

Viel Schutz leicht gemacht

VR Bank HessenLand überzeugt Kunden von der mobile TAN

Mangelndes Vertrauen in die Sicherheit ist für viele Bankkunden das ausschlaggebende Kriterium, auf Online-Banking zu verzichten. Für Kunden, die bereits ihre Bankgeschäfte online tätigen, sind Sicherheitsverbesserungen ebenfalls ein wichtiges Thema. Zu diesen Ergebnissen kommt die Trendstudie „Bankpräferenzen“, die 2007 gemeinsam von handelsblatt.de und dem Beratungs- und Softwarehaus PPI durchgeführt wurde. Bieten Banken kostenlose Sicherheitsmaßnahmen an, so ist dies für Kunden sogar ein signifikantes Entscheidungskriterium bei der Wahl ihres Kreditinstituts, so eine weitere Erkenntnis aus der Studie.

Sicherheit hat erste Priorität

Aus diesem Grund hat sich die VR Bank HessenLand offensiv mit dem Thema Sicherheit beim Online-Banking auseinandergesetzt. Bisher konnten die Kunden zwischen verschiedenen Online-Banking-Verfahren wie FileTransferAccessMode mit Elektronischer Unterschrift (FTAM EU), Homebanking Computer Interface (HBCI) mit Autorisierung über die Chipkarte und dem PIN/TAN-Verfahren (Persönliche Identifikationsnummer/Transaktionsnummer) wählen. FTAM EU und HBCI werden hauptsächlich im Firmenkundenbereich eingesetzt, während fast alle Privatkunden das klassische PIN/TAN-Verfahren nutzen. FTAM EU und HBCI mit der Autorisierung über Chipkarte bieten zwar ein großes Maß an Sicherheit, aber umfangreiche technischen Voraussetzungen wie spezielle Software oder ein Chipkartenlesegerät und die damit verbundenen Kosten machen die Lösungen für Privatkunden wenig attraktiv. Für die Bank selber ist die Distribution und der Einsatz dieser Verfahren ebenfalls aufwändig, da ein großer Teil der Chipkarten-Nutzer die Hilfe der Service-Hotline der Bank zur Einrichtung des Zugangs benötigt. Das klassische PIN/TAN-Verfahren können Kunden zwar einfach anwenden, bei unsachgemäßem Gebrauch bietet es Betrügern aber viele Angriffsmöglichkeiten. Durch sorgloses Verhalten der Anwender oder gezielte

Angriffe wie Man-in-the-Middle-Attacken, bei denen sich ein Unbefugter zwischen den Rechner des Kunden und den der Bank schaltet und so unbemerkt alle Vorgänge verfolgen und manipulieren kann, können Betrüger PIN und TAN ausspionieren und zum Schaden des Kunden missbrauchen. Die VR Bank HessenLand analysierte und bewertete intensiv verschiedene mögliche Angriffsszenarien auf Kundendaten und die entsprechenden Sicherheitsmaßnahmen, um die besten Online-Banking-Verfahren für ihre Kunden zu finden. Das wichtigste Kriterium war dabei eine einfache Handhabung bei höchstmöglicher Sicherheit. Die Bank entschied sich schließlich für zwei Verfahren. Seit Januar 2007 setzt die Bank zum Schutz ihrer Firmenkunden auf das HBCI-Verfahren mit Chipkarte und im Privatkunden-Bereich auf das mobile TAN-Verfahren.

Mehr Sicherheit durch Medienbruch

Die mobile TAN ist ein Zwei-Schritt-TAN-Verfahren und bietet im Moment den größtmöglichen Schutz beim Online-Banking. Statt wie bisher die TAN von einer Liste abzulesen, wird diese speziell für den jeweiligen Online-Banking Auftrag im Bankrechner erzeugt und per SMS an das Handy des Bankkunden gesendet. Zusätzlich werden in der SMS einer Überweisung beispielsweise die Empfängerkontonummer und der Überweisungsbetrag genannt. So kann der Kunde beide Angaben noch einmal auf Richtigkeit überprüfen. Die mobile TAN gilt nur einmalig für den unterschriebenen Auftrag und kann nicht zweckentfremdet für andere Aufträge verwendet werden. Das Verfahren wurde im Mai 2007 mit dem Gütesiegel der TÜV Rheinland Secure iT ausgezeichnet. Zu der konsequenten Sicherheitspolitik der VR Bank HessenLand gehört, dass die Bank die Kosten für die SMS trägt und ihren Kunden das mobile TAN-Verfahren kostenlos zur Verfügung stellt.

Mit Maßnahmen im eigenen Haus beginnen

Bevor die Bank das mobile TAN-Verfahren offiziell bei Ihren Kunden einführte, muss-

ten erst die Mitarbeiter von dem neuen Verfahren überzeugt werden. Zunächst stellte die VR Bank HessenLand das mobile TAN-Verfahren allen 300 Mitarbeitern in allen 31 Filialen über den bankinternen Informationsdienst vor. Darüber hinaus wurden die Mitarbeiter des Marktbereichs in ausführlichen Infoveranstaltungen über die mobile TAN informiert. Im nächsten Schritt stellte die Bank die Online-Banking-Zugänge der Mitarbeiter auf das mobile TAN-Verfahren um. So lernten die Mitarbeiter der VR Bank HessenLand das neue Produkt schon vor der offiziellen Markteinführung kennen. Außerdem hatte die Bank so Gelegenheit, erste Erfahrungen mit der mobile TAN zu sammeln. Zur Einführung des neuen Online-Banking-Verfahrens war die Bank so optimal auf mögliche Schwierigkeiten oder Rückfragen vorbereitet. Die Mitarbeiter der VR Bank HessenLand standen der Umstellung auf das mobile TAN-Verfahren zunächst eher skeptisch gegenüber. Sie waren die Nutzung des TAN-Bogens gewohnt und fanden es anfangs umständlich, dass nun beim Online-Banking zusätzlich das Mobiltelefon griffbereit liegen musste. Die häufige Nutzung erhöhte jedoch rasch die Akzeptanz und Beliebtheit des neuen Verfahrens.

Kunden informieren und motivieren

Die Bank nutzte verschiedene Kanäle, um ihre Kunden von dem neuen Online-Banking-Verfahren zu überzeugen. Das mobile TAN-Verfahren wurde sowohl auf der Internetseite als auch im Online-Banking Bereich der Bank vorgestellt. Zusätzlich informierten ausführliche Artikel in der Hauszeitschrift der VR Bank HessenLand zum Thema sicheres Online-Banking und dem Einsatz geeigneter Schutzmechanismen. Parallel zu den Informationsmaßnahmen rund um die mobile TAN informierte die VR Bank HessenLand ihre Kunden auch über das Thema „Sicherheit auf privaten PCs“. Denn neben der Nutzung eines sicheren Online-Banking-Verfahrens ist der Schutz des privaten PCs beispielsweise durch eine Firewall und regelmäßige Virencans die sicherste Methode, um sich vor Attacken aus

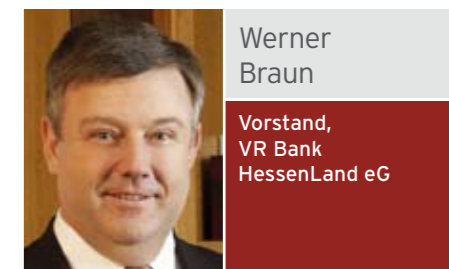
dem Internet zu schützen. Im Rahmen der Kundenveranstaltung „Sicherheit im Internet“ zeigte Götz Schartner, Geschäftsführer von 8com, einem Unternehmen, das Banken und Finanzdienstleister im Bereich IT-Sicherheit berät, live vor 400 Kunden, wie einfach es ist, in fremde Rechner einzudringen. Zum Schluss der Einführungsphase wurden alle Kunden der VR Bank HessenLand, die das Online-Banking Angebot nutzen, schriftlich über den Termin informiert, ab dem sie auf das mobile TAN-Verfahren umsteigen können.

Das neue Verfahren wird Routine

Inzwischen ist das mobile TAN-Verfahren als Standard im Online-Banking bei der VR Bank HessenLand eingeführt. Neue Online-Banking-Zugänge werden von Anfang an mit dem mobile TAN-Verfahren angelegt.

Wo immer die Nutzung der mobile TAN beim Kunden technisch möglich ist, soll dieses Verfahren auch eingesetzt werden. Im dritten Quartal 2008 wurden 86 Prozent der neuen Online-Banking-Zugänge bei der VR Bank HessenLand mit dem mobile TAN-Verfahren eingerichtet. Zusätzlich zur mobile TAN bietet die Bank weiterhin FTAM EU und HBCI als sichere Alternativen an. Die Nutzer dieser Verfahren können aber beispielsweise aus Sicherheitsgründen keinen Auslandszahlungsverkehr (EU-Standard) online abwickeln. Auch beim Inlandszahlungsverkehr gibt es Einschränkungen. So ist beispielsweise der Verfügungshöchstbetrag beim iTAN-Verfahren deutlich eingeschränkt. Die Reaktionen der Kunden auf das mobile TAN-Verfahren sind überwiegend positiv. Mittlerweile konnte die VR Bank HessenLand eG rund 50 Prozent ihrer

Online-Banking Nutzer für die mobile TAN begeistern, Tendenz steigend.



Werner Braun

Vorstand,
VR Bank
HessenLand eG



Stefan Schlemmer

electronic banking,
VR Bank
HessenLand eG

Anzeige