



Sicher ist sicher
Immer mehr Bankgeschäfte laufen über das Internet – entsprechend steigt auch die Bedeutung der Sicherheit

Studie Online-Banken

Auf der sicheren Seite

Überweisungen ausführen, Daueraufträge verwalten, Aktien kaufen – Online-Banking ist bequem. Doch wie gut sind die Institute in puncto Sicherheit aufgestellt?

Rund 50 Millionen Deutsche betreiben Online-Banking, das sind 75 Prozent mehr als 2003. Während man einst noch den ausgefüllten Vordruck bei der Bank einwerfen musste oder am Schalter in der Schlange stand, hilft nun das Internet. Einen Dauerauftrag einrichten, den Kontostand prüfen, das Hotel anzahlen – das alles lässt sich am PC oder unterwegs über das Smartphone erledigen.

Gleichzeitig vergeht im Internet kein Tag ohne Hackerangriffe, Datenklau oder Cyberspionage. Gerade beim Online-Banking ist das ein sensibles und wichtiges Thema. Denn jährlich werden über 20 Milliarden Transaktionen elektronisch durchgeführt, mehr als ein Drittel davon sind Überweisungen.

Da stellt sich die Frage: Wie sicher ist Online-Banking in Deutschland? Wie gut sind die Banken gewappnet? Das Insti-

tut für Management- und Wirtschaftsforschung (IMWF) ging diesen Fragen im Auftrag von DEUTSCHLAND TEST nach. Die gute Nachricht: Angeführt von der Postbank, erreichen insgesamt 13 Institute das höchste Prädikat (fünf Sterne). Auf der anderen Seite gibt es bei einigen Häusern nach wie vor einen deutlichen Spielraum für mehr Sicherheit. ▶

MAIKA BONNER/THORSTEN JACOBS

Die Studie

Ausgangslage

Die Lebensweise im Alltag wird durch den technischen Fortschritt ungemein begünstigt. Das gilt auch für Bankgeschäfte. Während Bankkunden noch vor wenigen Jahren in der Warteschlange am Schalter ihrer Hausbank anstanden, um einen Dauerauftrag einzurichten, ist dies heute bereits in kurzer Zeit am eigenen Rechner zu Hause oder von unterwegs aus per Mobiltelefon erledigt. Aktien handeln, Dispo aufstocken, Kredit beantragen – immer mehr Menschen in Deutschland nutzen den bequemen Online-Service ihrer Hausbank bereitwillig. 2018 lag der Anteil bei fast 60 Prozent, 2009 waren es noch 38 Prozent. Experten rechnen auch in den kommenden Jahren mit einem anhaltenden Wachstum.

Doch ist die Nutzung des Online-Banking-Angebots auch wirklich sicher? Was tun Banken, um die Daten und das Geld ihrer Kunden vor Cyberkriminalität zu schützen? Um diese und weitere Fragen zu beantworten, wurde die Studie „Die sicherste Online-Bank“ aufgelegt. Basis der Ergebnisse ist eine breit angelegte Befragung unter deutschen Kreditinstituten zur Sicherheit ihres Online-Banking-Angebots. Durchgeführt wurde die Erhebung im Auftrag von DEUTSCHLAND TEST und dem Wirtschaftsmagazin FOCUS-MONEY durch das Institut für Management- und Wirtschaftsforschung (IMWF) in Hamburg. Die Konzeption des Fragebogens sowie die anschließende Auswertung und Bewertung erfolgten mit Unterstützung von Sopra Steria Consulting.

Umfrage

Die Befragung wurde über einen sogenannten Paper-Pencil-Fragebogen durchgeführt, der an die jeweiligen Pressesprecher beziehungsweise Presseabteilungen der Institute geschickt wurde. Wichtig: Im September tritt die PSD2-Richtlinie in Kraft, die unter anderem die Sicherheit im Zahlungsverkehr erhöhen soll. Daher befinden sich die meisten Banken gerade in einem Anpassungsprozess. In der Auswertung konnte aber nur der aktuelle Stand von heute berücksichtigt werden (per 24. Juni 2019). In die Bewertung gingen die Angaben von insgesamt 30 Instituten ein. Die Ergebnisse der Volks- und Raiffeisenbanken sowie der PSD Banken werden jeweils konsolidiert ausgewiesen. Die Angaben der Volks- und Raiffeisenbanken erfolgten stellvertretend durch die Fiducia & GAD beziehungsweise den Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR. Der Verband der PSD Banken e. V. übernahm diese Aufgabe für die PSD Banken. Zur Beurteilung des Online-Banking-Angebots wurden zwei Teilaspekte betrachtet, die gleich gewichtet in die Bewertung eingingen: Sicherheit (50 Prozent) und Kundenorientierung (50 Prozent).

Fragenkatalog

- ▶ **Authentifizierung/Zugang zum Online-Banking**
max. erreichbare Punkte: 6 (Sicherheit), 7 (Kundenorientierung)
- ▶ **Länge des Passworts für den Zugang**
max. erreichbare Punkte: 3 (Sicherheit)
- ▶ **Zusammensetzung des Passworts für den Zugang**
max. erreichbare Punkte: 4 (Sicherheit)
- ▶ **Stärke der Kundenauthentifizierung**
max. erreichbare Punkte: 2 (Sicherheit)
- ▶ **Sperrung des Online-Banking-Zugangs**
max. erreichbare Punkte: 2 (Sicherheit)
- ▶ **Entsperrung des Online-Banking-Zugangs**
max. erreichbare Punkte: 8 (Kundenorientierung)
- ▶ **Zeitspanne für automatisches Sitzungs-Time-out**
max. erreichbare Punkte: 3 (Sicherheit)
- ▶ **Zeitraum der Gültigkeitsdauer des Passworts**
max. erreichbare Punkte: 2 (Sicherheit)
- ▶ **Art der Verschlüsselung bei der Legitimierung**
max. erreichbare Punkte: 4 (Sicherheit)
- ▶ **Authentizität über EV-SSL-Zertifikat**
max. erreichbare Punkte: 1 (Sicherheit)
- ▶ **Verfahren zur TAN-Generierung**
max. erreichbare Punkte: 18 (Sicherheit)
- ▶ **Gültigkeit/Bindung der TAN** max. erreichbare Punkte: 2 (Sicherheit)
- ▶ **Kosten der TAN bei SMS-Versand**
max. erreichbare Punkte: 2 (Kundenorientierung)
- ▶ **Aktivierung neuer Mobilfunknummern**
max. erreichbare Punkte: 1 (Sicherheit)
- ▶ **Limits für Überweisungen** max. erreichbare Punkte: 4 (Sicherheit)
- ▶ **Kosten TAN-Generator oder Kartenlesegerät**
max. erreichbare Punkte: 8 (Kundenorientierung)
- ▶ **Multibankenfähigkeit der Geräte**
max. erreichbare Punkte: 1 (Kundenorientierung)
- ▶ **Hinweis auf HBCI-Finanzsoftware**
max. erreichbare Punkte: 1 (Kundenorientierung)
- ▶ **Anzahl der Finanzsoftware-Programme**
max. erreichbare Punkte: 2 (Kundenorientierung)
- ▶ **Anleitungen zur Einrichtung Finanzsoftware-Programme**
max. erreichbare Punkte: 1 (Kundenorientierung)
- ▶ **Vergünstigungen der Finanzsoftware-Programme**
max. erreichbare Punkte: 2 (Kundenorientierung)
- ▶ **Verfahren zur Transaktionsfreigabe**
max. erreichbare Punkte: 16 (Sicherheit)
- ▶ **Schritte zur Anpassung an PSD2-Richtlinien**
max. erreichbare Punkte: 2 (Sicherheit)
- ▶ **Art der Anpassung an PSD2-Richtlinien**
max. erreichbare Punkte: 2 (Sicherheit)
- ▶ **Hinweis auf für PSD2 erforderliche Änderungen**
max. erreichbare Punkte: 1 (Kundenorientierung)
- ▶ **Erreichbarkeit Kundenservice**
max. erreichbare Punkte: 4 (Kundenorientierung)
- ▶ **Zeiten Kundenservice**
max. erreichbare Punkte: 3 (Kundenorientierung)
- ▶ **Community für Kunden im Internet**
max. erreichbare Punkte: 3 (Kundenorientierung)
- ▶ **Hinweise auf Sicherheitsvorkehrungen**
max. erreichbare Punkte: 2 (Kundenorientierung)
- ▶ **Informationen über aktuelle Sicherheitsthemen**
max. erreichbare Punkte: 2 (Kundenorientierung)
- ▶ **Häufigkeit der Informationen**
max. erreichbare Punkte: 2 (Kundenorientierung)
- ▶ **Möglichkeiten zum Schutz vor Missbrauch**
max. erreichbare Punkte: 5 (Kundenorientierung)
- ▶ **Angebot einer Sicherheitsgarantie**
max. erreichbare Punkte: 2 (Kundenorientierung)
- ▶ **Gesonderte Kontaktadresse oder Hotline**
max. erreichbare Punkte: 1 (Kundenorientierung)

Auswertung

Die Studie zur Sicherheit bei Online-Banken umfasst insgesamt 34 Fragenblöcke, deren Antworten zwei Teilbereichen zugeordnet wurden: zum einen der **Sicherheit** und zum anderen der **Kundenorientierung** rund um das Thema Sicherheit. In den beiden Teilbereichen konnten die Institute maximal 72 beziehungsweise 57 Punkte erzielen. Die Zahlen in den jeweiligen Spalten zeigen den tatsächlich erreichten Anteil der maximal möglichen Punktzahl in Prozent. Gewichtet wurden die beiden Teilbereiche zu jeweils 50 Prozent. Der Gesamt-Score ergab sich aus den beiden Durchschnittswerten der Teilaspekte. Die Tabellen unten und rechts zeigen das Gesamtergebnis über alle Banken hinweg sowie die Teilergebnisse der drei verschiedenen Gruppen (Überregionale Banken mit Filialnetz, Regionalbanken, Direktbanken).



Gesamt-Ranking

Rang	Bank	Punkte*	Prädikat	Bewertung der Teilaspekte	
				Sicherheit (in % von max. 72 Pkt.)	Kundenorientierung (in % von max. 57 Pkt.)
1	Postbank	60,2	★★★★★	55,6	64,9
2	PSD Bank ¹⁾	59,9	★★★★★	58,3	61,4
3	Deutsche Bank	59,4	★★★★★	48,6	70,2
4	1822direkt	58,5	★★★★★	55,6	61,4
5	Oldenburgische Landesbank	57,9	★★★★★	59,7	56,1
6	Commerzbank	57,8	★★★★★	47,2	68,4
7	Volksbank ²⁾	56,4	★★★★★	58,3	54,4
8	Targobank	55,0	★★★★★	48,6	61,4
9	Norisbank	54,3	★★★★★	47,2	61,4
10	National-Bank	52,9	★★★★★	58,3	47,4
11	EthikBank	51,8	★★★★★	52,8	50,9
12	Comdirect Bank	51,5	★★★★★	41,7	61,4
13	Degussa Bank	50,8	★★★★★	54,2	47,4
14	Sparda-Bank West	48,9	★★★★	48,6	49,1
15	DKB	48,3	★★★★	52,8	43,9
16	Sparda-Bank Baden-Württemberg	48,2	★★★★	47,2	49,1
17	Münchener Bank	48,0	★★★★	48,6	47,4
18	Sparda-Bank Nürnberg	47,5	★★★★	38,9	56,1
19	Cronbank	46,6	★★★★	45,8	47,4
20	HypoVereinsbank	45,9	★★★★	44,4	47,4
21	Sparda-Bank Hannover	45,0	★★★★	51,4	38,6
22	Deutsche Skatbank	44,7	★★★★	47,2	42,1
23	Sparda-Bank München	44,2	★★★★	44,4	43,9
24	Sparda-Bank Hamburg	43,8	★★★★	40,3	47,4
25	BBBank	42,7	★★★★	48,6	36,8
26	ING	39,0	★★★	30,6	47,4
27	Volkswagen Bank	38,2	★★★	36,1	40,4
28	Consorsbank	37,6	★★★	27,8	47,4
29	Netbank	33,3	★★★	33,3	33,3
30	Sparda-Bank Hessen	33,2	★★★	34,7	31,6

Bewertung

Score von 50 und mehr	★★★★★
Score von 40 bis unter 50	★★★★
Score von 30 bis unter 40	★★★
Score von 20 bis unter 30	★★
Score von unter 20	*

Quelle: IMWF (Stand: 24. Juni 2019); ¹⁾Angaben für alle PSD Banken durch den Verband der PSD Banken e.V.; ²⁾Angaben für alle Volks- und Raiffeisenbanken durch Fiducia & GAD bzw. den Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR); *Die Punktzahl berechnet sich aus den prozentualen Anteilen der erreichten Punktzahlen in den zwei Blöcken Sicherheit und Kundenorientierung.

Überregionale Banken mit Filialnetz

Rang	Bank	Punkte	Prädikat	Bewertung der Teilaspekte	
				Sicherheit (in % von max. 72 Pkt.)	Kundenorientierung (in % von max. 57 Pkt.)
1	Postbank	60,2	★★★★★	55,6	64,9
2	Deutsche Bank	59,4	★★★★★	48,6	70,2
3	Commerzbank	57,8	★★★★★	47,2	68,4
4	Targobank	55,0	★★★★★	48,6	61,4
5	Degussa Bank	50,8	★★★★★	54,2	47,4
6	HypoVereinsbank	45,9	★★★★	44,4	47,4
7	BBBank	42,7	★★★★	48,6	36,8



Regionalbanken

Rang	Bank	Punkte	Prädikat	Bewertung der Teilaspekte	
				Sicherheit (in % von max. 72 Pkt.)	Kundenorientierung (in % von max. 57 Pkt.)
1	PSD Bank ¹⁾	59,9	★★★★★	58,3	61,4
2	Oldenburgische Landesbank	57,9	★★★★★	59,7	56,1
3	Volksbank ²⁾	56,4	★★★★★	58,3	54,4
4	National-Bank	52,9	★★★★★	58,3	47,4
5	Sparda-Bank West	48,9	★★★★	48,6	49,1
6	Sparda-Bank Baden-Württemberg	48,2	★★★★	47,2	49,1
7	Münchener Bank	48,0	★★★★	48,6	47,4
8	Sparda-Bank Nürnberg	47,5	★★★★	38,9	56,1
9	Sparda-Bank Hannover	45,0	★★★★	51,4	38,6
10	Sparda-Bank München	44,2	★★★★	44,4	43,9
11	Sparda-Bank Hamburg	43,8	★★★★	40,3	47,4
12	Sparda-Bank Hessen	33,2	★★★	34,7	31,6



Direktbanken

Rang	Bank	Punkte	Prädikat	Bewertung der Teilaspekte	
				Sicherheit (in % von max. 72 Pkt.)	Kundenorientierung (in % von max. 57 Pkt.)
1	1822direkt	58,5	★★★★★	55,6	61,4
2	Norisbank	54,3	★★★★★	47,2	61,4
3	EthikBank	51,8	★★★★★	52,8	50,9
4	Comdirect Bank	51,5	★★★★★	41,7	61,4
5	DKB	48,3	★★★★	52,8	43,9
6	Cronbank	46,6	★★★★	45,8	47,4
7	Deutsche Skatbank	44,7	★★★★	47,2	42,1
8	ING	39,0	★★★	30,6	47,4
9	Volkswagen Bank	38,2	★★★	36,1	40,4
10	Consorsbank	37,6	★★★	27,8	47,4
11	Netbank	33,3	★★★	33,3	33,3

