

## **Fragen und Antworten zum Computercheck**

Die folgende Sammlung enthält typische Fragen und Antworten, wie sie häufig von Endkunden beim Einsatz des Computerchecks gestellt werden.

### **Was macht der Computercheck?**

Den Computercheck kann man sich am besten als eine Art Online-PC-TÜV für technische Laien vorstellen. Er erkennt vollautomatisch Sicherheitsprobleme von Computer und Browser, beschreibt die gefundenen Fehler und unterstützt den Kunden diese Lücken wieder zu schließen. Der Internet-Browser ist das Daten-Tor zum World Wide Web. Durch ihn müssen alle Informationen laufen. Das betrifft auch Videos, Musik und PDF-Dokumente. Stand in der Vergangenheit nur die Aktualität von Windows im Vordergrund, so ist heute der Browser (und mit ihm all seine Plugins und Multimedia-Anwendungen) die größte Schwachstelle am heimischen Computer. Fast alle Drive-by-Angriffe von Trojanern laufen heute über Browser-Plugins oder Multimediaformate. Auch Schadsoftware, die per E-Mail verteilt wird, ist auf veraltete Programm- oder Mediakomponenten angewiesen. Betroffen sind alle großen Hersteller von Media-Plugins wie Apple (Quicktime), Microsoft (Silverlight) und Adobe (Flash, PDF). Leider wissen die meisten Kunden nicht, welche Erweiterungen in ihrem Browser installiert sind und können die Gefahr daher auch nicht erkennen. Hier hilft ein individueller Check, der die Risiken am eigenen Computer und dem privaten Mobil-Gerät aufdeckt und so den Endkunden für das Thema Sicherheit von iPhone bis PC sensibilisiert.

### **Ersetzt der Computercheck eine Firewall und ein Antivirenprogramm?**

Der Computercheck testet den Computer und den Browser auf bekannte Sicherheitslücken und veraltete Programme. Weil der Test sehr schnell geht, können natürlich nicht alle Sicherheitslücken kontrolliert werden. Der Check beschränkt sich daher auf wesentliche Lücken, die man technisch sicher von außen erkennen kann. Der Computercheck ist somit kein Ersatz für einen Virens scanner oder eine Firewall.

### **Was bedeutet die grüne Ampel?**

Die grüne Ampel besagt, dass alle Prüfpunkte vom Computercheck erfolgreich durchlaufen wurden. Das sind derzeit etwa 30-40 Einzelprüfungen auf unterschiedlichste Sicherheitslücken. Grün bedeutet hierbei nicht, dass nie wieder etwas passiert oder der Computer unter keinen Umständen mehr angreifbar ist. Das wird dem Nutzer auch in dem Text unter dem grünen Prüfergebnis deutlich kommuniziert und ist in den Nutzungsbedingungen ausdrücklich so formuliert. Die Nutzungsbedingungen sind in dieser Form juristisch geprüft und lassen

keine Schadensersatzansprüche zu. Man kann sich das ein bisschen wie ein „grünes TÜV Siegel“ am Auto vorstellen. Es bestätigt die korrekte Durchführung der einzelnen „TÜV-Prüfungen“, das ist aber keine Garantie, dass man nie wieder einen Verkehrsunfall haben wird.

### **Habe ich durch Computercheck-Nutzer mehr Supportaufwände?**

Nein. Die meisten Banken, die den Computercheck einsetzen, berichten eher Gegenteiliges. Typische Supportanfragen bei Darstellungsproblemen im Web gehen meist auf mangelnde Softwareaktualisierungen zurück und werden vom Computercheck zielsicher erkannt. Darüber hinaus wird dem Nutzer bei der Durchführung der Updates und der Aktualisierung seiner Softwarekomponenten geholfen. So spart der Computercheck mehr Supportaufwände ein, als dass er welche erzeugt. Selbst bei komplizierten individuellen technischen Fragen bietet er eine Hotline für Endkunden an, mit deren Hilfe sich auch knifflige technische Probleme lösen lassen.

### **Kann ich mit dem Computercheck Phishing bekämpfen?**

Die meisten Trojaner verbreiten sich heute über Schwachstellen in den Multimedia-Anwendungen von Browser und Betriebssystem. Der Computercheck erkennt solche Lücken und hilft dem Kunden diese wieder zu schließen. Bei Banken, die das Produkt bereits länger einsetzen, lässt sich eindeutig ein Rückgang der Fehlerquote bei allen Privatkunden Computern um 50 % nachweisen. Logischerweise bedeutet ein Rückgang der Fehlerquote auch weniger Trojaner-Angriffe und daher am Ende weniger Phishing. Um hier kurzfristig erfolgreich zu sein ist es wichtig eine Einführungskampagne für das Produkt zu machen, damit möglichst viele Kunden den Computercheck kennen lernen. Am einfachsten geht das mit einem Hinweis vor dem Login zum Online-Banking.

### **Kann mir der Computercheck bei der Umsetzung der MaSi-Regeln helfen?**

Der Computercheck ist fest in den Internetauftritt der Bank eingebunden und unterstützt dort bereits vorhandene Sicherheitshinweise um eine neue, aktive Komponente. Der Check analysiert ganz individuell die persönlichen Sicherheitsdefizite bei jedem einzelnen Kunden. So unterstützt er Sie als Bank bei der Umsetzung der Mindestanforderungen an die Sicherheit von Internetzahlungen (MaSI). Diese fordern, dass Banken ihren Kunden künftig zentral „Unterstützung und Orientierung bei der sicheren Nutzung der Internetzahlungsdienste“ anbieten sollen. Der Computercheck setzt keine weiteren technischen Kenntnisse voraus, er muss nicht installiert oder konfiguriert werden, sondern startet einfach auf Knopfdruck. Gerade für technische Laien ist der Computercheck dadurch eine sehr große Hilfe und bietet für die Bank ein einfaches Instrument, um der von der Regulatorik geforderten Unterstützungspflicht beim Thema Sicherheit fachlich nachzukommen.

### **Kann ich meine Supportkosten mit Hilfe des Computerchecks reduzieren?**

Fast die Hälfte aller Kundenanfragen bezüglich Störungen oder Mängeln des Internetauftritts oder des Bankings gehen auf Aktualisierungsprobleme der Kunden-Computer zurück. Statt hier jeden Einzelfall aufwändig zu beraten, sind viele Banken dazu übergegangen den Computercheck aktiv als Supportinstrument zu nutzen. Der Kunde wird gebeten „erst einmal den Check zu machen“ und dafür zu sorgen, dass „die Ampel wieder grün zeigt“. Danach kann er sich gegebenenfalls wieder melden. Die Erfahrung lehrt, dass sich ein Großteil dieser Anfragen durch den Verweis auf die wichtige Aktualisierung im Computercheck ohne Aufwand für die Bank klären lässt, denn aktuelle Softwarekomponenten bedeuten automatisch weniger Probleme mit der Seitendarstellung.

### **Funktioniert der Computercheck mit jedem Browser?**

Ja, der Computercheck funktioniert mit jedem Browser. Auf bekannte Sicherheitsprobleme hin kontrolliert er allerdings nur die Browser Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari und Opera.

### **Was ist ein Plugin?**

Plugins sind kleine Zusatzprogramme innerhalb des Internet-Browsers. Sie können Filme und Musik abspielen oder besondere Funktionen ermöglichen und sind zur Darstellung mancher Internetseiten notwendig. Typische Beispiele für Plugins sind Adobe Flash, Microsoft Silverlight oder das Java-Plug-in.

### **Warum soll man Programme und Plug-ins aktualisieren?**

Programme und Plug-ins können fehlerhaft sein und damit Sicherheitslücken aufweisen. Solche Sicherheitslücken erweisen sich heutzutage als Haupteinfallstore für Computerkriminelle. In besonders schlimmen Fällen reicht der Besuch einer manipulierten Internetseite aus, um angegriffen zu werden. Solche Sicherheitslücken werden von den Programm-Herstellern immer wieder durch Aktualisierungen behoben. Deswegen ist es wichtig, Programme grundsätzlich auf dem neuesten Stand zu halten und alle Aktualisierungen zeitnah durchzuführen. Dies gilt insbesondere für Windows, für den Browser und die wichtigsten Plugins.

### **Warum wird nach der Aktualisierung immer noch ein Fehler angezeigt?**

Es kommt gelegentlich vor, dass nach einer Installation der Browser oder aber auch der ganze Computer neu gestartet werden muss, bevor die Aktualisierung wirklich wirksam ist. Am besten Sie starten den Computer einmal neu und wiederholen den Computercheck, dann sollte alles wieder auf grün stehen.

### **Warum ist ein veralteter Flash Player eine Sicherheitslücke?**

Der Flash-Player kann nicht nur Videos abspielen, sondern auch Anweisungen aus dem Internet auswerten und auf dem eigenen Computer ausführen. So kann ein vermeintlich harmloses Video ganz schnell zu einer Hintertür für Internet-Kriminelle werden. Das geht umso leichter, je älter der verwendete Flash-Player ist. Gerade veraltete Versionen haben oft längst bekannte Sicherheitslücken, die Kriminelle für ihren Angriff verwenden können.

### **Warum soll ich Java immer auf dem neuesten Stand halten?**

Java ist ein sehr mächtiges Plugin für den Browser. Java kann nicht nur Seiten darstellen, sondern auch Anweisungen aus dem Internet auswerten und auf dem eigenen Computer ausführen. Aus diesem Grund haben sich viele Internet-Kriminelle auf das Angreifen von Computern über Java-Funktionen spezialisiert. Denn oft verfügen alte Versionen über längst bekannte Sicherheitslücken, die diese Kriminellen für ihren Angriff verwenden können.

### **Mein Silverlight ist veraltet. Stellt das eine Sicherheitslücke dar?**

Ja, auf jeden Fall. Veraltete Software ist generell ein Sicherheitsproblem, denn die meisten Aktualisierungen erfolgen aufgrund von Programmierfehlern. Nur wer seine Software regelmäßig aktualisiert, kann auch all diese kleinen Fehler und Sicherheitslücken beseitigen. Natürlich gibt es manchmal Aktualisierungen, die nur der Schönheit des Programms, nicht jedoch seinen Sicherheitsfunktionen dienen. Dies ist allerdings die Ausnahme. Daher gilt: Wenn es eine neue Version gibt, sofort installieren!

### **Warum sind veraltete Plugins und Programme immer eine Sicherheitslücke?**

Plugins wie Quicktime, Java, der Adobe Flash-Player oder Microsoft Silverlight sind mächtige und komplexe Programme. Sie können nicht nur Filme und Musik abspielen, sondern auch Anweisungen aus dem Internet auswerten und auf dem eigenen Computer ausführen. Aus diesem Grund haben sich viele Internet-Kriminelle auf das Angreifen von Computern über Plugins spezialisiert. Sie nutzen dafür Sicherheitslücken, die sich durch Fehler in den Plugins ergeben. In besonders schlimmen Fällen reicht bereits der Besuch einer manipulierten Internetseite aus, um angegriffen zu werden und einen Schaden zu erleiden. Neue Versionen der Plugins schließen in der Regel bekannte Sicherheitslücken und Fehler. Wer seine Plugins und Programme also regelmäßig aktualisiert, der beseitigt damit potentielle Sicherheitslücken und Angriffspunkte. Daher gilt: Führen Sie Aktualisierungen immer zeitnah durch!

### **Testet der Computercheck auch Mac?**

Ja, der Computercheck testet auch Apple Macintosh Computer. Er erkennt veraltete Safari-Browser und veraltete Plugins in diesem Browser. Wie man seinen Mac am besten aktualisiert finden Sie im Bereich Tipps.

### **Testet der Computercheck auch Linux?**

Ja, der Computercheck testet auch Linux PCs. Er erkennt veralteter Browser und veraltete Plugins in diesem Browser. Wie man sein Ubuntu-Linux am besten aktualisiert, finden Sie im Bereich Tipps.

### **Mein Programm lässt sich nicht aktualisieren...**

Es kann manchmal vorkommen, dass sich eine neue Version nicht über die alte „drüber installieren“ lässt. Ist dies der Fall sollten Sie zunächst die alte Version komplett deinstallieren, anschließend den Computer einmal neustarten und erst dann die neue Version des Programms installieren.

### **Kann der Computercheck auf meine Daten zugreifen?**

Der Computercheck schaut nur von außen auf Ihren Computer, so wie es jedem anderen besuchten Webserver auch möglich ist (spiegel.de, google.de, amazon.de, bahn.de, ...). Es werden keine personenbezogenen Daten verarbeitet und deswegen in Bezug auf die DSGVO unkritisch. Der Computercheck verändert auf Ihrem Computer keine Daten.