

Umsetzungsleitfaden zur Einführung des gehärteten Internet-Browsers S-Protect in einer Sparkasse



Vorbemerkung zu S-Protect

Der Internet-Browser S-Protect ist seit Jahren in vielen Instituten auch außerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe mit großem Erfolg im Einsatz. S-Protect kann die Sicherheit der Privat- und Firmenkunden im Online-Banking nachhaltig verbessern, Phishing reduzieren, Belegkosten senken und die Online-Quote steigern. Dieser Leitfaden zeigt die typischen Schritte einer Produkteinführung in einer Sparkasse.

- 1) Informationen für den schnellen Überblick
- 2) Analyse der Ausgangslage in der Sparkasse
- 3) Vorteile von S-Protect
- 4) Veränderungsvorschlag basierend auf der Analyse
- 5) Kosten von S-Protect
- 6) Datenschutz- und Nutzungsbedingungen
- 7) Anforderungen der Regulatorik
- 8) Vorstandsvorlage und DSGVO-Einschätzung
- 9) Auslieferung und Verbreitung des Produktes bei den Kunden
- 10) Über den Hersteller Coronic GmbH
- 11) Kontakt, Fragen, Kritik, Verbesserungsvorschläge



Informationen für den schnellen Überblick

Die Informationen finden Sie zum Download auf der Seite www.coronic.de/spkinfos#infos

- Erklärvideo für Endkunden – Schneller Einstieg ins Thema
- Produkt-Video des Herstellers – Live-Präsentation des Produktes
- Präsentation zum S-Protect – Produktfunktionen und Vorteile
- Rundschreiben des DSGVO – Offizielle Informationen des DSGVO zu S-Protect
- Testversion S-Protect – als Beispiel hier die Sparkasse am Niederrhein
- Produktseite in der Internet-Filiale – am Beispiel der Sparkasse am Niederrhein
- Anwenderhandbuch für die Endkunden



Analyse der Ausgangslage in der Sparkasse

Bei Privatkunden: Phishing, unsichere Privatkunden, geringe Bereitschaft „zum Aufpassen“

- Obwohl strategisch das Mobile-Banking im Fokus steht, erfolgen immer noch die Hälfte aller Transaktionen am Arbeitsplatz-PC. Für Privatanwender und kleinere Geschäftskunden lohnt sich der Aufwand zum Einsatz einer Zahlungsverkehrssoftware meist nicht. So nutzen diese in der Regel ihren Internet-Browser für das Online-Banking. Genau hier setzen die Betrüger an. Sie klauen die Zugangsdaten direkt aus dem ungeschützten Standard-Browser und versuchen die folgenden Überweisungen zu ihrem eigenen Vorteil zu manipulieren. Dadurch geht deutschlandweit nicht nur ein Millionenbetrag durch Phishing verloren, sondern auch ein großer Teil der Kunden hält Online-Banking nach wie vor für unsicher. Diese unsicheren Kunden sind für alle Produktangebote und Kundenreisen auf dem Online-Kanal für unsere Sparkasse verloren.

Bei Firmenkunden: Sicherheit, unklarer HBCI-Umstieg, hohes Phishingrisiko im Banking

- Das Firmenkundenportal ist die strategische Plattform für unsere Firmenkunden. Es erlaubt, dass Firmenkunden sich selbst verwalten können, neue Benutzerzugänge erstellen, Limite ändern und Konten freischalten können. Zudem wird auch das Legitimationsverfahren EBICS über das Portal bereitgestellt. Die Migration unserer Firmenkunden, weg von HBCI und hin zu z. B. chipTAN, wird die Nutzung des Online-Portals weiter verstärken. Die Zahl der Firmenkunden, die Online-Banking mit einem Standard-Internetbrowser macht, wird weiter steigen.

3

Vorteile von S-Protect

Sicherheit für alle Finanzgeschäfte, weniger Phishingkosten, weniger Belegkosten, höhere Online-Quote, kaum Marketingaufwand

- S-Protect erhöht die Sicherheit für Privatkunden und Firmenkunden nachhaltig.
- Es ist mit einem Rückgang der Phishing- und Phishing-Folgekosten zu rechnen.
- Der Browser unterstützt Multibanking mit mehreren Sparkassenkonten.
- Er erlaubt den Zugriff auf die Accounts von Bausparkasse, Depot und Versicherung.
- Ängstliche Offline-Kunden fassen so Vertrauen zu allen Online-Finanzgeschäften in der Sparkassen-Finanzgruppe und finden ihren Weg von der Belegeinreichung oder dem SB-Terminal hinein in das hochsichere Online-Banking mit S-Protect.
 - Es gibt Häuser die innerhalb eines Jahres 10 % ihrer Belegkunden ins Online-Banking gebracht haben. So wurden die damit einhergehenden Belegkosten reduziert, im deutlich fünfstelligen Bereich p.a.
- Damit ergibt sich automatisch eine erhöhte Onlinequote, ebenfalls um bis zu 10%
- S-Protect wird als Empfehlung im Rahmen des Sparkassen-Computerchecks ausgeliefert und verteilt. Ohne eigene Marketingaufwände wird S-Protect so automatisch bei den Kunden verbreitet, die Ihren PC sicherheitstechnisch „nicht unter Kontrolle“ haben.
- Der Browser steht für Windows und MacOS als Desktop-Browser zur Verfügung.

Eine Dokumentation der Vorteile finden Sie hier: www.coronic.de/spkinfos#vorteile

4

Veränderungsvorschlag basierend auf der Analyse

Sicherheit für alle Finanzgeschäfte, weniger Phishingkosten, weniger Belegkosten, höhere Online-Quote, mehr Kundenvertrauen und Kundenzufriedenheit

- Der Zahlungsverkehr im Internet-Browser wird stark zunehmen, nicht nur bei den Firmenkunden. Damit wird Phishing, wie wir es heute vornehmlich im Privatkundenbereich kennen, in Zukunft auch bei Firmenkunden zu erwarten sein, allerdings bei deutlich höheren Schadenssummen.
- Die Absicherung des Firmenkundenportals und der Internet-Filiale für Firmen- und Privatkunden ist optimierungsfähig.
- Daher möchten wir einen sicherheitsverbesserten Zugriff mit Hilfe eines gehärteten, hochsicheren Internet-Browsers auf unsere Systeme ermöglichen.
- Die Zielsetzung ist bei Firmenkunden den vollen Funktionsumfang im Firmenkunden-Banking mit hohen Limiten und allen Portal-Funktionen über den S-Protect Browser oder eine Zahlungsverkehrssoftware anzubieten, um die Sicherheit, gerade bei hohen Transaktionssummen, zu verbessern und den Umstieg von HBCI zu erleichtern.
- Die Zielsetzung ist bei den „ängstlichen“ Offline-Privatkunden die Wechselbereitschaft in das Online-Banking mit S-Protect zu erhöhen, um die Online-Quote nachhaltig zu verbessern und die Belegkosten zu senken.

- Die Zielsetzung ist bei sicherheitsinteressierten Online-Kunden S-Protect als sicherere Alternative zum Banking mit einem Standard-Browser anzubieten, um Phishing zu reduzieren und die Kundenbindung zu stärken.

5

Kosten von S-Protect

Die Kosten berechnen sich nach der Zahl der aktiven Online-Banking Kunden.

Um allen Sparkassen die Möglichkeit zur Nutzung des S-Protect zu bieten, hat der DSGVO mit dem Hersteller einen entsprechenden Rahmenvertrag geschlossen. Die Nutzung ist für die einzelne Sparkasse kostenpflichtig. Im Rahmen der Kooperation wurde eine großzügige Rabattstaffel für alle Sparkassen verhandelt.

- Die Lizenz- und Wartungskosten entfallen für den S-Protect.
- Zu entrichten bleiben allein die Betriebskosten sowie eine Setup-Gebühr von 990 €.
 - Zufriedenheitsgarantie: wenn Sie mit dem Produkt nicht zufrieden sind, können Sie im ersten Jahr frist- und folgenlos kündigen. Es fallen keine Kosten an.
- Das Kostenmodell setzt auf Verfügungsstellung für alle aktiven Online-Banking Kunden
 - Der Preis pro aktivem Online-Kunde liegt bei 1 Cent monatlich zzgl. einer monatlichen Grundgebühr von 250 €, was für eine Sparkasse mit 2 Mrd. € Bilanzsumme 520 € pro Monat ergibt (27.000 aktive OB-KD x 0,01 € + 250 €).
 - Im Hinblick auf die Möglichkeiten der Schadensreduktion, besonders bei Geschäftskunden, liegt dieser Preis deutlich unter dem Einsparpotenzial.
 - Bei aktiver Bewerbung des Produktes gegenüber den Belegkunden lassen sich bei einer fünfprozentigen Nutzungsquote jährliche Einsparungen in Höhe von 54.000 € erzielen (15.000 Offline-Kunden x 5% x 72 € Belegkosten p.a.).

Eine Tabelle zur Berechnung finden Sie hier: www.coronic.de/spkinfos#vorteile

6

Datenschutz- und Nutzungsbedingungen

S-Protect arbeitet datenschutztechnisch wie ein normaler Browser. Daher werden regelmäßig keine personenbezogenen Daten beim Hersteller Coronic verarbeitet. Davon ausgenommen ist allein die IP-Adresse des Browsers, die zur Bereitstellung von Updates sowie der Verbesserung der Sicherheit des Produktes in einer getrennten Security-Datenbank für maximal 30 Tage abgelegt wird.

Mit der Unterzeichnung des Angebotes werden die Nutzungsbedingungen und die Bedingungen zur Datenverarbeitung akzeptiert. Beide Dokumente sind vom DSGVO geprüft und abgenommen. Sie erhalten die Dokumente automatisch gemeinsam mit dem Angebot per Mail.

7

Anforderungen der Regulatorik

S-Protect muss nicht als wesentliche Auslagerung eingeschätzt werden. S-Protect kann als nicht Rechnungslegungs-, Risikomanagement- und Informationssicherheitsrelevant eingeschätzt werden. Ein Neuprodukt-Prozess ist nicht notwendig (keine „OPDV-Freigabe“).

Die Auslegung der MaRisk und der sich daraus ergebenden regulatorischen Anforderungen müssen von der Sparkasse stets selbst getroffen werden. Das folgende ist daher nur die Einschätzung der regulatorischen Sachverhalte durch den Hersteller. Sie stützt sich auf Prüfungsergebnisse der AWADO Wirtschaftsprüfungsgesellschaft zum Protect-Browser. Diese stärken die Einschätzung, dass Protect „wie ein ganz normaler Browser“ behandelt werden kann. Er ist ein Produkt für Endkunden und wird nicht in der Sparkasse eingesetzt, daher muss er durch die

Bank nicht als wesentliche Auslagerung betrachtet werden. Protect verarbeitet laut Bericht keine Zahlungsverkehrs-, Rechnungslegungs- oder Buchhaltungsdaten und kann bei Ausfall durch einen Standard-Browser ersetzt werden. Daher kann er durch die Sparkasse als nicht Rechnungslegungs-, Risikomanagement- oder Informationssicherheitsrelevant eingeschätzt werden.

- Die Rechnungslegungs-, Risikomanagement- und Informationssicherheits-Relevanz des Produktes wurde durch die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft AWADO überprüft.
- Zur Beurteilung durch die Sparkasse, ob es sich bei S-Protect um eine wesentliche Auslagerung nach AT 8.1 MaRisk handelt, stellt der Hersteller eine Entscheidungshilfe für den Neuprodukt-Prozess bereit.
- Keine Auslagerung, kein Fremdbezug von IT-Dienstleitungen

Prüfbericht und Entscheidungshilfe finden Sie hier: www.coronic.de/spkinfos#regulatorik

8

Vorstandsvorlage und DSGVO-Einschätzung

Zur Einführung von S-Protect in der Sparkasse wird eine Vorstandsvorlage sowie als begleitende Information das offizielle Rundschreiben des DSGVO bereitgestellt.

- Vorstandsvorlage „Einsatz des sicheren Internet-Browsers S-Protect in der Sparkasse Musterstadt“
- Rundschreiben des DSGVO zu S-Protect aus 2021

Vorstandsvorlage und DSGVO Rundschreiben hier: www.coronic.de/spkinfos#vorstand

9

Auslieferung und Verbreitung des Produktes bei den Kunden

S-Protect wird über den Sparkassen-Computercheck vollautomatisch bei den Kunden verbreitet. Eine Internetseite für das IF-CMS ist vorbereitet. Unterlagen, Vordrucke, Flyer und Bilderpakete, auch für Kampagnen am Geldautomaten und SB-Terminal, werden gestellt.

- Download von S-Protect direkt aus der Internet-Filiale
- Automatische Verteilung über den Sparkassen-Computercheck: S-Protect wird Kunden mit Sicherheitsmängeln zum Download angeboten.
- Für Firmenkunden empfiehlt sich die Vorstellung des Produktes im Beratungsgespräch, gerade wenn diese eine Zahlungsverkehrssoftware ablehnen.
- Viele Häuser haben gute Erfahrungen gemacht, wenn Auszubildende die Offline-Privatkunden direkt am SB-Terminal ansprechen und ihnen so einen sicheren Weg ins Online-Banking anbieten.
- Weitere verfügbare Vorlagen, Flyer, Internetseiten, Videos und Bilderpakete
 - Vorlagen für die S-Protect-Internetseite in der Internet-Filiale
 - Erklär-Video für Endkunden
 - Bilderpaket SB/GAA für Werbe-Kampagnen an SB-Terminal und Geldautomat
 - Bilderpaket Web für Teaser, Störer und Kampagnen im Internet
 - S-Protect-Flyer für die Bestückung der Belegkästen
 - Info-Schreiben für die Mitarbeiter der Sparkasse
 - Info-Schreiben für die Kunden der Sparkasse
 - Info-Schreiben für eine Presseveröffentlichung

Vorlagen, Flyer, Internetseiten, Videos Bilder unter www.coronic.de/spkinfos#auslieferung

10

Über den Hersteller Coronic GmbH

Coronic bietet seit 2003 Sicherheitsprodukte wie den Sparkassen-Computercheck und Authentifizierungslösungen für Banken und Sparkassen an. Coronic ist seit 2006 Technologiepartner verschiedener Sparkassen-Landesverbände und seit 2016 Partner des DSGVO.

- Internetseite des Herstellers: www.coronic.de
- Produktseite zum gehärteten Protect Browser: www.coronic.de/protect
- Internet-Blog zu Sicherheitsthemen und Authentifizierung: www.coronic.de/blog
- Veröffentlichte Bilanzen seit 2006: www.bundesanzeiger.de (Suchwort „Coronic“)
- Bilanz- und Presseveröffentlichungen: www.coronic.de/presse/

11

Kontakt, Fragen, Kritik, Verbesserungsvorschläge

Natürliche ist nichts perfekt, sicher auch nicht dieser Umsetzungsleitfaden. Wenn Sie Anregungen haben, Verbesserungen vorschlagen möchten oder die Dinge bei Ihnen im Hause grundsätzlich anders ablaufen, melden Sie sich gerne bei uns. Wir sind für jede Anregung dankbar.

- Katrin Steffens, katrin.steffens@coronic.de, 0431 530 237 13
- Frank Bock, frank.bock@coronic.de, 0431 530 237 10