

Vontobel Wealth

Seguridad: preguntas frecuentes

Activación e inicio de sesión

¿Es seguro usar solo una contraseña?

Al crear Vontobel Wealth uno de nuestros principales objetivos, además de la seguridad, era la facilidad de su uso, un aspecto que consideramos fundamental para poder usar regularmente Vontobel Wealth. Por esta razón, para iniciar sesión en Vontobel Wealth solo debe ingresar su contraseña. No obstante, la seguridad cumple los estándares habituales del sector, ya que también usamos un proceso de inicio de sesión de dos pasos: como medida adicional de seguridad, usted debe encriptar cada dispositivo en el que quiera usar Vontobel Wealth mediante su activación para su acceso personal a Vontobel Wealth antes de usarlo por primera vez. De este modo, el dispositivo se conecta inequívocamente con su cuenta. Este es el segundo, y muy importante, factor de seguridad. Así, el acceso a su cuenta solo es posible mediante un dispositivo previamente autorizado por usted y el uso de su contraseña.

¿Qué sucede si se me olvida cerrar sesión en Vontobel Wealth? ¿Es seguro que la sesión se cierre de manera automática cuando el tiempo se agote?

En general, le aconsejamos cerrar sesión cada vez que deje de usar Vontobel Wealth. Después de 10 minutos de inactividad, la conexión al servidor finaliza automáticamente. Este cierre de sesión automático solo se produce cuando Vontobel Wealth se ejecuta en segundo plano (ventana inactiva) o cuando la pantalla de su dispositivo se encuentra apagada. Para volver a acceder a Vontobel Wealth debe iniciar sesión nuevamente. Si Vontobel Wealth se ejecuta en primer plano (ventana activa) y la pantalla no se apaga automáticamente una vez transcurrido un plazo determinado, el cierre de sesión automático no tiene lugar. Por ello, le recomendamos cerrar sesión y cerrar Vontobel Wealth una vez que haya finalizado sus actividades bancarias o cuando ya no necesite usar su dispositivo. De este modo, los datos temporales almacenados se borrarán de forma automática.

¿Qué tan seguro es el inicio de sesión mediante un componente biométrico (huella digital o reconocimiento facial)?

Para activar esta configuración es necesario que ingrese su contraseña. Después podrá iniciar sesión en la aplicación mediante la huella digital (o el reconocimiento facial) en vez de con la contraseña. La seguridad, de acuerdo con los estándares habituales del sector, está garantizada, pues el nivel adicional de seguridad de la autorización del dispositivo permanece activado. Además, en el inicio de sesión biométrico, las funciones relativas a la realización de operaciones comerciales y de pago se encuentran

desactivadas en la aplicación. Para poder acceder a estas funciones debe iniciar sesión con su contraseña.

Active el inicio de sesión biométrico solo si usted es la única persona que ha registrado componentes biométricos en su dispositivo.

¿Qué sucede cuando se interrumpe la conexión con el servidor?

El uso de Vontobel Wealth requiere una conexión permanente a internet. En caso de interrumpirse la conexión, de acuerdo al procedimiento de cierre de sesión automático descrito anteriormente, se finalizará automáticamente la conexión activa una vez transcurrido el tiempo mencionado. Si la interrupción de la conexión es corta, su dispositivo se volverá a conectar con el servidor de Vontobel y (siempre y cuando no haya cerrado sesión) no será necesario ingresar nuevamente la contraseña para iniciar sesión. Durante la interrupción de la conexión no se pueden recargar los datos, por lo que solo podrá ver la página que se muestra en ese momento. De este modo se garantiza la seguridad aún en caso de una interrupción breve de la conexión.

¿Qué sucede si Vontobel Wealth se ejecuta en segundo plano?

Tal como se ha explicado anteriormente, se interrumpirá la conexión de red entre Vontobel Wealth y el servidor de Vontobel. Vontobel Wealth mantiene su sesión iniciada durante el tiempo predeterminado. Si Vontobel Wealth vuelve a ejecutarse en primer plano, es posible continuar con la sesión sin que sea necesario volver a ingresar la contraseña.

Seguridad de datos

¿Se guardan datos en la aplicación o en el celular?

Durante la conexión activa al servidor de Vontobel, los datos necesarios, encriptados mediante una clave temporal, se guardan en un sector protegido de su celular. Después de cada inicio o cierre de sesión en Vontobel Wealth, dicha clave se destruye y ya no se puede acceder a los datos guardados temporalmente. En caso de vender o ceder su celular, le recomendamos que lo restablezca a la configuración de fábrica. De este modo se eliminarán su configuración y sus datos personales.

¿Pueden Apple/Google u otras empresas o aplicaciones leer los datos?

Según los conocimientos actuales, análisis de seguridad independientes y declaraciones de Apple/Google, eso es imposible.

¿Qué tan seguro es Vontobel Wealth frente a ataques de piratas informáticos?

Vontobel Wealth cumple los altos estándares del sector de las aplicaciones suizas para la banca y, por consiguiente, puede resistir, en la situación actual, a ataques criminales. Vontobel Wealth tiene la gran ventaja de que sus funciones de defensa se mejoran permanentemente y se pueden adaptar a las amenazas emergentes. Esto tiene lugar por medio de actualizaciones periódicas. Así, la seguridad de Vontobel Wealth está garantizada en todo momento. Además, con el fin de mantener el sistema en el máximo nivel de seguridad, Vontobel Wealth es puesta a prueba constantemente por especialistas externos en lo que respecta a nuevos tipos de amenazas. Gracias a todas estas medidas, la seguridad de Vontobel Wealth está garantizada de forma permanente.

¿Es la conexión siempre encriptada?

En Vontobel Wealth todos los datos se transmiten de forma encriptada. Vontobel usa un procedimiento de encriptado reconocido y estandarizado, que en el sector bancario se considera el estándar para un intercambio seguro de datos.

Seguridad de la función de chat

¿Puede alguien leer los chats?

Como la comunicación entre su dispositivo y el servidor de Vontobel tiene lugar de forma encriptada, es imposible que terceros puedan leer los datos que se transmiten.

¿Se realiza la conexión a través de servidores fuera de Vontobel/fuera de Suiza?

Según su ubicación geográfica, la conexión entre usted y nosotros se realiza mediante un número indeterminado de sistemas en internet, los cuales pueden encontrarse tanto en Suiza como en el extranjero. No obstante, como la comunicación entre su dispositivo y el servidor de Vontobel tiene lugar de forma encriptada, es imposible que terceros puedan leer los datos encriptados que se transmiten.

Seguridad del dispositivo y de la conexión

¿Qué sucede si se me pierde mi dispositivo?

Vontobel Wealth se protege mediante su contraseña, por lo que debe elegirla con mucho cuidado. Al elegir su contraseña personal tenga en cuenta los requisitos mínimos para una contraseña segura (véase también la columna que aparece abajo a la derecha) y el capítulo sobre el “Deber de diligencia debida del usuario” en el marco aplicable al uso de servicios electrónicos de Bank Vontobel AG. Después de cada cierre de sesión o de cerrar Vontobel Wealth los datos guardados temporalmente dejan de estar disponibles.

En caso de pérdida o robo de su dispositivo, llámenos inmediatamente a nuestro teléfono de atención al cliente para que podamos bloquear su acceso como medida preventiva.

¿Cómo vigila Vontobel la infraestructura de seguridad?

Además del sistema de identificación de Vontobel Wealth, Vontobel ha establecido medidas contra el fraude destinadas a reconocer anomalías. Dichas medidas se llevan a cabo en segundo plano, por lo que son invisibles para nuestros clientes. Vontobel usa los mecanismos y herramientas de

vigilancia habituales en el sector y, de este modo, garantiza a sus clientes y socios servicios seguros y con una alta disponibilidad.

¿Qué medidas de seguridad toma Vontobel?

Las medidas de seguridad que toma Vontobel son variadas y de gran alcance. Estas se revisan y amplían constantemente para poder hacer frente a nuevas formas de ataque y puntos débiles. Así, todos nuestros sistemas son vigilados, controlados y mejorados de forma permanente. Para ello disponemos de las más diversas opciones, como las llamadas pruebas de penetración, las evaluaciones externas de seguridad, la aplicación de las tecnologías y los estándares más modernos, así como los procesos ya establecidos.

Seguridad en la negociación de valores

¿Qué sucede si la conexión con el servidor se interrumpe cuando la compra o venta de valores se está editando o aún no ha sido confirmada? ¿Está la lista de pedidos siempre actualizada y es fiable?

El registro de una orden de mercado es siempre transaccional, es decir, o se hace por completo o no se hace. Si se interrumpe la conexión durante el registro de una orden, todo depende de si la transacción ha podido ser finalizada o no. En cualquier caso, después de la interrupción de la conexión el usuario debe iniciar sesión nuevamente y revisar el libro de pedidos. Si se ha podido finalizar la transacción, la orden aparecerá en el libro de pedidos. En caso contrario, si la orden no aparece en el libro de pedidos es que no se ha registrado ninguna orden.

Recomendaciones de seguridad

Por último, algunas recomendaciones generales para que pueda usar Vontobel Wealth de manera segura.

Shoulder Surfing

El término “Shoulder Surfing” hace referencia a un método de ataque directo que tiene como objetivo espiar información. El atacante intenta mirar “por encima del hombro” de su víctima para obtener información confidencial, como contraseñas, claves numéricas, códigos de seguridad o similares. Para protegerse del “Shoulder Surfing” al usar Vontobel Wealth, asegúrese de que al ingresar su contraseña nadie lo esté observando para leerla.

Phishing

Se denomina “phishing” al intento de acceder a su información personal mediante sitios web fraudulentos, correos electrónicos o mensajes de texto con el fin de usurpar su identidad. El objetivo es usar los datos obtenidos para, por ejemplo, desocupar cuentas bancarias y perjudicar así a las personas afectadas. Se trata de una forma de “Social Engineering” (ingeniería social) que se aprovecha de la buena fe de la víctima. El término es un neologismo inglés que proviene de “fishing” (pescar), en alusión a la pesca de contraseñas.

Conocemos el problema del “phishing” y, por lo tanto, nunca le pediremos por correo electrónico, en una llamada telefónica, un mensaje de texto ni a través de las redes sociales que revele elementos de seguridad o que inicie

sesión. No responda correos electrónicos, llamadas telefónicas o faxes en los que se le soliciten datos personales y no haga clic en los enlaces de correos electrónicos sospechosos.

Requisitos mínimos para una contraseña segura

Con una contraseña robusta usted contribuye a una mayor seguridad. Las contraseñas óptimas son secuencias de caracteres elegidas al azar, ya que estas no pueden ser encontradas en listas de palabras. Las contraseñas simples o cortas pueden ser probadas de forma sistemática (Brute Force Attack). El éxito de este método en Vontobel Wealth depende de la calidad de la contraseña que usted elija. Vontobel aconseja usar contraseñas con al menos ocho letras mayúsculas y minúsculas, combinadas con caracteres especiales y/o números. También es muy importante que su contraseña no contenga parte de su nombre de usuario o datos que puedan ser asociados con usted, como su fecha de nacimiento o el nombre de su mascota. Además, le recomendamos que para Vontobel Wealth use una contraseña individual y que no la use en otros servicios de internet. Así podrá asegurarse de que su contraseña de Vontobel Wealth siga siendo secreta incluso si, por ejemplo, un tercero accede sin autorización a su contraseña de correo electrónico.

¿Sospecha de fraude? Llame a nuestro teléfono de atención al cliente

Contáctenos de inmediato si sospecha que alguien ha accedido sin autorización a su Vontobel Wealth o ha usado su contraseña de forma fraudulenta.

En las siguientes páginas de internet encontrará más información sobre un uso seguro y especialmente sobre la seguridad de las contraseñas:

ebas.ch
swiss-isa.ch

Basándose en “5 pasos para la seguridad de su computadora” la Universidad de ciencias aplicadas y artes de Lucerna (ebas.ch) analiza en profundidad el tema de la seguridad en las operaciones bancarias en línea.

Teléfono de atención al cliente

Lunes a viernes, de 8:00 a 18:00 horas (CET)

Suiza (llamada gratuita)	T 0800 700 780
Extranjero (llamada gratuita)	T +800 7000 7800
Extranjero (llamada de pago)	T +41 58 283 66 00
E-Mail:	hotline@vontobel.com

Advertencias legales

Los contenidos funcionales pueden variar según el país de domicilio del cliente. Tenga en cuenta que mediante la descarga, instalación y/o uso de esta aplicación, terceros, independientemente de su ubicación geográfica (p. ej. Apple Inc., el operador de red, Google Inc., el fabricante del dispositivo, etc.), pueden sacar conclusiones sobre la existencia de una relación comercial actual, pasada o futura entre el usuario y Bank Vontobel AG. Tenga también en cuenta las condiciones de uso vigentes para la aplicación, así como la Política de privacidad de Bank Vontobel AG. En diferentes países, Apple y sus productos son marcas registradas de Apple Inc. App Store es una marca de servicios de Apple Inc. Android y Google Play son marcas registradas de Google Inc.

Vontobel
Gotthardstrasse 43
8022 Zúrich

vontobel.com