

25.05.2007

Überweisungen tätigen, Daueraufträge verwalten, Wertpapiere kaufen bzw. verkaufen – rund um die Uhr Zugang zum Konto und Depot und somit unabhängig von den Banköffnungszeiten. Das Neukundenpotenzial im Bereich Online- bzw. netbanking ist noch längst nicht erschöpft, denn immer mehr Internet-Nutzer erledigen ihre Bankgeschäfte vom heimischen Rechner aus. Die Zahl der Nutzer von Onlinebanking wird sich auch in den nächsten Jahren weiter stark erhöhen.

Das netbanking der Erste Bank und Sparkassen hat sich in den vergangenen 10 Jahren zu einem vollwertigen Vertriebskanal entwickelt. Es bietet den Kunden eine Vielzahl von wertvollen Funktionalitäten und Services zu jeder Zeit und von jedem Internetanschluss.

Neben den Standardfunktionen rund ums Girokonto bietet das netbanking einen gesamten Überblick über alle legitimierten Konten und Verträge unserer Verbundpartner, vorgemerkte Kreditkartenumsätze und -abrechnungen, den Abschluss von attraktiven Produkten über „Unsere Angebote online“, ein Spendenservice (Unterstützung von diversen Spendenaktionen) und vieles mehr.

Seit November 2006 haben die Kunden mit dem netbanking Wertpapierservice auch Zugang zu online Infos und zum Ordern von Wertpapieren an 25 Börsen weltweit.

Weiters gibt es auch die Möglichkeit im Falle des Verlustes oder Diebstahls von Bankkarten rasch mittels des netbanking eine Kartensperre zu veranlassen und dem Kunden Sicherheit vor unerlaubten Zugriff mittels dieser Karte zu gewährleisten.

Die Beliebtheit von netbanking geht selbstverständlich Hand in Hand mit der stetigen Steigerung der Internetnutzer. Gab es 1997 nur 10% Internetnutzer, surfen per Ende 2006 bereits 62% der Österreicher im Netz. Davon sind 90% 14-19 Jahre, 82% 20-29 Jahre, 76% 30-39 Jahre, 74% 40-49 Jahre und immerhin 34% 50 Jahre und älter. Insgesamt nutzen 4,2 Millionen Österreicher das Internet.

Auch beim netbanking gibt es erfreuliche Zuwachsraten. Die Anzahl der Erste Bank-Kunden mit netbanking-Zugang konnte per Ende 2006 um 17% auf 194.000 gesteigert werden. Der durchschnittliche Kunde steigt 8x pro Monat ins netbanking ein und bei 30 % der Logins erfolgt eine umsatzrelevante Transaktion, d.h. jede dritte manuelle Überweisung läuft nicht mehr über die Filiale, sondern über das online-System. Bei 70 % der Logins nutzen die Kunden die restlichen Services und Informationen.

Neben hoher Anwenderfreundlichkeit steht für die Erste Bank und Sparkassen in Zeiten steigender Online-Kriminalität die Sicherheit für die User als wichtiger Punkt an vorderster Stelle.

Deshalb wurde - neben den für das netbanking üblichen Sicherheitsstandards wie die Absicherung des gesamten Contents durch SSL (Secure Socket Layer), zusätzlichen Verschlüsselungen mit kryptographischen Methoden und noch weiteren zielgerichteten Absicherungen - auch auf die aktuellen Bedrohungen im Internetumfeld reagiert.

Vor fast zwei Jahren, im Mai 2005 wurden die Transaktionsautorisierung (TAN) einer Optimierung unterworfen. Um die direkte Verwendbarkeit eines – theoretisch – abgefangenen TAN zu vermeiden, muss bei Transaktionen immer ein bestimmter TAN eingegeben werden (und nicht mehr ein frei gewählter aus einer aufliegenden Liste). Das System kennt alle noch offenen TAN's und verlangt zur Freigabe einen durch ein Zufallsverfahren ausgewählten TAN, der auch nur für diese eine bestimmte Transaktion verwendbar ist.

Zum selben Zeitpunkt wurde erstmalig eine innovative, komfortable und sichere Alternative zur TAN den Kunden zur Verfügung gestellt – Der TransAktionsCode (TAC) mit TAC-Key via SMS. Damit ist das Mitführen von TAN-Listen Vergangenheit. Die Verfügernummer, das selbst gewählte Passwort, der selbst gewählte, wieder verwendbare TransAktionsCode und der über das Handy übermittelte TAC-Key garantieren höchste Sicherheit. Da der TAC-Key nur innerhalb der aktuellen netbanking-Session und nur für eine beschränkte Zeit gültig ist, ist eine Verwendung in weiterer Folge durch Angreifer ausgeschlossen.

Mit dieser Autorisierungsmethode wurde ein komplett neuer Weg beschritten.

Nach zwei Jahren intensiver Erfahrung bestätigt die hohe Kundenzufriedenheit unserer „TAC-Key-Nutzer“ den Erfolg.

Die Erste Bank hat deshalb eine Informationskampagne gestartet, in der jedem TAN-Nutzer der Umstieg auf den TAC-Modus aktiv empfohlen wird.

Zukünftig wird der Focus sehr stark auf eine Optimierung der Benutzerfreundlichkeit im netbanking gerichtet, um noch mehr Komfort anbieten zu können. Dazu gehört auch die Barrierefreiheit, die wir unter Einbindung des österreichischen Blindenverbandes noch weiter vorantreiben wollen.

Um Sicherheit im und Identitätsdiebstahl über das Internet zu verhindern, ist es jedoch auch notwendig, beim Anwender die Sensibilität für das Thema Sicherheit zu schärfen. Mögliche Bedrohungen für das netbanking entstehen in erster Linie durch ungeschützte Endkundengeräte oder zu leichtfertigem Umgang mit Zugangsberechtigungen.

Sicherheitsinformationen und -tipps bieten wir auf unserem netbanking-Portal an.

Aktuell wollen wir auch darauf hinweisen, dass immer wieder versucht wird, Personen für die Tätigkeit als „Finanzagent“ oder „Finanzmanager“ zu gewinnen. Auf diversen Internetseiten und per E-Mail sprechen unseriöse Anbieter gezielt Inhaber von Bankkonten an, um sie für eine solche Tätigkeit zu gewinnen. Die angebotene Tätigkeit besteht darin, über das eigene Bankkonto Zahlungen Dritter, die aus kriminellen Aktivitäten stammen, entgegen zu nehmen und diese nach Abzug einer Provision möglichst umgehend weiterzuleiten. Der „Finanzagent“ dient demnach lediglich dem Zweck, die illegal erlangten Gelder schnell an die weiterzuleiten und deren Transferwege zu verwischen und macht sich unter Umständen wegen Geldwäsche selbst strafbar.

Dank der Sicherheitserweiterungen und der Sensibilität der Kunden blieben bis dato alle Phishing-Angriffe auf das netbanking der Erste Bank und Sparkassen erfolglos.

Sollte ein Kunde einem Angreifer aber tatsächlich per E-Mail seine vertraulichen Kontodaten und Passwörter bekannt geben, könnte ein Angreifer zwar Einblick in die Konten erlangen, ohne zusätzliche Codes wäre es aber dennoch nicht möglich, Transaktionen frei zu schalten.