

.Vontobel Wealth

Sécurité – FAQ

Activation et connexion

Un seul mot de passe est-il suffisant?

Outre la sécurité, la convivialité était l'un des objectifs prioritaires lors du développement de Vontobel Wealth pour vous garantir une navigation optimale. C'est pourquoi un seul mot de passe suffit pour vous connecter. La sécurité est soumise aux normes du secteur et suit un processus en deux temps: vous devez autoriser chaque appareil sur lequel vous utilisez Vontobel Wealth avant la première utilisation, ceci à l'aide de l'activation de l'appareil depuis votre accès Vontobel Wealth personnel. L'appareil – et c'est le deuxième facteur de sécurité – est ainsi associé sans équivoque à votre compte. L'accès à votre compte n'est ainsi possible qu'à partir d'un appareil que vous avez autorisé au préalable et avec la saisie de votre mot de passe.

Que se passe-t-il si j'oublie de me déconnecter de Vontobel Wealth?

Nous vous recommandons de vous déconnecter de Vontobel Wealth après chaque utilisation. Après dix minutes d'inactivité, votre connexion au serveur Vontobel est automatiquement coupée. Cette déconnexion automatique intervient uniquement si Vontobel Wealth est en arrière-plan (fenêtre inactive) ou si l'écran de votre appareil est éteint. Pour accéder à nouveau à Vontobel Wealth, vous devez vous reconnecter. Si Vontobel Wealth est au premier plan (fenêtre active) et que l'écran ne s'éteint pas automatiquement après un temps prédéfini, il n'y a pas de déconnexion automatique. Par conséquent, nous vous recommandons de toujours vous déconnecter et de fermer Vontobel Wealth lorsque vous avez terminé vos opérations bancaires ou que vous n'avez plus besoin de votre appareil. Les données enregistrées de manière temporaire sont ainsi automatiquement supprimées.

La connexion à l'aide d'éléments biométriques (empreintes digitales ou reconnaissance faciale) est-elle sûre?

Vous devez saisir votre mot de passe pour activer ce paramètre. Vous pouvez ensuite utiliser vos empreintes digitales (ou la reconnaissance faciale) afin de vous connecter à l'application. La sécurité est toutefois garantie conformément aux normes en vigueur dans le secteur, car le niveau supplémentaire de sécurité pour l'autorisation d'accès à l'appareil reste actif. De plus, les fonctions afin de passer des ordres de négoce ou de paiement sont désactivées dans l'application si vous vous connectez à l'aide de l'identification

biométrique. Vous devez vous connecter avec votre mot de passe afin de pouvoir y accéder.

Vous ne devez activer la connexion biométrique que si vous seul avez enregistré vos éléments biométriques sur votre appareil.

Que se passe-t-il si la connexion avec le serveur est interrompue?

Une connexion internet fiable est nécessaire pour utiliser Vontobel Wealth. En cas de déconnexion inopinée, la connexion active est automatiquement coupée après le temps défini, dans le cadre de la déconnexion automatique décrite plus haut. En cas d'interruption de connexion de courte durée, votre appareil se reconnectera automatiquement au serveur Vontobel. Il ne sera pas nécessaire de ressaisir le mot de passe pour vous connecter dans la mesure où vous ne vous serez pas déconnecté. Pendant une interruption de connexion, il n'est pas possible de charger des données et vous ne pouvez voir que la page en cours. Ainsi, même en cas d'interruption de connexion de courte durée, la sécurité reste assurée à tout moment.

Que se passe-t-il si Vontobel Wealth tourne en arrière-plan?

Comme décrit auparavant, la connexion réseau entre Vontobel Wealth et le serveur Vontobel s'interrompt si l'application tourne en arrière-plan. Vontobel Wealth conserve néanmoins votre connexion pendant le temps prédéfini. Si Vontobel Wealth est ramené au premier plan, vous pouvez à nouveau l'utiliser pendant sans avoir à ressaisir votre mot de passe.

Sécurité des données

Est-ce que des données sont enregistrées dans l'application ou sur l'appareil mobile?

Pendant une connexion active au serveur Vontobel, les données nécessaires sont enregistrées de manière cryptée dans une zone protégée de votre appareil mobile avec une clé temporaire. Après chaque déconnexion ou fermeture de Vontobel Wealth, la clé est supprimée et les données temporaires ne sont plus consultables. En cas de vente ou de cession de votre appareil, nous vous recommandons de réinitialiser l'appareil. De cette manière, les données et paramètres personnels sont supprimés de l'appareil.

Apple/Google ou d'autres entreprises ou applications peuvent-elles lire mes informations?

Selon les analyses de sécurité indépendantes et les déclarations actuelles de Apple/Google, ces derniers ne peuvent pas lire vos informations.

Vontobel Wealth est-il protégé contre les attaques de hackers?

Vontobel Wealth est conforme aux normes bancaires suisses et est protégé contre les attaques informatiques. Vontobel Wealth dispose de fonctions de défense qui sont optimisées en permanence par des mises à jour régulières, et qui peuvent être adaptées aux nouvelles menaces pouvant émerger. La sécurité de Vontobel Wealth reste ainsi assurée à tout moment. En outre, des experts externes testent en permanence Vontobel Wealth pour vérifier la résistance du système aux nouvelles formes de menace et maintenir le système de sécurité à son niveau le plus élevé. Ces mesures permettent de garantir une sécurité durable.

La connexion est-elle cryptée?

Toutes les données de Vontobel Wealth sont transmises de manière cryptée. Vontobel utilise un procédé de cryptage établi et uniformisé qui est considéré comme standard pour l'échange sécurisé des données dans le secteur bancaire.

Sécurité de la fonction Chat

Qui peut lire mes échanges?

Comme toute la communication est échangée de manière cryptée entre votre appareil et le serveur Vontobel, aucun tiers n'a la possibilité de lire les données transmises.

La connexion passe-t-elle par un serveur hors de Vontobel ou de la Suisse?

Selon votre emplacement, la connexion entre vous et Vontobel passe par un nombre indéfini de systèmes internet, qui peuvent se trouver aussi bien en Suisse qu'à l'étranger. Cependant, comme toute la communication est échangée de manière cryptée entre votre appareil et notre serveur, aucun tiers n'a la possibilité de lire les données transmises.

Sécurité de l'appareil et de la connexion

Que se passe-t-il si je perds mon appareil?

Vontobel Wealth est protégé par le mot de passe personnel que vous avez défini avec soin. Pour le choisir, veuillez prendre note des exigences minimales en termes de sécurité des mots de passe (voir chapitre en fin de page) ainsi que la section «Devoirs de diligence de l'utilisateur» des conditions générales d'utilisation des services électroniques de la Banque Vontobel SA. Après chaque déconnexion ou fermeture de Vontobel Wealth, les données temporaires ne sont plus consultables.

En cas de perte ou de vol de votre appareil, contactez sans délai notre hotline afin que nous puissions bloquer votre accès à titre préventif.

Comment l'infrastructure «Security» est-elle surveillée?

En plus du système d'identification de Vontobel Wealth, Vontobel a mis en place des mesures anti-fraude pour repérer les anomalies. Celles-ci se déroulent en arrière-plan sans que

l'utilisateur les voient. Vontobel mise ici sur les mécanismes et outils de surveillance utilisés dans le secteur et garantit ainsi à ses clients et partenaires des services sûrs et efficaces.

Quelles sont les précautions prises en matière de sécurité?

Les précautions en matière de sécurité prises par Vontobel sont multiples et très vastes. Elles sont constamment vérifiées et étendues afin que Vontobel soit armé contre de nouveaux scénarios d'attaque. Tous nos systèmes sont continuellement surveillés, vérifiés de manière proactive et améliorés. Nous disposons à cet effet de possibilités très variées comme les tests de pénétration, les audits de sécurité externes, l'emploi des technologies et normes les plus modernes ainsi que des processus établis.

Sécurité dans le négoce de titres

Que se passe-t-il si la connexion avec le serveur est interrompue pendant l'édition d'un ordre d'achat ou de vente de titres, ou lorsque l'ordre n'est pas encore confirmé? La liste des ordres est-elle toujours à jour et peut-on s'y fier?

La saisie d'un ordre en bourse est toujours transactionnelle, ce qui veut dire qu'elle est soit achevée, soit en attente. En cas d'interruption de connexion pendant la saisie d'un ordre, tout dépend si la transaction a pu être clôturée ou pas. Dans tous les cas, l'utilisateur doit se reconnecter après l'interruption de connexion et consulter le carnet d'ordres. Si la transaction a pu être clôturée, l'ordre sera toujours visible dans le carnet d'ordres et, inversement, si l'ordre ne figure pas dans le carnet d'ordres, cela signifie qu'aucun ordre n'a été saisi.

Recommandations de sécurité

Voici encore quelques recommandations de sécurité pour que vous puissiez utiliser Vontobel Wealth avec le moins de risques possibles.

Shoulder Surfing

Le terme «Shoulder Surfing» désigne une méthode d'attaque directe qui a pour objectif l'espionnage d'informations. Un agresseur essaie de voir «par dessus l'épaule» d'une victime et lire ce qu'elle saisit afin d'accéder à des informations sensibles comme des mots de passe, codes PIN ou codes de sécurité. Vous pouvez vous protéger du «Shoulder Surfing» en veillant, lorsque vous utilisez Vontobel Wealth, à ce que personne ne vous observe quand vous saisissez votre mot de passe.

Phishing

Le phishing (ou hameçonnage) consiste à accéder à des données personnelles vous concernant par le biais de sites internet, d'e-mails ou de SMS falsifiés, et à commettre ainsi un vol d'identité. Le but de la fraude est par exemple de vider le compte à l'aide des données obtenues et de nuire aux personnes correspondantes. Il s'agit ici d'une forme de «Social Engineering» qui profite de la crédulité de la victime. Le terme est un mot anglais qui s'inspire du terme «fishing» (pêcher) au sens figuré («pêche aux mots de passe»).

Nous connaissons le problème du phishing et nous ne vous contacterons donc jamais par e-mail, par téléphone, par SMS ou par un réseau social pour vous demander des éléments de sécurité ou vos identifiants de connexion. Ne répondez pas aux e-mails, appels téléphoniques ou fax qui vous invitent à communiquer vos données personnelles et ne cliquez sur aucun lien contenu dans des e-mails douteux.

Exigences minimales concernant le niveau de sécurité des mots de passe

Vous contribuez à la sécurité en choisissant un mot de passe complexe. Les mots de passe choisis de manière optimale sont des suites de caractères purement aléatoires qui ne peuvent pas être trouvés dans des listes de mots. Les mots de passe simples ou courts peuvent être testés de manière systématique (Brute Force Attack). La réussite de cette méthode dépend pour Vontobel Wealth de la qualité du mot de passe que vous avez choisi. Vontobel recommande d'utiliser des mots de passe comprenant au moins huit lettres majuscules et minuscules, associés à des caractères spéciaux ou des chiffres. Il est très important que votre mot de passe ne soit pas une partie de votre nom d'utilisateur ou ne contienne pas d'informations qui peuvent être ramenées à vous, comme votre date de naissance ou le nom de votre animal de compagnie. Nous vous recommandons en outre d'utiliser pour Vontobel Wealth un mot de passe que vous n'utilisez pas pour d'autres services internet. Vous pouvez ainsi garantir que votre mot de passe Vontobel Wealth reste secret, même si un tiers obtient un accès non autorisé à votre mot de passe de messagerie électronique.

Soupçon de fraude? Veuillez contacter notre hotline

Contactez-nous immédiatement si vous soupçonnez que quelqu'un a obtenu un accès non autorisé à votre compte Vontobel Wealth ou qu'il utilise votre mot de passe de manière frauduleuse.

Vous trouverez des informations complémentaires en lien avec l'utilisation et en particulier les mots de passe sur les sites suivants:

ebas.ch
swiss-isa.ch

La Haute École de Lucerne (ebas.ch) aborde en détail le thème de la sécurité informatique en se basant sur les «cinq mesures pour votre sécurité informatique».

Hotline

Du lundi au vendredi, de 8h00 à 18h00 (HEC)

Suisse (gratuit)	T 0800 700 780
Étranger (gratuit)	T +800 7000 7800
Étranger (payant)	T +41 58 283 66 00
E-mail	hotline@vontobel.com

Avertissement juridique

Les fonctionnalités peuvent varier selon le domicile du client. Nous attirons votre attention sur le fait que le téléchargement, l'installation ou l'utilisation de l'application par des tiers indépendamment de leur localisation (p. ex. Apple Inc., opérateurs réseau, Google Inc., fabricant de l'appareil, etc.) peut fournir des indications sur l'existence d'une relation d'affaires actuelle, passée ou potentielle à venir entre l'utilisateur et la Banque Vontobel SA. Veuillez également prendre connaissance des conditions d'utilisation de l'application et de la Privacy Policy de Banque Vontobel SA. Apple et ses produits sont des marques déposées d'Apple Inc. dans plusieurs pays. App Store est une marque de prestation d'Apple Inc. Android et Google Play sont des marques déposées de Google Inc.

Vontobel
Gotthardstrasse 43
8022 Zurich

vontobel.com