

# VOLKSWAGEN BANK GmbH

## Sucursal en España

A continuación le facilitamos información de su interés para mantener la seguridad en sus conexiones a Internet y prevenir el fraude.

### **Seguridad en Volkswagen Bank**

Para evitar el robo y la suplantación de identidad o phishing, mediante el que terceras personas se hacen pasar por empleados, o simulan la identidad del Banco, utilizando de forma fraudulenta el correo electrónico para solicitarle su Clave de Acceso, le recomendamos seguir los siguientes consejos:

- Recuerde que Volkswagen Bank nunca contactará con Usted, por teléfono, correo electrónico o carta, para solicitarle ninguna posición de sus credenciales de acceso o clave de Firma.
- Únicamente en la modalidad de Telebanco en la que usted como Cliente contacta con la Entidad, se le solicitará para salvaguardar su seguridad y la privacidad de sus datos, determinadas datos para cumplir la política de seguridad de Volkswagen Bank.
- Volkswagen Bank nunca le enviará correos electrónicos con enlaces a Volkswagen Bank. Desconfíe de llamadas o correos electrónicos comunicándole premios o regalos. No utilice los enlaces incorporados en correos electrónicos o páginas Web de terceros que no pertenezcan a Volkswagen Financial Services. Lo más aconsejable es teclear siempre la dirección [www.volkswagenbank.es](http://www.volkswagenbank.es) directamente en su navegador de Internet y acceder a la Banca Online.
- Desconfíe de cualquier toma de datos personales realizada a través de Internet, en nombre de Volkswagen Bank, y fuera de su sitio web seguro. Ante cualquier duda de la veracidad de los datos pedidos o autenticidad de las páginas visitadas, rogamos contacten de manera inmediata con Volkswagen Bank por los canales establecidos. Ninguna Empresa del Grupo Volkswagen le requerirá información que ya deba estar en su poder.
- No dé nunca información personal o financiera en respuesta a un correo electrónico.
- Su usuario, contraseña, y clave de firma son datos de carácter personal y estrictamente confidenciales, que sólo deben ser usados para el acceso a los servicios propios de Volkswagen Bank. La cesión de datos confidenciales a terceras personas es responsabilidad del propietario de los mismos.
- En caso de pérdida, robo o sospecha de abuso de sus claves de acceso y/o firma contacte inmediatamente con Volkswagen Bank en el 91 427 99 90.
- Sus claves quedarán bloqueadas tras introducir tres veces erróneamente su clave de acceso o firma.
- Si sus claves están bloqueadas contacte con Volkswagen Bank en el 91 427 99 90 donde le indicarán el procedimiento para desbloquearlas.
- Para su seguridad Volkswagen Bank forzará la desconexión automática tras 12 minutos de inactividad.

Cada vez que Usted accede a nuestra web [https://www.volkswagenbank.es/clientes/central\\_particular.jsp](https://www.volkswagenbank.es/clientes/central_particular.jsp) ó [https://www.volkswagenbank.es/html/central\\_empresas.jsp](https://www.volkswagenbank.es/html/central_empresas.jsp) utilizando su Clave de Acceso personal, su información se envía a través nuestro Servidor de Tecnología Segura. Este servidor le garantiza que las comunicaciones se realizan de forma cifrada y ha sido certificado por Symantec, entidad externa de máximo prestigio a nivel mundial en provisión de infraestructuras de Clave Pública en la emisión de certificados. Podrá comprobar que un sitio es seguro mediante si la dirección URL del navegador comienza por [https](https://) en lugar de [http](http://):

### **Comunicaciones referentes a la Seguridad de la Banca Online de Volkswagen Bank.**

Volkswagen Bank pone a su disposición varios canales para que pueda comunicarnos cualquier aspecto relacionado con la seguridad de nuestra Banca Online y en especial cualquier cuestión referente a sospechas de uso fraudulento de la Banca Online de Volkswagen Bank, anomalías en la navegación que puedan afectar a la seguridad de los usuarios o cualquier otra cuestión o sospechas de un uso fraudulento de sus credenciales. Para ello le recomendamos que nos remita un correo electrónico desde el icono que encontrará en la parte inferior izquierda de nuestra Banca Online tras haberse logado con sus credenciales o que contacte con nosotros en el 91 427 99 90. Una vez realizadas las comprobaciones correspondientes contactaremos con usted telefónicamente para hacer el seguimiento correspondiente de su comunicación y establecer las medidas oportunas, si es el caso.

Adicionalmente Volkswagen Bank le mantendrá informado mediante comunicados visibles desde nuestra Banca Online. En estos comunicados mantendremos actualizadas las recomendaciones de seguridad alertas puntuales significativas y nuevos riesgos emergentes, sin menoscabo de mantener actualizado el presente documento convenientemente.

En caso de que Volkswagen Bank, en el ejercicio de su evaluación de riesgos y monitorización de operaciones detecte alguna anomalía que afecte a su seguridad contactará directamente con usted telefónicamente de manera inmediata

# **VOLKSWAGEN BANK GmbH**

## **Sucursal en España**

### **Seguridad de la Banca Online de Volkswagen Bank**

El Servidor de Volkswagen Bank posee un certificado emitido por una autoridad certificadora (Symantec) que garantiza que Usted realmente se ha conectado a una página Web que pertenece a Volkswagen Bank y que los datos son transmitidos de forma cifrada, garantizando la integridad y confidencialidad de la información que se intercambia entre el Cliente y Volkswagen Bank. Este protocolo SSL impide que terceras personas puedan ver o modificar datos, así como suplantar la identidad de la Entidad con el objetivo de obtener datos de los Clientes.

Usted podrá verificarlo pinchando sobre el candado que aparece a la derecha de la dirección, en la barra de su navegador.

### **Seguridad en el Cliente**

Volkswagen Bank le informa que al acceder a la Banca Online se ejecutan módulos de seguridad en programas Java, lo que hace nuestro servidor aun más seguro, y por ello es imprescindible que tenga todas las opciones de Java activadas en su navegador.

Volkswagen Bank recomienda utilizar la versión más actualizada de su navegador para mayor seguridad.

Consejos para la protección de su ordenador personal y de la información que contiene:

- Actualice su ordenador personal con las últimas actualizaciones de seguridad recomendadas por el fabricante.
- Proteja su ordenador personal con Anti-spam, Anti-espías y un software antivirus convenientemente actualizados, que eviten infecciones de virus.
- Se debe mantener una copia de seguridad de la información contenida en el ordenador personal.
- No descargue ficheros que no sean de su confianza desde páginas Web o ficheros adjuntos a correos electrónicos de remitentes desconocidos.

Consejos para proteger sus credenciales.

- Cambie periódicamente las claves de acceso y firma, especialmente en la primera conexión
- Nunca permita que terceros tengan acceso a sus claves de acceso y firma. No las revele, evite que alguien pueda verlas cuando las introduzca y no las anote en un papel.

### **Consejos para navegar de forma segura en Internet**

- Elimine periódicamente los archivos temporales y las cookies de su navegador
- Desactive la opción de "guardar contraseñas" o "autocompletar contraseñas"
- No olvide realizar la desconexión al terminar su navegación mediante el botón desconexión
- Evite conectarse desde equipos o redes de uso público