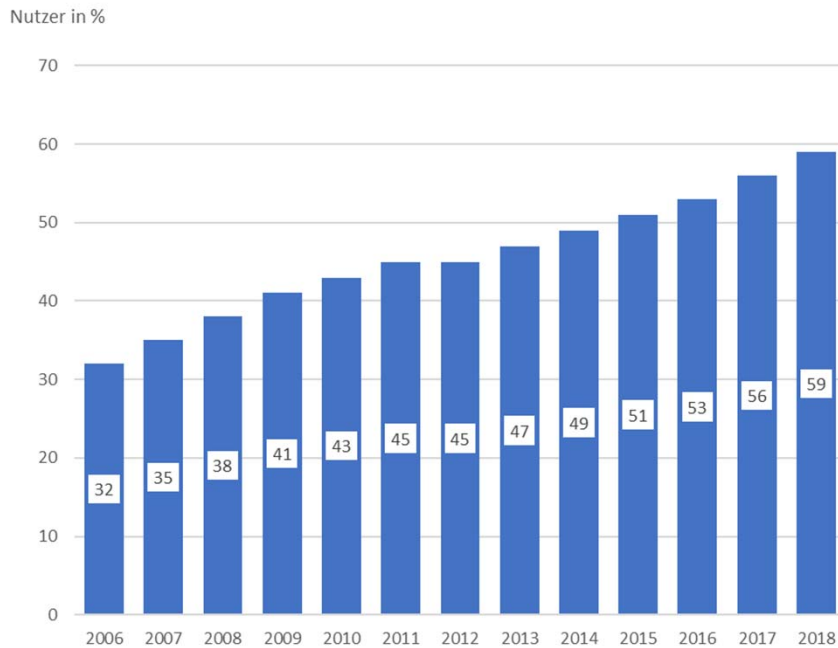


59 % der Bevölkerung zwischen 16 und 74 Jahren in Deutschland nutzten 2018 Online-Banking.



Quelle: <http://appsso.eurostat.ec.europa.eu>, Stand: 11.07.2019



Audit-Beschreibung Zertifizierungsprozess

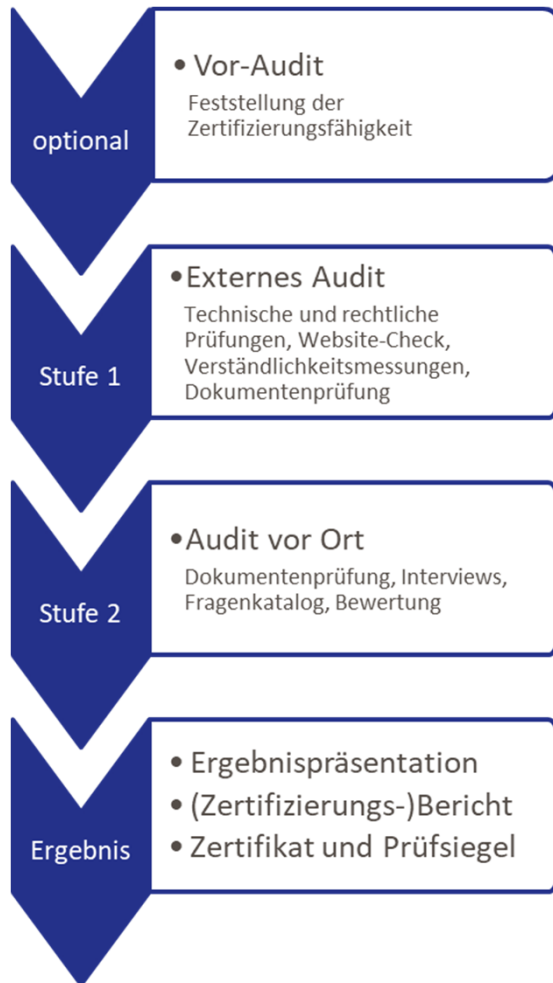
Serviceportal -Onlinebanking-"

Die Nutzung von Online-Banking nimmt in Deutschland weiter zu. Mittlerweile erledigt mehr als die Hälfte der Bevölkerung ihre Bankgeschäfte online. Die Sicherheit ist für den Online-Banking Nutzer das wichtigste Thema.

Der TÜV Saarland hat mit dem geprüften Serviceportal - Onlinebanking eine wertvolle Entscheidungshilfe für Verbraucher geschaffen.

Audit Online - Banking

Zeitlicher Ablauf



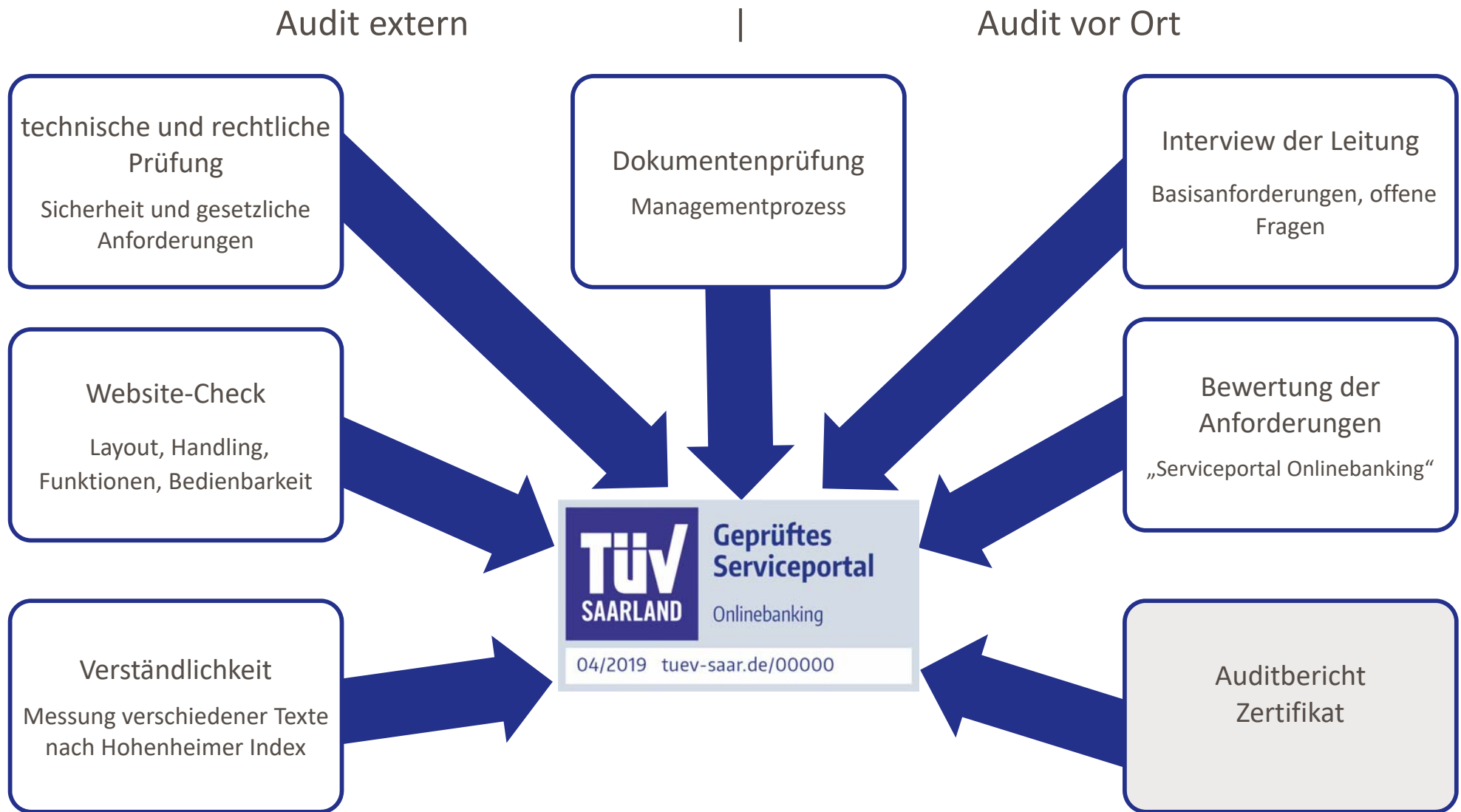
Onlinebanking-Kunden

Die Betreuung von Onlinebanking-Kunden verlangt professionelle und transparente Prozesse. Ein Audit vom TÜV Saarland hilft dabei, bestehende Prozesse zu hinterfragen und zu verbessern. Im Audit beurteilten wir die Abläufe aus Sicht Ihrer Kunden. Dabei gehen wir über das gesetzlich geforderte Maß hinaus und decken potenzielle Störfaktoren und Schwachstellen auf.

Viele Prozesse werden im Betrieb einfach deshalb in einer bestimmten Art und Weise durchgeführt, weil sie historisch so begründet sind. Diese Prozesse zu hinterfragen, benötigt einen konkreten Anlass, einen Anstoß.

Ein Audit stellt einen solchen Anstoß dar. Der Auditor ist als Außenstehender mit umfangreicher Branchenkompetenz in der Lage, die Abläufe aus einer anderen Perspektive zu betrachten. Aufgrund ihrer umfangreichen Erfahrung geben unsere Auditoren Ihnen konkrete Praxisempfehlungen zur Verbesserung und Vereinfachung der Prozesse.

Zertifizierungsprozess



Anforderungen

Grundsätzliche Zertifizierungsbedingungen (Basisanforderungen)

- Dokumentation Dienstleistungsprozess
- Kommunikationsmittel (Portal)
- Umsetzung Dienstleistungsprozess
- Kontrolle durch Management

Funktionen und Anwendungen des Portals

- Online Kontoeröffnung
- Legitimation Online Kontoeröffnung
- Online-Legitimationsverfahren
- Kanäle/Umgebungen
- HBCI-Finanzsoftware
- Authentisierung/Zugang
- Passwörter
- Falscheingaben
- Entsperrung des Zugangs
- Transaktionen
- Limits
- Aktivierung neuer Handy-Nummern

Datensicherheit und Datenschutz

- Aufklärung des Nutzers bzgl. Sicherheit
- Tracking-Dienste
- Benennung betrieblicher Datenschutzbeauftragter
- Data Breach Notification
- Betroffenenrechte
- Eingesetzte Protokolle
- Angebotene Cipher Suites
- Certification Authority
- Session Management / Cookies

IT-Infrastruktur

- Service Level und Monitoring
- Dokumentation der IT-Systeme
- Physischer Schutz betriebsrelevanter Systeme
- Systemwartung
- Firewall
- Virenschutz
- Rechte und Rollen
- Backup und Restore
- Speicherung von Daten mit hohem Schutzbedarf
- Schutz gegen aktuelle Bedrohungen

Anforderungen

Layout und Ergonomie

- Startseite
- Übersicht
- Schriftarten und Farbkontraste
- Navigation
- Sitemap-Funktion
- Suchfunktion
- Aufgabenangemessenheit
- Hilfestellungen
- Steuerbarkeit
- Fehlertoleranz
- Individualisierbarkeit und Interoperabilität

Verständlichkeit

- übersichtliche Informationsdarstellung
- Erwartungskonformität
- Verständlichkeit der AGB/NB
- Abgrenzung Werbung

Allgemeine Informationspflichten

- Betreiberidentität
- Anbieterkennzeichnung
- Umsetzung AGB / NB (Werbeaussagen - Kontext)
- Zustimmung (AGB / NB)
- Kontaktmöglichkeit per Mail
- Online-Streitbeilegung (OS-Plattform)

Serviceleistungen

- Kosten für mobile TANs
- TAN-Generator
- Schutz vor Missbrauch
- Kontaktadresse bei Missbrauch
- Erreichbarkeit des Kundenservice (Art)
- Telefonische Erreichbarkeit (Zeit)
- Qualifikation der Ressourcen
- Finanzsoftware-Programme
- Beschwerdeprozess
- Sicherheitsvorkehrungen
- Aktuelle Sicherheitsthemen
- Aktuelle Betrugsmaschen und Gefahren