seguridad o los datos de inicio de sesión por e-mail, teléfono, mensaje de texto o redes sociales. No responda mensajes de correo electrónico, llamadas ni faxes que le insten a revelar sus datos personales, ni haga clic en los vínculos de mensajes sospechosos.

Requisitos mínimos de una contraseña segura

Con una contraseña compleja, contribuye a la seguridad. Las contraseñas óptimas son aquellas secuencias aleatorias de caracteres que no se puedan encontrar en listas de palabras. Las contraseñas sencillas o cortas se pueden ir probando sistemáticamente (ataque de fuerza bruta). Las posibilidades de éxito de este método con Vontobel Wealth dependen de la calidad de la contraseña escogida. Vontobel recomienda contraseñas de ocho letras mayúsculas y minúsculas como mínimo, combinadas con caracteres especiales y / o números. Es muy importante que la contraseña no contenga partes del nombre de usuario o datos relacionados con usted

como, p. ej., la fecha de nacimiento o el nombre de su mascota. Además, recomendamos que utilice una contraseña solo para Vontobel Wealth, y que no la emplee para otros servicios de Internet. Así podrá garantizar que la contraseña de Vontobel Wealth sea secreta, incluso, por ejemplo, cuando alguien obtenga acceso no autorizado a la contraseña de su e-mail.

Contáctenos de inmediato si sospecha que alguien ha accedido sin permiso a su cuenta de Vontobel Wealth o si usa su contraseña de forma fraudulenta.

Encontrará más información relacionada con el uso seguro y, sobre todo, con contraseñas seguras, en los siguientes sitios web:

ebas.ch
swiss-isa.ch

Conforme a los «5 pasos para su seguridad informática», la escuela superior de Lucerna (ebas.ch) cubre toda la temática de la seguridad en la banca online.

Línea de atención al cliente

De lunes a viernes, de 08.00 h a 18.00 h (CET)

Suiza (gratuito)	Tel. 0800 700 780
Internacional (gratuito)	Tel. +800 7000 7800
Internacional (no gratuito)	Tel. +41 58 283 66 00
E-mail:	hotline@vontobel.com

¿Sospecha de fraude? Contacte con nuestra línea de atención al cliente**Aviso legal**

Las funciones pueden variar según el país de residencia del cliente. Le indicamos que, al descargar, instalar y / o usar esta aplicación, terceras personas con independencia de su ubicación (p. ej., Apple Inc., operadoras de redes, Google Inc., fabricantes de dispositivos, etc.) pueden deducir la existencia de una relación comercial actual, pasada o potencial entre el usuario y Bank Vontobel AG. Tenga en cuenta también las Condiciones de uso vigentes para la aplicación y la Política de privacidad de Bank Vontobel AG. Apple y sus productos son marcas registradas de Apple Inc. en distintos países. App Store es una marca de servicio de Apple Inc. Android y Google Play son marcas registradas de Google Inc.

Vontobel
Gotthardstrasse 43
8022 Zúrich

vontobel.com