



# Banca a distància

**Seguretat**

*Un compromís a resoldre?*

**segur**



**VS.**

**fàcil**



**ràpid**



**accessible**



*Un compromís a resoldre?*

**segur**



**La seguretat** és un element bàsic de la confiança continuada amb els clients que operen diàriament amb nosaltres.  
Amb més de **2 milions de clients operatius i 1.500 milions d'operacions** durant el 2008



# 3

## Línies d'actuació...

**Seguretat en  
els sistemes**

**Divulgació als  
clients**

**Evolució  
contínua**



## Seguretat en els sistemes

1

línies d'actuació...

### Identificació i Control d'Accés

- Accés: **identificador i clau d'accés, eDNI**.
- Autorització d'operacions: amb **Targeta Línia Oberta** o dispositiu de seguretat portàtil que genera **claus d'un sol ús**.



### Control d'operacions

- Sistemes intel·ligents de **monitorització i control del frau**.
- **Alertes SMS** d'operacions Caixaprotect i personalitzades.
- **Certificació ISO 27001:2005** pel que fa a la protecció i seguretat als serveis Web.

### Confidencialitat i legalitat

- Xifrat de les comunicacions (**SSL v3**) entre el client i els servidors de "la Caixa".
- D'acord amb la legislació vigent en protecció de dades (**LOPD**) i protecció del client (**LSSI**).
- Test d'intrusió i auditories.

## Seguretat en els sistemes

1

línies d'actuació...

### Risc limitat

- **Control dels límits** de l'operativa. Cada client decideix els imports diaris, setmanals i mensuals màxims per tipus d'operativa.

### Seguretat Multicanal

- Sempre al dia: ús del mòbil
- La seguretat ha de ser homogènia i total per **tots els canals**, evitant punts febles.

### Sense rastre

- Ús de **cookies opcional** i sols per recordar característiques o preferències de navegació de sessions anteriors. Les cookies utilitzades per "la Caixa" no són invasives ni nocives, i no contenen dades de caràcter personal.



## Divulgació als clients: Tranquil·litat i control

2

línies d'actuació...

CaixaProtect®



*Pase lo que pase todo vuelve a su sitio*

*CaixaProtect, el servicio de "la Caixa" que protege tu dinero las 24 horas del día.*

Si tienes una tarjeta de "la Caixa" o utilizas Línea Abierta, ya estás protegido por CaixaProtect® porque "la Caixa" responde por ti.

Garanteix als clients de "la Caixa" la **protecció davant d'operacions fraudulentas** en els entorns de Línia Oberta, caixers automàtics i targetes.

**Alertes per SMS** per a major **control** de les operacions per part dels clients.

# Divulgació als clients: El racó de seguretat

2  
línies d'actuació...



- ✓ 10 regles bàsiques de seguretat
- ✓ Informació actualitzada sobre seguretat
- ✓ Comprovació online de l'equip
- ✓ Eines bàsiques d'ajuda

## Seguretat en el PC

- Utilitzar un **antivirus** i un **Firewall personal**
- Realitzar **còpies de seguretat**
- No instal·lar software de **fonts desconegudes**

## Gestió de claus

- **No escriure les claus** en paper ni documents de l'ordinador
- **Canviar** de claus periòdicament
- Escollir claus que siguin **difícils de deduir**
- Utilitzar **claus diferents** per entitats segures que per altres webs

## Protección de la navegación

- Utilitzar **versions actualitzades** de S.O. i navegadors
- No executar programes la descàrrega de les quals no s'hagi sol·licitat
- No proporcionar **dades personals** a webs no segures o no legals

## Virus

- Mantenir **actualitzat** el *software* antivirus
- **Verificar amb l'antivirus** els documents rebuts de l'exterior
- No obrir mails no sol·licitats o de origen dubtós

# Divulgació als clients

2  
línies d'actuació...

## Soluciones reales

Soluciones Reales

### Para tu tranquilidad

¿Quieres evitar sorpresas inesperadas? ¿Quieres vivir más tranquilo? "la Caixa" te ofrece diferentes soluciones a medida de tus necesidades, con las que puedes estar tranquilo:

**Para tu tranquilidad**

CaixaProtect® Seguros Compra segura

Con el servicio **CaixaProtect®** estarás protegido contra el fraude o el robo ya que no asumirás ninguna responsabilidad ni gasto en caso de uso fraudulento de tus tarjetas o de Línea Abierta.

**Si tienes una tarjeta de "la Caixa" o utilizas Línea Abierta, estarás protegido por CaixaProtect®, porque "la Caixa" responde por ti**

Ver video >>

Soluciones Reales

### Para tu tranquilidad

¿Quieres evitar sorpresas inesperadas? ¿Quieres vivir más tranquilo? "la Caixa" te ofrece diferentes soluciones a medida de tus necesidades, con las que puedes estar tranquilo:

**Para tu tranquilidad**

CaixaProtect® Seguros Compra segura

Con el servicio **CaixaProtect®** estarás protegido contra el fraude o el robo ya que no asumirás ninguna responsabilidad ni gasto en caso de uso fraudulento de tus tarjetas o de Línea Abierta.

**Si tienes una tarjeta de "la Caixa" o utilizas Línea Abierta, estarás protegido por CaixaProtect®, porque "la Caixa" responde por ti**

Ver video >>

Ver todas las soluciones que "la Caixa" pone a tu disposición

## Divulgació amb solucions reals i vídeos explicatius

Particulares > Seguridad > Cuidamos de tu seguridad

### Cuidamos de tu seguridad

> CaixaProtect® > 10 Reglas básicas > Phishing > Compra Seguro Por Internet Seguridad

¿Qué hace "la Caixa" por tí? ¿Qué puedes hacer tú?

Además, es la primera entidad que te ofrece un seguro antifraude: el servicio CaixaProtect.

## Consultes més freqüents

### Preguntes comuns

- Com sé que ningú ha utilitzat el meu compte de Línia Oberta?
- Puc limitar les operacions per Línia Oberta?
- Puc donar accés als meus comptes a algú sense que hi pugui operar?
- Algú vigila els meus comptes?

### Respostes

Comprovi al entrar la data i hora d'última connexió.

El client pot restringir el tipus d'operació i els canals disponibles per operar.

Es poden sol·licitar usuaris diferents per accedir als mateixos comptes amb **permisos diferents** (nivell consultiu, nivell operatiu, etc.).

Existeix una **monitorització contínua** dels accessos i un sistema **d'alertes por subscripció**.

## Evolució contínua

  
*línies d'actuació...*

### Amenaces

- Enginyeria social (Phising)
- Troians
- Man-In-The-Middle

### Solucions

- Nous teclats virtuals
- Enviament de claus d'un sol ús per SMS
- Claus d'un sol ús per signatura d'operacions (mòbil, dispositius...)
- eDNI: Identificació vs Autenticació
- Sistemes intel·ligents anti-frau en evolució contínua
- Biometria



# ***Gràcies***



***Imercadal@silk.es***  
***Direcció Ebanking***  
***Serveis Informàtics "la Caixa"***