

Eine Qualitätsgarantie für den sicheren SMS-Versand

Die Zustellsicherheit von SMS-Mitteilungen war bisher ein Problem beim Mobilbanking



Für den Phishing-E-Mails und das Bekantwerden immer ausgefeilter Betrugs- und Manipulationsstrategien im Zusammenhang mit Online-Banking versichern die Bankkunden tief. Seit SMS-Kurzmitteilungen bankkonform mit hoher Zugriffs- und garantierter Zustellsicherheit übermittelt werden können, steht den Banken ein Kommunikationsstool für neue Kundenservices und Informationsdienste zur Verfügung, mit dem sie die Sicherheit im Online-Banking erhöhen und dem Vertrauensverlust der Kunden entgegenwirken können.

Die gute Nachricht: Immer mehr Bankkunden nutzen das Internet, um bequem von zu Hause aus beispielsweise Rechnungen zu bezahlen oder ihr Aktiendepot zu verwalten. Die schlechte Nachricht: Das Vertrauen der Bankkunden in die Sicherheit von Internet-

Banking wird systematisch untergraben. Jeder kennt die Phishing-E-Mails, die vorgeblich von Kreditinstituten verschickt werden und den Empfänger auffordern, seine Kontozugangsdaten zur Überprüfung einzugeben. Nachrichten und Medienberichte über Manipulationen und Betrugsstrategien im Zusammenhang mit Internet-Banking und Kreditkarten-Transaktionen schaffen zusätzlich ein Klima der Verunsicherung.

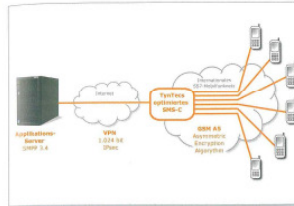
Vertrauen durch Nähe

Oberste Priorität angesichts der zunehmenden Versuche des Datenmissbrauchs hat für die Banken daher die Entwicklung von Maßnahmen, die geeignet sind, der Verunsicherung und dem Vertrauensverlust ihrer Kunden entgegenzuwirken. Bessere, individualisierte Services, proaktive, „antidiskour-

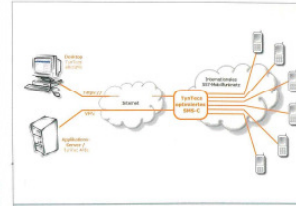
de“ Informationsangebote in Echtzeit und eine stärkere Einbindung der Kunden in definierte Kontostoreignisse helfen die Skepsis im Zusammenhang mit Online-Banktransaktionen erhöhen und die Tendenz zum Vertrauensschwund umkehren helfen. Für die Banken ist die Entwicklung attraktiver Kundenservices von vielmehr Interesse, stellen sie doch die beste Differenzierungsmöglichkeit dar in einer Branche, deren Produkte selbst nur über geringe Unterschiede verfügen. Als Kommunikationskanal dafür bietet sich das Mobiltelefon an, das heute zu jedermanns Grundausstattung gehört – wie früher die zwei Telefongroschen. Insbesondere die SMS eignet sich dazu, eine starke Service- und Kundenmühle herzustellen und aufrecht zu erhalten. Darüber lassen sich durch den intelligenten Einsatz von SMS für Finanzinstitute auch zusätzliche Umsatzquellen erschließen, beispielsweise durch die Versendung relevanter Kauf-/Verkaufssignale im Online-Brokerage.

Mehr Sicherheit für das Online-Banking

Die größten Hoffnungen setzen die Banken jedoch in den Einsatz der SMS für vertrauensfördernde Sicherheitsmaßnahmen im Zusammenhang mit Online-Banking. Hier zeichnen sich zwei Einsatzfelder ab, der Versand von transaktionsbezogenen mobilen TANs sowie der Versand von persönlichen Kontaktdaten. TANs für die Autorisierung von Online-Transaktionen beispielsweise werden zur Zeit blockweise an den Kunden verschickt; beim Kunden liegen größere Mengen an TANs, die bei einem Wohnungseinbruch gestohlen oder dem Kunden mit betrügerischer Absicht abgefordert werden könnten. Beim SMS-Versand ist die Beschränkung auf die Anzahl aktuell benötigter TANs denkbar. Der Vorteil: Der Kunde hat keine TANs auf Vorrat, die in die falschen Hände geraten bzw. auf Phishing-Mails hin eingegeben werden könnten. Damit wäre eine zweite Sicherheitsstufe aktiviert. Für die Banken würde sich darüber hinaus der organisatorische Aufwand für den



Technische Grundlage ist TynTecs direkter, redundanter Zugang zur Mobilfunk-Infrastruktur SS7 sowie ein eigenes SMS-Center



Individuelle Nachrichten kann der Sachbearbeiter zusätzlich über den Client verschicken – diese laufen ebenfalls über das SMS-Center

Versand verringern, da die TANs automatisch generiert und verschickt werden. Auch persönliche Kontodaten eignen sich für den SMS-Versand. Hier arbeiten die Banken mit Benachrichtigungen bzw. Alerts bei spezifischen Kontobewegungen sowie bei Benutzerprofil-Änderungen und Log-Ins auf der Internet-Banking-Plattform. Manipulationen und Betrugsaktivitäten werden dadurch nahezu ohne Zeitverzögerung sichtbar und entsprechende Gegenmaßnahmen können erheblich früher als bisher ergriffen werden, so dass die Schäden für alle Beteiligten deutlich geringer ausfallen. Für die Akzeptanz der Dienste und für die Stärkung des Kundenvertrauens ist von entscheidender Bedeutung, dass die Initiative von der Bank ausgeht, was den Aufwand für den Kunden gering hält, und dieser nur im Fall von Unstimmigkeiten handeln bzw. reagieren muss. Allerdings genügen nur wenige mobile Anwendungen den Anforderungen, die die Banken im Sinne von Sicherheit und Vertrauensaufbau voraussetzen müssen. Der herkömmliche Versand von normalen SMS weist Mängel auf, die ihn im Grunde ungeeignet für sichere Anwendungen im Banken-Umfeld machen. So werden SMS bisher aufgrund fehlender Zustellgarantien nur selten eingesetzt. Obwohl originäre Mobilfunkbetreiber über das dafür erforderliche technische Know-how verfügen, scheuen sie die Investitionen in Verbesserungen, von denen nur die verhältnismäßig kleine Gruppe der Geschäftskunden profitiert. Drittanbieter, wie SMS-Reseller und Aggregatoren, können eine Zustellung nicht garantieren, da sie die jeweilige SMS beim SMS-Server (SMS-C) eines Netzbetreibers einleiten, und damit wieder deren Zustellung nachverfolgen noch steuern können. Ein weiterer Nachteil der

Nutzung von Drittanbietern ist, dass die SMS mit den persönlichen Finanzinformationen des Kontoinhabers auf mehreren Servern zwischengespeichert wird. Daher eignet sich der Einsatz von Standard-SMS ohne Zustellgarantie wenig dazu, das Vertrauen der Kunden in Online Banking zu stärken und die Adaption dieses Kanals künftig zu steigern. Die Münchener TynTec GmbH stellt ihren Kunden speziell auf die Bedürfnisse des Bankgeschäfts zugeschnittene Enterprise Quality SMS Services™ bereit. Der SMS-Operator, der als Mitglied der GSM Association Netzwerkambienstatus hat, bietet eine garantierte Zustellung von SMS innerhalb von fünf bis maximal 15 Sekunden sowie entsprechende Service Level Agreements. Dabei macht die Auswertung von Signalisierungsinformationen erstmals diese Quality-of-Service-Garantien für mobile Datendienste möglich.

Technische Grundlage ist TynTecs direkter, redundanter Zugang zur Mobilfunk-Infrastruktur SS7 über die Partnerschaft mit europäischen, amerikanischen und asiatischen Netzbetreibern sowie TynTecs eigenes proprietäres SMS-C (Short Message Service Center), über das die SMS in das sichere SS7-Netz einbezogen werden. Mit direktem SS7-Zugang und hoch skalierbarem SMS-C verfügt TynTec über die Infrastruktur, die eine sichere End-to-End-Übermittlung der Kurzmitteilungen ermöglicht. Die SMS bleiben bei der Übermittlung von der Bank-Anwendung bis an das Empfänger Handy in der Hand von TynTec und werden in keinem Fall über ein SMS-C eines anderen Netzbetreibers zugestellt. Kann eine SMS nicht zugestellt werden, wird sie bis zum nächsten Zustellversuch auf dem TynTec-SMS-C gespeichert. TynTec hat die Kontrolle über den gesamten Über-

mittlungsprozess, vom SMS-C bis zur Zustellung an das Empfänger-Handy, und kann Banken für jede SMS ein „GSM Delivery Receipt“, eine Bestätigung über die Zustellung an das Mobiltelefon, in Echtzeit liefern. Ein für Bankkunden positiver Nebeneffekt dieser Direktzustellung ist, dass persönliche Finanzinformationen nicht auf Dritt-Servern zwischengespeichert werden müssen. Neben der zuverlässigen und schnellen Übermittlung spielt für Finanzinstitute der Schutz von Informationen vor dem Zugriff Dritter eine bedeutende Rolle. Die Nutzung der „Enterprise Quality SMS Services“ erfolgt aus den Unternehmensanwendungen über APIs (Application Programmable Interfaces) auf der Basis des SMS-Standardprotokolls SMPP 3.4. Für den Schutz bei der Übermittlung an das SMS-C von TynTec sorgt eine VPN-Verbindung (1024 bit IPsec). Die Luftschichtstelle ist über GSM A5 Asymmetric Encryption Algorithm geschützt. TynTecs Qualitäts- und Sicherheitsstandards haben für Banken darüber hinaus auch im Bereich Compliance einen hohen Relevanz. Kreditinstitute treffen im Rahmen der neuen europäischen Regeln für den Wertpapierhandel (MiFID) Dokumentations- und Überwachungspflichten, die einen Revisionsweg und den eindeutigen Nachweis über den Versand von Finanz-Benachrichtigungen an den Kunden erfordern.



Markus Kramer
Business Development,
TynTec