

## Die Kunden gewinnen wieder mehr Vertrauen in das Online-Banking

**Von Carsten Hardt** ■ Die Volksbank Lüneburger Heide war eine der ersten Banken, die VR-Protect im Pilotbetrieb getestet hat. Seit April 2011 ist der gehärtete Browser hier im Einsatz. Rund 100 Mitarbeiter und Kunden testeten die Lösung für die Bank. Mit ausschließlich positiven Rückmeldungen. Der besondere Vorteil für die Bank: Die Kunden gewinnen wieder mehr Vertrauen in das Online-Banking. Kunden, die bislang aus Angst vor dem Internet-Banking ihre Überweisungen zum Beispiel lieber am SB-Gerät vornehmen, lassen sich durch VR-Protect zum Online-Banking bewegen. Das ist auch unter Kostengesichtspunkten ein wichtiges Ziel.

Die Volksbank Lüneburger Heide ist davon überzeugt, dass sie schnell einen großen Teil der Kunden für VR-Protect gewinnen kann. Ziel ist es, dass langfristig alle Nutzer des Online-Bankings ihre Transaktionen mit VR-Protect vornehmen. Denn die Bedrohungslage nimmt weiter zu.

Vor einiger Zeit hatte es bei einem Kunden der Volksbank Lüneburger Heide einen

Betrugsfall in Höhe von rund 8 000 Euro gegeben – trotz modernem Sm@rt-TAN-optic-Verfahren in der Version 1.4. Ein Betrug, dem der Kunde mit VR-Protect nicht aufgesessen wäre. Das hat die anschließende Untersuchung des Kunden-PCs durch die Sicherheitsexperten der Bank ergeben. Die Bank möchte das neue Sicherheitsmerkmal deshalb möglichst schnell bei vielen Kunden zum Einsatz bringen. Wünschenswert wäre es, wenn sich zukünftig über das Bankenverfahren steuern lässt, dass der Kunde Überweisungen nur noch über VR-Protect vornehmen kann. Natürlich nur, wenn der Kunde einverstanden ist. Das wäre ein zusätzliches Plus für die Sicherheit.

Voraussetzung für einen flächendeckenden Einsatz ist eine möglichst große Akzeptanz des Bank-Browsers. Wichtig ist, dass die gesamte genossenschaftliche Finanzgruppe hinter dieser Lösung steht. Schön wäre es, wenn die Lösung dann langfristig auch noch als App für Smartphones auf den Markt kommt.

Carsten Hardt ist Kundenberater EBL bei der Volksbank Lüneburger Heide eG, Winsen.