

# Handbuch

## „Wie nutze ich den VR-ComputerCheck richtig?“



Stand 10/2024

## 0.1 Inhaltsverzeichnis

0.1	Inhaltsverzeichnis.....	2
0.2	Abbildungsverzeichnis.....	3
<b>1</b>	<b>Der VR-ComputerCheck.....</b>	<b>5</b>
1.1	Zusammenfassung.....	5
<b>2</b>	<b>Zu Funktion und Ablauf des ComputerChecks .....</b>	<b>6</b>
2.1	Hintergrund für Sicherheitschecks .....	6
2.2	Zielgruppe.....	6
2.3	Nutzungsvoraussetzungen .....	6
2.4	Typischer Ablauf eines Checks .....	6
2.5	Funktionsweise des Checks .....	8
2.6	Inhalte im Check.....	9
2.7	E-Mail Hotline für Endkunden.....	11
2.8	Datenschutz.....	11
2.8.1	<i>Personenbezogene Daten.....</i>	<i>12</i>
2.8.2	<i>Statistische Daten.....</i>	<i>12</i>
2.9	Technischer Hintergrund.....	12
2.9.1	<i>Browser-, Plugin- und Applikationskontrolle.....</i>	<i>12</i>
2.9.2	<i>Aktuelle Prüftabelle .....</i>	<i>12</i>
2.10	Abgrenzung des Testumfangs .....	13
<b>3</b>	<b>Der richtige Einsatz des ComputerChecks in der webbank.....</b>	<b>14</b>
3.1	Die richtige Einführungskampagne für den ComputerCheck .....	14
3.2	Kostenfrei Teaser, Banner und Bilder für den ComputerCheck.....	15
3.3	Die Verwaltungsumgebung im Extranet .....	15
3.3.1	<i>Statistik.....</i>	<i>16</i>
<b>4</b>	<b>Vorteile beim richtigen Einsatz des ComputerChecks .....</b>	<b>17</b>
4.1	Vorteil 1: Phishing reduzieren .....	17
4.2	Vorteil 2: Supportkosten im Electronic-Banking reduzieren .....	19
4.3	Vorteil 3: Umsetzung der MaSI-Regeln .....	19
4.4	Vorteil 4: Vertriebs- und Marketingunterstützung .....	19

## 0.2 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 "VR-ComputerCheck – „Start-Seite“"	5
Abbildung 2 "ComputerCheck – „Läuft-Seite" .....	7
Abbildung 3 "ComputerCheck – „Fehler-Seite“ .....	7
Abbildung 4 "ComputerCheck Lösungs-PDF" .....	8
Abbildung 5 "Tipps und Meldungen" .....	10
Abbildung 6 "Downloads (Hannoversche Volksbank)" .....	11
Abbildung 7 "Tabelle der Prüfpunkte" .....	13
Abbildung 8 "Einbindung in die webbank" .....	14
Abbildung 9 "Hinweis beim Login zum Online-Banking" .....	15
Abbildung 10 "Statistik - Besucher und Prüfungen" .....	16
Abbildung 11 "Statistik – Fehlerquote" .....	17
Abbildung 12 "Statistik – Gefundene Fehler" .....	<b>Fehler! Textmarke nicht definiert.</b>
Abbildung 11 "Fehlerquote Erst-Anwender" .....	18
Abbildung 12 "Fehlerquote Alt-Anwender" .....	18



## 1 Der VR-ComputerCheck

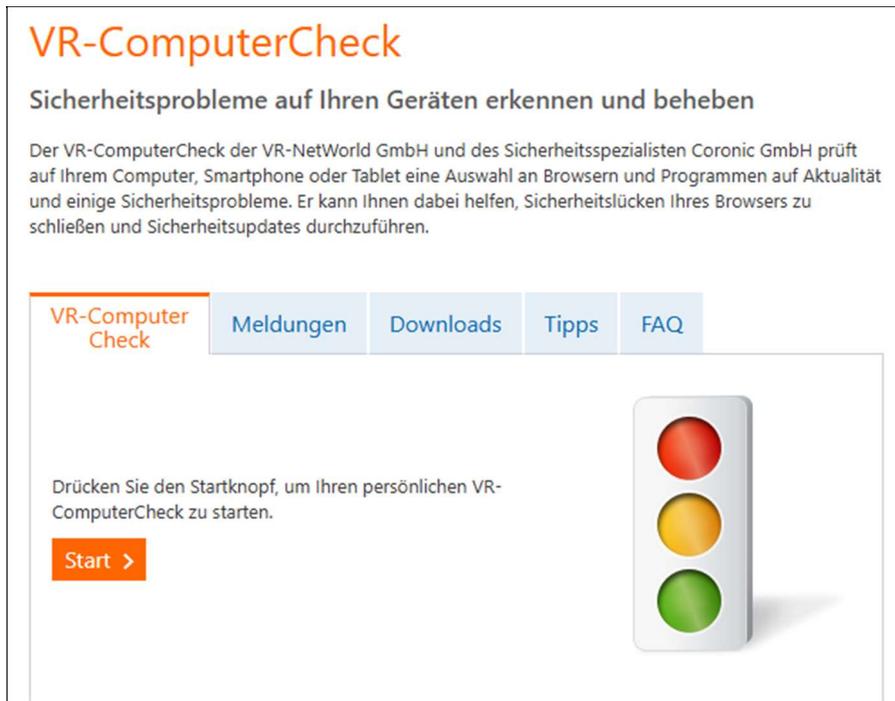


Abbildung 1 "VR-ComputerCheck – „Start-Seite“"

### 1.1 Zusammenfassung

Die Anwendung VR-ComputerCheck der Firma CORONIC aus Kiel ist seit vielen Jahren mit großem Erfolg bei den meisten Volksbanken Raiffeisenbanken im Einsatz. Der Computer-Check erlaubt es den Kunden ihren privaten Computer und ihre Mobilgeräte auf Updatelücken zu überprüfen. Ein aktueller Browser und aktuelle Software auf dem Smartphone sind die Grundvoraussetzungen für sicheres Online-Banking. Für jede Bank besteht zudem die Möglichkeit Einsicht in die Sicherheitsreports und Nutzungszahlen des ComputerChecks zu nehmen. Diese technische Erweiterung erlaubt es den Banken den ComputerCheck als aktives Instrument zur ...

- Reduktion der Phishing- und Supportkosten,
- Umsetzung der MaSI-Regeln
- sowie zur erweiterten Vertriebs- und Marketingunterstützung einzusetzen.

Das Handbuch erklärt die Voraussetzungen für den Einsatz des VR-ComputerChecks sowie die verfügbaren Funktionen und Inhalte. Im Anhang findet sich eine Reihe typischer Fragen von Endanwendern zum ComputerCheck mit den zugehörigen Antworten (FAQ).

## 2 Zu Funktion und Ablauf des ComputerChecks

### 2.1 Hintergrund für Sicherheitschecks

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 die größte Schwachstelle am heimischen Computer. Viele Angriffe von Trojanern laufen über Browser-schwachstellen oder Multimediaformate. Auch Schadsoftware, die per E-Mail verteilt wird, ist auf veraltete Programm- oder Mediakomponenten angewiesen. Leider wissen die meisten Kunden nicht, welche Komponenten auf ihrem Browser installiert sind und können die Gefahr daher nicht abschätzen. Hier hilft ein individueller Check, der die Updateprobleme am eigenen Computer und dem privaten Mobil-Gerät aufdeckt und so den Endkunden für das Thema Sicherheit von iPhone bis PC weiter sensibilisiert.

### 2.2 Zielgruppe

Der ComputerCheck wendet sich an alle normalen Internetnutzer, die die Sicherheit ihres persönlichen Computers<sup>1</sup> im Internet durch den Check erhöhen wollen. Er setzt keinerlei technische Kenntnisse voraus und verzichtet auf jede Form von Spezialvokabular. Der ComputerCheck funktioniert auf Knopfdruck direkt über die Webseite der Bank. Für das korrekte Funktionieren muss keine zusätzliche Software installiert werden. Es sind keinerlei Konfiguration oder Anpassungen auf Kundenseite nötig.

### 2.3 Nutzungsvoraussetzungen

Da der ComputerCheck als reine Onlineanwendung konzipiert wurde, benötigt man zum Start des Checks nur einen Internetzugang und einen JavaScript-fähigen Browser. Unterstützt werden derzeit alle Windows-Betriebssysteme sowie Apple Macintosh, Linux. Auf mobiler Seite unterstützt der Check iPhone und iPad sowie gängige Android Smartphones und Tablets. Der Check läuft mit heute verfügbaren Internet-Browsern und erkennt Sicherheitslücken in Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Apples Safari und Opera.

### 2.4 Typischer Ablauf eines Checks

Hier wird ein typischer Ablauf des ComputerChecks beschrieben, wie ihn der Kunde meistens erlebt. Beginnend mit einem Klick auf den Startknopf („Start-Seite“) läuft der Check für circa 5 Sekunden („Läuft-Seite“). Danach werden die Ergebnisse angezeigt („Fehler-Seite“).

---

<sup>1</sup> Der ComputerCheck kontrolliert Windows-, Linux- und Apple-Computer sowie alle gängigen mobilen Internet-fähigen Geräte von iPhone bis Android. All diese Internet-Geräte werden im Folgenden der Einfachheit halber „Computer“ genannt.

Der ComputerCheck ist so konzipiert, dass ein Klick auf den Start-Button ausreicht, um den Prüflauf zu beginnen. Hierfür sind keine gesonderten Einstellungen oder Installationen auf Kundenseite notwendig. Der Check läuft mit jedem Computersystem und jedem Browser.



Abbildung 2 "ComputerCheck – „Läuft-Seite"

Ein einzelner Prüflauf dauert maximal 10 Sekunden. Hierbei treten verschiedene Skripte in Aktion, die den Computer auf bekannte Updatelücken und veraltete Softwarestände hin untersuchen. Die Prüfungen wird clientseitig per JavaScript ausgeführt. Dieser skriptbasierte Test funktioniert auch hinter einer Firewall oder in einem Firmen-Netzwerk.



Abbildung 3 "ComputerCheck – „Fehler-Seite"

Auf der Fehler-Seite werden die gefundenen Sicherheitslücken aufgelistet. Neben einer symbolischen Ampel, der Kurzbeschreibung und dem Schnell-Link zum Hersteller gibt es für jede Sicherheitslücke ein ausführliches Lösungs-Dokument im PDF-Format. Darin wird sowohl die Art des Fehlers als auch die Behebung desselben ausführlich beschrieben.

Es gibt für alle der circa 50 überprüften Komponenten ausführliche Lösungsdokumente. Die meisten davon in einer jeweils auf das Betriebssystem (Windows, Mac, Linux/Ubuntu, iOS,

Android) angepassten und für den verwendeten Browser optimierten Form, so dass man leicht auf einige hundert unterschiedliche PDF-Dokumente kommt. Die einzelnen Lösungsdokumente sind für technische Laien ausgelegt und begleiten den Kunden bei jedem einzelnen Schritt mit Text und Bild durch die Aktualisierung des Computers.

Falls der Kunde weitere Verständnis- oder Fachfragen zu dem aktuellen Thema haben sollte, findet sich am Ende jeder Lösungsdokumentation ein Hinweis auf die technische Hotline.

Neben den Lösungsdokumenten verfügt der ComputerCheck über eine Reihe weiterer PDF-Anleitungen, die sich allgemeinen Sicherheitsfragen widmen. Diese finden sich in den Bereichen Meldungen, Downloads sowie Tipps.

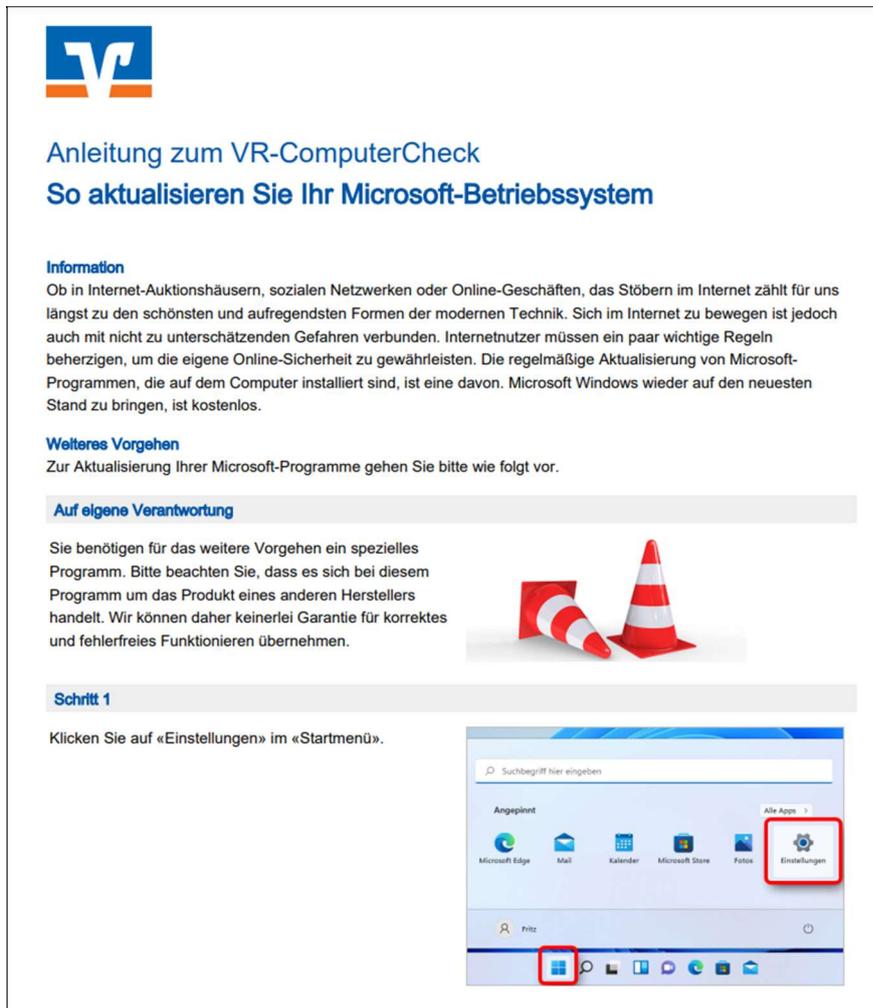


Abbildung 4 "ComputerCheck Lösungs-PDF"

## 2.5 Funktionsweise des Checks

Der ComputerCheck führt eine Reihe von verschiedenen Einzelprüfungen, den so genannten Prüfpunkten, durch. Jeder dieser Prüfpunkte gibt Aufschluss über eine spezielle Updatekomponente des getesteten Computers. Einige Prüfpunkte testen das Windows-System oder den Internet-Browser.

Schon aufgrund des kurzen Zeitintervalls der Prüfung von maximal 10 Sekunden ist eine vollständige Kontrolle aller Sicherheitsaspekte ausgeschlossen. Der Check überwacht nur ausgewählte und technisch direkt oder indirekt nachweisbare Sicherheitsprobleme von Windows-, Mac- und Linux-Computern sowie Smartphones und Tablets.

## 2.6 Inhalte im Check

Neben dem eigentlichen ComputerCheck gibt es eine Reihe weiterer Informationen, die beim Umgang mit dem Thema Sicherheit sensibilisieren und helfen:

- **Downloads**  
Direkte qualitätsgesicherte Links zu den wichtigsten Programmen und Aktualisierungen für Browser, Betriebssystem, Plugins und Multimedia-Anwendungen.
- **Tipps**  
Die wichtigsten Sicherheitstipps für Windows-, Linux- und Macintosh-Computer. Hier wird erklärt, wie man sein System aktualisiert, eine Firewall einrichtet oder ein Antivirenprogramm installiert.
- **Meldungen**  
Hier erscheinen aktuelle Sicherheitsmeldungen für technische Laien. Es wird über wichtige Sicherheitslücken oder aktuelle Trojaner-Angriffe berichtet. Zusätzlich werden aktive Lösungsvorschläge im Rahmen von Schritt-für-Schritt-Anleitungen gemacht, damit der Kunde seinen Computer wieder absichern kann.
- **FAQ**  
Eine Sammlung typischer Fragen und Antworten, wie sie häufig von Endkunden beim Einsatz des ComputerChecks gestellt werden.
- **Infos & Rechtliches**  
Darüber hinaus gibt es weiterführende Informationen zur Nutzung, Art und Umfang des Checks sowie den rechtlichen Rahmenbedingungen in einzelnen, jeweils direkt auf der Startseite des Checks verlinkten, Unterseiten.
  - „Was wird geprüft“-Seite
  - Datenschutz-Seite
  - Nutzungsbedingungen-Seite

VR-Computer Check    Meldungen    Downloads    **Tipps**    FAQ

### Tipps rund um das Thema IT-Sicherheit

Sicherheitsempfehlungen gibt es viele. Am Besten sind solche, die Sie ganz einfach beherzigen können. Die wichtigsten Anleitungen finden Sie hier auf einen Blick kostenlos und leicht verständlich.

Zeige Tipps für  
Windows (Ihr System)

- + Machen Sie den VR-ComputerCheck
- + Halten Sie Ihr Betriebssystem aktuell
- + Was bedeutet das Ende von Windows 7 und Windows 8.1?
- + Schützen Sie Ihren Computer mit einer Antivirensoftware
- + Schützen Sie Ihren Computer mit einer Firewall
- + Vorsicht vor Download-Fallen im Internet
- + Öffnen Sie Ihre E-Mails mit Bedacht
- + Sichern Sie regelmäßig Ihre Daten
- + Hotspot, aber sicher!
- + Löschen Sie regelmäßig die Browserdaten

Abbildung 5 "Tipps und Meldungen"

Auf der Seite „Tipps und Meldungen“ werden die wesentlichen Schritte zur Absicherung des privaten Computers beschrieben. Der erste ist selbstverständlich der ComputerCheck. Liefert der Test keine Fehler mehr, so kann sich der Kunde der Aktualisierung seines Betriebssystems sowie der korrekten Konfiguration und Installation von Firewall -und Antiviren-Software widmen. Der ComputerCheck erkennt hierbei automatisch das Internet-Gerät des Kunden und bietet in einer Vorauswahl nur die Informationen an, die auch zum Kundensystem passen. Natürlich lassen sich durch individuelle Auswahl auch unter Windows alle Apple-Tipps und unter Linux alle Windows-Downloads anzeigen.

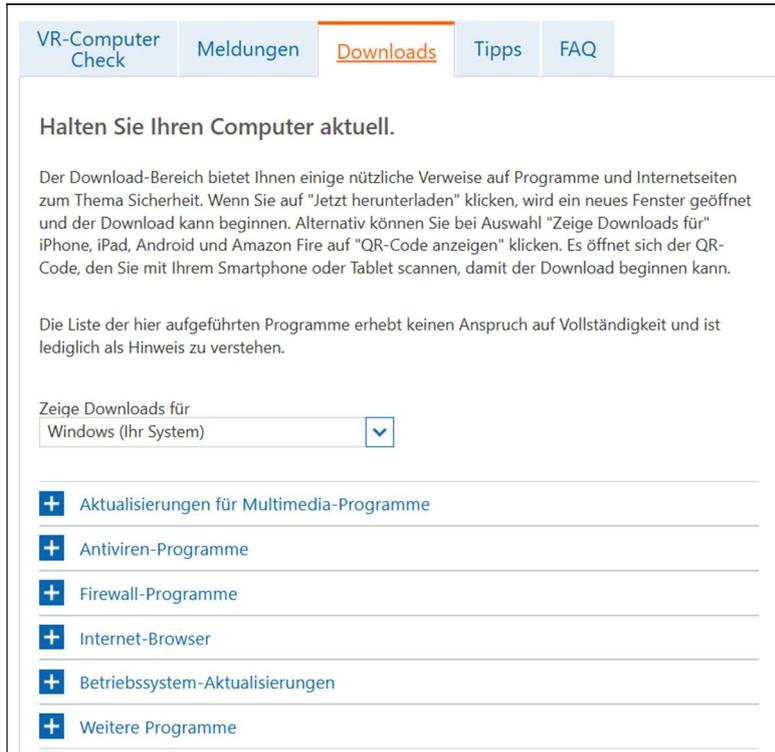


Abbildung 6 "Downloads (Hannoversche Volksbank)"

## 2.7 E-Mail Hotline für Endkunden

Zum ComputerCheck gehört eine Experten-Hotline, die technische Fragen der Kunden per E-Mail beantwortet. Auf jeder Schritt-für-Schritt-Anleitung und jedem Lösungs-PDF, das der ComputerCheck ausgibt, findet sich auf der letzten Seite der Hinweis auf die Hotline. Meist lautet die E-Mail-Adresse: **hilfe@VR-ComputerCheck.de**

Unter dieser Adresse bietet die CORONIC GmbH werktags eine technische Hotline für alle Nutzer des ComputerChecks an. Falls Fragen zu den gefundenen Fehlern oder aber den benötigten Schritten zur Aktualisierung des privaten Computers auftauchen, so helfen die Servicemitarbeiter weiter. Die Kundenansprache ist freundlich und neutral, so dass nicht auf den Service eines Dritten (CORONIC) zurückgeschlossen werden kann.

Wie erreicht Ihr Kunde den Support: Nach der Durchführung des ComputerChecks, wenn das Ergebnis angezeigt wird, unten unter „Geben Sie uns Feedback“ das Häkchen bei „Ich möchte den VR-ComputerCheck bewerten“ setzen. Auf dieser Seite ist eine Support-ID angegeben. Diese schickt er mit einer Kurzbeschreibung des Problems an die angegebene E-Mail-Adresse. Wir können dann den User Agent String zum durchgeführten ComputerCheck einsehen und in der Regel lassen sich offene Fragen so schnell klären.

## 2.8 Datenschutz

Der Check nimmt den Datenschutz sehr ernst und speichert keinerlei sensiblen Daten.

### **2.8.1 Personenbezogene Daten**

Im Rahmen der Überprüfung werden keine personenbezogenen Daten gesammelt oder ausgewertet.

### **2.8.2 Statistische Daten**

Aus Dokumentationszwecken werden bei jeder Nutzung statistische Daten aggregiert gespeichert. Hierzu gehören z. B. die Zahl der Besucher und die Zahl der aufgerufenen Seiten. Diese Daten stellen keine durch das Datenschutzrecht besonders zu behandelnden personenbezogenen Daten dar und dienen allein statistischen Zwecken. Das Produkt ist nach den höchsten Standards von Sicherheit- und Datenschutz im Rahmen eines EU Forschungsprojektes von der Firma CORONIC GmbH in Kiel entwickelt worden und wurde schon 2009 mit dem offiziellen Datenschutz Gütesiegel des Datenschutzbeauftragten des Landes Schleswig-Holstein juristisch und technisch zertifiziert.

## **2.9 Technischer Hintergrund**

Der folgende Abschnitt beschäftigt sich aus technischer Sicht mit Art und Umfang der durchgeführten Sicherheitsprüfungen innerhalb des ComputerChecks.

### **2.9.1 Browser-, Plugin- und Applikationskontrolle**

Die Kontrolle der Aktualität von Browser-, Betriebssystem und Multimedia-Komponenten erfolgt über Java-Skript-Funktionen. Diese Skripte werden vom Browser des zu testenden Systems selbst ausgeführt. Es ist kein externer Server an diesem Funktionstest beteiligt. Die Prüfroutinen funktionieren daher auch auf Computern mit aktivierten Firewall- und Antivirus-Systemen. Sie fragen gewissermaßen bei Betriebssystem und Browser den aktuellen Versionsstand der installierten Softwarekomponenten an. Die gemeldeten Versionsstände werden dann online mit der jeweils aktuellen Version auf dem ComputerCheck-Server verglichen. Sollte es eine neuere Version geben, so wird dies mit einem Warnhinweis vermerkt. Sollte die aktuelle Version Sicherheitslücken aufweisen oder aber durch Schadsoftware angreifbar sein, erfolgt eine Fehlermeldung.

Der ComputerCheck testet eigentlich nichts anderes, was auch ein normaler Webserver testen würde. Nämlich ob der Kunde Edge oder Firefox einsetzt (für die Statistik wichtig) und ob er über ein Flash-Plugin verfügt (Videofunktion vorhanden?) – nur, dass der Check noch mehr Softwarekomponenten abfragen kann und sich auch für die exakten Versionsnummern dieser Softwarekomponenten interessiert.

### **2.9.2 Aktuelle Prüftabelle**

Mit Stand vom September 2024 testet der ComputerCheck in den unterschiedlichen Prüfgruppen auf folgende Prüfpunkte.

VR-Computer  
Check

Meldungen
Downloads
Tipps
FAQ

### Was wird geprüft?

Der VR-ComputerCheck prüft auf dem Computer, Smartphone und Tablet eine Auswahl von Browsern und Programmen auf Aktualität und bekannte Sicherheitsprobleme. Der Test liefert eine Auflistung der gefundenen Schwachstellen und hilft bei deren Behebung. Es folgt eine Liste der einzelnen Prüfpunkte:

Prüfgruppe	Prüfpunkte
Browser und Betriebssysteme	Windows 11, Windows 10, Windows 8.1, Windows 8, Windows 7, Windows 7 Support-Ende, Windows Vista, Windows XP, OS X El Capitan, MacOS Sierra, MacOS High Sierra, MacOS Mojave, MacOS Catalina, MacOS Big Sur, MacOS Monterey, MacOS Ventura, MacOS Sonoma, OS X Yosemite, OS X Mavericks, OS X Mountain Lion, Mac OS X Lion, Mac OS X Snow Leopard, Ältere Mac-OS-X-Versionen, Ubuntu Linux, Microsoft Edge, Internet Explorer 11, Internet Explorer 10, Internet Explorer 9, Internet Explorer 8, Internet Explorer 7, Internet Explorer 6, Internet Explorer 5 oder älter, Firefox bis Version 48 für Mac, Firefox bis Version 57 für Windows, Mac und Linux, Pixel-Smartphones, Nexus-Smartphones und Tablets, HTC Smartphones mit Android-Betriebssystem, Sony Smartphones und Tablets mit Android-Betriebssystem, Samsung Smartphones und Tablets mit Android-Betriebssystem, Veraltete Smartphones und Tablets mit Android-Betriebssystem, Veraltetes Android-Betriebssystem, Firefox ab Version 58 für Windows, Mac und Linux, Pale Moon, t-online.de Browser, Avast Secure Browser, Google Chrome für Windows, Mac und Linux, Safari Browser für macOS, Opera Browser für Windows, Mac and Linux, Android 1 bis 14, Windows Phone 7, Chrome OS, iOS 1 bis 17, Windows Phone 8, Windows 10 Mobile, BlackBerry OS 10, Firefox für Android, Samsung Internet Browser, Google Chrome für Android, Microsoft Edge (Chromium) für Windows und macOS, Microsoft Edge für Android, Microsoft Edge für iOS, Google Search-App für iOS, Google Chrome für iOS, Firefox für iOS, Amazon Kindle Fire, Adobe Flash Player für Android, Do Not Track-Funktion
Plug-ins in alten Browsern	Java-Version 8, Java-Version 7, Java-Version 6 für Mac OS X, Java-Version 6, Java-Version 5 oder älter, Alte Java-Version, Adobe Shockwave Player deinstallieren, Shockwave Player, Adobe Flash Player deinstallieren, VLC Media Player, Windows Media Player für Windows 8.1, Windows Media Player für Windows 8, Windows Media Player für Windows 7, Windows Media Player für Windows Vista, Windows Media Player für Windows XP, QuickTime unter Windows deinstallieren, QuickTime für OS X, Adobe Reader

Abbildung 7 "Tabelle der Prüfpunkte"

## 2.10 Abgrenzung des Testumfangs

Natürlich kann der ComputerCheck nicht alles testen und bietet daher auch keine hundertprozentige Sicherheit. Er ist aber der erste Schritt hin zu einem besseren Sicherheitsverständnis und mehr Schutz für den privaten Computer. Der Check beschränkt sich ganz bewusst auf ausgewählte Sicherheitslücken, welche bei der Verbreitung von schädlicher Software im Internet ausgenutzt werden und die technisch ohne direkten Zugriff auf den Computer des Kunden zu erkennen sind. Dabei unterstützt der ComputerCheck alle Windows PCs, Apple Macintosh Computer, Linux (Ubuntu) sowie die meisten mobilen Internet-Geräte von iOS bis Android. Unterstützt werden alle gängigen Browser-Versionen von Edge, Firefox und Google Chrome bis hin zu Opera und Safari.

### 3 Der richtige Einsatz des ComputerChecks in der webbank

Der ComputerCheck wird von der VR-NetWorld GmbH als Modul für webbank zur Verfügung gestellt. Hierbei kann der ComputerCheck als externer Inhalt als iFrame eingebunden werden. Er steht als vorgefertigte URL unter **vcc.module.vr-networld.de** bereit. Als Einbindungshöhe sollte man mindestens 800 Pixel auswählen, weil, im Falle vieler gefundener Fehler, die Fehlerliste im ComputerCheck sehr lang werden kann.

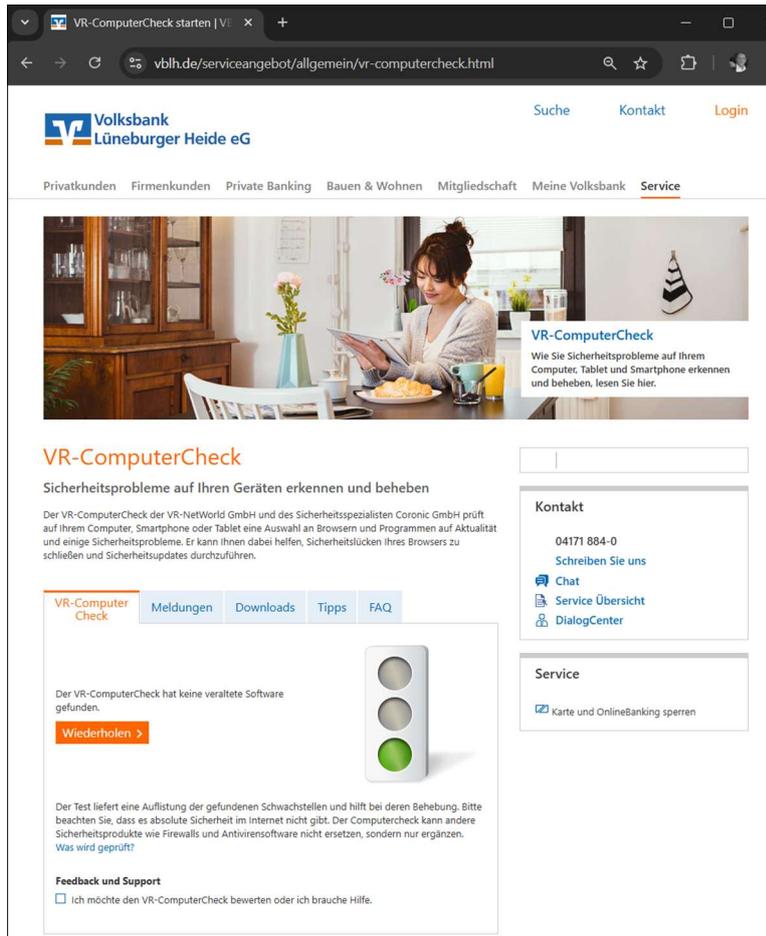


Abbildung 8 "Einbindung in die webbank"

#### 3.1 Die richtige Einführungskampagne für den ComputerCheck

Wenn alle Vorteile des ComputerChecks (siehe dazu Kapitel 4) genutzt werden sollen, ist es zwingend notwendig, dass möglichst viele Kunden den Check regelmäßig durchführen. Zur Einführung hat es sich daher als sehr erfolgreich erwiesen, den ComputerCheck in der Startphase aktiv zu bewerben. Zum Beispiel im Logout-Bereich des Online-Bankings, durch einen Homepage-Teaser oder einen Hinweis beim Login zum Online-Banking.

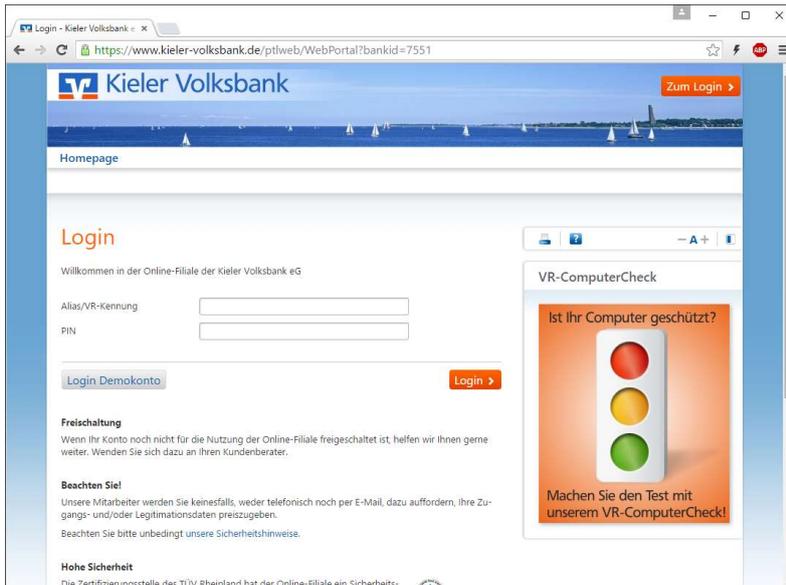


Abbildung 9 "Hinweis beim Login zum Online-Banking"

Danach sollte der Check einen festen Platz auf der Startseite der Bank bekommen, so dass die Kunden ihn immer finden und regelmäßig erneut aufsuchen können.

### 3.2 Kostenfrei Teaser, Banner und Bilder für den ComputerCheck

Nach der Einführungskampagne kann der ComputerCheck durch zusätzliche Teaserelemente weiter beworben werden:

- Kleiner Teaser
  - Bild links, Format 100x80
  - Hintergrundbild, Format 298x124, der für den Text zu benutzende Bereich muss geweißt werden
- Großer Teaser
  - Bild links, Format 100x80
  - Hintergrundbild, Format 588x120, der für den Text zu benutzende Bereich muss geweißt werden
- Mega Menü Layer, Format 258x163
- Teaser im Online-Banking (Marginalie)

### 3.3 Die Verwaltungsumgebung im Extranet

Neben dem Kern-Modul für die Privatkunden, also dem eigentlichen ComputerCheck, gibt es noch eine Verwaltungsoberfläche für die Nutzer innerhalb der Bank. Man erhält über diese Verwaltungsoberfläche Zugriff auf die aktuellen Nutzungsstatistiken. Zur Verwaltungsumgebung gelangen Sie nach Anmeldung im VR-NetWorld ServicePortal über den nachfolgenden Link: <https://vr-networld.de/vr-ComputerCheck-webbank/#>

**Bitte beachten Sie, dass nur dann Statistikdaten anfallen, wenn Sie den VR-ComputerCheck korrekt mit Ihrer BLZ aufrufen.**

Hier ein Beispiel:

<https://vcc.module.vr-networld.de?blz=24060300>

### 3.3.1 Statistik

Die statistischen Daten werden grafisch aufbereitet zur Verfügung gestellt. Dazu gehören die Zahl der Besucher, die Downloads sowie die durchgeführten Prüfungen. Die Fehlerstatistik listet die gefundenen Fehler sowie die verwendeten Betriebssysteme und Browser auf. Die einzelnen Grafiken lassen sich mit dem Download-Symbol (unten rechts) als Bild abspeichern oder als CSV-Datei zur weiteren Bearbeitung in Microsoft Excel exportieren.

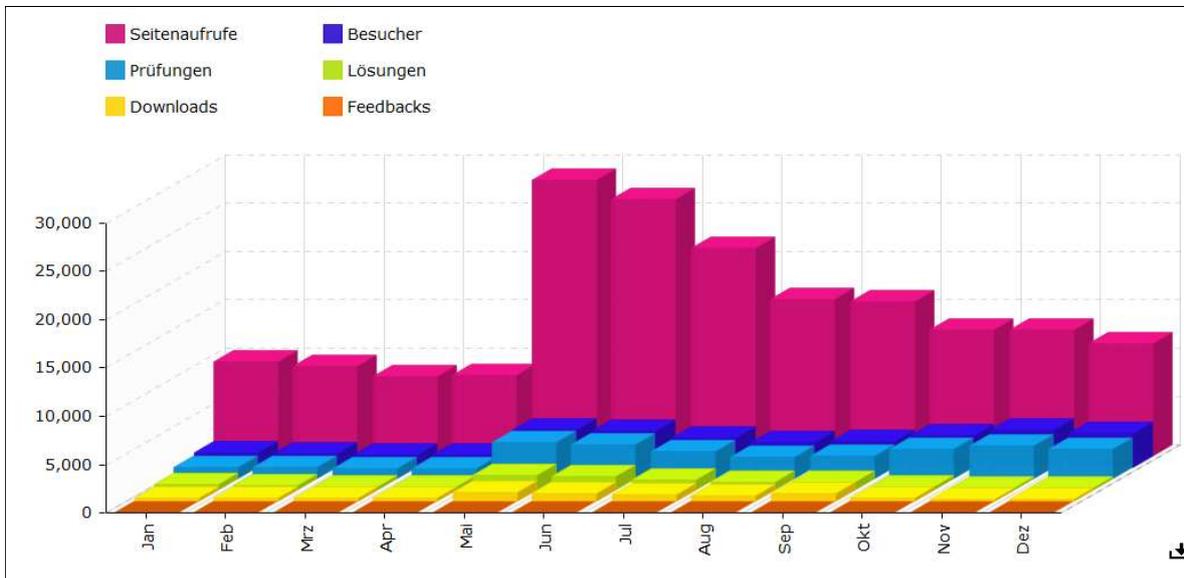


Abbildung 10 "Statistik - Besucher und Prüfungen"

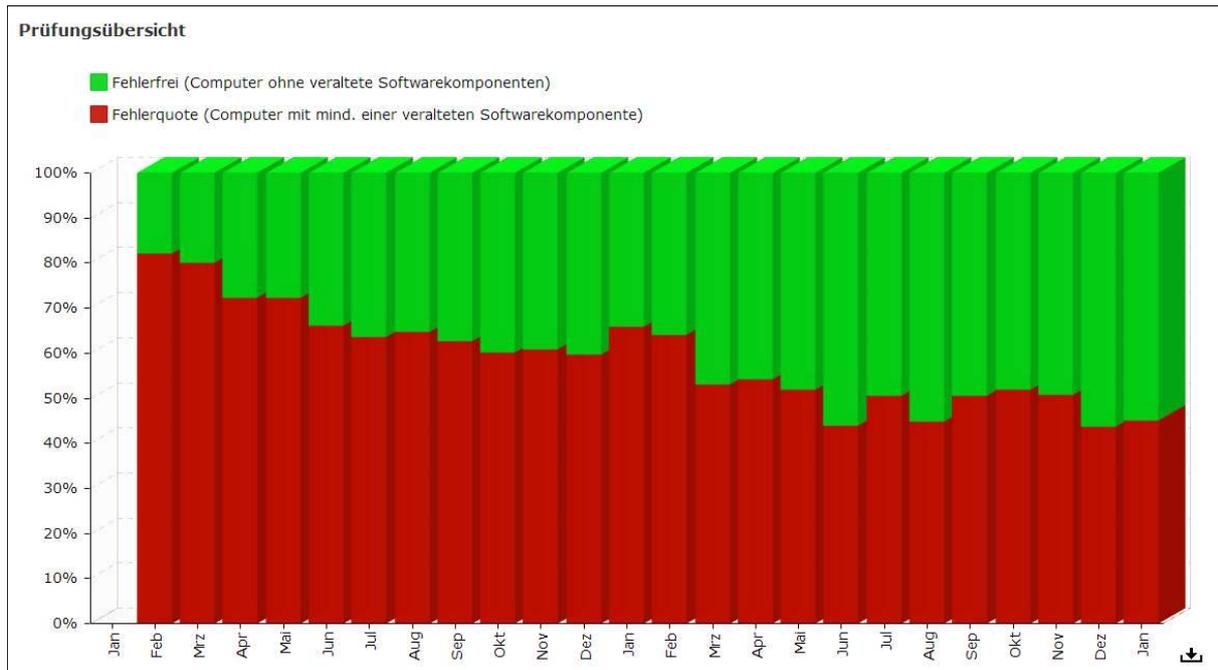


Abbildung 11 "Statistik – Fehlerquote"

## 4 Vorteile beim richtigen Einsatz des ComputerChecks

Natürlich ist der ComputerCheck in erster Linie ein vorbeugendes Sicherheitsinstrument. Er soll den ersten Schritt zu einem besseren Verständnis von Internet und Sicherheit erleichtern, den Nutzern offensichtliche Sicherheitslücken aufzeigen und bei der Behebung dieser Fehler Unterstützung leisten. Diese Arbeit am Kunden ist löblich und nützlich, denn sie verbessert das Image und erhöht die Kundenbindung und Kundenzufriedenheit. Sie bietet aber auch einige sehr direkte Vorteile, wie z. B. Kostenreduktion im Support und beim Phishing sowie Unterstützung bei Marketing- und Vertriebsaktivitäten.

### 4.1 Vorteil 1: Phishing reduzieren

Ein angenehmer Nebeneffekt des Checks ist die stetige Verbesserung der Aktualität aller Softwarekomponenten auf den Computern und Smartphones der Nutzer. Eine Bank, die den ComputerCheck zum allerersten Mal einsetzt, hat meistens eine Fehlerquote von fast 80 % bei ihren Nutzern. Das bedeutet nichts anderes, als dass nur 20 % aller Besucher der Homepage hinreichend aktuelle Softwarekomponenten auf ihrem Computer haben. 80 % haben mindestens eine Updatelücke. Führt man den ComputerCheck mit einem prominenten Teaser oder Banner ein, so dass bereits zum Start möglichst viele Kunden dieses neue Angebot finden können, dann sinkt die Fehlerquote bereits in den ersten Wochen auf Werte um die 60 bis 70 %.

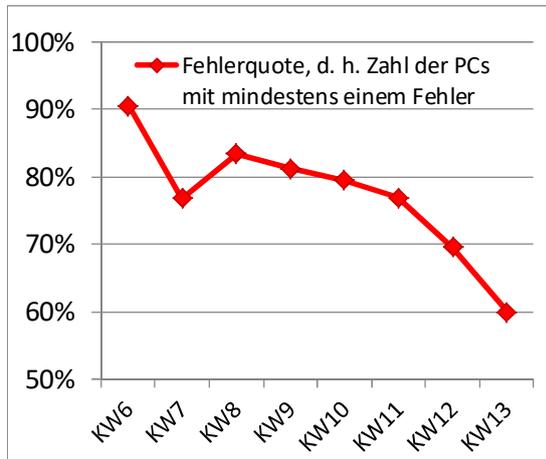


Abbildung 11 "Fehlerquote Erst-Anwender"

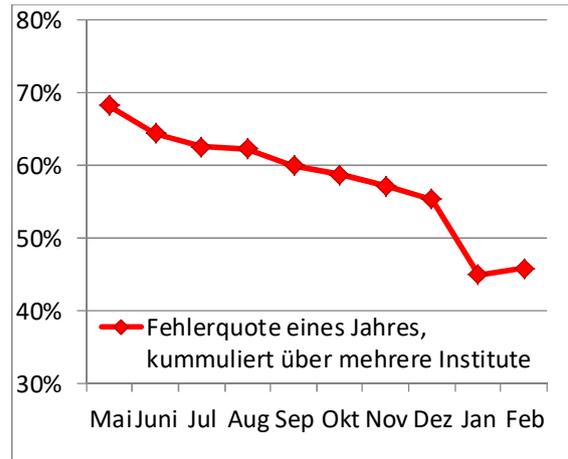


Abbildung 12 "Fehlerquote Alt-Anwender"

Die obige Statistik ist ein deutlicher Beleg dafür, dass die Nutzer sich um ihre Sicherheit selber kümmern wollen, man muss ihnen nur den ersten Schritt dahin so leicht wie möglich machen. Natürlich bleibt dieses rasante Absinken der Fehlerquote in den kommenden Monaten nicht erhalten. Die zweite Abbildung zeigt eine typische Statistik (kumuliert über mehrere Banken) für ein ganzes Jahr. Man erkennt sehr gut, wie die Fehlerquote Stück für Stück weiter absinkt und in die Größenordnung von „nur“ 40 % kommt.

Aktive Institute schaffen es auch die Fehlerquote auf unter 20% zu drücken, viel mehr ist ohne größeren Werbeaufwand jedoch nur schwer darstellbar. Das liegt daran, dass sich Sicherheitslücken teilweise tagesaktuell verändern, der Nutzer den Check jedoch meist nur im Wochen- oder Monatsrhythmus besucht. Es lässt sich jedoch festhalten, dass eine Reduzierung der Fehlerquote eine Reduzierung der Angriffswahrscheinlichkeit entspricht und zu weniger Phishing führen kann<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Diese Aussage ist nur eine Abschätzung im Rahmen von offensichtlichen Proportionalitäten. Ein direkter Nachweis ist schwierig, weil die Schadensquoten sich auf viele technische und menschliche Faktoren gründen (wie zum Beispiel die Zahl der verfügbaren Finanzagenten). Technische Voraussetzung für das Eindringen eines Trojaners ist jedoch oft die Ausnutzung einer Sicherheitslücke im Browser - und genau diese Sicherheitslücken kann der ComputerCheck nachhaltig schließen.

## **4.2 Vorteil 2: Supportkosten im Electronic-Banking reduzieren**

Fast die Hälfte aller Anfragen von Privatpersonen bezüglich Störungen oder Mängeln in der Darstellung des Internetauftritts oder des Bankings gehen auf Aktualisierungsprobleme auf Seiten des Kunden-Computers 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.

## **4.3 Vorteil 3: Umsetzung der MaSI-Regeln**

Der VR-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 die 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 er 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.

## **4.4 Vorteil 4: Vertriebs- und Marketingunterstützung**

Untersuchungen der Initiative D21 unter Beteiligung des Rechenzentrums haben gezeigt, dass die Mehrheit der Offliner deswegen offline ist, weil sie Sicherheitsbedenken haben. Platt gesprochen fürchten sie aufgrund der eigenen technischen Unkenntnis im Internet beraubt zu werden und meiden daher notgedrungen auch das Online-Banking. Diesem Personenkreis kann der ComputerCheck weiterhelfen. Er erkennt Updatelücken, hilft bei der Reparatur, bietet eine E-Mail-Hotline für Fragen und stärkt so Vertrauen und Zuversicht in den eigenen Computer. Die Onlinequote erhöht sich und die Kosten im Bereich Beleg- und Automaten-Banking sinken. Auch für die Differenzierung im Wettbewerb benötigt man heute echte Online-Mehrwerte, die auch gegenüber dem Kunden ins Feld geführt werden können. Hier kann der ComputerCheck ein starkes Argument sein, denn nur ein Kunde der sich wirklich sicher fühlt, nimmt auch aktiv an Online-Geschäftsprozessen teil.