

## Kundeninformation „Sicherheit im Online-Banking“ Volksbank Delbrück-Hövelhof eG

Sehr geehrte Kundin,  
sehr geehrter Kunde,

die Sicherheit beim Online-Banking hat für uns einen sehr hohen Stellenwert. Durch unsere Online-Filiale und die stetige Weiterentwicklung der eingesetzten Sicherheitsverfahren ermöglichen wir Ihnen die Erledigung von Bankgeschäften rund um die Uhr von überall auf der Welt. Jedoch ist jedes technische Verfahren nur so sicher wie die Menschen, die mit ihm umgehen.

Um optimal vor betrügerischen Handlungen geschützt zu sein, schulen wir unsere Beraterinnen und Berater fortlaufend im Hinblick auf sicherheitsrelevante Themen. Doch auch Sie als Kunde können einen wertvollen Beitrag zur Aufrechterhaltung unseres hohen Sicherheitsstandards leisten, indem Sie einige wenige Dinge im und um das Online-Banking herum beachten. Wir möchten Sie daher besonders auf folgende Punkte hinweisen:

1. Zum Schutz vor Computerviren und anderer Schadsoftware (Trojaner, etc.) verwenden Sie bitte stets eine aktuelle Anti-Virensoftware. Dies gilt sowohl für Ihren PC als auch – sofern möglich – für Ihre mobilen Endgeräte (SmartPhone, Tablet, etc.). Stellen Sie bitte sicher, dass die Anti-Virensoftware ständig aktuelle Updates empfangen kann.
2. Neben einer aktuellen Anti-Virensoftware besteht auch durch veraltete Betriebssysteme eine mögliche Schwachstelle. Stellen Sie daher sicher, dass auch Ihr Betriebssystem (Windows, iOS, Android, Linux, ...) über die automatische Update-Funktion stets auf dem aktuellen Stand gehalten wird.
3. Nutzen Sie unser Onlinebanking ausschließlich durch Aufruf der Seite [www.volksbank-dh.de](http://www.volksbank-dh.de) und klicken Sie dann auf „Login“. Geben Sie diese Adresse immer über die Tastatur in die Adresszeile Ihres Browsers ein. Die Datenkommunikation erfolgt ab diesem Zeitpunkt verschlüsselt über das SSL-Protokoll. Dies können Sie daran erkennen, dass die Adresse mit <https://> beginnt bzw. der Browser ein grünes Schloss anzeigt. Speichern der Adresse kann zu Problemen führen und durch Trojaner manipuliert werden.
4. Verlassen Sie das Onlinebanking nach Abschluss Ihrer Bankgeschäfte immer über die Schaltfläche „Logout“.
5. Verschlüsseln Sie Ihre WLAN-Verbindung. Standard ist heute WPA2 (Wi-Fi Protected Access 2), wobei das Passwort mindestens 20 Zeichen lang sein sollte.
6. Betreiben Sie Online-Banking – soweit möglich – nur auf eigenen Geräten. Vorsicht ist insbesondere bei öffentlich zugänglichen Computern wie etwa in Internetcafés geboten. Loggen Sie sich auf jeden Fall nach jeder Online-Banking-Sitzung aus.

## **Kundeninformation „Sicherheit im Online-Banking“ Volksbank Delbrück-Hövelhof eG**

7. Sollte Ihnen beim Online-Banking irgendetwas unerklärlich erscheinen oder Sie den Verdacht haben, dass Dritte unberechtigterweise Zugang zu Ihren Login-Daten (VR-Kennung bzw. PIN) erhalten haben, lassen Sie unter der Sperrnotrufnummer 116 116 Ihr Konto für das Online-Banking sperren oder setzen Sie sich während unserer Geschäftszeiten telefonisch direkt mit Ihrem Berater in Verbindung.
8. Seien Sie misstrauisch gegenüber jedem, der sich am Telefon, per SMS oder per E-Mail als Bankmitarbeiter ausgibt. Viele Angriffsversuche auf das Online-Banking setzen auf die Gutgläubigkeit von Menschen. Beachten Sie bitte, dass wir Sie niemals telefonisch, per SMS oder per E-Mail kontaktieren werden, um Informationen zum Online-Banking von Ihnen zu erfragen. Ebenso werden wir Sie niemals dazu auffordern, elektronischen Links in E-Mails oder SMS zu folgen oder Apps auf ihrem SmartPhone zu installieren. Geben Sie nie die PIN für das Onlinebanking oder eine TAN an Dritte weiter (auch nicht an die Mitarbeiter der Volksbank Delbrück-Hövelhof eG).
9. Seien Sie sparsam bei der Weitergabe Ihrer Bankverbindung. In sozialen Netzwerken hat sie nichts zu suchen, ebenso wenig sollten Sie diese Informationen unsicheren Online-Shops oder schlecht bewerteten Verkäufern auf Auktionsplattformen anvertrauen.
10. Sollte Ihre PIN fürs Onlinebanking einmal bekannt werden, ändern Sie diese unverzüglich. Gerne sperren wir diese auch für Sie.
11. Als sicheren Kommunikationsweg nutzen wir den elektronischen Postkorb. Über diesen Weg können wir sicher Informationen und Unterlagen austauschen. Von allen anderen Kommunikationswegen raten wir bei sensiblen Daten deutlich ab.
12. Schauen Sie auch öfter mal auf unserer Internetseite vorbei. Unter dem Punkt „Girokonten und Kreditkarten“ - „Service“ geben wir Ihnen Sicherheitstipps und veröffentlichen aktuelle Pishingwarnmeldungen.
13. Bitte informieren Sie sich auch selber über aktuelle Gefahren und Trends im Bereich Datensicherung und Computersicherheit. Eine Quelle (wir übernehmen keine Gewähr für deren Inhalte) ist hierbei die Seite des „Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik“ ([www.bsi.bund.de](http://www.bsi.bund.de))
14. Gerne stehen wir Ihnen bei Fragen zum Thema Sicherheit im Onlinebanking zur Verfügung. Im Zweifel: „Besser einmal zu viel bei uns Nachfragen als einmal zu wenig“!

### **Kontaktdaten der Volksbank Delbrück-Hövelhof eG**

**Telefon: 05250 9855-0**

**Mail: [info@volksbank-dh.de](mailto:info@volksbank-dh.de)**

**Oder per Postkorbnachricht an Ihren zuständigen Kundenberater**

Natürlich steht Ihnen auch jeder Mitarbeiter unseres Hauses bei Problemen zur Verfügung.

