

FOCUS **MONEY**

DEUTSCHLAND
TEST

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK 2024

JUNI 2024

 ServiceValue



IMWF INSTITUT

Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE





INHALT

UNTERSUCHUNGSANSATZ

AUSZEICHNUNGSKRITERIEN

FRAGEBOGEN ZUR
BEWERTUNG DER
INSTITUTE

SIEGELNUTZUNG &
KONTAKT



#

**MOTIVATION &
METHODIK**

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK 2024

MOTIVATION



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

Nutzerinnen und Nutzer von Online-Angeboten werden immer wieder von Sicherheitslücken bedroht. Laufend wird vor aktuellen Phishing-Versuchen gewarnt.

Besonders bei der Nutzung einer Banking-App oder des Online-Bankings müssen sich Bankkundinnen und Bankkunden sicher sein, dass ihre Bank ihnen die neuesten und besten Sicherheitsstandards bietet.

Vor diesem Hintergrund ist die Studie Sicherste Online-Bank entstanden. Sie basiert auf zwei Säulen.

- Der Selbstauskunft von Banken zu ihren Sicherheitsstandards in Form eines strukturierten Online-Fragebogens.
- Dem Social Listening zu den Themen Datensicherheit und IT-Sicherheit.

Die Studie „Die Sicherste Online-Bank 2024“ zeichnet diejenigen Banken aus, die besonders gute Sicherheitsstandards bieten und die aus Kundensicht eine besonders gute Reputation zu Sicherheitsthemen im Social Listening aufweisen.

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK 2024

UNTERSUCHUNGSANSATZ - FRAGEBOGENSTUDIE



ERHEBUNGSMETHODE

Die Säule 1 der Studie „Die sicherste Online-Bank 2024“ zeigt die detaillierten Ergebnisse einer Befragung unter deutschen Kreditinstituten zur Sicherheit ihres Online- und Mobile-Banking-Angebots.

Die Studie wurde durch ServiceValue im Auftrag von Focus Money durchgeführt.

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

Der Fragebogen wurde an die jeweiligen Pressesprecher der Institute geschickt.

THEMEN

Neben dem Thema ‚Online-Banking‘ wurde die Befragung auch in diesem Jahr um den Aspekt ‚Mobile-Banking und Banking-Apps‘ ergänzt. Die Ergebnisse dieser beiden Themen werden getrennt voneinander ausgewiesen.

- Das sicherste Online-Banking
- Die sicherste Banking-App

Der Fragebogen gliedert sich in drei Teile:

- Teil 1: Online-Banking
- Teil 2: Mobile-Banking
- Teil 3: Allgemeine Sicherheits-Serviceleistungen

Zudem werden zwei Teilaspekte betrachtet, die gleichgewichtet in die Bewertung eingehen:

- Sicherheit
- Kundenorientierung

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK 2024

UNTERSUCHUNGSANSATZ - FRAGEBOGENSTUDIE



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

VERFAHREN

Das Gesamtranking **Online-Banking** ermittelt sich aus dem Fragebogen, Teil 1 und Teil 3. Das Gesamtranking **Mobile-Banking** ermittelt sich aus dem Fragebogen, Teil 2.

Der erzielte Wert in den beiden Blöcken Sicherheit und Kundenorientierung ist der Anteil der erzielten Punkte zur maximal erreichbaren Punktzahl in dem jeweiligen Bereich.

Der Gesamtwert (Punkte) ergibt sich aus dem Mittelwert aus Sicherheit und Kundenorientierung.

ERGEBNISSE

Für das **sicherste Online-Banking** (Teil 1 und Teil 3) konnten die Institute maximal 108 Punkte erreichen:

- Sicherheit: 51 Punkte
- Kundenorientierung: 57 Punkte

Die maximale Punktzahl für die **sicherste Banking-App** (Teil 2) beträgt 42 Punkte:

- Sicherheit: 24 Punkte
- Kundenorientierung: 18 Punkte

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK 2024

UNTERSUCHUNGSANSATZ - DATENANALYSE SOCIAL LISTENING



Die zweite Stufe, das sog. Processing, greift auf die im Crawling gesammelten Daten zu und analysiert diese nach den Vorgaben des jeweiligen Untersuchungsgegenstandes.

1. Der große Datentopf wird dazu von unserem Partner Skylink mittels Verfahren der **Künstlichen Intelligenz (sog. neuronale Netze)** in Textfragmente aufgesplittet und anschließend in drei Stufen analysiert:
 - a. Welche Bank wird erwähnt?
 - b. Welches Thema wird besprochen? (sog. Eventtyp)
 - c. Welche Tonalität weist das Textfragment auf?
2. Die Zuordnung der Erwähnungen zu den jeweiligen Eventtypen erfolgt mit Hilfe definierter Keywords, Text- und Satzkorpora, welche die Themengebiete breit abbilden und umfassen.
3. Auf der letzten Stufe werden die Erwähnungen mit einer Sentiment-Analyse bewertet und den Kategorien positiv, neutral oder negativ zugeordnet.



DIE SICHERSTE ONLINE-BANK 2024

UNTERSUCHUNGSANSATZ - DATENERHEBUNG SOCIAL LISTENING



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

Die Datenerhebung für das Social Listening erfolgt zweistufig. Der erste Schritt ist das sog. Crawling:

1. Zuerst werden von unserem Partner pressrelations **sämtliche Texte, welche die Suchbegriffe enthalten, aus dem Netz geladen und in einer Datenbank erfasst.** Das Quellenset umfasst dabei annähernd sämtliche Seiten bzw. Inhalte von Seiten, die folgende Bedingungen erfüllen:
 - a. Deutschsprachige Domains (.at- und .ch-Seiten werden ausgeschlossen)
 - b. Uneingeschränkter Zugang zum Inhalt der Seite
2. Nicht erfasst werden Seiten oder Inhalte, die sich z.B. hinter einer Bezahlschranke oder einem zugriffsgeschützten Bereich befinden.
3. Damit ist das Quellenset sehr umfangreich.

Nachrichten-Seiten 

Webseiten 

Foren 

 Blogs



 **Wichtige**
Social-Media-Kanäle

 **Consumer-Seiten**

 **Pressemitteilungen**

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK 2024

UNTERSUCHUNGSANSATZ – SOCIAL LISTENING



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

EINSATZ NEURONALER NETZWERKE

Als zweite Säule dient das Social Listening.

Die dabei im Processing verwendeten neuronalen Netze kategorisieren die gefundenen Textfragmente in einzelne Themengebiete. Diese werden „Eventtypen“ genannt.

Hierbei existiert ein Katalog vordefinierter Eventtypen, von denen die folgenden in dieser Studie verwendet werden.

Datensicherheit: Datenschutz, Informationssicherheit, sensible Daten, Datenverschlüsselung, DSGVO, GDPR, Datenleck, Datendiebstahl, Phishing

IT-Sicherheit: IT-Security, Cybersecurity, Virenschutz, Firewall, Malware, Computervirus, Schadsoftware, Hackerangriff, Cybercrime, Softwarelücke

Beide Eventtypen gehen jeweils mit einem Gewicht von 50% in die Analyse ein.

PUNKTWERTBERECHNUNG

Für diese Studie konnten gut **67 Tausend Nennungen** zu etwa **1.000 Banken** innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. Juni 2022 bis 31. Mai 2024** identifiziert und zugeordnet werden.

Zur Berechnung der Punktwerte werden für jede Bank die Tonalität und die Reichweite berücksichtigt. Dies erfolgt durch die Ermittlung der Tonalitätssaldi je Eventtyp, die gewichtet zu einem Gesamttonalitätswert verrechnet werden. Die Reichweite geht ein durch die Berechnung der Differenz von positiven und negativen Fragmenten je Eventtyp. Diese Werte werden gewichtet und zu einem Gesamtreichweitenwert verrechnet. Diese beiden Werte sind die Basis eines ersten Punktwertes. Die beste Bank jeder Branche bildet mit 100 Punkten den Benchmark, die weiteren Wettbewerber werden branchenbezogen normiert.



#

**AUSZEICHNUNGS-
KRITERIEN**

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK 2024

AUSZEICHNUNGSKRITERIEN

Wer erhält eine Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Die Sicherste Online-Bank 2024**“ erfolgt separat für die zwei Säulen.

- Säule 1: Fragebogen

Selbstauskunft auf Basis des Online-Fragebogens

- Säule 2: Social Listening

Hier werden diejenigen ausgezeichnet, die zum besten Drittel der Banken gehören, die Punkte erhalten.



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE





#

FRAGEBOGEN ZUR BEWERTUNG DER INSTITUTE

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK 2024

FRAGEBOGEN ZUR BEWERTUNG DER INSTITUTE



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

TEIL 1: Online-Banking

		Maximal erreichbare Punktzahl	
		Sicherheit	Kundenorientierung
Frage 1:	Durch welche Authentifizierungsfaktoren erhalten Ihre Kunden Zugang zum Online-Banking bzw. Login über Ihr Online-Portal?	7	6
Frage 2:	Sofern Ihre Kunden zur Authentifizierung ein Passwort oder eine PIN nutzen, wie lang müssen diese sein?	3	-
Frage 3:	Wie muss das Passwort zusammengesetzt sein?	3	-
Frage 4:	Wann ist für das einfache Login eine starke Kundenauthentifizierung gemäß der PSD2-Richtlinie, nach den drei Elementen Wissen, Besitz und Inhärenz, erforderlich?	2	-
Frage 5:	Nach wie vielen fehlgeschlagenen Anmeldungs- oder Authentifizierungsversuchen aufgrund von Falscheingaben erfolgt eine Sperrung des Online-Banking-Zugangs?	2	-
Frage 6:	Sofern der Online-Banking-Zugang eines Kunden gesperrt wurde. Welche Verfahren bietet Ihr Institut zur Entsperrung des Zuganges an?	-	10
Frage 7:	Wann wird bei Inaktivität nach dem Login ein Sitzungs-Timeout aktiviert, mit dem die Sitzung automatisch beendet wird?	2	-
Frage 8:	Wie erfolgt die Verschlüsselung bei der Legitimierung zum Online-Banking?	2	-

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK 2024

FRAGEBOGEN ZUR BEWERTUNG DER INSTITUTE



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

TEIL 1: Online-Banking

		Maximal erreichbare Punktzahl	
		Sicherheit	Kundenorientierung
Frage 9:	Mit welchen Mitteln erfolgt die Authentifizierung für Transaktionen wie beispielsweise Überweisungen?	19	-
Frage 10:	Über welche Kombinationen der drei vorgegebenen Elemente - Wissen / Besitz / Inhärenz - erfolgt die PSD2-konforme starke Authentifizierung zur Transaktionsfreigabe?	2	4
Frage 11:	Gibt es auch Transaktionen, die ohne starke Authentifizierung möglich sind?	2	-
Frage 12:	Wenn Ihre Kunden Online-Banking mit einer generierten TAN durchführen, ist diese TAN ...	2	-
Frage 13:	Sofern Ihre Kunden Online-Banking per Mobile TAN durchführen können. Was kostet der Versand der TAN per SMS für Ihre Kunden? Bitte geben Sie die Kosten in Cent an.	-	2
Frage 14:	Wie werden neue Handy-Telefonnummern für den Versand der Mobile TANs aktiviert?	1	-
Frage 15:	Ist es möglich, Limite für Überweisungen vorzugeben?	4	-
Frage 16:	Sofern Ihre Kunden Online-Banking per TAN-Generator oder Kartenlesegerät durchführen können. Wie teuer sind die einzelnen Geräte (ohne Versandkosten)	-	8

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK 2024

FRAGEBOGEN ZUR BEWERTUNG DER INSTITUTE



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

TEIL 1: Online-Banking

		Maximal erreichbare Punktzahl	
		Sicherheit	Kundenorientierung
Frage 17:	Sind die von Ihrem Institut angebotenen Geräte multibankenfähig?	-	1
Frage 18:	Weisen Sie Ihre Kunden auf die Möglichkeit der Verwendung einer HBCI-Finanzsoftware hin?	-	1
Frage 19:	Sofern Sie Ihre Kunden auf eine oder mehrere Anbieter von Finanzsoftware hinweisen. Stellen Sie für Ihre Kunden Anleitungen zur Einrichtung dieser Finanzsoftware online zur Verfügung?	-	1
Frage 20:	Bieten Sie die Finanzsoftware vergünstigt an?	-	2
Frage 21:	Wie ist Ihr Kundenservice bei Problemen mit dem Online-Banking erreichbar?	-	4
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?	-	3
Frage 23:	Gibt es für Ihre Online-Banking-Kunden eine Community im Internet, um sich gegenseitig auszutauschen und untereinander Fragen zu klären?	-	3

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK 2024

FRAGEBOGEN ZUR BEWERTUNG DER INSTITUTE



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

TEIL 2: Mobile-Banking

		Maximal erreichbare Punktzahl	
		Sicherheit	Kundenorientierung
Frage 24:	Falls Ihr Institut eine (Mobile) Banking-App anbietet. Durch welche Kombinationen erhalten Ihre Kunden den Zugang zur Banking-App?	13	-
Frage 25:	Welches Verfahren zur Transaktionsfreigabe bieten Sie Ihren Kunden über Ihre Mobile-Banking-App an?	2	-
Frage 26:	Über welches Verfahren erfolgt die TAN-Generierung über Ihre Mobile-Banking-App?	3	-
Frage 27:	Über welche Kombinationen der drei vorgegebenen Elemente - Wissen / Besitz / Inhärenz - erfolgt die PSD2-konforme starke Authentifizierung zur Transaktionsfreigabe beim Mobile-Banking?	2	-
Frage 28:	Welche Funktionen bieten Sie Ihren Kunden über Ihre Mobile-Banking-App?	-	3
Frage 29:	Wie können Ihre Kunden über Ihre Banking-App Überweisungen vornehmen?	-	3

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK 2024

FRAGEBOGEN ZUR BEWERTUNG DER INSTITUTE



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

TEIL 2: Mobile-Banking

		Maximal erreichbare Punktzahl	
		Sicherheit	Kundenorientierung
Frage 30:	Welche Möglichkeiten haben Ihre Kunden mobil mit dem Smartphone zu bezahlen?	-	5
Frage 31:	Welche Funktionen bieten Sie Ihren Kunden über das Kreditkartenmanagement Ihrer Banking-App an?	3	3
Frage 32:	Welche Möglichkeiten haben Ihre Kunden, über die App Kontakt mit Ihrem Institut aufzunehmen?	-	3
Frage 33:	Ist die Mobile-Banking-App Ihres Instituts Multibankenfähig?	-	1
Frage 34:	Haben Sie in Ihre App Root-Erkennungsmechanismen integriert?	1	-

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK 2024

FRAGEBOGEN ZUR BEWERTUNG DER INSTITUTE



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

TEIL 3: Allgemeine Sicherheits-Serviceleistungen

		Maximal erreichbare Punktzahl	
		Sicherheit	Kundenorientierung
Frage 35:	Wie informieren Sie Ihre Kunden über aktuelle Sicherheitsthemen, z.B. wie sie sich vor Missbrauch, Phishing-Mails etc. schützen können?	-	2
Frage 36:	Wie häufig informieren Sie Ihre Kunden aktiv über neue Missbrauchsgefahren und Betrugsmaschen?	-	2
Frage 37:	Welche Möglichkeiten haben Sie für Ihre Kunden eingerichtet, damit sie sich vor Missbrauch und Betrügereien (z.B. Phishing) schützen können?	-	5
Frage 38:	Ganz allgemein, bieten Sie Ihrem Kunden eine Sicherheitsgarantie, so dass er im Betrugsfall nicht für den Schaden haften muss?	-	2
Frage 39:	Gibt es eine gesonderte Kontaktadresse / Hotline, an die sich Kunden im Falle von Betrügereien oder Phishing-Verdacht wenden können?	-	1



#

KONTAKT

ÜBER DAS IMWF

STRATEGIC IMPACT THAT MAKES THE DIFFERENCE



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

Das IMWF liefert **Insights für die strategische und operative Steuerung** in Pressearbeit, Marketing und Risikomanagement. Weltweit. Hochverdichtet. Handlungsleitend für unsere Kunden.

Basis dafür ist die gesamte öffentliche Kommunikation zu Marken, Unternehmen und Institutionen auf 438 Millionen Webseiten weltweit. In 130 Sprachen. Allein in Deutschland analysiert das IMWF laufend die Kommunikation zu 27.000 Marken und Unternehmen sowie zu 4.000 politischen Akteuren. Täglich wertet das IMWF Millionen von Aussagen aus und nutzt dafür eigens entwickelte Instrumente der künstlichen Intelligenz. Damit gehört das IMWF zu den **führenden Anbietern von KI-basierten Inhaltsanalysen in Europa**.

Die millionenfache Kommunikation verdichtet das IMWF-Analyseteam zu strategischen und operativen Handlungsempfehlungen. Unser Anspruch ist die Verdichtung auf das Entscheidende. Und das extrem zeitnah, um die Reaktionsgeschwindigkeit unserer Kunden bestmöglich zu unterstützen.

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK 2024

KONTAKT



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

HERAUSGEBER DER STUDIE

Die Studie „Die sicherste Online-Bank 2024“ wurde im Auftrag von Focus Money und Deutschland Test durch die IMWF GmbH realisiert.



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

ServiceValue GmbH

Vermarktungspartner

Dürener Straße 341
50935 Köln

 +49 221 67 78 67 61

 +49 221 67 78 67 99

 a.goeschl@servicevalue.de

 www.servicevalue.de