

Vontobel Wealth

Sicherheit – FAQ

Aktivierung und Login

Nur ein Passwort – ist das sicher?

Bei der Entwicklung von Vontobel Wealth war neben der Sicherheit auch die Benutzerfreundlichkeit eines unserer zentralen Ziele, denn wir erachten diese als elementar, um Vontobel Wealth regelmässig zu nutzen. Daher müssen Sie für das Login zu Vontobel Wealth nur Ihr Passwort eingeben. Die Sicherheit entspricht dennoch jederzeit branchenüblichen Standards, da auch wir einen zweistufigen Login-Prozess verfolgen: Als zusätzliche Sicherheitsstufe müssen Sie jedes Gerät, auf dem Sie Vontobel Wealth verwenden wollen, vor der ersten Verwendung mittels Geräteaktivierung auf Ihren persönlichen Vontobel Wealth-Zugang schlüsseln. Dadurch wird das Gerät eindeutig mit Ihrem Account verbunden; dies ist der zweite, wichtige Sicherheitsfaktor. Der Zugriff auf Ihr Konto ist somit nur über ein durch Sie vorgängig autorisiertes Gerät sowie die Eingabe Ihres Passworts möglich.

Was passiert, wenn ich vergesse, mich von Vontobel Wealth abzumelden? Ist ein Timeout-Logout ebenfalls sicher?

Grundsätzlich empfehlen wir Ihnen, sich nach jeder Verwendung von Vontobel Wealth aktiv abzumelden. Nach 10 Minuten Inaktivität wird Ihre Verbindung zum Vontobel-Server automatisch beendet. Dieses automatische Abmelden erfolgt allerdings nur, wenn sich Vontobel Wealth entweder im Hintergrund befindet (inaktives Fenster) oder der Bildschirm Ihres Gerätes ausgeschaltet ist. Um wieder auf Vontobel Wealth zuzugreifen, müssen Sie sich erneut anmelden. Ist Vontobel Wealth im Vordergrund (aktives Fenster) und schaltet sich der Bildschirm nach einer vorbestimmten Zeit nicht automatisch aus, erfolgt kein automatisches Abmelden. Deshalb empfehlen wir Ihnen, sich immer abzumelden und Vontobel Wealth zu schliessen, wenn Sie Ihre Bankgeschäfte beendet haben oder Ihr Gerät nicht mehr benötigen. Die temporär gespeicherten Daten werden so automatisch gelöscht.

Wie sicher ist der Login via biometrischem Element (Fingerabdruck beziehungsweise Gesichtserkennung)?

Für die Aktivierung der Einstellung ist die Eingabe Ihres Passworts notwendig. Danach kann statt dem Passwort der Fingerabdruck (beziehungsweise die Gesichtserkennung) für die Anmeldung bei der App genutzt werden. Die Sicherheit gemäss branchenüblichen Standards ist dennoch gegeben, denn die zusätzliche Sicherheitsstufe der Gerätsautorisierung bleibt weiterhin aktiv. Bei einem biometrischen Login sind ausserdem die Funktionen zur Aufgabe von Handels- und Zahlungsaufträgen in der App deaktiviert. Um auf diese Funktionen zugreifen zu können, müssen Sie sich mit Passwort anmelden.

Sie sollten den biometrischen Login nur aktivieren, falls Sie die einzige Person sind, welche biometrische Elemente auf Ihrem Gerät registriert hat.

Was passiert, wenn die Verbindung zum Server unterbrochen wird?

Die Verwendung von Vontobel Wealth erfordert grundsätzlich eine ständige Internet-Verbindung. Im Falle eines Verbindungsunterbruchs wird im Rahmen des vorgängig beschriebenen automatischen Abmeldens eine aktive Verbindung nach der vorgängig genannten Zeit automatisch getrennt. Bei einem kürzeren Verbindungsunterbruch wird sich Ihr Gerät automatisch wieder mit dem Vontobel-Server verbinden und es ist – sofern Sie sich nicht abgemeldet haben – zur Anmeldung keine erneute Passwordeingabe erforderlich. Während eines Verbindungsunterbruchs können keine Daten nachgeladen werden, so dass Sie dann nur die gerade angezeigte Seite betrachten können. Auch bei einem kurzfristigen Verbindungsabbruch bleibt die Sicherheit somit jederzeit bestehen.

Was passiert, wenn Vontobel Wealth im Hintergrund läuft?

Wie vorgängig beschrieben, wird die Netzwerkverbindung zwischen Vontobel Wealth und dem Vontobel-Server unterbrochen. Vontobel Wealth hält jedoch Ihre Anmeldung während der vordefinierten Zeit aufrecht. Wird Vontobel Wealth wieder in den Vordergrund geholt, dann kann sie innerhalb dieser Zeit ohne erneute Passwordeingabe weiterverwendet werden.

Datensicherheit

Werden Daten in der App/auf dem Mobile Device gespeichert?

Während einer aktiven Verbindung zum Vontobel-Server werden die benötigten Daten in einem geschützten Bereich Ihres Mobilgerätes mit einem temporären Schlüssel verschlüsselt abgelegt. Nach jedem Abmelden bzw. Schliessen von Vontobel Wealth wird der Schlüssel vernichtet, und somit sind die temporär gespeicherten Daten nicht mehr abrufbar. Bei einem allfälligen Verkauf oder Weitergabe Ihres Gerätes empfehlen wir Ihnen, das Gerät auf den Werkszustand zurückzusetzen. Auf diese Weise werden persönliche Einstellungen und Daten vom Gerät entfernt.

Können Apple/Google oder andere Unternehmen oder Apps mitlesen?

Nach aktuellem Wissensstand, unabhängigen Sicherheitsanalysen und gemäss Aussagen von Apple/Google besteht diese Möglichkeit nicht.

Wie sicher ist Vontobel Wealth vor Hackerangriffen?

Vontobel Wealth entspricht dem hohen Branchenstandard Schweizerischer Bankapplikationen und widersteht daher – nach heutigem Stand – den Angriffen üblicher krimineller Elemente. Vontobel Wealth hat den grossen Vorteil, dass seine Abwehrfunktionen laufend optimiert und an neu auftretende Bedrohungen angepasst werden können. Dies geschieht anhand regelmässiger Updates. Somit bleibt die Sicherheit von Vontobel Wealth jederzeit gewährleistet. Überdies wird Vontobel Wealth kontinuierlich durch externe Spezialisten auf neue Bedrohungsformen getestet, um das System auf dem höchsten Sicherheitsstand zu halten. Aufgrund all dieser Massnahmen bleibt die Sicherheit von Vontobel Wealth dauerhaft garantiert.

Ist die Verbindung jederzeit verschlüsselt?

In Vontobel Wealth werden sämtliche Daten verschlüsselt übermittelt. Vontobel verwendet ein etabliertes und standardisiertes Verschlüsselungsverfahren, welches in der Bankenbranche als Standard für den sicheren Datenaustausch gilt.

Sicherheit der Chat-Funktion**Kann jemand mitlesen?**

Da sämtliche Kommunikation verschlüsselt zwischen Ihrem Gerät und dem Vontobel-Server ausgetauscht wird, haben Dritte keine Möglichkeit, die übermittelten Daten mitzulesen.

Läuft die Verbindung über Server ausserhalb von Vontobel/ausserhalb der Schweiz?

Je nach Ihrem aktuellen Standort erfolgt die Verbindung zwischen Ihnen und uns über eine unbestimmte Anzahl von Systemen im Internet, welche sowohl im In- als auch im Ausland stehen können. Da aber sämtliche Kommunikation verschlüsselt zwischen Ihrem Gerät und unserem Server ausgetauscht wird, haben Dritte keine Möglichkeit, die verschlüsselt übermittelten Daten mitzulesen.

Sicherheit des Gerätes und der Verbindung**Was passiert, wenn ich mein Gerät verliere?**

Vontobel Wealth schützt sich durch das von Ihnen gesetzte Passwort, welches Sie deshalb mit Bedacht wählen sollten. Beachten Sie bei der Wahl Ihres persönlichen Passwortes bitte die Mindestanforderungen an ein sicheres Passwort (siehe auch rechte Spalte unten) und den Abschnitt «Sorgfaltspflichten des Benutzers» in den Rahmenbestimmungen zur Nutzung von elektronischen Dienstleistungen der Bank Vontobel AG. Nach jedem Abmelden beziehungsweise Schliessen von Vontobel Wealth sind temporär gespeicherte Daten nicht mehr abrufbar.

Bei Verlust oder Diebstahl Ihres Gerätes setzen Sie sich bitte unverzüglich mit unserer Hotline in Verbindung, damit wir Ihren Zugang vorsorglich sperren können.

Wie überwacht Vontobel die Security-Infrastruktur?

Nebst dem Identifikationssystem von Vontobel Wealth hat Vontobel Anti-Betrugs-Massnahmen zur Erkennung von Anomalien etabliert, welche für unsere Kunden unsichtbar im Hintergrund durchgeführt werden. Vontobel setzt dabei auf branchenübliche Überwachungsmechanismen und -tools und

gewährleistet ihren Kunden und Partnern dadurch sichere und hochverfügbare Services.

Welche Sicherheitsvorkehrungen trifft Vontobel?

Die von Vontobel getroffenen Sicherheitsvorkehrungen sind vielschichtig und weitreichend. Sie werden kontinuierlich überprüft und erweitert, um gegen neue Angriffsszenarien und Schwachstellen gewappnet zu sein. So werden alle unsere Systeme kontinuierlich überwacht, proaktiv überprüft und verbessert. Dazu stehen uns verschiedenste Möglichkeiten wie beispielsweise sogenannte Penetrationstests, externe Sicherheitsreviews, der Einsatz von modernsten Technologien und Standards, sowie etablierte Prozesse zur Verfügung.

Sicherheit beim Wertschriftenhandel**Was passiert, wenn die Verbindung zum Server unterbricht, während ein Wertschriftenkauf oder -verkauf gerade editiert wird oder noch nicht bestätigt ist? Ist die Orderliste immer aktuell und kann man sich darauf verlassen?**

Die Erfassung eines Börsenauftrags ist immer transaktional, das heisst entweder vollständig oder gar nicht. Kommt es zu einem Verbindungsunterbruch während der Erfassung eines Auftrags, hängt es davon ab, ob die Transaktion abgeschlossen werden konnte oder nicht. In jedem Fall muss sich der User nach dem Verbindungsunterbruch neu einloggen und das Orderbuch prüfen. Falls die Transaktion abgeschlossen werden konnte, wird der Auftrag immer auch im Orderbuch ersichtlich sein und umgekehrt, falls der Auftrag nicht im Orderbuch ersichtlich ist, dann wurde auch kein Auftrag erfasst.

Sicherheitsempfehlungen

Zum Schluss noch einige generelle Sicherheitsempfehlungen, so dass Sie Vontobel Wealth möglichst gefahrlos nutzen können.

Shoulder Surfing

Der Begriff «Shoulder Surfing» bezeichnet eine direkte Angriffsmethode, die das Ausspähen von Informationen zum Ziel hat. Ein Angreifer versucht einem Opfer «über die Schulter» zu sehen und damit Eingaben mitzulesen, um so an sensitive Informationen wie Passwörter, PINs, Sicherheitscodes oder dergleichen zu gelangen. Sie können sich vor «Shoulder Surfing» schützen, indem Sie bei der Verwendung von Vontobel Wealth darauf achten, dass niemand Sie bei der Eingabe Ihres Passwortes beobachtet und so das Passwort mitlesen kann.

Phishing

Unter Phishing versteht man Versuche, über gefälschte Webseiten, E-Mails oder Kurznachrichten an persönliche Daten von Ihnen zu gelangen und damit Identitätsdiebstahl zu begehen. Ziel des Betrugs ist es, mit den erhaltenen Daten beispielsweise Kontoplünderung zu begehen und den entsprechenden Personen zu schaden. Es handelt sich dabei um eine Form des «Social Engineering», bei dem die Gutgläubigkeit des Opfers ausgenutzt wird. Der Begriff ist ein englisches Kunstwort, das sich an «fishing» (Angeln, Fischen), bildlich das Angeln nach Passwörtern, anlehnt.

Wir sind uns dem Problem von Phishing bewusst und werden Sie daher niemals per E-Mail, Telefongespräch, Kurznachricht oder via Social Media zur Bekanntgabe von Sicherheitselementen oder zum Login auffordern. Beantworten Sie keine E-Mails, Telefonate oder Telefaxe, welche Sie veranlassen, Ihre persönlichen Daten preiszugeben und klicken Sie keine Links in verdächtigen E-Mails an.

Mindestanforderungen an ein sicheres Passwort

Mit einem starken Passwort tragen Sie zur Sicherheit bei. Optimal gewählte Passwörter sind rein zufällig gewählte Zeichenfolgen, da sie nicht in Wortlisten gefunden werden können. Einfache oder kurze Passwörter können systematisch durchprobiert werden (Brute Force Attack). Die Erfolgchance dieser Methode ist bei Vontobel Wealth abhängig von der von Ihnen gewählten Passwortqualität. Vontobel empfiehlt Passwörter mit mindestens acht Gross- und Kleinbuchstaben, kombiniert mit Sonderzeichen und / oder Ziffern, zu verwenden. Dabei ist es sehr wichtig, dass Ihr Passwort nicht Teile Ihres Benutzernamens oder Informationen enthält, die mit Ihnen in Verbindung gebracht werden können – wie bspw. Ihr Geburtsdatum oder der Name Ihres Haustieres. Weiter empfehlen wir, dass Sie für Vontobel Wealth ein eigenes Passwort verwenden, welches Sie sonst nicht für andere Internetdienste einsetzen. So können Sie sicherstellen, dass Ihr Vontobel Wealth Passwort geheim bleibt, selbst wenn ein Dritter beispielsweise unberechtigten Zugang zu Ihrem E-Mail-Passwort erhält.

Betrugsverdacht? Bitte kontaktieren Sie unsere Hotline

Bitte kontaktieren Sie uns sofort, wenn Sie befürchten, dass sich jemand unberechtigten Zugang zu Ihrem Vontobel Wealth verschafft hat oder Ihr Passwort betrügerisch nutzt.

Weitere Informationen im Zusammenhang mit der sicheren Verwendung und insbesondere von sicheren Passwörtern entnehmen Sie den nachfolgenden Webseiten:

ebas.ch
swiss-isa.ch

Basierend auf «5 Schritten für Ihre Computer-Sicherheit» setzt sich die Hochschule Luzern (ebas.ch) umfassend mit der Sicherheitsthematik beim Online Banking auseinander.

Hotline

Montag bis Freitag, 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr (CET)

Schweiz (kostenlos)	T 0800 700 780
Ausland (kostenlos)	T +800 7000 7800
Ausland (gebührenpflichtig)	T +41 58 283 66 00
E-Mail:	hotline@vontobel.com

Rechtliche Hinweise

Die Funktionsinhalte können je nach Domizilland des Kunden variieren. Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass durch das Herunterladen, die Installation und/oder die Verwendung dieser App Dritte unabhängig von deren Standort (z.B. Apple Inc., Netzbetreiber, Google Inc., Gerätehersteller etc.) Rückschlüsse auf das Bestehen einer aktuellen, vergangenen oder potenziell zukünftigen Geschäftsbeziehung zwischen dem Benutzer und der Bank Vontobel AG ziehen können. Bitte beachten Sie auch die für die App geltenden Nutzungsbedingungen und die Privacy Policy der Bank Vontobel AG. Apple und ihre Produkte sind in verschiedenen Ländern eingetragene Marken von Apple Inc. App Store ist eine Dienstleistungsmarke von Apple Inc. Android und Google Play sind eingetragene Marken von Google Inc.

Vontobel
Gotthardstrasse 43
8022 Zürich

vontobel.com