

Este documento informa de las medidas de seguridad asociadas a la Banca Electrónica de ABANCA y que pueden afectar al uso que realizas de nuestros servicios.

1.- Cómo acceder y mecanismos de seguridad asociados

Para acceder a Banca Electrónica sólo tienes que introducir tu número de tarjeta/usuario y tu PIN. Adicionalmente, solicitándolo en el 981 910 522 o en cualquier oficina, podrás reforzar el acceso mediante una segunda clave de seguridad.

Por tu seguridad, tras tres fallos consecutivos en el acceso o un prologando periodo de inactividad (mayor de un año), tu contrato de Banca Electrónica quedará bloqueado. Para desbloquearlo puedes:

- Utilizar el enlace “¿Has olvidado o no funciona tu PIN?” disponible en la página de acceso, lo cual generará un nuevo PIN de acceso.
- Llamar al 981 910 522 para solicitar el desbloqueo del servicio.
- Acudir a cualquiera de nuestras oficinas a solicitar un nuevo PIN.

Por tu seguridad, tras 10 minutos sin realizar ninguna operación, se desconecta tu página de Banca Electrónica y para seguir utilizándola deberás volver a identificarte.

2.- Qué es necesario para realizar operaciones

La normativa europea “SecurePay” exige que la firma de operaciones de riesgo solicitadas desde Internet se realice mediante elementos de seguridad obtenidos por medios distintos a una página web, como puede ser un teléfono móvil o un dispositivo generador de claves (TOKEN).

En la Banca Electrónica de ABANCA, para cumplir con esta normativa te ofrecemos varios medios para obtener las claves necesarias para la firma de operaciones:

- Instala la Banca Móvil en tu Smartphone, donde recibirás y podrás generar claves de un solo uso (**opción recomendada** para clientes particulares).
- Te enviamos un SMS a tu móvil con una clave para realizar cada operación.
- En caso de que no dispongas de móvil, solicita un dispositivo TOKEN en cualquiera de nuestras oficinas.

Recuerda que si no dispones del medio para recibir las claves de refuerzo de seguridad, sólo podrás realizar consultas desde tu Banca Electrónica.

3.- Cómo limitar el uso de banca electrónica

Puedes limitar el uso de tu banca electrónica para que no se puedan realizar movimientos de fondos. Para ello, solicítalo:

- Por teléfono 981 910 522 (de lunes a viernes de 8:00 a 22:00 horas, excepto festivos).
- Cualquier [oficina de ABANCA](#).

Por tu seguridad, para cambiar un contrato consultivo a operativo debes solicitarlo en cualquier [oficina de ABANCA](#).

4.- Cómo contactaremos contigo

Contactaremos contigo por teléfono o correo electrónico para informarte de algún posible problema o verificar la autenticidad de alguna de tus operaciones.

ABANCA nunca te solicitará datos confidenciales ni claves para firma de operaciones por correo electrónico.

No respondas a correos electrónicos en los que te soliciten claves de Banca Electrónica o de tus tarjetas financieras. Si recibes algún correo electrónico en este sentido, alguien podría querer engañarte, por lo que te agradecemos nos lo envíes a bancadistancia@abanca.com, con el objetivo de analizar su procedencia y evitar posibles fraudes

5.- Recomendaciones de seguridad para la Banca Electrónica

Nuestra Banca Electrónica es una de las más seguras del mundo, pero siempre puede haber quien intente engañarte. Para evitarlo te damos estos [consejos](#):

- Nunca des tu contraseña completa por teléfono ni por cualquier otro canal

Las claves que te entregamos son personales y debes asegurarte de que nadie más las conoce. Si tienes dudas, cámbialas de forma inmediata.

- Escribe tú mismo la dirección de la web

Escribe la dirección de ABANCA directamente en la barra de tu navegador: <https://bancaelectronica.abanca.com>. No accedas nunca a la banca electrónica través de enlaces que aparezcan en correos electrónicos ni en otras webs.

ABANCA nunca te va a escribir correos desde los que tengas que acceder a la web de Banca Electrónica. Así que si alguien lo hace, no somos nosotros.

- Utiliza siempre una red segura

Accede siempre que puedas desde el ordenador de tu hogar o de tu trabajo, o sea, desde una red en la que puedas confiar y que solo uses tú o tu familia. Evita hacerlo desde cibercafés u otros ordenadores públicos.

- Al terminar, cierra tu sesión

Cuando hayas acabado de hacer tus gestiones bancarias en la web de banca electrónica, cierra la sesión antes de cerrar la pestaña de tu navegador. Cerrar la sesión es desconectarte como usuario/a. Si no lo haces, alguien que utilizase el mismo ordenador después que tú puede acceder a la banca electrónica con tus contraseñas.

Además, para evitar estos despistes, nuestra web de banca electrónica se desconecta automáticamente si ve que llevas unos minutos sin hacer nada.

- Actualiza tu navegador de vez en cuando

Mantén actualizado tu navegador para que éste incorpore las últimas mejoras de seguridad. Para hacerlo, visita la web de tu navegador y descarga las últimas versiones. Es rápido y tu experiencia de internet mejorará mucho.

- Mantén tu ordenador libre de virus

Conserva tu ordenador limpio y sano usando un software antivirus. Evita también navegar por zonas de la web poco seguras, como páginas de las que no conozcas quien es el autor, o este no te ofrezca seguridad.

- Contáctanos en caso de duda

Si tienes alguna duda sobre una web que parece de ABANCA, o si al acceder te solicitan más claves de las habituales, por favor, llámanos al 981 910 522. Más vale una consulta a tiempo que tener que lamentar.

6.- Cómo puedes resolver tus dudas

En <https://www.abanca.com/es/ayuda/> dispones de las respuestas a las preguntas que recibimos con mayor frecuencia, si no encuentras respuesta podrás contactar con nosotros desde esa página de ayuda.

Además, puedes dirigirte a nosotros a través de:

- Por escrito desde este [formulario](#).
- Por teléfono **981 910 522** (de lunes a viernes de 8:00 a 22:00 horas, excepto festivos).
- Cualquier [oficina de ABANCA](#).