

# Fragen und Antworten zum PROTECT Browser



Stand 07/2020

## Stimmen zu PROTECT

PROTECT ist ein gehärteter Browser. Man kann sich PROTECT als eine Art Rundumschutz für alle Finanzgeschäfte in der genossenschaftlichen Finanzgruppe vorstellen. PROTECT kontrolliert Browser- und Windowsfunktionen sowie alle Seitenaufrufe und sorgt so dafür, dass man sich nur auf den guten, sicheren Seiten der Bank und der angeschlossenen Verbundpartner bewegen kann.

*„Mit dem gehärteten Browser PROTECT verfügen wir über ein echtes Alleinstellungsmerkmal in puncto Sicherheit im Online-Banking. Unseren Kunden ein absolut sicheres Online-Banking garantieren zu können, ist in der heutigen Zeit ein echter Mehrwert - und passt zu unserer Positionierung als Partner in allen finanziellen Angelegenheiten. Wir empfehlen unseren Kunden die Nutzung von PROTECT ausdrücklich!“* Bernd Schmidt, Vorstandssprecher der Kieler Volksbank eG

*„Als genossenschaftliches Institut liegt uns die Sicherheit unserer Mitglieder sehr am Herzen. Wir haben uns daher schon 2013 für den gehärteten Browser der Firma CORONIC entschieden. Ab April 2014 wird PROTECT in unserem Online-Kontomodell als feste Größe mit Zertifikat verankert.“* Andrew Termöllen, Teamleiter Zahlungssysteme, Volksbank Münsterland Nord eG

*„Wir setzen den gehärteten PROTECT Browser der Firma CORONIC seit eineinhalb Jahren bei unseren Mitarbeitern und Kunden erfolgreich ein. Das Produkt hat zu äußerst positiven Reaktionen bei allen unseren Kunden geführt und ist inzwischen zu einem unverzichtbaren Bestandteil unserer hausinternen Sicherheitsstrategie beim Online-Banking geworden.“* Hans-Jürgen Koch, Abteilungsleiter Betreuungsunterstützung, Volksbank Lüneburger Heide eG, Winsen.

Erklär-Video zum Produkt: [www.coronic.de/protect#video](http://www.coronic.de/protect#video)

### Liste der Fragen

- Was ist neu am neuen PROTECT? (neu)
- Wie kann ich PROTECT an meine Endkunden verteilen?
- Wie kann ich PROTECT bewerben?
- Was ist PROTECT?
- Warum ist PROTECT sicherer als ein normaler Browser?
- Warum ist ein normaler Browser nicht sicher?
- Kann man PROTECT auf einem verseuchten Computer einsetzen?
- Unterstützt PROTECT die neuen Portale der Fiducia & GAD (neu)
- Unterstützt PROTECT die Nutzung der Reisebank-Seiten? (neu)
- Unterstützt PROTECT die Kontoauswahlmodule externer Partner? (neu)
- Gibt es NPP Unterstützung für PROTECT? (neu)
- Wie funktioniert der 2nd Level Support? (neu)
- Wie funktioniert der 1st Level Support? (neu)
- Was ist mein erster Schritt zur Einführung von PROTECT?
- Wie nutzen andere Banken PROTECT?
- Welche Betriebssysteme unterstützt PROTECT?
- Muss PROTECT installiert werden?
- Wie funktionieren Updates bei PROTECT?
- Wo kann ich PROTECT herunterladen?
- Kann ich erkennen, welcher Kunde mit PROTECT Online-Banking gemacht hat? (neu)
- Was kostet PROTECT? (neu)
- Warum ist PROTECT „so teuer“?
- Warum kostet das Rollout der neuen Programmversion 990 Euro? (neu)
- Wo findet man in Agree21 die Zahl der aktiven Online-Banking Kunden? (neu)
- Wie wird PROTECT wieder deinstalliert? (neu)
- Wird eine Schulung oder ein Handbuch für die Nutzung von PROTECT benötigt?
- Wie lässt sich PROTECT auf dem Bank-PC nutzen? (neu)

### Was ist neu am neuen PROTECT?

PROTECT war bisher ein reiner Online-Banking-Browser. Wer sicher Geld überweisen wollte nahm PROTECT. Wenn man sich sonst auf den Seiten der Bank oder den Internetseiten der Partnerunternehmen bewegen wollte, musste man einen konventionellen Browser nutzen. Seit Ende 2020 ist eine neue Produktversion verfügbar, mit der man sich frei auf allen Seiten der gesamten Finanzgruppe bewegen kann. Heute lassen sich alle Kundenreisen komplett in PROTECT darstellen, auch wenn diese bei der Bausparkasse oder der Versicherung enden. Diese neue Freiheit bezieht auch Dienstleister der Finanzgruppe mit ein. So haben viele Banken ihr Sortengeschäft mit ausländischen Währungen an die Reisebank ausgegliedert, nutzen den Kontomodellfinder eines externen Partners oder binden Servicemodule anderer Finanzdienstleister in ihre eigene Internetseite ein. Der neue PROTECT spannt seinen Sicher-

heitsschirm über all diese Internetseiten auf und erlaubt so sicherere Finanzgeschäfte in der gesamten Finanzgruppe.

### **Wie kann ich PROTECT an meine Endkunden verteilen?**

Die Verteilung kann per Download oder über ein Speichermedium erfolgen, z. B.

- > Aus einem passwortgeschützten Kunden- oder Mitgliederbereich
- > Direkt aus dem Online-Banking-Postkorb
- > Download im Online-Banking aus dem Aktionskanal rechts auf der Seite
- > Offener Download von Homepage der Bank
- > Verteilung per CD oder USB-Stick

### **Wie kann ich PROTECT bewerben?**

Bilder, Teaser, Banner finden Sie unter: [www.coronic.de/vrinfos](http://www.coronic.de/vrinfos). Bei individuellen Bildwünschen sprechen Sie uns gerne an. CORONIC stellt auf dieser Website auch Werbetexte, Mitarbeiterinformationen, FAQs und weitere Textvorlagen bereit.

### **Was ist PROTECT?**

PROTECT ist ein so genannter gehärteter Browser. Er verhindert, dass Trojaner und andere Schadprogramme in das Online-Banking eingreifen und Geld klauen. Das Programm besteht aus einer circa 10 MB großen EXE-Datei. Diese Datei kann einfach auf den Desktop kopiert werden und ist sofort per Doppelklick lauffähig. PROTECT muss nicht installiert werden, benötigt keinerlei Konfiguration und keine Administratorrechte. PROTECT kann auch auf einem bereits durch Viren und Trojaner verseuchten PC eingesetzt werden und sorgt trotzdem für sichereres Online-Banking.

### **Warum ist PROTECT sicherer als ein normaler Browser?**

Viele Trojaner greifen nicht mehr das Banking-Verfahren, sondern den Banking-Nutzer an. Durch gefälschte Einblendungen im Browser (z. B. Rücküberweisungs-Trojaner) und Social-Engineering wird der Nutzer manipuliert. Wird der Zugriff der Trojaner auf den Internetbrowser verhindert, können alle dahinter ablaufenden Online-Geschäftsprozesse nicht mehr manipuliert werden. PROTECT übernimmt genau diesen Schutz des Internetbrowsers. PROTECT kontrolliert Browser-, Netzwerk- und Windowsfunktionen sowie alle Seitenaufrufe und sorgt so dafür, dass man sich nur auf den guten Seiten der Bank bewegen kann. Die Sicherheit ist auch bei neuen Trojaner-Generationen gegeben, da alle Schädlingfunktionen im Browser durch geprüfte Anti-Hooking- und Anti-Cracking-Mechanismen unterdrückt werden.

### **Warum ist ein normaler Browser nicht sicher?**

Die Aufgabe eines Browsers ist es, jede Internetseite anzuzeigen und jedes Video abzuspielen. Damit ist ein Browser das genaue Gegenteil einer sicheren Software, denn er erlaubt alles. Die Angriffsmethoden von Viren- und Trojaner-Herstellern basieren daher technisch immer auf der Manipulation von Browserfunktionen. So werden HTML-Seiten im Browser verändert und der Nutzer mit gefälschten Einblendungen getäuscht. Moderne Banking-Trojaner haben sich daher schon vor Jahren auf die Manipulation der Banking-Seiten im Browser spezialisiert. Mit gefälschten Überweisungen, vermeintlichen Gerätetests oder vorgetäuschten Retourenaufträge klauen diese Schädlinge das Geld des unbedarften Kunden, indem sie die Darstellung im Browser manipulieren. Eine moderne Sicherheitskonzeption muss daher direkt beim Browser ansetzen. Wird der Zugriff der Trojaner auf den Internetbrowser verhindert, können alle dahinter ablaufenden Online-Geschäftsprozesse (z. B. Banking) nicht mehr manipuliert werden.

### **Kann man PROTECT auf einem verseuchten Computer einsetzen?**

PROTECT kann auch auf einem bereits durch Viren und Trojaner verseuchten PC eingesetzt werden und sorgt trotzdem für sichereres Online-Banking als ein normaler Browser. Bei Kenntnis über einen verseuchten PC sollte darauf aber kein Online-Banking mehr gemacht, sondern Viren und Trojaner entfernt werden.

### **Unterstützt PROTECT die neuen Portale der Fiducia & GAD**

Ja, alle. Ganz grundsätzlich gilt: Alles was in einem normalen Browser funktioniert, funktioniert auch in PROTECT. Daher wird auch die neue Vertriebsplattform, Co-Browsing, Online-Terminvergabe, Online-Chat und das neue Webcenter unterstützt.

### **Unterstützt PROTECT die Nutzung der Reisebank-Seiten?**

Ja. Ganz grundsätzlich gilt: alle Seiten und Funktionen, die benötigt werden, um sich innerhalb der genossenschaftlichen Finanzgruppe zu bewegen und Produkte abzuschließen, werden unterstützt. Das bedeutet alle Kundenreisen können im PROTECT Browser zu Ende geführt werden, ganz egal ob sie bei e@syCredit, der R+V oder auf Seiten der Reisebank enden.

### **Unterstützt PROTECT die Kontoauswahlmodule externer Partner?**

Ja. Ganz grundsätzlich gilt: alle Seiten und Funktionen, die benötigt werden, um sich innerhalb der genossenschaftlichen Finanzgruppe zu bewegen und Produkte abzuschließen, werden unterstützt. Das bedeutet alle Kundenreisen können im PROTECT Browser zu Ende geführt werden, ganz egal ob sie bei e@syCredit, der R+V oder auf Seiten des Kontoauswahlmoduls einer Beratungsfirma enden.

### **Gibt es NPP Unterstützung für PROTECT?**

Ja. CORONIC bietet eine Entscheidungshilfe für den NPP Prozess an. Diese liefert Hilfestellung für den Umgang mit den von Ihrem Hause zu beachtenden Vorgaben im Zusammenhang mit neuen Produkten und Märkten gemäß AT 8.1 MaRisk (sogenannter Neu-Produkt-Prozess, kurz NPP). Sprechen Sie uns gerne an, wir stellen Entscheidungshilfe und Vorlagen zur Verfügung

### **Wie funktioniert der 2nd Level Support?**

Im Produktpreis enthalten ist der 2nd Level Support für die Mitarbeiter der Bank. Die Bank kann über die E-Mail-Adresse [vrprotect@coronic.de](mailto:vrprotect@coronic.de) Supportanfragen in das Ticketsystem von CORONIC einstellen. Daneben steht zu den normalen Arbeitszeiten eine Telefonnummer für den Support der Bankmitarbeiter zur Verfügung: 0431 530 273-31. Servicezeiten sind montags bis freitags zwischen 09:00 und 16:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen.

### **Wie funktioniert der 1st Level Support?**

Der Support für die Endkunden der Bank ist nicht im Standard Produktpreis enthalten. 1st Level Support kann jedoch als kostenpflichtige Option dazugekauft werden. Falls Sie diese Option gewählt haben, stellt CORONIC eine zentrale E-Mail-Adresse für ihre Endkunden zur Verfügung. Anfragen an diese Adresse werden im COR-Ticketsystem erfasst. Der COR-Support tritt dann in direkten Kontakt mit Ihren Endkunden, um deren Fragen zum Produkt zu klären. Servicezeiten sind montags bis freitags zwischen 09:00 und 16:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen.

### **Was ist mein erster Schritt zur Einführung von PROTECT?**

Tipp1: Erstmal einen SB-Automaten abschalten

- > Im Controlling erfragen, wo kaum genutzte (d. h. von weniger als 200 Kunden) SB-Überweisungsautomaten stehen. Die wenigen Kunden einzeln ansprechen und PROTECT erklären. Ggf. den Kunden zum Wechseln eine Phishing-Garantie für 1€ pro Monat anbieten. Ein Automat erzeugt jährliche Kosten im vierstelligen Eurobereich, die mit dieser einmaligen Aktion entfallen.

Tipp2: Erstmal die Belegkosten einer Filiale reduzieren

- > Unter den Belegkunden einer Filiale sind erfahrungsgemäß die meisten Kunden „Offline-wider Willen“. D.h. sie nutzen Smartphone und PC im Internet, verweigern aber aus Angst beklaut zu werden das Online-Banking. Belegkunden selektiv ansprechen und PROTECT erklären. Ggf. zum Wechseln eine Phishing-Garantie für 1€ pro Monat anbieten. Ersparnis der Belegkosten bis zu 50 € pro Kunde und Jahr. Zusätzliche Provisionserlöse im Kontomodell 12 € pro Kunde und Jahr.

## Wie nutzen andere Banken PROTECT?

Dass PROTECT Phishing und damit auch die Folgekosten von Online-Trojanern erfolgreich verhindert, ist allgemein bekannt. Neben diesem naheliegenden Anwendungsgebiet gibt es jedoch eine Reihe von anderen Einsatzszenarien. Sie reichen von neuen Erlösmodellen, Neukundenakquise und Marketing bis zu Kosteneinsparungen im Belegbanking. Wenn Sie eine individuelle Einführungsstrategie für PROTECT planen, fragen Sie uns gerne, wir helfen mit konkreten Beispielen und Excel-Kalkulationen für die Vorstandsvorlage weiter. Hier einige typische Beispiele von Banken, die PROTECT schon heute erfolgreich und gewinnbringend einsetzen.

### > **PROTECT als neues Erlösmodell**

- > Viele Banken setzen PROTECT als zusätzliche Sicherheitsoption im Rahmen eines neuen Kontomodells ein. Zum Online-Konto gehört dann automatisch auch PROTECT und mit ihm das Versprechen, für sichereres Online-Banking zu sorgen. Die Volksbank Greven hat mit diesem Ansatz im ersten Betriebsjahr ihre Online-Quote um mehr als 10% erhöht, d. h. 10% aller Kunden zahlen jetzt einen monatlichen Zuschlag zur Kontogebühr.

### > **PROTECT als Kostenbremse**

- > Viele Banken schaffen es mit PROTECT auch eingefleischte Offliner zu begeisterten Online-Kunden zu machen. Wesentlich ist hierbei das Sicherheitsversprechen gegenüber dem Kunden, denn nur wer sich sicher fühlt, nimmt auch aktiv an Online-Geschäftsprozessen teil.

#### > Belegkosten reduzieren

- > Die meisten Belegkunden würden gerne Online-Banking machen, lehnen es jedoch aus Sicherheitsbedenken ab. Mit PROTECT haben es einige Häuser geschafft, ihre Belegkundenzahl binnen Jahresfrist um mehr als 10% zu reduzieren. Bei typischen Belegkosten in Vollrechnung von 25-50 € pro Jahr kann so leicht ein sechstelliger Eurobetrag pro Jahr gespart werden.

#### > SB-Überweisungsautomaten abschalten

- > Bei vielen Banken werden die SB-Überweisungsautomaten nur von wenigen hundert Kunden genutzt. Einzelne Geräte weisen sogar nur zweistellige Nutzungszahlen auf. Wechseln diese Kunden ins sicherere Online-Banking mit PROTECT, können diverse SB-Automaten mit Jahreskosten im vierstelligen Bereich dauerhaft abgeschaltet werden.

### > **PROTECT als Online-Mehrwert**

- > In der Nacht sind alle Katzen grau und so gleicht auch ein Online-Banking meist dem anderen. Um sich im Wettbewerb zu differenzieren und dem Kun-

den einen echten Online-Mehrwert anzubieten ist PROTECT der richtige Kandidat. Ein echter Vorteil, nicht nur für Mitglieder.

### **Welche Betriebssysteme unterstützt PROTECT?**

PROTECT ist lauffähig unter allen aktuell vom Hersteller unterstützten Windows und MacOS Betriebssystemen.

### **Muss PROTECT installiert werden?**

Nein. Das Programm besteht aus einer einzigen EXE-Datei. Diese Datei kann einfach auf den Desktop kopiert werden und ist sofort per Doppelklick lauffähig. PROTECT muss nicht installiert werden, benötigt keinerlei Konfiguration und keine Administratorrechte.

### **Wie funktionieren Updates bei PROTECT?**

Bei jedem Start von PROTECT wird Online zunächst die Aktualität der verwendeten Programmversion kontrolliert. Ist ein Update verfügbar, erfolgt eine automatische Aktualisierung auf die jeweils neueste Programmversion. Dabei wird die vorhandene PROTECT EXE-Datei durch eine neuere Version überschrieben, so dass keinerlei Kundeneingriff notwendig ist. Der gesamte Update-Prozess ist verschlüsselt und durch Zertifikate gegen Manipulationen gesichert.

### **Wo kann ich PROTECT herunterladen?**

- > Nicht-Kunden: Banken können sich direkt an CORONIC wenden ([info@coronic.de](mailto:info@coronic.de)), wir stellen gerne eine Testversion bereit
- > Kunden: Bei jedem neuen Release bekommt die Bank eine E-Mail mit den Download-links. Endkunden bekommen PROTECT über den Download ihrer Bank

### **Kann ich erkennen, welcher Kunde mit PROTECT Online-Banking gemacht hat?**

Ja. PROTECT verwendet einen eigenen Browsernamen (ähnlich dem „browser agent“), den man in der bankinternen Statistik wiederfinden kann. Hinter dem Browsernamen findet sich ein Schlüssel, aus dem auf den verwendeten PROTECT-Browser zurückgerechnet werden kann. So besteht jederzeit die Möglichkeit einer Zuordnung, ob eine Überweisung mit dem gehärteten Browser erfolgt ist oder nicht.

### **Was kostet PROTECT?**

Die laufenden Kosten liegen bei 150 € monatlich zuzüglich 1,5 Cent pro Online-Banking Kunde. Berechnet wird dabei jeder aktive Online-Kunde, nicht nur die, die das Produkt tatsächlich nutzen.



- > Kleinere Banken mit 3.000 Online-Kunden kommen so auf 195 € pro Monat
- > Mittlere Banken mit 10.000 Online-Kunden kommen so auf 300 € pro Monat
- > Größere Banken mit 30.000 Online-Kunden kommen so auf 600 € pro Monat

### Warum ist PROTECT „so teuer“?

PROTECT ist eine komplexe, mehrschichtige Sicherheitssoftware. PROTECT sorgt dort für Sicherheit, wo Betriebssystem und Netzwerkschicht auf dem PC versagen. PROTECT muss sozusagen die Lücken stopfen, die Microsoft, Apple und andere Hersteller offengelassen haben, denn diese Lücken sind in der Vergangenheit stets Zugangstüren für Banking-Trojaner gewesen. Das bedeutet aber auch, dass sich mit jeder Veränderung am Computer (z. B. Windows Update) auch PROTECT ändern und den neuen Gegebenheiten anpassen muss. Dieses dauernde Überarbeiten und Testen der Sicherheitsmechanismen ist sehr personalaufwändig und teuer.

### Wo findet man in Agree21 die Zahl der aktiven Online-Banking Kunden?

Diese Frage ist im Moment nicht leicht zu beantworten. Es gibt unterschiedliche Interpretationen, was genau die Zahl der aktiven Online-Banking-Kunden bedeutet: hat der Kunde in den letzten sechs Monaten etwas überwiesen? Hat er sich in den letzten drei Monaten angemeldet? Wie ist ein Konto mit zwei VR-NetKeys für zwei Eheleute zu bewerten? Zählen HBCI-Kunden mit? Das Rechenzentrum wird wahrscheinlich im Oktober 2020 die Berechnung und Bewertung der Online-Banking Kunden noch einmal zentral überarbeiten. Wir werden uns ab diesem Zeitpunkt korrekt an der neuen Norm der Fiducia & GAD orientieren.

- > Variante 1: Ermittlung der ausgegebenen (nicht gesperrten) VR-NetKeys:

Wählen Sie den Funktionseinstieg 2080 "SB-Kartenproduktbestand anzeigen". Klicken Sie dann auf "Suchen". Wählen Sie das Produkt VR-NetKey aus und klicken Sie auf

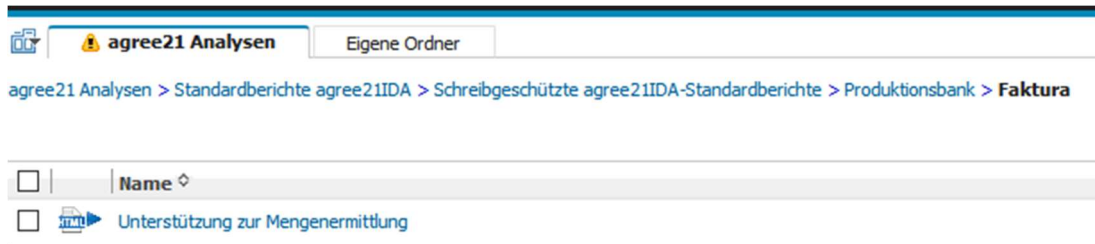
Kartenart	13 97	VRNK	Produkt-Nr.	197
Daten Kartenstatistik				
Status		Anzahl Karten		
1 erfasst				0
2 bestätigt				0
3 bestellt				0
4 ausgegeben				99
5 gesperrt				0
6 gelöscht				0

„Kartenstatistik“. Sie erhalten dann die Anzahl der ausgegebenen Karten. Diesen Vorgang müssen Sie für alle Kartenarten wiederholen. Die Summe über alle Kartenarten gibt eine Orientierung für die Zahl der aktiven Online-Banking Kunden. Die Regel, wann eine ausgegebene Karte gesperrt

wird, ist von Haus zu Haus unterschiedlich. Oft sind es 3-6 Monate, so dass die Anzahl der ausgegebenen Karten der Zahl der aktiven Online-Banking Kunden sehr nahekommt. Sobald das neue Verfahren des Rechenzentrums zur Verfügung steht, werden wir Sie über den korrekten Weg zur exakten Ermittlung der aktiven Online-Banking Kunden informieren.

- > Variante 2: Ermittlung aktive Olinenutzer im neuen Preismodell der Fiducia & GAD:  
Den IDA-Bericht zur Mengenermittlung finden Sie in den agree21 Analysen unter den

im Bild abgebildeten Pfad. Auf diese Weise erhalten Sie unter anderem die Zahl der aktiven Online-Banking Nutzer für Ihr Haus.



### Warum kostet das Rollout der neuen Programmversion 990 Euro?

Es handelt sich um eine umfassend neue Version des Browsers. Das Produkt ist nicht nur optisch und funktional verbessert, es bietet auch neue individuelle Einstellungsmöglichkeiten für die Bank. Man kann wählen, ob man Lesezeichen nutzt, nicht nutzt, welche Lesezeichen standardmäßig voreingestellt werden sollen, sich für oder gegen Autologin entscheiden, verschiedene Grafiken, Bilder und Texte anpassen. Daneben findet mit dieser Version der einmalige Wechsel vom Serverbetrieb bei der Fiducia & GAD zum Rechenzentrum von CORONIC statt. All das bedingt einen erhöhten Aufwand für Bereitstellung, Prüfung und Testing. Es handelt sich daher um eine einmalige Setup-Zahlung, bedingt durch den einmaligen Wechsel der Programm- und Infrastruktur.

### Wie wird PROTECT wieder deinstalliert?

PROTECT nicht wird installiert und muss daher auch nicht deinstalliert werden. Man kann das Programm einfach löschen und es ist verschwunden. Alle Daten die PROTECT im Benutzer-Verzeichnis angelegt hat sind verschlüsselt. Das betrifft auch die abgespeicherte PIN-Nummer, falls Sie die Funktion Autologin aktiviert haben sollten. Wenn Sie auch die verschlüsselten Benutzerdaten in Windows von Hand löschen möchten, gehen Sie bitte in das Verzeichnis „C:\Users\\AppData\Local und löschen den Ordner „CORONIC“

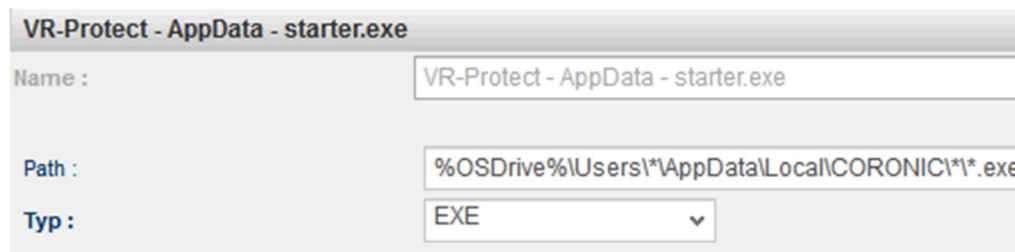
### Wird eine Schulung oder ein Handbuch für die Nutzung von PROTECT benötigt?

Es gibt kein Endkunden-Handbuch für das Produkt, da es einfach per Doppelklick startet. Eine Installation ist nicht nötig. PROTECT verhält sich wie ein ganz normaler Browser und kann daher problemlos von jedermann verwendet werden. Für die Mitarbeiter in der Bank wird ein Supporthandbuch für Bankmitarbeiter zur Verfügung gestellt.

### Wie lässt sich PROTECT auf dem Bank-PC nutzen?

Funktioniert PROTECT auf dem Bank-PC einer Volks- und Raiffeisenbank nicht, so kann das Einrichten einer Gruppenrichtlinie helfen. Die Gruppenrichtlinie erlaubt die Ausführung des

PROTECT aus dem AppData-Verzeichnis.



### Weitere Fragen zu PROTECT?

Kontakt beim Hersteller, der CORONIC GmbH

info@coronic.de

0431 530 237 -0

[www.coronic.de/protect](http://www.coronic.de/protect)