

## Vontobel Wealth

### Sicurezza – FAQ

#### Attivazione e login

##### **Solo una password, ma è sicuro?**

Nella fase di sviluppo di Vontobel Wealth uno dei nostri obiettivi principali, oltre alla sicurezza, è stata la semplicità di utilizzo, poiché riteniamo che sia un elemento di base per poter utilizzare regolarmente Vontobel Wealth. Per accedere a Vontobel Wealth si deve quindi solamente inserire la propria password. La sicurezza è sempre e comunque in linea con gli standard del settore, poiché la procedura di login che seguiamo prevede due livelli: come ulteriore livello di sicurezza, è necessario criptare ogni dispositivo sul quale si desidera utilizzare Vontobel Wealth prima del primo utilizzo attraverso la funzione attivazione dispositivo nel vostro accesso personale a Vontobel Wealth. In questo modo il dispositivo sarà collegato al vostro account. È questo il secondo e importante fattore di sicurezza. Pertanto si può accedere al proprio conto solamente da un dispositivo autorizzato in precedenza e inserendo la password.

##### **Cosa succede se mi dimentico di effettuare il logout da Vontobel Wealth? Anche il logout per timeout è sicuro?**

In linea di principio consigliamo di effettuare attivamente il logout subito dopo aver terminato di utilizzare Vontobel Wealth. Dopo un'inattività di 10 minuti il collegamento al server di Vontobel si interromperà automaticamente. Questo logout automatico avviene solamente se Vontobel Wealth si trova in secondo piano (in una finestra inattiva) o se lo schermo del dispositivo è inattivo. Per accedere di nuovo a Vontobel Wealth è necessario rieffettuare il login. Se Vontobel Wealth si trova in primo piano (finestra attiva) e lo schermo non si spegne in automatico dopo un tempo predefinito, non si verifica alcun logout automatico. Consigliamo quindi di effettuare sempre il logout e chiudere Vontobel Wealth una volta terminate le vostre operazioni bancarie o quando non avete più bisogno del vostro dispositivo. I dati memorizzati temporaneamente verranno cancellati automaticamente.

##### **Quanto è sicura la procedura di login tramite elemento biometrico (impronta digitale o riconoscimento facciale)?**

Per attivare l'impostazione è necessario inserire la vostra password. In seguito, al posto della password l'accesso all'app potrà essere effettuato tramite impronta digitale (o riconoscimento facciale). È comunque garantita la sicurezza in base agli standard normalmente in uso per questo settore, dal momento che resta attivo il livello di sicurezza aggiuntivo di autorizzazione del dispositivo. In caso di login biometrico, inoltre, sono disattivate nell'app le funzioni per effettuare ordini commerciali e di pagamento. Per accedere a queste funzioni dovete loggarvi tramite password.

È opportuno attivare il login biometrico solamente se siete l'unica persona che ha registrato elementi biometrici sul vostro dispositivo.

##### **Cosa succede se il collegamento al server viene interrotto?**

L'utilizzo di Vontobel Wealth richiede una connessione Internet stabile. Nell'ambito del logout automatico descritto precedentemente, se il collegamento dovesse interrompersi, un collegamento attivo si interromperà automaticamente allo scadere del tempo indicato. Per interruzioni di connessione di breve durata, il dispositivo si ricollegherà automaticamente al server Vontobel e, se non si è effettuato il logout, non sarà necessario effettuare il login con l'inserimento della password. Durante l'interruzione della connessione non è possibile ricaricare i dati, potrete quindi visualizzare solamente la schermata attiva in quel momento. La sicurezza rimane inalterata anche in caso di brevi interruzioni della connessione.

##### **Cosa succede se Vontobel Wealth è eseguita in secondo piano?**

Come descritto in precedenza, la connessione tra Vontobel Wealth e il server Vontobel si interrompe. Vontobel Wealth mantiene valido il login durante un intervallo di tempo predefinito. Quando si recupera la pagina di Vontobel Wealth in primo piano, è possibile utilizzarla senza dover immettere di nuovo la password.

#### Sicurezza dei dati

##### **I dati saranno salvati nella app/dispositivo mobile?**

Durante una connessione attiva al server Vontobel, i dati necessari verranno salvati in un settore protetto del vostro dispositivo mobile con una chiave temporanea criptata. Dopo il logout o chiusura di Vontobel Wealth la chiave viene distrutta e non sarà più possibile richiamare i dati salvati temporaneamente. In caso di vendita o passaggio del proprio dispositivo ad altre persone, consigliamo di resettarlo in modo da eliminare impostazioni e dati personali.

##### **Apple/Google, altre aziende o app sono in grado di accedere ai dati?**

In base allo stato attuale delle nostre conoscenze, questa possibilità non è contemplata per analisi indipendenti di sicurezza e ai sensi delle dichiarazioni di Apple/Google.

##### **Quanto è sicura Vontobel Wealth dagli attacchi degli hacker?**

Vontobel Wealth è in linea con gli elevati standard del settore delle applicazioni bancarie svizzere e pertanto, allo stato attuale, è resistente agli attacchi dei comuni criminali

informatici. Vontobel Wealth ha il grande vantaggio di ottimizzare costantemente le proprie funzioni di difesa e di poterle adeguare alle minacce più recenti. Questo avviene tramite aggiornamenti regolari. È così che garantiamo la sicurezza continua di Vontobel Wealth. Oltre a ciò, per mantenere il sistema all'interno degli standard di sicurezza più elevati, Vontobel Wealth viene costantemente testato contro le nuove minacce da specialisti esterni. Con queste misure garantiamo continuamente la sicurezza di Vontobel Wealth.

#### **La connessione è sempre criptata?**

In Vontobel Wealth, tutti i dati vengono trasmessi in maniera criptata. Vontobel utilizza un procedimento di crittografia consolidato e standardizzato, considerato uno standard per lo scambio sicuro di dati nel settore bancario.

#### **Sicurezza della funzione chat**

##### **Qualcuno può leggere le mie chat?**

Tutte le comunicazioni tra il vostro dispositivo e il server saranno criptate in modo da non dare a terzi la possibilità di leggere i dati trasmessi.

#### **Il collegamento avviene tramite un server esterno a Vontobel/fuori dalla Svizzera?**

In base alla vostra posizione attuale, il collegamento tra voi e noi avviene tramite un numero indefinito di sistemi su Internet che si trovano sia in Svizzera che all'estero. Poiché tutte le comunicazioni scambiate tra il vostro dispositivo e il server saranno criptate, nessun altro avrà la possibilità di leggere i dati trasmessi.

#### **Sicurezza del dispositivo e del collegamento**

##### **Cosa succede se perdo il mio dispositivo?**

Vontobel Wealth è protetto dalla password che avete impostato e selezionato con cura. Per la scelta della vostra password personale prestate attenzione ai requisiti minimi per la sicurezza della password (si veda la colonna in basso a destra) e al paragrafo «Obblighi di diligenza dell'utente» delle Disposizioni generali per l'utilizzo dei servizi elettronici di Bank Vontobel AG. Dopo il logout o chiusura di Vontobel Wealth, i dati salvati momentaneamente non sono più accessibili.

In caso di perdita o furto del proprio dispositivo mettetevi immediatamente in contatto con la nostra hotline per poter bloccare preventivamente il vostro accesso.

##### **Come monitora Vontobel l'infrastruttura di sicurezza?**

Oltre al sistema di identificazione di Vontobel Wealth, Vontobel ha stabilito delle misure anti-frode per il riconoscimento di anomalie che vengono eseguite in secondo piano e non sono visibili dal cliente. Vontobel punta su meccanismi e strumenti di monitoraggio di settore che le permettono di garantire ai propri clienti e a ai propri partner servizi sicuri e sempre disponibili.

##### **Quali misure di sicurezza adotta Vontobel?**

Le misure di sicurezza adottate da Vontobel sono ampie e molteplici. Le verifichiamo e ampliamo di continuo per essere sempre pronti a contrastare gli attacchi e i nostri punti deboli. In questo modo i nostri sistemi vengono monitorati

costantemente, verificati e migliorati in maniera proattiva. A questo proposito abbiamo a nostra disposizione numerosi possibilità, come i summenzionati test di penetrazione, revisioni sulla sicurezza da parte di esterni, impiego delle più moderne tecnologie e standard e di procedure consolidate.

#### **Sicurezza nella negoziazione di titoli**

##### **Cosa succede se il collegamento con il server si interrompe durante la modifica di un acquisto o vendita di titoli o prima della conferma? L'elenco degli ordini è sempre attuale e affidabile?**

Il rilevamento dell'ordine di borsa è sempre transazionale, vale a dire completo o nullo. Nel caso di un'interruzione del collegamento durante il rilevamento di un ordine, dipende dallo stato della transazione – se è stata conclusa o meno. In ogni caso, dopo l'interruzione del collegamento l'utente deve effettuare nuovamente l'accesso e verificare il registro degli ordini. Se la transazione è stata conclusa, l'ordine sarà visibile nel registro degli ordini e, al contrario, se l'ordine non compare nel registro degli ordini non è stato trasmesso alcun ordine.

#### **Consigli sulla sicurezza**

Concludiamo con alcuni consigli generali sulla sicurezza per poter utilizzare Vontobel Wealth senza alcun pericolo.

##### **Shoulder surfing**

Il termine «shoulder surfing» indica un metodo di attacco diretto finalizzato allo spionaggio di informazioni. L'aggressore cerca di guardare «da sopra le spalle» della vittima per spiare i suoi inserimenti come password, PIN, codici di sicurezza o informazioni simili. È possibile proteggersi dallo «shoulder surfing» quando si utilizza Vontobel Wealth controllando che nessuno stia spiando l'inserimento della password e che quindi possa leggerla.

##### **Phishing**

Con il termine «phishing» si intendono i tentativi di accedere ai dati personali tramite siti web, e-mail o sms falsificati per poi effettuare un furto di identità. L'obiettivo della frode è utilizzare i dati ottenuti per saccheggiare il conto corrente e apportare danni al suo proprietario. Si tratta di una forma di «social engineering» in cui si utilizzano le credenziali della vittima. Il termine è creato artificialmente dal verbo inglese «fishing» (pescare) e simboleggia la pesca di password.

Siamo consapevoli del problema del phishing e non chiederemo mai elementi di sicurezza o dati di login via e-mail, telefonata, sms o social media. Non rispondete mai a e-mail, telefonate o fax, nelle quali le vengono richiesti i vostri dati personali e non faccia mai clic sui link contenuti nelle e-mail sospette.

##### **Requisiti minimi per la sicurezza della password**

Una buona password contribuisce alla vostra sicurezza. Le migliori password sono delle combinazioni casuali di caratteri, poiché non possono essere trovate negli elenchi di parole. Le password semplici o brevi possono essere provate sistematicamente (Brute Force Attack). Le possibilità di successo di questo metodo con Vontobel Wealth dipendono dalla qualità della password scelta. Vontobel consiglia password con minimo otto lettere, maiuscole e minuscole,

combinare con simboli e/o cifre. Pertanto è molto importante che la propria password non includa parte del proprio nome utente o informazioni che possano condurre a voi, come ad esempio la vostra data di nascita o il nome del vostro animale domestico. Consigliamo di utilizzare una password esclusiva per Vontobel Wealth da non utilizzare con altri servizi Internet. In questo modo potrete essere certi del fatto che la vostra password Vontobel Wealth rimarrà segreta anche in caso di accesso non autorizzato di terzi alla password della vostra e-mail.

**Sospetto di frode? Contattate la nostra hotline**

Contattateci immediatamente se doveste sospettare che qualcuno sia entrato in Vontobel Wealth o abbia utilizzato la vostra password in maniera fraudolenta.

Trovate maggiori informazioni inerenti all'utilizzo sicuro e alla sicurezza della password sui seguenti siti web:

ebas.ch  
swiss-isa.ch

Sulla base del principio «5 passaggi per la sicurezza del vostro computer», la Scuola universitaria professionale di Lucerna (ebas.ch) si occupa in maniera estensiva del tema della sicurezza nell'online banking.

**Hotline**

Dal lunedì al venerdì, dalle 08:00 alle 18:00 (CET)

Svizzera (gratuito)	Tel. 0800 700 780
Esteri (gratuito)	T +800 7000 7800
Esteri (a pagamento)	T +41 58 283 66 00
E-mail:	hotline@vontobel.com

**Avvertenze legali**

I contenuti della funzione possono variare in base al paese di domicilio del cliente. Vorremmo far notare che il download, l'installazione e/o l'utilizzo di questa app da parte di terzi, indipendentemente dalla sede (ad es. Apple Inc., operatori dei servizi di rete, Google Inc., produttori di dispositivi ecc.), possono portare a dedurre una relazione d'affari attuale, passata o potenziale tra l'utente e Bank Vontobel AG. Invitiamo a osservare le condizioni di utilizzo in vigore anche per l'app e la privacy policy di Bank Vontobel AG. Apple e i suoi prodotti sono marchi registrati di Apple Inc. in diversi paesi, App Store è un marchio di prestazione di servizi di Apple Inc. Android e Google Play sono marchi registrati di Google Inc.