

# eBanking aber sicher!

Die Dienstleistung «eBanking – aber sicher» (EBAS), welche von der Hochschule Luzern – Informatik angeboten wird, unterstützt Endkundenberatende und bankinterne Helpdesk Mitarbeitende rund um das Thema IT-Sicherheit mit Fokus E-Banking und Endkunde.

## Dienstleistungspaket

- 1. Webseite**  
Publizieren und Gestalten von Richtlinien für die sichere Anwendung von E-Banking-Applikationen durch Endkunden. (Public Service, für jedermann zugänglich)
- 2. Kurse für Endkunden**  
Leichtverständliche Kurse für Endkunden an verschiedenen Standorten in der ganzen Schweiz mit Informationen zu allgemeinen Computer-Sicherheitsfragen und insbesondere zur Sicherheit beim E-Banking. (Public Service, für jedermann zugänglich)
- 3. Medien-Monitoring**  
IT-Sicherheitsspezifisches Monitoring mit Fokus eCommerce und Endkunde der wichtigsten Medien; aktives Beobachten der Medienlandschaft und unmittelbares Erarbeiten und Verbreiten von ggf. notwendigen Stellungnahmen zuhanden der am Projekt beteiligten Finanzinstitute. (Standardservice für Mitgliedsinstitute)
- 4. Schulungen für Kundendienstmitarbeitende**  
Schulung der Endkundenberater und der Mitarbeitenden der Helpdesks, damit diese das Thema IT-Sicherheit kompetent abdecken können. (Projektgebundener, kostenpflichtiger Service, der ausschliesslich Mitgliedsinstituten angeboten wird)

## Nutzen

Die Endkundenberater und die Mitarbeitenden des Helpdesks können kompetenter rund um den Bereich IT-Sicherheit beraten. Hinweise für das sichere Anwenden der E-Banking-Applikationen werden zentral zur Verfügung gestellt und reduzieren den internen Aufwand. Durch das frühzeitige Hinweisen auf Medienberichte inklusive entsprechender Stellungnahme können Befürchtungen und Ängste rund um E-Banking kompetenter adressiert werden. Ein adressatengerechtes Aufbereiten der Informationen fördert das Vertrauen in die Anwendung der E-Banking-Applikationen.

## Kontakt

Hochschule Luzern – Informatik  
Campus Zug-Rotkreuz  
Team EBAS  
Suurstoffi 41b  
CH-6343 Rotkreuz

Telefon +41 41 757 68 11  
<https://www.ebas.ch/de/kontakt>

## Die einzelnen Dienstleistungen im Detail

### Webseite

Damit die Endanwendenden ihren Computer auf einem akzeptablen Sicherheitsstand halten können, benötigen sie Richtlinien. Solche sind auch nötig, um sich, beispielsweise während der E-Banking-Sitzung, richtig zu verhalten.

Die Hochschule Luzern – Informatik stellt auf der Webseite [www.ebankingabersicher.ch](http://www.ebankingabersicher.ch) konkrete, praxisnahe Informationen zu den notwendigen Sicherheitsmassnahmen und Verhaltensregeln für eine sichere Anwendung der E-Banking-Applikationen zur Verfügung.



### Kurse für Endkunden

Über die Webseite werden jährlich Kundenkurse angeboten. Die Kurse dauern ca. 2 Stunden und beinhalten Informationen zu allgemeinen Computer-Sicherheitsfragen und insbesondere zur Sicherheit beim E-Banking. Die Teilnehmenden melden sich direkt über die Webseite an und bezahlen einen Kostenbeitrag von CHF 60.-.

### Medien-Monitoring

Medien haben einen grossen Einfluss auf das Verhalten der Endanwendenden. Entsprechende Berichte über E-Banking können stark verunsichern und viele Fragen aufwerfen, die dann durch den Kundendienst oder auch die Endkundenberatenden beantwortet werden müssen. Ein zeitnahes Monitoring der wichtigsten Schweizer Medien, die Ausarbeitung von entsprechenden Stellungnahmen zuhanden des Helpdesks und der Endkundenberatenden sowie eine Datenbank über die publizierten Berichte und Stellungnahmen steigert die Dienstleistungsqualität deutlich.

Die Hochschule Luzern überwacht die wichtigsten Medien selbstständig (Zeitungen, Radio und TV) täglich direkt. Argus Presse AG stellt mit 24 h Verzögerung die Vollständigkeit sicher. Alle Berichterstattungen rund um die Themen E-Banking und IT-Sicherheit werden gesammelt. Zu jedem relevanten Bericht werden Stellungnahmen verfasst und den Finanzinstituten zur Verfügung gestellt. Die Stellungnahmen der direkt überwachten Medien werden in der Regel am Erscheinungstag bis 10 Uhr (Bankwerkzeuge) erstellt und verteilt.

### Schulungen für Kundendienstmitarbeitende

Endkundenberatende und Mitarbeitende des Helpdesks benötigen rund um das Thema der Informationssicherheit genügend Kompetenz, um Kunden bei allfälligen Fragen professionell zu beraten.

Die Hochschule Luzern bietet den Finanzinstituten ein bedürfnisorientiertes Schulungspaket zur Ausbildung von Endkundenberatenden und Helpdesk-Mitarbeitenden. Die Schulungen werden je nach Bedarf der Partner durchgeführt und enthalten sowohl einen theoretischen, wie auch praktischen Teil im Labor.