



## PRESSEMITTEILUNG

16. Dezember 2020

### Online-Banking ist sicher

**LUDWIGSBURG – Digitale Welten sind aus unserem Leben nicht mehr wegzudenken. Einkaufen, Recherchieren, Kommunizieren, Musik hören, Filme ansehen – das alles hat sich in letzten Jahren völlig verändert und tut es noch. Und auch das Bankgeschäft erlebt gravierende Veränderungen, die den Finanzinstituten und ihren Kunden ganz neue Möglichkeiten und Chancen bieten. So verschafft Online-Banking den Kunden einen schnellen und bequemen Zugang zu ihrem Finanzpartner – rund um die Uhr. Dabei ist Online-Banking sicher – sofern einige Regeln beachtet werden. Welche Regeln das sind und wie Kunden sich zuverlässig vor Datendieben und Angriffen im Netz schützen, stellten Polizeipräsident Burkhard Metzger, Präventionsleiterin Ute Scholpp, Dr. Heinz-Werner Schulte, Vorstandsvorsitzender der Kreissparkasse Ludwigsburg und Thomas Palus, Vorstandsvorsitzender der Volksbank Ludwigsburg, bei einem gemeinsamen Pressegespräch am Dienstag dar, bei dem es um Sicherheit im Online-Banking sowie um Betrugsmaschen wie ‚Enkeltrick‘ bis ‚falscher Polizist‘ ging.**

Polizeipräsident Metzger freut sich über den gemeinsamen Termin, verdeutlichte er doch, „dass die Polizei bei der Bekämpfung von Straftaten nicht alleine dasteht.“ Ein gesamtgesellschaftlicher Schulterschluss im Kampf gegen Betrüger sei ein wirksamer Ansatz und zeige gerade im Hinblick auf Online-Banking Erfolg: Vollendete Phishing-Attacken auf online-banking-accounts sind seit Jahren rückläufig. Und das obwohl zeitgleich die Gesamtzahl der Online-Banking-Teilnehmenden immer weiter steigt.

### **Online-Banking weiter auf dem Vormarsch**

Mit welcher enormen Dynamik die Digitalisierung auch bei der Kreissparkasse Ludwigsburg voranschreitet, lässt sich an konkreten Zahlen ablesen. Blickt man auf die Gesamtzahl der Online-Banking-Teilnehmer der vergangenen fünf Jahre, zeigt sich eine sehr starke Zunahme um 38 Prozent auf über 145.000 Nutzer. Diese Teilnehmer führen aktuell knapp 160.000 Girokonten online. Damit ist die Online-Bankingquote auf knapp 66 Prozent gestiegen. „Bei den Login-Zahlen ist die Zunahme noch viel stärker“, sagte Schulte. Alleine im zurückliegenden Jahr 2019 erreichte die Gesamtzahl der Logins rund 38,4 Millionen – ein Zuwachs von knapp 30



Prozent in nur einem Jahr. Konkret bedeutet dies, dass uns unsere Kunden mehr als 38 Millionen mal in unserer Internetfiliale besucht haben. Per 31.10.2020 sind es bereits rund 35 Millionen mal.

„Man könnte noch eine Vielzahl weiterer Kennzahlen anfügen“ so Schulte. Die Kernaussage der Daten wäre aber stets dieselbe: „Die Digitalisierung im Finanzsektor ist der vielleicht stärkste Umgestaltungsfaktor, der die Branche und all ihre Geschäfte nachhaltig verändert. Und: Das alles zeigt, dass es fürs Online-Banking viele gute Gründe gibt.“

### **Passwort-Diebstahl durch Phishing**

Neben den unzähligen Vorteilen lauern im Netz auch Gefahren, beispielsweise das Phishing. Beim Phishing geht es um das Stehlen von Passwörtern. Bei dieser Methode verschicken Datenfischer oftmals E-Mails, die so aussehen, als kämen sie z. B. von Amazon, Ebay oder der Sparkasse. „Ihr Konto wurde vorübergehend gesperrt“ oder „Sie müssen Ihre Zugangsdaten aktualisieren“ – so oder ähnlich lauten meist die Betreffzeilen. Die dringend klingende E-Mail lockt Kunden über einen Link auf täuschend echt aussehende Kopien der originalen Internetseite. Auf den manipulierten Seiten sollen sie dann ihre Geheimzahl (PIN) oder weitere persönliche Daten eingeben. Vermeintlich, um ihr Konto wieder freizuschalten. Stattdessen erbeuten die Datendiebe hochsensible Informationen wie ihre Passwörter. Der beste Schutz, so Schulte, ist Aufmerksamkeit! Er rät, sich bei Auffälligkeiten direkt mit dem Bankberater oder der Polizei in Verbindung zu setzen.

### **Broschüre klärt über Sicherheit im Online-Banking auf**

„Um unsere Kunden auf einen Blick und dennoch umfassend über das Thema Sicherheit im Online-Banking zu informieren, hat die Kreissparkasse Ludwigsburg eine neue Broschüre aufgelegt. Fragen wie man sich und seine Daten schützen kann und worauf zu achten ist, um weiterhin alle Funktionen seines Smartphones oder Tablets zuverlässig nutzen zu können, werden anschaulich erklärt. Diese Broschüre wurde am 12. Dezember an alle Haushalte im Landkreis verteilt. Damit sind diese gut gerüstet, sollten sie einmal in eine unliebsame Situation geraten“, zeigt sich Schulte überzeugt.

### **Kunden treiben Digitalisierung und Online-Banking voran**

Auch bei den genossenschaftlichen Banken wächst seit Jahren das Online-Banking an, der klassische Überweisungsbeleg wird nur noch selten eingeworfen. Inzwischen haben fast 60 Prozent aller Volksbank Kunden ihr Konto auf digitale Nutzung umgestellt. Drei von vier veranlassten Buchungen erfolgen schon heute eigenständig vom Kunden auf digitalem Weg. Besonders interessant ist auch die klar vollzogene Ablösung des Computers durch das Mobilgerät. Gut 58 Prozent aller Logins in das Online-Banking erfolgen heute schon per App von Handy, Tablet und ähnlichen Geräten.

Die Digitalisierung hat natürlich Auswirkungen auf früher genutzte Angebote – so gehen etwa in gleichem Maße, wie digitale Bezahlmethoden Einzug halten, Corona-bedingt die Nutzung des Bargeldes zurück: so sind die Verfügungen an Geldautomaten im Vergleich 2018 gegen 2020 um bemerkenswerte 40 Prozent zurückgegangen.

Auch Serviceleistungen, die man direkt auf der Homepage der Volksbank Ludwigsburg abrufen kann, werden immer stärker nachgefragt. „Seit dem Beginn der Corona-Pandemie hat sich



auch diese Entwicklung nochmals massiv beschleunigt“, unterstreicht Thomas Palus, Vorstandsvorsitzender der Volksbank Ludwigsburg: „Unsere Kunden treiben mit ihrer Nachfrage die Digitalisierung mit Macht voran. Und wir müssen reagieren. Viele Kunden erwarten heute von ihrer Bank, dass sie nahezu alle Services digital anbietet.“ Einer der wichtigsten Aspekte ist die Sicherheit. „Mit einfachen Verhaltensweisen bleibt man auf der sicheren Seite“, so Palus. „Und wenn etwas unklar ist: Sofort auf die Bank zugehen, anrufen, eine E-Mail schicken – wir helfen Ihnen weiter.“

### **Online-Banking ist sicherer als die Papierüberweisung**

„Es mag für viele Bürger überraschend sein, aber der althergebrachte Überweisungsbeleg steht wesentlich mehr im Fokus von Betrügern, als das moderne Online-Banking. Bei vielen Millionen Vorgängen pro Jahr im Online-Banking kommt es nur zu einer Handvoll Betrugsversuchen“, weiß Palus zu berichten. „Das liegt sicher auch daran, dass Kundinnen und Kunden zumeist sorgsam mit ihren Log-In-Daten umgehen“, so Palus weiter.

Demgegenüber stehen regelmäßig Versuche, mit papierhaften Überweisungen Geld zu ergaunern, die einfach in die Briefkästen der Filialen eingeworfen werden. „Diese Fälschungsversuche sind einfacher für Betrüger; wir spüren sie auf, aber das ist mit großem Aufwand verbunden“, so Palus. Das Online-Banking dagegen ist eine technisch sichere Angelegenheit: Wie andere Banken auch, betreibt die Volksbank großen Aufwand, um die Systeme regelmäßig auf dem neuesten Stand zu halten und Banking-Apps zu aktualisieren. „Wir lassen uns das einiges kosten und das ist gut angelegtes Geld“, betont Thomas Palus. Am wichtigsten ist das richtige Verhalten der Anwender: Nicht durch Hackerangriffe oder zufällig eingefangene Computerviren ist das eigene Geld in Gefahr, sondern zumeist durch das Fehlverhalten des Anwenders. „Hier geht es nicht um Schuldzuweisungen, sondern wir möchten die Menschen sensibilisieren, damit sie sich richtig verhalten und dann auch sicher fühlen“, wünscht sich Palus. Die Regeln sind einfach:

- Kein Bankmitarbeiter verlangt jemals PIN oder TAN von Kunden
- Klicken Sie nicht auf Links in E-Mails oder WhatsApp-Nachrichten, die vermeintlich „direkt zum Online-Banking“ oder auf eine Bank-Homepage führen – öffnen Sie keine unbekanntes E-Mail-Anhänge
- Wenn man zum eigenen Online-Banking möchte, dann sollte man das selbst direkt anwählen, sei es über die Handy-App oder über den Browser
- Eigentlich eine Selbstverständlichkeit: Man sollte seine Konten im Blick haben, um den Überblick zu behalten
- Der Virenschutz auf dem PC, der fürs Online-Banking verwendet wird, soll immer aktuell sein. Dafür benötigt man meist keine teuren Spezialprogramme, schon das kostenlos etwa bei Windows mitgelieferte Programm leistet gute Dienste, auch andere kostenlose Programme bieten hohen Schutz

Und wie können die Banken helfen, um bei der Anwendungssicherheit im Online-Banking zu helfen? „Neben der selbstverständlichen regelmäßigen Schulung und Weiterbildung unserer Mitarbeiter gehen wir direkt auf unsere Kunden zu, nehmen ihre Sorgen auf, beantworten Fragen, erklären gerade Einsteigern umfassend das Online-Banking“, so Thomas Palus. Im vergangenen Jahr waren Mitarbeiter der Volksbank mit einer eigenen „Road-Show“ durch das gesamte Geschäftsgebiet auf Tour, um speziell die Zielgruppe der älteren oder nicht technik-affinen Kunden bei Abendveranstaltungen zu schulen.



In diesem Jahr gab es in den vier Regionalbereichen der Volksbank Ludwigsburg „Digitaltage“, bei denen die technischen Kundenberater vor Ort in Filialen waren und nach Terminvereinbarung oder für „Laufkundschaft“ alle Aspekte des Online-Bankings vermittelt haben. Darüber hinaus gibt es auch ein Merkblatt zum sicheren Online-Banking und anderes Info-Material für die Kundinnen und Kunden. Wichtige Referenzen bieten auch die stets aktuellen Warnhinweise auf der Homepage der Volksbank unter [www.volksbank-ludwigsburg.de/banking-service/sicherheit](http://www.volksbank-ludwigsburg.de/banking-service/sicherheit) - hier werden die neuesten Maschen der Betrüger veröffentlicht, zum Beispiel gefälschte E-Mails, die sich die Corona-Krise zu Nutzen machen.

### **Kriminelle Energie nicht nur Online**

Im Gegensatz zum Onlinebanking beobachtet die Polizei bei den Betrugsmaschen „Enkeltrick“ und „Falsche Polizeibeamte“ seit Jahren steigende Zahlen. Wenn Kriminelle sich am Telefon als nahe Angehörige ausgeben oder sich als angebliche Polizeibeamtinnen und -beamte Geld und Wertsachen aushändigen lassen, entsteht in Baden-Württemberg jedes Jahr ein Schaden in Millionenhöhe. „Im schlimmsten Fall werden Menschen dabei um ihre kompletten Lebensersparnisse gebracht“, so Polizeipräsident Metzger.

„Dass Betrüger nicht nur Online unterwegs sind, ist bekannt. Die Betrugsmaschen ‚Falscher Polizist‘ bzw. ‚Enkeltrick‘ bereiten zunehmend Sorgen. Aber auch dagegen wird bei der Kreissparkasse einiges unternommen. Unsere Mitarbeiter werden regelmäßig geschult sowie über aktuelle Betrugsfälle und -varianten informiert, weil uns die Bedeutung des Themas bewusst ist“, erklärt Schulte.

„Neben Schulungen durch Vorgesetzte haben wir auch ein „web-based Training“ zu den genannten Themen im Einsatz, welches bei Aufnahme einer Tätigkeit sowie anschließend regelmäßig verpflichtend von allen durchzuführen ist. Wir geben zudem insbesondere auch aktuelle Warnmeldungen der Polizei ad hoc an unsere Mitarbeiter weiter und weisen in diesem Zusammenhang darauf hin, wie mit entsprechenden Fällen umzugehen ist.“

Darüber hinaus arbeitet die Kreissparkasse Ludwigsburg mit ihrer Stiftung Jugendförderung, Arbeit und Soziales in dieser Frage inzwischen eng mit dem Kreisseniorerrat zusammen, der Senioren u.a. auf Theaterveranstaltungen im Landkreis Ludwigsburg über die unterschiedlichen Betrugsfälle und Betrugsversuche in Kenntnis setzt. Auf zahlreichen Veranstaltungen wurden seit 2015 weit über 1.000 Bürgerinnen und Bürger mit Unterstützung der Kreissparkasse Ludwigsburg auf unterhaltsame und einprägsame Weise informiert. Außerdem bieten Experten der Kreissparkasse regelmäßig Kurse zum Online-Banking und zur Online-Banking-Sicherheit an der Schiller-Volkshochschule an.

Last not least verpacken Ludwigsburger Innungsbäcker ab dem 1. Quartal 2021 ihre Waren in Papiertüten, auf der unter dem Titel „Vorsicht, Abzocke“ Polizei und Kreissparkasse vor Telefonbetrügern warnen und dringend raten bei verdächtigen Anrufen umgehend die 110 anzurufen.

Die Leiterin des Präventionsreferats beim Polizeipräsidium Ludwigsburg, Kriminaloberrätin Ute Scholpp, ergänzt, dass auch die Polizei die Banken bei der Fortbildung ihrer Mitarbeitenden unterstützt. So haben in der Vergangenheit bereits Schulungen stattgefunden, in denen Informationen über aktuelle Betrugsmaschen vermittelt wurden und Tipps für das Verhalten im Verdachtsfall gegeben wurden. Außerdem stehen den Banken ein Plakat und ein Falblatt zur Verfügung, mit welchen die Kundschaft vor falschen Polizeibeamten gewarnt werden. Da



Präsenz-Fortbildungen aufgrund der Pandemielage derzeit nicht möglich sind, bietet das Präventionsreferat Online-Vorträge an und erstellt zusätzlich einen Lehrfilm zum Thema, der den Banken nach Fertigstellung zur Verfügung gestellt wird.

### **Betrügereien treffen oft hilflose Mitbürger**

Kaum jemand kann sich vorstellen, dass er oder sie auf das inzwischen verbreitete Betrugsmuster „Enkeltrick“ hereinfällt. Und doch weiß niemand sicher, wie er sich verhält, wenn ein vermeintliches Familienmitglied am Telefon von einer drängenden Notlage spricht und vorgibt, Hilfe zu brauchen, zumal jetzt sogar schon die Corona-Angst dafür missbraucht wird. „Diese Betrüger sind äußerst professionell und ohne Skrupel“, warnt Thomas Palus. „Wer nicht selbst in so einer Situation war, kann sich das kaum vorstellen.“ Mit raffinierter Gesprächsführung wird Senioren vermittelt, dass ein Verwandter am Telefon ist. Im Zuge des Telefonats werden die Opfer zur Herausgabe von Geld und Wertsachen überredet. Die „Enkeltrick“-Masche gibt es bereits seit Jahren. Relativ neu ist der „falsche Polizist“, bei dem sich Betrüger als Polizisten ausgeben und so das Vertrauen von Senioren erschleichen, um Geld zu ergaunern. Ganz neu ist die Corona-Masche, bei der ein vermeintlicher Angehöriger telefonisch um Geld oder Wertgegenstände bittet, da er an Corona erkrankt sei und nun dringend Geld etwa für ein lebenserhaltendes Beatmungsgerät benötige.

Diese und andere, ähnliche Telefonbetrügereien werden so professionell eingefädelt, dass die Banken bereits miteingeplant sind: „Bei der Bank arbeiten Verbrecher, die Ihnen Ihr Geld nicht herausgeben wollen“, ist eine häufig geäußerte Lüge, um die Opfer zu verunsichern. So soll verhindert werden, dass Betrügereien durch aufmerksame Bankmitarbeiter verhindert werden. „Ein Mitarbeiter, der seine Kunden seit vielen Jahren kennt, ahnt, dass etwas nicht in Ordnung ist, wenn ein Senior plötzlich aufgeregt in die Bank kommt und sofort eine sehr große Menge Bargeld benötigt“, sagt Palus. Immer wieder können solche Betrugsversuche durch Mitarbeiter von Banken in letztem Moment verhindert werden, betont Palus. „Einer Bank und ihren Mitarbeitern, mit denen man seit Jahren seine Finanzangelegenheiten abwickelt, denen kann man sich auch in einer solchen vermeintlichen Notsituation anvertrauen“, rät Palus. Denn eines haben „Enkeltrick“ und andere Betrugsmuster gemeinsam: Die Schadenssummen sind enorm hoch, auch der psychische Schaden bei den Betroffenen wiegt nicht minder schwer.

### **Banken, Sparkassen und Polizei ziehen an einem Strang**

Bei der Sicherheit im Online-Banking und bei den verschiedenen Betrugsmaschen wie „Enkeltrick“ oder „falscher Polizist“ haben alle Banken, Sparkassen und die Polizei dasselbe Ziel: Die Ersparnisse, Wertsachen und die Abwicklung der Finanzgeschäfte der Bürger sollen absolut sicher sein – Betrüger sollen keine Chance haben. Dabei ist ein Punkt besonders wichtig: Man muss nicht erst warten, bis „etwas passiert ist“, bevor man sich Hilfe holt. Banken, Sparkassen und die Polizei stehen für alle Kunden- und Bürgerfragen zu den Themen Sicherheit rund ums Online-Banking und zur Verhinderung von Betrugsversuchen bereit – am besten informiert man rechtzeitig und präventiv, damit man auf der sicheren Seite ist.



**BU:**

Ziehen an einem Strang (v.l.): Kriminaloberrätin Ute Scholpp, Leiterin des Präventionsreferats beim Polizeipräsidium Ludwigsburg, Polizeipräsident Burkhard Metzger, Dr. Heinz-Werner Schulte, Vorstandsvorsitzender der Kreissparkasse Ludwigsburg und Thomas Palus, Vorstandsvorsitzender der Volksbank Ludwigsburg.