

Banking-Browser

Onlinebanking direkt

Gehärtete Banking-Browser, wie VR-Protect, bieten dem Kunden auf dem PC den gleichen Komfort wie die Webseite der Bank, sind aber vollkommen immun gegen Schädlinge. VR-Protect schützt effektiv vor Angriffen und die Bank kann so weitere Kunden für ihre Onlineangebote gewinnen. Ein Praxisbericht der Volksbank Greven zeigt wie.

Olaf Jacobsen und Andrew Termöllen

Onlinebanking ist ein unverzichtbarer Vertriebskanal für die Banken. Anfang des Jahres 2020 waren von fast 28 Millionen Konten bei Volksbanken und Raiffeisenbanken mehr als 19 Millionen Onlinekonten. Über sechs Milliarden Transaktionen werden jährlich online abgewickelt.

Zurzeit steht vor allem das mobile App-Banking im strategischen Fokus, dennoch werden die meisten Onlinebuchungen nach wie vor am Arbeitsplatz-PC durchgeführt. Das Web-Banking am PC bietet alle Onlinedienstleistungen der Bank. Zusätzlich sind hier oft Angebote von Verbundunternehmen integriert. Am PC können mehrere Konten und viele Buchungen übersichtlich und effizient verwaltet werden. Profis verwenden hierzu spezielle Finanzsoftware, die sich nahtlos in ihre Buchführungs- und Steuersoftware integriert.

Risiko Browser-Banking

Für Privatanwender lohnt sich der Aufwand von Finanzsoftware meist nicht und so nutzen Privatkunden in der Regel Internetbrowser für das Onlinebanking mit ihrer Bank. An dieser Stelle setzen Betrüger an. Sie schleusen über kompromittierte Webseiten oder über E-Mail-Dateianhänge Schadsoftware auf den PC des Kunden. Sie kann dessen Zugangsdaten stehlen oder sich im Browser einnisten und Transaktionen zugunsten der Betrüger manipulieren.

Moderne Sicherheitsverfahren, wie Smart-TAN Photo oder SecureGo zeigen vor jeder Transaktion die auszuführenden Daten zur Sicherheit nochmal an, trotzdem entgeht oft vielen Kunden eine Manipulation durch Schadsoftware. Durch solchen Onlinebetrug gehen den Banken jedes Jahr viele Millionen Euro verloren. Allein aufgrund des theoretischen Risikos oder des technischen Aufwands lehnt fast jeder dritte Kunde Onlinebanking immer noch ab und diese Kunden sind auf dem Onlinekanal für die Bank und ihre Angebote nicht erreichbar.

An dieser Stelle setzen Banking-Browser wie VR-Protect an, die speziell für das sichere Aufrufen des Onlinebankings optimiert sind. Er funktioniert wie ein normaler Browser. Einziger Unterschied: Es können nur die verschlüsselten Internetseiten der jeweiligen Bank aufgerufen werden. Eine komplizierte Installation oder Updates sind dafür nicht erforderlich. Der Kunde kopiert sich die kleine Startdatei an eine beliebige Stelle und ruft damit den Banking-Browser auf, der ihn direkt mit seiner Bank verbindet.

Danach surft der Kunde auf der Webseite seiner Bank in einem geschlossenen Bereich, in den man von außen nicht eindringen kann, geschützt vor Datendiebstahl, Phishing oder gefälschten Websites. Fremde Webseiten und Anwendungen im Internet werden nicht angezeigt. Egal, ob die Sicherheitseinstellungen auf PC oder Mac auf dem neuesten Stand sind, im Banking-Browser VR-Protect ist der Kunde vor Schadsoftware geschützt. Damit er seine Sicherheitseinstellungen im Blick behält, liefert die Firma Coronic der genossenschaftlichen FinanzGruppe den VR-ComputerCheck.

Dr. Olaf Jacobsen ist Referent des BVR für Onlinebanking und Sicherheit im Zahlungsverkehr.

E-Mail: o.jacobsen@bvr.de

Andrew Termöllen ist Teamleiter für Zahlungssysteme bei der Volksbank Greven eG.

E-Mail: andrew.termoellen@volksbank-greven.de



Seit mittlerweile zehn Jahren gibt es den sicheren VR-Protect-Browser. Er wurde als „digitaler Wachhund“ bei den Kunden der Volksbank Greven platziert. Heute wird er bei über 150 Volksbanken und Raiffeisenbanken eingesetzt. Die Kernfunktion war dabei stets sicheres Banking – auch auf unsicheren Systemen.

Das ist für die Volksbank Greven und ihre Kunden der entscheidende Vorteil. Überall dort, wo Privatpersonen Teil eines Onlinegeschäftsprozesses sind, bilden ihre Computer das schwächste Glied der Sicherheitskette. Die europäischen Sicherheitsbehörden gehen davon aus, dass bis zu 20 Prozent aller Computersysteme in privaten Haushalten infiziert sein könnten.

Genau auf diesem Auge ist klassische Sicherheitssoftware blind. Sie will den Computer vor einem äußeren Feind schützen, was dann scheitert, wenn der Virus schon da ist. Ein Sicherheitsproblem übr-

gens, dass fast eine Milliarde Menschen auf der Welt miteinander teilen. An dieser Stelle kommt der „digitale Wachhund“ ins Spiel. Der sichere Bank-Browser ist darauf spezialisiert, Onlinegeschäftprozesse zu schützen, selbst wenn der Computer bereits infiziert ist.

Die Sicherheitssoftware ist in der Lage, Anwendungen auf infizierten Geräten gegen alle Schädlinge abzuschirmen. So lassen sich Dokumente sicher tauschen, Überweisungen sicher durchführen und Daten sicher teilen. Ein Thema, das für Banken besonders wichtig ist, denn allein in Deutschland werden über die PCs und Laptops von Privatpersonen täglich Millionenbeträge überwiesen.

Fehlverhalten im Visier

Dabei erstreckt sich die Sicherheit auf zwei Bereiche. Zum einen technisch darauf, dass die Onlineüberweisung sicher bleibt, auch wenn der Computer bereits kompromittiert ist. Zum anderen dar-

auf, dass der Bankkunde sich nicht durch Fehlverhalten im Browser selbst schädigt. Die meisten Phishingangriffe beruhen heute auf Social Engineering und lassen sich am besten mit dem Begriff Trickbetrug umschreiben.

Dem Kunden wird eine manipulierte Internetseite vorgegaukelt, eine Überweisung gezeigt, die es nie gegeben hat oder eine Nachricht des Kundenberaters, die nicht existiert. Solche Trickbetrügereien können in einem gehärteten Browser nicht angezeigt, nicht dargestellt, also auch nicht erfolgreich umgesetzt werden. Sicherheit bedeutet in diesem Sinne also immer auch, den Kunden vor seinem eignen Fehlverhalten zu schützen.

Der VR-Protect-Browser war stets etwas für sicherheitsbewusste Onlinekunden. Noch interessanter als Zielgruppe sind jedoch die bisherigen Offlinekunden. Sie sind nicht unbedingt Internetverweigerer oder Technologiegegner. Sie

wissen sehr gut, dass Onlinebanking viel bequemer, schneller und einfacher ist. Sie haben aber Angst beim Onlinebanking bestohlen zu werden. Sie sind sozusagen „Offline-wider Willen“.

Laut einer aktuellen Studie der Initiative G21 geben 75 Prozent der Offlinekunden von Banken an, dass sie aus Sicherheitsbedenken kein Onlinebanking nutzen. Genau das sind die Kunden, die die Volksbank Greven ins Visier genommen hat. Diese Kunden überweisen ihr Geld immer noch, indem sie Überweisungsbelege bei ihrer Filiale abgeben. Sie benutzen eventuell noch die SB-Überweisungsterminals, aber meiden strikt das Onlinebanking.

Typische „Offline-wider Willen“ fahren mit viel Aufwand extra zur Bankfiliale, nur um eine belegte Überweisung abzugeben. Für sie ist ein sicherer Banking-Browser wichtig, denn so sparen sie Zeit, Stress, Benzin- und Parkgebühren. Diese Kunden machen in vielen Banken ein Drittel der Kundschaft aus. Sie nutzen weder das Onlinebanking noch andere webbasierte Angebote. Damit sind sie als Kunden für das neue digitale Ökosystem der Bank verloren, weil sie sich nicht sicher fühlen.

Die Volksbank Greven bietet dieser Kundengruppe einen interessanten Vorteil. Wenn sich ein „Offline-wider Willen“ verpflichtet, VR-Protect zu nutzen, verpflichtet sich die Bank im Gegenzug, dass der Kunde gegen Onlinebankingschäden abgesichert ist. Dafür wurde ein spezielles Kontomodell inklusive dem „digitalen Wachhund“ entwickelt. Ein Vertrag auf Gegenseitigkeit, der das Bedürfnis des Kunden nach Sicherheit erfüllt und ihm gleichzeitig die Mühe mit den papierhaften Überweisungsbelegen nimmt.

Für die Bank entsteht so ein neuer Onlinekunde, die Onlinequote erhöht sich, Zufriedenheit und Kundenbindung nehmen zu. Ein weiterer angenehmer Nebeneffekt: die Verarbeitung von Überweisungsbelegen, die die Volksbank Greven pro Kunde etwa 50 Euro pro Jahr kostet, wird reduziert – ein zusätzlicher Einspareffekt.

Sicherheit gewährleistet

Waren Banking-Browser bisher nur für die Banking-Webseiten einer bestimmten Bank geeignet, verlangt man heute vom kompletten Banking-Angebot wesentlich mehr wie den sicheren Zugriff auf Depot, Versicherungen oder Bausparkassen. Mit VR-Protect ist es nun auch möglich, sich frei auf allen Seiten der genossenschaftlichen FinanzGruppe zu bewegen.

So lassen sich Kundenreisen komplett in VR-Protect durchführen, auch wenn diese zu Dienstleistungen wie easyCredit oder der R+V führen. Viele Häuser haben ihr Sortengeschäft mit ausländischen Währungen an die Reisebank ausgegliedert, nutzen den Kontomodellfinder externer Partner oder binden Servicemodule anderer Dienstleister in ihre eigene Internetseite ein. Ebenso die neue Vertriebsplattform, die Onlineterminvergabe und andere Sonderfunktionen, die innerhalb der FinanzGruppe regelmäßig eingesetzt werden.

VR-Protect unterstützt auch Multibanking, also die Möglichkeit, Konten bei verschiedenen genossenschaftlichen Banken im selben Browser zu führen. Deutlich sichtbare Browser-Tabs erscheinen bei Bankseiten grün, um ihn klar von einem Standardbrowser zu unterscheiden.

Die Volksbank Greven geht davon aus, dass sich die Onlinequote durch die Einführung des Tools in den vergangenen Jahren um 10

bis 20 Prozent erhöht hat, was rechnerisch bei 10.000 Onlinebankingkunden ein Einsparpotenzial im sechsstelligen Bereich pro Jahr ergibt. Im September 2020 fusioniert die Volksbank Greven mit der Vereinigten Volksbank Münster und der VR-Bank Kreis Steinfurt zur Volksbank Münsterland Nord. Diese zählt dann mit einer Bilanzsumme von 6,6 Milliarden Euro und mehr als 100.000 Onlinebanking-Kunden zu den acht größten Volksbanken in Deutschland.

Auch die neue Volksbank Münsterland Nord hat sich für die Nutzung des Browsers entschieden. Somit geht für den neuen „digitalen Wachhund“ die Reise weiter und er wird auch im Jahr 2020 zum festen Bestandteil der zukünftigen Kontomodelle in Münsterland Nord.

Geschäftskundenportal absichern

Die neue Vertriebsplattform und viele andere Portale setzen ein starkes Zeichen in Richtung Onlineverfügbarkeit. Alle Prozesse, Kontomodelle, Kundenreisen und selbst das Banking für Geschäftskunden wird künftig online abgewickelt. Das ist eine kommunikative Herausforderung, denn die Webstrategie darf auf keinen Fall dazu führen, dass die Zahl der Phishingfälle bei Geschäftskunden steigt – mit weit höheren Schadenssummen.

Hier kann VR-Protect helfen. Da er das gesamte Angebot der FinanzGruppe inklusive der neuen Vertriebsplattform umschließt, bietet er den Schutzschild, innerhalb dessen sich auch Geschäftskunden mit ihren Finanzgeschäften sicher bewegen können. Bei der Volksbank Greven hat es seit seiner Einführung vor zehn Jahren mit VR-Protect keinen einzigen Phishingfall gegeben. 