

## SEGURIDAD EN VOLKSWAGEN BANK.

Estimado cliente,

A continuación te facilitamos información de tu interés para mantener la seguridad en tus conexiones a Internet y prevenir el fraude.

Para evitar el robo y la suplantación de identidad o *phising*, mediante el que terceras personas simulan la identidad del Banco o se hacen pasar por empleados para solicitar tus Claves, te recomendamos seguir los siguientes consejos:

- Recuerda que Volkswagen Bank nunca contactará contigo por teléfono, correo electrónico o carta, SMS, Redes Sociales, o mensajería instantánea (Telegram, WhatsApp, ...) para solicitarte ninguna posición de tus credenciales de acceso o clave de firma, ni información sobre tus datos personales.
- Volkswagen Bank nunca te enviará correos electrónicos ni mensajería instantánea tipo (SMS, etc.) con enlaces a Volkswagen Bank. Desconfía de llamadas o correos electrónicos comunicándote premios o regalos. No utilices los enlaces incorporados en correos electrónicos, SMS 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.
- Desconfía de cualquier toma de datos personales realizada a través de Internet, en nombre de Volkswagen Bank, y fuera de su sitio web seguro. Ninguna Empresa del Grupo Volkswagen te requerirá información que ya deba estar en su poder. Ante cualquier duda de la veracidad de los datos pedidos o autenticidad de las páginas visitadas, te rogamos que contactes de manera inmediata con Volkswagen Bank por los canales establecidos.
- No des nunca información personal o financiera en respuesta a un correo electrónico, ni SMS.
- Tu usuario, contraseña, y clave de firma son datos secretos 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 tus claves de acceso y/o firma contacta inmediatamente con Volkswagen Bank en el 91 427 99 90.
- Tus claves quedarán bloqueadas tras introducir tres veces erróneamente la clave de acceso o firma.
- Si tus claves de acceso están bloqueadas puedes recuperarlas desde nuestra Web.
- Para tu seguridad Volkswagen Bank forzará la desconexión automática tras 5 minutos de inactividad.

Cada vez que accedes a nuestra web utilizando tu Clave de Acceso personal, tu información se envía a través nuestro Servidor de Tecnología Segura. Este servidor garantiza que las comunicaciones se realizan de forma cifrada. Podrás comprobar que un sitio es seguro si la dirección URL del navegador comienza por https en lugar de http:

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

Volkswagen Bank pone a tu disposición varios canales para que puedas 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 tus credenciales. Para ello te recomendamos que contactes con nosotros usando el canal de comunicación seguro habilitado a estos efectos, que encontrarás en el menú MI VWBANK tras haberte logado en la Banca Online con tus credenciales o que contactes con nosotros en el 91 427 99 90.

Una vez realizadas las comprobaciones correspondientes contactaremos contigo telefónicamente para hacer el seguimiento correspondiente de tu comunicación y establecer las medidas oportunas, si es el caso.

Adicionalmente Volkswagen Bank te 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.

Además, Volkswagen Bank pone a tu disposición un sistema de alertas para informarte de las operaciones realizadas o el intento de las mismas. De esta manera nos aseguramos que nadie intente realizar alguna operación sin tu consentimiento. Si deseas activar este servicio gratuito, puedes contactarnos en [vwbank-esp@vwfs.com](mailto:vwbank-esp@vwfs.com) para solicitarlo.

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

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

El Servidor de Volkswagen Bank posee un certificado emitido por una autoridad certificadora (DigiCert) que garantiza que realmente te has 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.

Podrás verificarlo pinchando sobre el candado que aparece en la dirección, en la barra del navegador.

## **Seguridad en el cliente.**

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

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

- Actualiza tu ordenador personal con las últimas actualizaciones de seguridad recomendadas por el fabricante.
- Protege tu 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 descargues ficheros que no sean de su confianza desde páginas Web o ficheros adjuntos a correos electrónicos de remitentes desconocidos.

Consejos para proteger tus credenciales:

- Cambia periódicamente las claves de acceso y firma, especialmente en la primera conexión y define claves complejas combinando mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales.
- Nunca permitas que terceros tengan acceso a tus claves de acceso y firma. No las reveles, evita que alguien pueda verlas cuando las introduzcas y nunca las anotes en un papel.

Consejos para mejorar la seguridad en tu móvil:

- Vincula el desbloqueo de tu smartphone a sensores de reconocimiento facial, de voz o de huella digital y/ o a patrones vectoriales -la reproducción con el dedo de un conjunto de líneas en la pantalla- y las claves numéricas.
- Actualiza tu smartphone periódicamente para ofrecer la mejor respuesta posible contra las ciberamenazas.
- Protege tu smartphone con un antivirus

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

- Elimina periódicamente los archivos temporales y las cookies de tu navegador.
- Desactiva la opción de “guardar contraseñas” o “autocompletar contraseñas”.
- No olvides realizar la desconexión al terminar tu navegación mediante el botón desconexión.
- Evita conectarte desde equipos o redes de uso público, especialmente si vas a efectuar operaciones con datos sensibles, como una transferencia bancaria.

**Volkswagen Financial Services.**

**Volkswagen Bank GmbH Sucursal en España.**