



IMWF INSTITUT
FÜR MANAGEMENT- UND
WIRTSCHAFTSFORSCHUNG

Die sicherste Online-Bank
Juni 2018

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des IMWF Instituts für Management- und Wirtschaftsforschung.

Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischer Form. Eine Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.

IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung GmbH

Dr. Mathias Oldhaver

Zeughausmarkt 35
20459 Hamburg
Tel. +49 (0) 40 36138-731
Fax: +49 (0) 40 253185-399

E-Mail: info@imwf.de
Web: www.imwf.de

Stand:
18. Juni 2018

1. Untersuchungsansatz	Seite 4
Ergebnisse der Untersuchung	
2. Gesamtergebnis	Seite 6
3. Teilergebnis Überregionale Banken mit Filialnetz	Seite 9
4. Teilergebnis Regional-/Spezialbanken mit Filialnetz	Seite 11
5. Teilergebnis Direktbanken / Autobanken	Seite 13
6. Bewertung des Faktors Sicherheit	Seite 15
7. Bewertung des Faktors Kundenorientierung	Seite 18
8. Fragen zur Bewertung der Banken	Seite 21

Die sicherste Online-Bank

Untersuchungsansatz

Kapitel 1



Der Berichtsband „Die sicherste Online-Bank“ zeigt die Ergebnisse einer Befragung unter deutschen Kreditinstituten zur Sicherheit ihres Online-Banking-Angebots. Die Studie wurde durch das IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung im Auftrag von Focus Money durchgeführt.

Die Konzeption des Fragebogens sowie die anschließende Auswertung und Bewertung erfolgte mit Unterstützung von Sopra Steria Consulting.

Die Befragung wurde über einen Paper-Pencil-Fragebogen durchgeführt, der an die jeweiligen Pressesprecher der Institute geschickt wurde. In die Bewertung gehen insgesamt 31 Institute ein. Die Angaben der Volks- und Raiffeisenbanken erfolgten stellvertretend durch die Fiducia & GAD.

Zur Beurteilung des Online-Banking-Angebots werden zwei Teilaspekte betrachtet, die gleichgewichtet in die Bewertung eingehen:

- 1) Sicherheit (50%)
- 2) Kundenorientierung (50%)

Die sicherste Online-Bank

Gesamtergebnis

Kapitel 2

Die sicherste Online-Bank – Gesamtranking

Gesamtranking (1/2)

Rang	Bank	Punkte*	Gesamt	Bewertung der Teilaspekte	
				Sicherheit	Kundenorientierung
1	Postbank	62,9	★★★★★	57,6	68,2
2	Volksbank ¹⁾	62,2	★★★★★	59,1	65,2
3	Oldenburgische Landesbank	59,9	★★★★★	66,7	53,0
4	Sparda-Bank Nürnberg	58,3	★★★★★	54,5	62,1
5	Commerzbank	56,9	★★★★★	48,5	65,2
	Deutsche Bank	56,9	★★★★★	45,5	68,2
7	Sparda-Bank München	54,6	★★★★★	50,0	59,1
	Bank 1 Saar	54,6	★★★★★	59,1	50,0
8	Comdirect Bank	53,1	★★★★★	45,5	60,6
9	Die Sparkasse Bremen	53,0	★★★★★	51,5	54,5
11	Südwestbank	52,3	★★★★★	57,6	47,0
12	Deutsche Skatbank	50,0	★★★★★	57,6	42,4
13	Münchner Bank	48,5	★★★★★	54,5	42,4
14	Sparda-Bank West	47,8	★★★★★	47,0	48,5
	Sparda-Bank Baden-Württemberg	47,8	★★★★★	47,0	48,5
	Sparda-Bank Hannover	47,8	★★★★★	45,5	50,0

¹⁾Angaben für alle Volksbanken und Raiffeisenbanken durch Fiducia & GAD

*Die Punktzahl berechnet sich aus den prozentualen Anteilen der erreichten Punktzahlen in den zwei Blöcken Sicherheit und Kundenorientierung.

- Bis unter 20 Punkte ★★★★★
- 20 bis unter 30 Punkte ★★★★★
- 30 bis unter 40 Punkte ★★★★★
- 40 bis unter 50 Punkte ★★★★★
- 50 Punkte und mehr ★★★★★

Die sicherste Online-Bank – Gesamtranking

Gesamtranking (2/2)

Rang	Bank	Punkte*	Gesamt	Bewertung der Teilaspekte	
				Sicherheit	Kundenorientierung
17	Sparda-Bank Hessen	47,0	★★★★★	47,0	47,0
	UniCredit Bank	47,0	★★★★★	40,9	53,0
19	Ethikbank	45,5	★★★★★	51,5	39,4
20	Norisbank	44,7	★★★★★	36,4	53,0
21	BBBank	44,0	★★★★★	50,0	37,9
22	DKB Deutsche Kreditbank	41,7	★★★★★	47,0	36,4
	Consorsbank	41,7	★★★★★	31,8	51,5
	Cronbank	41,7	★★★★★	50,0	33,3
	Targobank	41,7	★★★★★	30,3	53,0
26	ING-DiBa	40,2	★★★★★	37,9	42,4
27	Volkswagen Bank	37,9	★★★★★	31,8	43,9
28	Wüstenrot Bank	35,6	★★★★★	28,8	42,4
29	Netbank	31,8	★★★★★	19,7	43,9
30	Santander Consumer Bank	29,6	★★★★★	27,3	31,8
31	Mercedes-Benz Bank	19,7	★★★★★	12,1	27,3

*Die Punktzahl berechnet sich aus den prozentualen Anteilen der erreichten Punktzahlen in den zwei Blöcken Sicherheit und Kundenorientierung.

Bis unter 20 Punkte ★★★★★
 20 bis unter 30 Punkte ★★★★★
 30 bis unter 40 Punkte ★★★★★
 40 bis unter 50 Punkte ★★★★★
 50 Punkte und mehr ★★★★★

Die sicherste Online-Bank

Überregionale Banken mit Filialnetz

Kapitel 3

Die sicherste Online-Bank – Überregionale Banken mit Filialnetz

Gesamtranking (Überregionale Banken)

Rang	Bank	Punkte*	Gesamt	Bewertung der Teilaspekte	
				Sicherheit	Kundenorientierung
1	Postbank	62,9	★★★★★	57,6	68,2
2	Commerzbank	56,9	★★★★★	48,5	65,2
	Deutsche Bank	56,9	★★★★★	45,5	68,2
4	UniCredit Bank	47,0	★★★★★	40,9	53,0
5	BBBank	44,0	★★★★★	50,0	37,9
6	Targobank	41,7	★★★★★	30,3	53,0
7	Santander Consumer Bank	29,6	★★★☆☆	27,3	31,8

*Die Punktzahl berechnet sich aus den prozentualen Anteilen der erreichten Punktzahlen in den zwei Blöcken Sicherheit und Kundenorientierung.

- Bis unter 20 Punkte ★★★★★
- 20 bis unter 30 Punkte ★★★★★
- 30 bis unter 40 Punkte ★★★★★
- 40 bis unter 50 Punkte ★★★★★
- 50 Punkte und mehr ★★★★★

Die sicherste Online-Bank

Regional-/Spezialbanken mit Filialnetz



Kapitel 4

Die sicherste Online-Bank – Regional-/Spezialbanken mit Filialnetz

Gesamtranking (Regional-/Spezialbanken)

Rang	Bank	Punkte*	Gesamt	Bewertung der Teilaspekte	
				Sicherheit	Kundenorientierung
1	Volksbank ¹⁾	62,2	★★★★★	59,1	65,2
2	Oldenburgische Landesbank	59,9	★★★★★	66,7	53,0
3	Sparda-Bank Nürnberg	58,3	★★★★★	54,5	62,1
4	Sparda-Bank München	54,6	★★★★★	50,0	59,1
	Bank 1 Saar	54,6	★★★★★	59,1	50,0
6	Die Sparkasse Bremen	53,0	★★★★★	51,5	54,5
7	Südwestbank	52,3	★★★★★	57,6	47,0
8	Münchner Bank	48,5	★★★★★	54,5	42,4
9	Sparda-Bank West	47,8	★★★★★	47,0	48,5
	Sparda-Bank Baden-Württemberg	47,8	★★★★★	47,0	48,5
	Sparda-Bank Hannover	47,8	★★★★★	45,5	50,0
12	Sparda-Bank Hessen	47,0	★★★★★	47,0	47,0

¹⁾Angaben für alle Volksbanken und Raiffeisenbanken durch Fiducia & GAD

*Die Punktzahl berechnet sich aus den prozentualen Anteilen der erreichten Punktzahlen in den zwei Blöcken Sicherheit und Kundenorientierung.

Bis unter 20 Punkte ★★★★★
 20 bis unter 30 Punkte ★★★★★
 30 bis unter 40 Punkte ★★★★★
 40 bis unter 50 Punkte ★★★★★
 50 Punkte und mehr ★★★★★

Die sicherste Online-Bank

Direktbanken / Autobanken



Kapitel 5

Die sicherste Online-Bank – Direktbanken / Autobanken

Gesamtranking (Direktbanken / Autobanken)

Rang	Bank	Punkte*	Gesamt	Bewertung der Teilaspekte	
				Sicherheit	Kundenorientierung
1	Comdirect Bank	53,1	★★★★★	45,5	60,6
2	Deutsche Skatbank	50,0	★★★★★	57,6	42,4
3	Ethikbank	45,5	★★★★★	51,5	39,4
4	Norisbank	44,7	★★★★★	36,4	53,0
5	DKB Deutsche Kreditbank	41,7	★★★★★	47,0	36,4
	Consorsbank	41,7	★★★★★	31,8	51,5
	Cronbank	41,7	★★★★★	50,0	33,3
8	ING-DiBa	40,2	★★★★★	37,9	42,4
9	Volkswagen Bank	37,9	★★★★★	31,8	43,9
10	Wüstenrot Bank	35,6	★★★★★	28,8	42,4
11	Netbank	31,8	★★★★★	19,7	43,9
12	Mercedes-Benz Bank	19,7	★★★★★	12,1	27,3

*Die Punktzahl berechnet sich aus den prozentualen Anteilen der erreichten Punktzahlen in den zwei Blöcken Sicherheit und Kundenorientierung.

- Bis unter 20 Punkte ★★★★★
- 20 bis unter 30 Punkte ★★★★★
- 30 bis unter 40 Punkte ★★★★★
- 40 bis unter 50 Punkte ★★★★★
- 50 Punkte und mehr ★★★★★

Die sicherste Online-Bank

Bewertung des Faktors Sicherheit

Kapitel 6



Die sicherste Online-Bank – Sicherheit

Erreichte Punktzahl zur Sicherheit (1/2)

Rang	Bank	F1 Kanäle	F2 Authentifizierungs- faktoren	F3a Passwortlänge	F3b Passwortzu- sammensetzung	F4 Sperrung nach Falscheingabe	F5 Authentifizie- rungsmittel	F6 Verschlüsselung	F7 Einsatz mobiler TANs	F9 Aktivierung mobiler TANs	F12 Vorgabe von Überweisungs- limits	F13 EVSSL	F15 HBCI- Finanzsoftware	F19 Transaktions- freigabe	Summe	Ergebnis*
1	Oldenburgische Landesbank	1	5	2	2	2	14	2	2	1	3	1	1	8	44	66,7
2	Volksbank	2	0	1	0	2	15	2	2	1	2	1	1	10	39	59,1
	Bank 1 Saar	1	2	1	0	2	15	2	2	1	3	1	1	8	39	59,1
4	Deutsche Skatbank	2	1	1	0	2	14	2	2	1	1	1	1	10	38	57,6
	Südwestbank	1	1	1	0	2	18	1	2	1	1	1	1	8	38	57,6
	Postbank	1	2	1	2	2	15	2	2	1	1	1	1	7	38	57,6
7	Münchner Bank	0	2	1	0	2	17	2	2	1	2	1	1	5	36	54,5
	Sparda-Bank Nürnberg	1	1	1	0	2	13	2	1	1	2	1	1	10	36	54,5
9	Die Sparkasse Bremen	1	4	1	0	2	11	2	2	1	3	1	1	5	34	51,5
	Ethikbank	1	1	2	2	2	12	2	2	1	2	1	1	5	34	51,5
11	BBBank	0	1	1	0	2	13	2	1	1	2	1	1	8	33	50,0
	Cronbank	1	1	1	0	2	11	2	2	1	2	1	1	8	33	50,0
	Sparda-Bank München	1	1	1	0	2	14	1	2	1	2	1	1	6	33	50,0
14	Commerzbank	1	2	1	0	2	12	2	1	1	1	1	1	7	32	48,5
15	Sparda-Bank Hessen	1	1	1	0	2	11	2	2	1	2	1	1	6	31	47,0
	Sparda-Bank West	1	1	1	0	2	9	1	1	1	2	1	1	10	31	47,0

*Anteil von der maximal zu erreichenden Punktzahl

Die sicherste Online-Bank – Sicherheit

Erreichte Punktzahl zur Sicherheit (2/2)

Rang	Bank	F1 Kanäle	F2 Authentifizierungs- faktoren	F3a Passwortlänge	F3b Passwortzu- sammensetzung	F4 Sperrung nach Falscheingabe	F5 Authentifizie- rungsmittel	F6 Verschlüsselung	F7 Einsatz mobiler TANs	F9 Aktivierung mobiler TANs	F12 Vorgabe von Überweisungs- limits	F13 EVSSL	F15 HBCI- Finanzsoftware	F19 Transaktions- freigabe	Summe	Ergebnis*
15	Sparda-Bank Baden-Württemberg	1	1	1	0	2	13	1	1	1	0	1	1	8	31	47,0
	DKB Deutsche Kreditbank	1	1	1	2	2	10	2	1	1	3	1	1	5	31	47,0
19	Comdirect Bank	1	1	1	0	2	9	2	1	1	1	1	1	9	30	45,5
	Sparda-Bank Hannover	1	2	1	0	2	9	1	2	0	1	1	1	9	30	45,5
	Deutsche Bank	1	4	1	0	2	10	2	2	1	2	1	1	3	30	45,5
22	HVB UniCredit Bank	1	2	1	2	2	8	2	2	1	2	1	1	2	27	40,9
23	ING-DiBa	0	2	1	0	2	7	2	2	0	2	1	1	5	25	37,9
24	Norisbank	1	1	1	0	2	9	1	2	0	2	1	1	3	24	36,4
25	Consorsbank	1	1	1	2	2	3	2	2	1	2	1	1	2	21	31,8
	Volkswagen Bank	0	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	1	2	21	31,8
27	Targobank	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	0	20	30,3
28	Wüstenrot Bank	1	1	1	2	2	2	2	2	0	2	1	1	2	19	28,8
29	Santander Consumer Bank	0	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	0	18	27,3
30	Netbank	1	0	1	0	2	2	1	2	1	1	1	1	0	13	19,7
31	Mercedes-Benz Bank	0	1	0	0	0	1	2	1	1	0	1	1	0	8	12,1
Maximal erreichbare Punktzahl		2	5	3	2	2	24	2	2	1	4	1	1	17	66	100

*Anteil von der maximal zu erreichenden Punktzahl

Die sicherste Online-Bank

Bewertung des Faktors Kundenorientierung



Kapitel 7

Die sicherste Online-Bank – Kundenorientierung

Erreichte Punktzahl zum Faktor Kundenorientierung (1/2)

Rang	Bank	F1	F2	F7	F8	F10	F11	F14	F16	F17	F18	F20	F21	F22	F23	F24	F25	F26	F27	Summe	Ergebnis*
		Angeborene Kanäle	Authentifizierungsfaktoren	Einsatz mobiler TANS	Angebot / Kosten mobiler TANS	Gerätekosten	Multibankenfähigkeit TAN-Generator	Entspernung Online-Zugang	Hinweis auf Finanzsoftware	Anleitung Finanzsoftware	Vergünstigte Finanzsoftware	Erreichbarkeit Kundenservice	Online-Community	Telefonische Erreichbarkeit	Hinweise auf Sicherheitsvorkehrungen	Informationen über Sicherheitsthemen	Informationen über Missbrauchsgefahren	Schutz vor Missbrauch	Kontaktadresse im Betrugsfall		
1	Postbank	3	4	0	2	1	2	4	1	1	2	5	3	4	2	4	2	4	1	45	68,2
	Deutsche Bank	3	4	0	0	3	2	4	1	1	2	5	1	4	2	6	2	4	1	45	68,2
3	Volksbank	4	2	0	2	2	1	2	2	1	2	7	3	3	2	4	2	3	1	43	65,2
	Commerzbank	3	3	0	0	3	2	3	1	1	2	6	3	4	2	3	2	4	1	43	65,2
5	Sparda-Bank Nürnberg	3	4	0	0	1	2	4	2	1	0	5	3	4	2	5	2	3	0	41	62,1
6	Comdirect Bank	3	2	0	2	1	1	3	2	1	2	6	2	4	1	3	2	4	1	40	60,6
7	Sparda-Bank München	3	4	0	2	1	2	4	0	0	0	5	1	4	1	5	2	4	1	39	59,1
8	Die Sparkasse Bremen	3	3	0	2	2	2	2	1	0	0	7	1	3	1	3	2	3	1	36	54,5
9	HVB UniCredit Bank	3	3	0	2	1	2	2	1	1	0	6	3	2	1	4	2	2	0	35	53,0
	Norisbank	3	4	0	2	2	1	2	1	0	0	3	1	4	2	5	2	2	1	35	53,0
	Oldenburgische Landesbank	3	3	0	2	2	1	3	2	1	3	6	0	2	0	2	2	3	0	35	53,0
	Targobank	3	3	0	2	0	0	3	0	1	2	5	0	4	2	4	2	3	1	35	53,0
13	Consorsbank	3	4	0	2	2	0	2	2	0	0	5	2	3	1	4	2	2	0	34	51,5
14	Bank 1 Saar	3	3	0	2	2	1	2	2	1	1	4	0	4	1	2	2	2	1	33	50,0
	Sparda-Bank Hannover	3	4	0	0	1	2	3	1	1	2	4	0	3	2	3	2	2	0	33	50,0
16	Sparda-Bank West	3	4	0	0	1	2	4	0	0	0	5	1	4	1	3	2	2	0	32	48,5

*Anteil von der maximal zu erreichenden Punktzahl

Die sicherste Online-Bank – Kundenorientierung

Erreichte Punktzahl zum Faktor Kundenorientierung (2/2)

Rang	Bank	F1	F2	F7	F8	F10	F11	F14	F16	F17	F18	F20	F21	F22	F23	F24	F25	F26	F27	Summe	Ergebnis*
		Angeborene Kanäle	Authentifizierungsfaktoren	Einsatz mobiler TANS	Angebot / Kosten mobiler TANS	Gerätekosten	Multibankenfähigkeit TAN-Generator	Entspernung Online-Zugang	Hinweis auf Finanzsoftware	Anleitung Finanzsoftware	Vergünstigte Finanzsoftware	Erreichbarkeit Kundenservice	Online-Community	Telefonische Erreichbarkeit	Hinweise auf Sicherheitsvorkehrungen	Informationen über Sicherheitsthemen	Informationen über Missbrauchsgefahren	Schutz vor Missbrauch	Kontaktadresse im Betrugsfall		
16	Sparda-Bank Baden-Württemberg	3	4	0	0	1	1	2	0	0	0	6	0	4	1	4	2	3	1	32	48,5
18	Sparda-Bank Hessen	3	4	0	0	1	2	2	2	0	0	4	0	2	2	5	2	2	0	31	47,0
	Südwestbank	3	3	0	2	4	2	1	1	1	3	4	0	1	1	3	0	2	0	31	47,0
20	Volkswagen Bank	2	3	0	0	1	0	3	1	0	0	5	1	2	1	3	2	4	1	29	43,9
	Netbank	2	2	0	2	0	0	3	2	1	0	4	1	4	0	4	2	2	0	29	43,9
22	Deutsche Skatbank	4	3	0	0	4	2	2	1	1	0	3	0	2	0	2	2	2	0	28	42,4
	Münchner Bank	2	3	0	0	2	2	2	1	1	0	5	0	2	1	2	2	2	1	28	42,4
	Wüstenrot Bank	3	3	0	2	0	2	4	0	0	0	4	0	2	2	3	0	3	0	28	42,4
	ING-DiBa	2	3	0	2	0	0	2	2	0	0	4	1	4	0	3	2	3	0	28	42,4
26	Ethikbank	3	3	0	0	2	2	2	1	1	0	3	0	1	1	3	2	2	0	26	39,4
27	BBBank	2	3	0	0	3	2	1	0	0	0	5	0	2	1	2	2	2	0	25	37,9
28	DKB Deutsche Kreditbank	3	3	0	0	0	0	3	0	0	0	4	1	4	0	2	2	1	1	24	36,4
29	Cronbank	3	3	0	0	1	0	1	1	1	0	3	0	2	0	1	2	3	1	22	33,3
30	Santander Consumer Bank	2	3	0	2	0	0	2	0	0	0	2	0	4	2	1	1	1	1	21	31,8
31	Mercedes-Benz Bank	2	3	0	0	0	0	2	0	0	0	4	0	2	1	1	2	1	0	18	27,3
Maximal erreichbare Punktzahl		4	6	2	2	8	2	6	2	1	3	7	3	4	2	6	2	5	1	66	100

*Anteil von der maximal zu erreichenden Punktzahl

Die sicherste Online-Bank

Fragen zur Bewertung der Banken

Kapitel 8



Die sicherste Online-Bank – Fragen zur Bewertung der Banken

Fragebogen zur Sicherheit im Online-Banking

Frage 1: Welche Kanäle bzw. Umgebungen bieten Sie Ihren Privatkunden für das Online-Banking an?

- Web und Browser auf Desktop PC, Notebook oder gleichwertigen Geräten
- HBCI-fähige Finanzsoftware
- Mobile Banking über Smartphone oder Tablet-Gerät mit App (Mobile Web oder hybride/native App)
- Web und „virtueller“ Browser z.B. auf einem USB-Stick

Maximal erreichbare Punktzahl: 2 (Sicherheit), 4 (Kundenorientierung)

Frage 2: Durch welche Kombination von Authentifizierungsfaktoren erhalten Ihre Kunden nach der ersten Anmeldung Zugang zum Online-Banking über Ihr Online-Portal?

- Über die Eingabe der Kontonummer
- Über ein Passwort, das unser Institut vergibt
- Über ein Passwort, das unser Institut vergibt und das vom Kunden geändert werden muss
- Über ein Passwort, das unser Institut vergibt und das vom Kunden geändert werden kann
- Über ein frei wählbares Passwort
- Über eine Zugangsnummer, die unser Institut vergibt
- Über eine frei wählbare Zugangsnummer / Alias
- Über eine Online-PIN, die unser Institut vergibt
- Über eine Online-PIN, die unser Institut vergibt und die vom Kunden geändert werden muss
- Über eine Online-PIN, die unser Institut vergibt und die vom Kunden geändert werden kann
- Über eine Online-PIN, die frei wählbar ist
- Über eine Smartcard – Sicherheitsklasse 1 (mit Smartcard-Leser ohne Tastatur)
- Über eine Smartcard – Sicherheitsklasse 2 (mit Smartcard-Leser mit Tastatur)
- Über eine Smartcard – Sicherheitsklasse 3 (mit Smartcard-Leser mit Tastatur und Display)
- Über eine Micro-Smartcard (mit passendem Smartcard-Leser, z.B. in Form eines USB-Sticks)
- Über Einmalpasswörter (OTP – dedizierter Hardware-Token)
- Über Einmalpasswörter (SMS an Mobiltelefon)

Maximal erreichbare Punktzahl: 5 (Sicherheit), 6 (Kundenorientierung)

Die sicherste Online-Bank – Fragen zur Bewertung der Banken

Frage 3a: Wie lang ist das Passwort bzw. die PIN für den Zugang zum Online Banking?

- Das Passwort muss _____ Zeichen haben.
- Die PIN muss _____ Zeichen haben.

Maximal erreichbare Punktzahl: 3 (Sicherheit)

Frage 3b: Und wie muss dieses Passwort zusammengesetzt sein?

- Pflichtkombination aus Buchstaben, Zahlen und/oder Zeichen
- Nur Buchstaben
- Nur Zahlen
- Zusammensetzung ist egal

Maximal erreichbare Punktzahl: 2 (Sicherheit)

Frage 4: Nach wie vielen Falscheingaben wird das Online-Konto gesperrt?

- Nach _____ Falscheingaben erfolgt die Sperrung.
- Falscheingaben sind unbegrenzt

Maximal erreichbare Punktzahl: 2 (Sicherheit)

Frage 5: Mit welchen Mitteln erfolgt die Authentifizierung für Transaktionen wie beispielsweise Überweisungen?

- ... mit einer TAN-Liste (Papier)
 - einfache TAN
 - iTAN
- ... mobile TAN (SMS an Handy)
- ... pushTAN
- ...eTAN
 - eTAN (mit TAN-Generator)
 - eTAN plus (mit Kartenlesegerät)
- ... photo-TAN / QR-TAN
 - mit App
 - mit Lesegerät

Die sicherste Online-Bank – Fragen zur Bewertung der Banken

- ...chipTAN / SmartTAN
 - chipTAN
 - chipTAN comfort (Flickr-Code oder Barcode)
 - chipTAN USB
- ... über HBCI / FinTS
 - mit Chipkarte
 - mit Schlüsseldatei
 - mit PIN/TAN
 - mit Seconder-Standard-Unterstützung
- ... über biometrische Signaturverfahren (Fingerabdruck)
- ... mit anderen Verfahren

Maximal erreichbare Punktzahl: 24 (Sicherheit)

Frage 6: Wie erfolgt die Verschlüsselung bei der Legitimierung zum Online-Banking?

- RC4
- Advanced Encryption Standard mit 128 Bit
- Advanced Encryption Standard mit 256 Bit
- Mit einem anderen Verfahren

Maximal erreichbare Punktzahl: 2 (Sicherheit)

Frage 7: Sofern Ihre Kunden Online-Banking mit mobiler TAN durchführen können. Sind Mobile TANs ...

- ... an eine einzelne Transaktion gebunden
- ... nur wenige Minuten gültig
- ... universell einsetzbar für unterschiedliche Transaktionen
- Bietet unser Institut nicht an.

Maximal erreichbare Punktzahl: 2 (Sicherheit), 2 (Kundenorientierung)

Frage 8: Wie teuer ist der Versand der TAN per SMS?

- _____ Cent
- Bietet unser Institut nicht an.

Maximal erreichbare Punktzahl: 2 (Kundenorientierung)

Die sicherste Online-Bank – Fragen zur Bewertung der Banken

Frage 9: Wie werden neue Handy-Telefonnummern für den Versand der mobilen TANs aktiviert?

- Die Aktivierung erfolgt direkt online
- Der Aktivierungsprozess erfolgt über einen separaten Kanal (zum Beispiel mittels Brief)
- Bietet unser Institut nicht an.

Maximal erreichbare Punktzahl: 1 (Sicherheit)

Frage 10: Sofern Ihre Kunden Online-Banking per TAN-Generator oder Kartenlesegerät durchführen können. Wie teuer sind die einzelnen Geräte (ohne Versandkosten)?

TAN-Generator:

_____ Euro

- Bietet unser Institut kostenlos an.
- Das Erstgerät bieten wir kostenlos an.
- Bietet unser Institut nicht an.

Chipkarten-Lesegerät:

_____ Euro

- Bietet unser Institut kostenlos an.
- Das Erstgerät bieten wir kostenlos an.
- Bietet unser Institut nicht an.

photoTAN-Lesegerät:

_____ Euro

- Bietet unser Institut kostenlos an.
- Das Erstgerät bieten wir kostenlos an.
- Bietet unser Institut nicht an.

HBCI-Kartenlesegerät:

_____ Euro

- Bietet unser Institut kostenlos an.
- Das Erstgerät bieten wir kostenlos an.
- Bietet unser Institut nicht an.

Maximal erreichbare Punktzahl: 8 (Kundenorientierung)

Die sicherste Online-Bank – Fragen zur Bewertung der Banken

Frage 11: Sind die von Ihrem Institut angebotenen Geräte multibankenfähig?

- Ja, alle
- Teilweise
- Nein

Maximal erreichbare Punktzahl: 2 (Kundenorientierung)

Frage 12: Ist es möglich, Limite für Überweisungen vorzugeben?

- Ja, ein Limit für alle Aufträge
- Ja, unterschiedliche Limite für Inlands-/Auslandsüberweisungen
- Ja, unterschiedliche Limite für Online- und Mobile-Banking
- Ja, zeitliche Limite (tägliche / wöchentliche / monatliche Begrenzung)
- Nein

Maximal erreichbare Punktzahl: 4 (Sicherheit)

Frage 13: Wird die Authentizität Ihrer Webseite über EVSSL gewährleistet?

- Ja
- Nein

Maximal erreichbare Punktzahl: 1 (Sicherheit)

Frage 14: Sofern der Online-Banking-Zugang eines Kunden gesperrt wurde. Welche Verfahren bietet Ihr Institut zur Entsperrung des Zuganges an?

- Selbstentsperrung mit mobile TAN oder Chip TAN
- Auftrag mit Unterschrift zur Entsperrung per Post
- Auftrag mit Unterschrift zur Entsperrung per Fax
- Entsperrung telefonisch mittels Kunden-Kennzahl / Passwort / Telefon-PIN
- Entsperrung in der Filiale
- Sonstige Möglichkeiten

Maximal erreichbare Punktzahl: 6 (Kundenorientierung)

Frage 15: Weisen Sie Ihre Kunden auf die Möglichkeit der Verwendung einer HBCI-Finanzsoftware hin?

- Ja
- Nein
- Bietet unser Institut nicht an.

Maximal erreichbare Punktzahl: 1 (Sicherheit)

Die sicherste Online-Bank – Fragen zur Bewertung der Banken

Frage 16: Sofern Sie Ihre Kunden auf eine Finanzsoftware hinweisen. Auf wie viele Finanz-Software-Programme weist Ihr Institut hin?

- 1 Anbieter
- 2 Anbieter
- 3 Anbieter
- mehr als 3 Anbieter

Maximal erreichbare Punktzahl: 2 (Kundenorientierung)

Frage 17: Stellen Sie für Ihre Kunden Anleitungen zur Einrichtung dieser Finanzsoftware online zur Verfügung?

- Ja
- Nein

Maximal erreichbare Punktzahl: 1 (Kundenorientierung)

Frage 18: Bieten Sie die Finanzsoftware vergünstigt an?

- Ja
- Teilweise
- Nein
- Wir stellen unseren Kunden kostenlos eine Finanzsoftware zur Verfügung.

Maximal erreichbare Punktzahl: 3 (Kundenorientierung)

Frage 19: Falls Ihr Institut eine (Mobile) Banking-App anbietet. Welches Verfahren zur Transaktionsfreigabe (Authentifizierung) bieten Sie Ihren Kunden an?

- Strikte Trennung von Banking-App und Authentisierungs-App
 - Signierung der Auftragsdaten am Gerät und Prüfung an einem Sicherheitsserver, der über einen separaten Kanal (nicht Banking-Portal) angebunden ist.
 - PushTAN-Verfahren: Versand von Push-Alerts an die Geräte. Durch Tipp auf den Alert startet die App, zeigt die Auftragsdaten an und erlaubt die Freigabe durch den Kunden.
- Klassisches Mobile-TAN-Verfahren wie im Online-Banking, ohne Trennung von Banking-App und Authentisierungs-App.
- iTAN
- eTAN
- chipTAN / SmartTAN
- photo-TAN / QR-TAN
- biometrische Signaturverfahren (Fingerabdruck)
- Andere Verfahren

Maximal erreichbare Punktzahl: 17 (Sicherheit)

Die sicherste Online-Bank – Fragen zur Bewertung der Banken

Frage 20: Wie ist Ihr Kundenservice bei Problemen mit dem Online-Banking erreichbar?

- Telefon
- E-Mail
- Web-Formular
- Social Media (Facebook, Twitter, etc.)
- Persönlich in der Filiale
- Chat
- Video-Telefonie

Maximal erreichbare Punktzahl: 7 (Kundenorientierung)

Frage 21: Gibt es für Ihre Online-Banking-Kunden eine Community im Internet, um sich gegenseitig auszutauschen und untereinander Fragen zu klären?

- Ja, über ein eigenes Portal
- Ja, über Social Media-Netzwerke, wie z.B. Facebook
- Nein

Maximal erreichbare Punktzahl: 3 (Kundenorientierung)

Frage 22: Sofern in Ihrem Institut der Kundenservice bei Problemen mit dem Online-Banking telefonisch erreichbar ist. Zu welchen Zeiten können Ihre Kunden die Mitarbeiter dort erreichen?

- An sieben Tagen die Woche rund um die Uhr
- Montag bis Freitag zwischen:
- Sonstige Kontaktzeiten:

Maximal erreichbare Punktzahl: 4 (Kundenorientierung)

Frage 23: Wie oft weisen Sie Ihre Kunden allgemein auf Sicherheitsvorkehrungen hin, z. B. per E-Mail, im Newsletter oder im Kundenmagazin, also außerhalb der Website?

- Nie
- Ein bis zweimal im Jahr
- Drei bis viermal im Jahr
- Öfter als viermal im Jahr

Maximal erreichbare Punktzahl: 2 (Kundenorientierung)

Die sicherste Online-Bank – Fragen zur Bewertung der Banken

Frage 24: Wie informieren Sie Ihre Kunden über aktuelle Sicherheitsthemen, z.B. wie sie sich vor Missbrauch, Phishing-Mails etc. schützen können?

- Auf der Homepage
- Im Onlinebanking-Portal
- Per Newsletter / E-Mail
- Über Social-Media-Kanäle (Facebook, Twitter, etc.)
- Per Brief
- Sonstige

Maximal erreichbare Punktzahl: 6 (Kundenorientierung)

Frage 25: Wie häufig informieren Sie Ihre Kunden aktiv über neue Missbrauchsgefahren und Betrugsmaschen?

- Kontinuierlich (anlassbezogen)
- Bis zu einmal wöchentlich
- Mehrmals im Monat
- Einmal im Monat
- Mehrmals im Jahr
- Seltener
- Nie

Maximal erreichbare Punktzahl: 2 (Kundenorientierung)

Frage 26: Welche Möglichkeiten haben Sie für Ihre Kunden eingerichtet, damit sie sich vor Missbrauch und Betrügereien (z.B. Phishing) schützen können?

- Kostenlose Hotline speziell zur Online-Sicherheit
- Informationen über Kontobewegungen per SMS und Push-Mitteilung
- E-Mails an Kunden sind mit einer Signatur versehen
- Sonstige Möglichkeiten

Maximal erreichbare Punktzahl: 5 (Kundenorientierung)

Frage 27: Gibt es eine gesonderte Kontaktadresse / Hotline, an die sich Kunden im Falle von Betrügereien oder Phishing-Verdacht wenden können?

- Ja
- Nein

Maximal erreichbare Punktzahl: 1 (Kundenorientierung)



IMWF INSTITUT
FÜR MANAGEMENT- UND
WIRTSCHAFTSFORSCHUNG

**Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit!**

Kontakt:

**IMWF Institut für Management- und
Wirtschaftsforschung GmbH**

Zeughausmarkt 35 • 20459 Hamburg

Tel. 040 361 38 731

Fax: 040 253 185 399