

E-Mails versenden – aber sicher!

Sichere E-Mail mit Secure E-Mail

- Kundenleitfaden -





Vorwort

Wir alle leben in einem elektronischen Zeitalter. Der Austausch von Informationen erfolgt zunehmend über elektronische Medien wie das Versenden von E-Mails.

Neben den großen Vorteilen, die uns elektronische Medien bieten, bergen Sie aber auch zunehmend Gefahren. Vorgetäuschte E-Mail-Identitäten, Phishing-Attacken und Spam gefährden die Nutzung des Kommunikationsmittels E-Mail. Ungesicherte Nachrichten können gelesen oder verfälscht, nachgeahmt oder fehlgeleitet werden, ohne dass der Absender oder der Empfänger davon erfährt.

Mit Secure E-Mail (= **Sichere E-Mail**) reagiert die Sparkasse Deggendorf auf die Gefahren der E-Mailkommunikation im Internet und bietet Ihnen die kostenlose Möglichkeit eines sicheren Informationsaustauschs.

Ihre
Sparkasse Deggendorf



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	2
Inhaltsverzeichnis	3
1. Die Vorteile von Secure E-Mail	4
2. Aus welchen Varianten können Sie auswählen?	5
3. Erste Schritte der Kontaktaufnahme	6
3.1 Darstellung der Variante 1: Web-Mail System mit Verschlüsselung per SSL.....	7
3.1.1 Anmeldung über das Web-Mail Portal.....	8
3.1.2 Auswahl Web-Mail.....	8
3.1.3 Eingabe der Benutzer-Informationen.....	9
3.1.4 Beantwortung der Sicherheitsfrage.....	10
3.1.5 Das Web-Mail Postfach.....	10
3.1.6 Der Web-Mail Posteingang.....	11
3.1.7 Passwort-Änderung.....	11
3.2 Darstellung der Variante 2: Verschlüsselung mit S/MIME-Zertifikat oder PGP-Schlüssel.....	12
3.3 Änderung der Variante.....	13
4. Sie haben Ihr Passwort vergessen?	14
5. Sie haben sich gesperrt?	14
6. Sie haben weitere Fragen?	14



1. Die Vorteile von Secure E-Mail

Vertraulichkeit – Unverschlüsselte E-Mails sind zu vergleichen mit dem Versand von Postkarten, sie sind von jedem lesbar. Mit dem kostenlosen Angebot **Secure E-Mail** der Sparkasse Deggendorf gelangen Ihre E-Mails nicht in die Hände Unberechtigter.

Authentizität – Einer der wesentlichen Punkte für die Beurteilung, ob eine E-Mail tatsächlich von einem „echten“ Absender gesendet wurde, ist die elektronisch signierte Absenderadresse. **Secure E-Mail** garantiert Ihnen, dass der Absender auch der ist, welcher er vorgibt zu sein.

Integrität – An jedem Router/Server, den eine E-Mail im Internet passiert, könnte theoretisch der Inhalt Ihres E-Mails manipuliert werden. **Secure E-Mail** sorgt dafür, dass Daten während der Übertragung nicht verfälscht werden können.



2. Aus welchen Varianten können Sie wählen?

Variante 1: Web-Mail System mit Verschlüsselung per SSL

(= Standardversion)

Für die Nutzung des Web-Mail Systems benötigen Sie lediglich einen Internetzugang und einen Browser.

Variante 2: Verschlüsselung mittels S/MIME-Zertifikat¹ oder PGP- Schlüssel²

(= vereinzelt bei Firmen- oder Großkunden, Notare, Steuerberater)

Für die Durchführung einer verschlüsselten E-Mailkommunikation benötigen Sie ein auf Ihren Namen und Ihre E-Mailadresse ausgestelltes S/MIME-Zertifikat oder einen PGP-Schlüssel.

Sollten Sie weder im Besitz eines S/MIME- Zertifikates noch eines PGP-Schlüssels sein, und Sie möchten diese Variante trotzdem nutzen, so empfehlen wir Ihnen, sich ein S/MIME-Zertifikat von einem Zertifizierungscener ausstellen zu lassen. Ein solches Zertifikat wird immer für die E-Mailadresse einer bestimmten Person ausgestellt und ermöglicht es dieser Person, mit jedem anderen Kommunikationspartner verschlüsselte E-Mailkommunikation durchzuführen. Dabei spielt es keine Rolle, welches E-Mail Programm Sie verwenden.

¹ Wikipedia: S/MIME (Secure / Multipurpose Internet Mail Extensions) ist ein Standard für die Verschlüsselung und Signatur von MIME-gekapselter E-Mail durch ein hybrides Kryptosystem. S/MIME ist ein hierarchisches Zertifizierungsmodell, bei dem die Echtheit öffentlicher Schlüssel von einer übergeordneten Instanz bestätigt wird.

² Wikipedia: PGP (Pretty Good Privacy) ist ein von Phil Zimmermann entwickeltes Programm zur Verschlüsselung und zum Unterschreiben von Daten. PGP benutzt ein sogenanntes Public-Key-Verfahren unter Einsatz eines eindeutig zugeordneten Schlüsselpaars. Dieses besteht aus einem öffentlichen Schlüssel, mit dem jeder die Daten für den Empfänger verschlüsseln kann, und einem privaten geheimen Schlüssel, den nur der Empfänger besitzt und der durch ein Kennwort geschützt ist. Nachrichten an einen Empfänger werden mit seinem öffentlichen Schlüssel verschlüsselt und können dann ausschließlich durch den privaten Schlüssel des Empfängers entschlüsselt werden. Diese Verfahren werden auch asymmetrische Verfahren genannt, da Sender und Empfänger zwei unterschiedliche Schlüssel verwenden.



3. Erste Schritte der Kontaktaufnahme

Bei Interesse vereinbaren Sie mit Ihrem Berater die Freischaltung Ihrer E-Mail-Adresse. Sie erhalten daraufhin eine Registrierungsmail von unserem Verschlüsselungssystem mit folgendem Aussehen:

hans.mustermann_99@web.de (**vorname.nachname des Beraters** @sparkassedeggendorf.de) möchte Ihnen eine Nachricht zukommen lassen, deren Inhalt vertraulich ist. Deshalb wird die Nachricht nicht ungeschützt übermittelt.

Bitte melden Sie sich unter Verwendung der unten aufgeführten Benutzerdaten über folgenden Link an:

Login page: <https://securemail.sparkasse.vorname.nachname.des.Beraters>
Benutzer ID: hans.mustermann_99@web.de
Passwort: erhalten Sie von

Sollten Sie bereits ein S/MIME Zertifikat oder einen PGP Schlüssel besitzen, finden Sie auf unserer [Homepage](#) nähere Informationen (klicken Sie [hier](#)).

Bei Fragen ist Ihnen unser Team vom Servicecenter unter der Telefonnummer 0991 / 36 11 36 gerne behilflich.

Mit freundlichen Grüßen
Ihre Sparkasse Deggendorf

Bei Eingang dieser E-Mail kann es sein, dass Ihr E-Mail-Programm eine Warnmeldung ausgibt. Der Grund hierfür ist, dass diese E-Mail mit einem Zertifikat der Sparkasse Deggendorf signiert wurde, das Ihrem System noch nicht bekannt ist. Bitte vertrauen Sie diesem Zertifikat, damit zukünftig diese Warnmeldungen unterbleiben.



3.1. Darstellung der Variante 1: Web-Mail System mit Verschlüsselung per SSL

Sie möchten sich als Web-Mail Teilnehmer registrieren lassen. Hierzu wird ein Registrierungspasswort benötigt, welches Sie von Ihrem Berater erhalten, der namentlich in der Registrierungs-E-Mail aufgeführt ist. In der Regel wird der Berater versuchen, Sie zeitnah telefonisch zu erreichen.

Das Registrierungspasswort ist nur für die Erstanmeldung gültig, Sie werden zu einem Wechsel des Passwortes aufgefordert. Vergeben Sie ein neues Passwort bestehend aus mindestens 8 Zeichen. Folgende Sonderzeichen können Sie ebenfalls in Ihrem Passwort verwenden: !'#\$%&'()*+,-./:;<=>@[\\]^_`{|}~

Beim Web-Mail System verbleibt die E-Mail 180 Tage lang auf dem Server der Sparkasse Deggendorf und Sie autorisieren sich über einen Browser mit Benutzer ID (= E-Mail Adresse) und Passwort. Ist eine neue E-Mail in Ihrem Web-Mail Postkasten angekommen, erhalten Sie von **Secure E-Mail** eine unverschlüsselte Benachrichtigung mit einem Link zum Aufruf des Web-Mail Systems. Dateianhänge können von diesem System auf Ihren jeweiligen lokalen Rechner gespeichert werden. Sie haben auch die Möglichkeit, die E-Mails als *.html, oder *.pdf-Datei auf Ihrer Festplatte zu speichern. Zusätzlich ist ein Export als *.eml-Datei möglich, damit Sie die E-Mails auch in Ihr E-Mail Programm (z. B. Microsoft Outlook) importieren können.



3.1.1. Anmeldung über das Web-Mail Portal:

Klicken Sie auf der Startseite der Sparkasse Deggendorf unter www.sparkassedeggendorf.de/securemail den weiterführenden Link zur **Sicheren E-Mail** an. Dieser Link <https://securemail.sparkasse.de/sparkassedeggendorf/login.jsp> führt Sie direkt zur Anmeldemaske. Hier geben Sie bitte Ihre Benutzer ID (= Ihre E-Mail Adresse) sowie Ihr vorläufiges Passwort (= wurde Ihnen vom Berater telefonisch mitgeteilt) ein.



The screenshot shows the login page for the Sparkasse Deggendorf Secure WebMail Interface. The header is red with the Sparkasse Deggendorf logo on the left and the text "Secure WebMail Interface" on the right. Below the header, the word "Anmelden" is displayed. There are two input fields: "Benutzer ID:" with a yellow tooltip that says "= E-Mail Adresse des Kunden", and "Passwort:" with a yellow tooltip that says "= Startpasswort vom Berater". To the right of the password field are two links: "Passwort vergessen?" and "Key-Anforderung". At the bottom center is a button labeled "Einloggen".

3.1.2. Auswahl Web-Mail:

Diese Willkommensseite können Sie mit „Fortfahren“ bestätigen. Bei Fragen finden Sie hier die Nummer unseres Servicecenters.



The screenshot shows the welcome page for the Sparkasse Deggendorf Secure WebMail Interface. The header is red with the Sparkasse Deggendorf logo on the left and the text "Secure WebMail Interface" on the right. Below the header, the text "Willkommen bei der Sicheren E-Mail Ihrer Sparkasse Deggendorf." is displayed. A paragraph of text follows: "Bei der **Sicheren E-Mail** (= Secure WebMail Interface) können Sie kostenlos vertrauliche Nachrichten Ihrer Sparkasse Deggendorf sicher und komfortabel empfangen oder an die Sparkasse Deggendorf senden. Bei Fragen ist Ihnen unser Team vom Servicecenter unter der Telefonnummer (09 91) 36 11 38 gerne behilflich." Below this is a section titled "WebMail" with the text "Wählen Sie Fortfahren, um die E-Mail sicher und bequem hier anzusehen." At the bottom right of this section is a button labeled "Fortfahren", which is circled in red.



3.1.3. Eingabe der Benutzer-Informationen

Bitte füllen Sie die untenstehenden Formularfelder mit Ihrem Vornamen und Nachnamen aus. Das von Ihnen gewählte Passwort muss mindestens 8 Zeichen beinhalten. Folgende Sonderzeichen können Sie ebenfalls in Ihrem Passwort verwenden: !'#\$%&'()*+,-./:;<=>?@[\\]^_`{|}~

Bitte bestätigen Sie dieses Fenster mit „senden“.

 **Sparkasse
Deggendorf** **Secure WebMail Interface**

Benutzer-Informationen
Sie wurden soeben automatisch registriert. Um die gesicherte E-Mail zu erhalten, füllen Sie bitte die untenstehenden Formularfelder aus und drücken den Senden-Button.

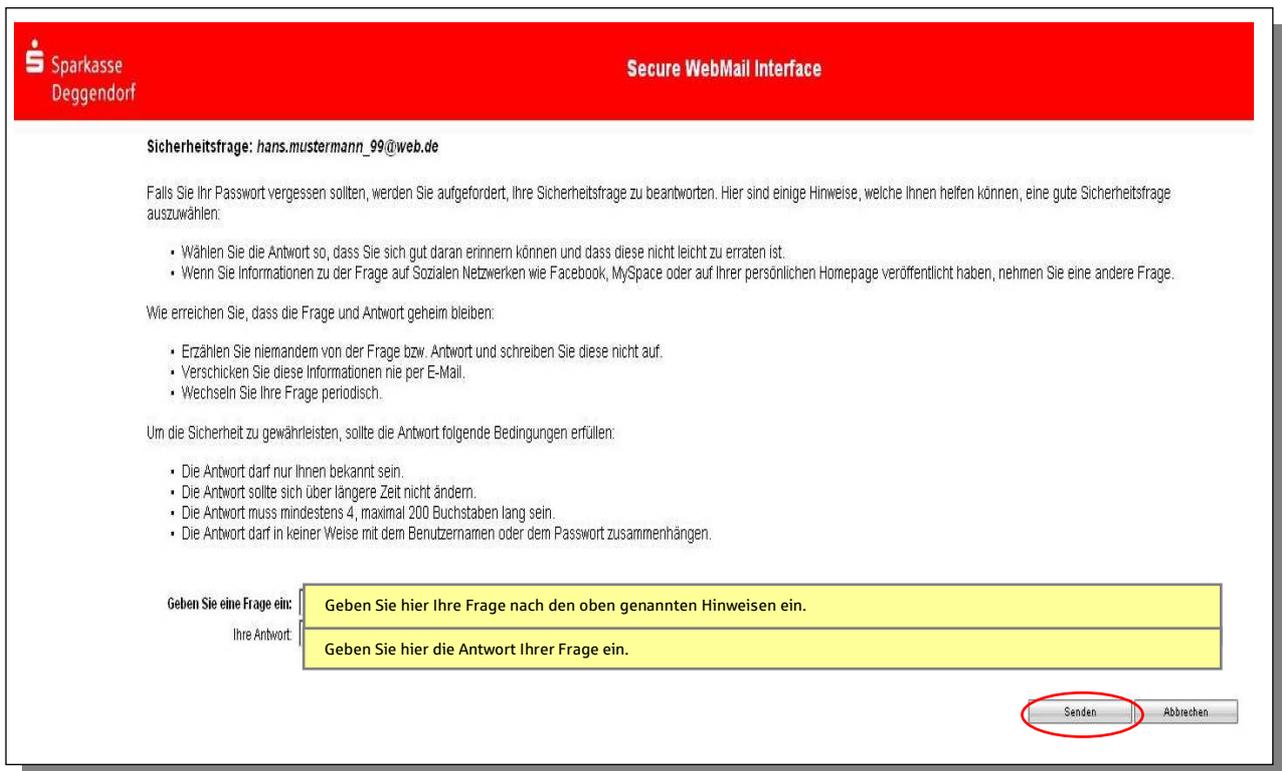
Benutzer ID:	<input type="text" value="hans.mustermann_99@web.de"/>
Vorname und Nachname:	<input type="text" value="Vorname und Nachname des Kunden"/>
Neues Passwort: (mind. 8 Zeichen)	<input type="text" value="Neues Passwort wählen"/>
Passwort bestätigen:	<input type="text" value="Neues Passwort wiederholen"/>
Sprache	<input type="text" value="Deutsch"/>

Das Passwort muss aus mindestens 8 Zeichen bestehen.



3.1.4. Beantwortung der Sicherheitsfrage

Falls Sie Ihr Passwort vergessen haben, werden Sie automatisch aufgefordert, die von Ihnen festgelegte Sicherheitsfrage zu beantworten. Daher ist es unbedingt notwendig, dass Sie sich vor der Eingabe Ihrer Sicherheitsfrage die Hinweise genau durchlesen.



Sparkasse Deggendorf **Secure WebMail Interface**

Sicherheitsfrage: hans.mustermann_99@web.de

Falls Sie Ihr Passwort vergessen sollten, werden Sie aufgefordert, Ihre Sicherheitsfrage zu beantworten. Hier sind einige Hinweise, welche Ihnen helfen können, eine gute Sicherheitsfrage auszuwählen:

- Wählen Sie die Antwort so, dass Sie sich gut daran erinnern können und dass diese nicht leicht zu erraten ist.
- Wenn Sie Informationen zu der Frage auf Sozialen Netzwerken wie Facebook, MySpace oder auf Ihrer persönlichen Homepage veröffentlicht haben, nehmen Sie eine andere Frage.

Wie erreichen Sie, dass die Frage und Antwort geheim bleiben:

- Erzählen Sie niemandem von der Frage bzw. Antwort und schreiben Sie diese nicht auf.
- Verschicken Sie diese Informationen nie per E-Mail.
- Wechseln Sie Ihre Frage periodisch.

Um die Sicherheit zu gewährleisten, sollte die Antwort folgende Bedingungen erfüllen:

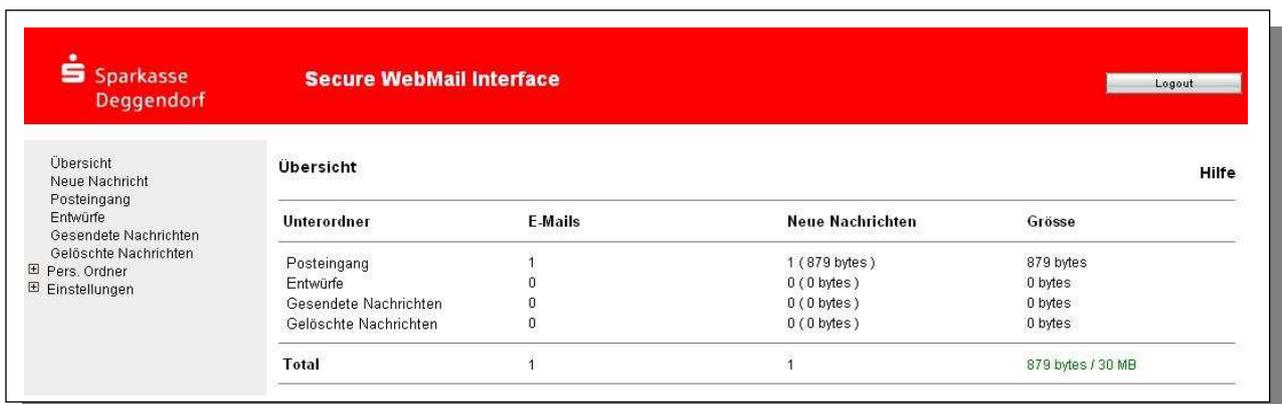
- Die Antwort darf nur Ihnen bekannt sein.
- Die Antwort sollte sich über längere Zeit nicht ändern.
- Die Antwort muss mindestens 4, maximal 200 Buchstaben lang sein.
- Die Antwort darf in keiner Weise mit dem Benutzernamen oder dem Passwort zusammenhängen.

Geben Sie eine Frage ein:

Ihre Antwort:

3.1.5. Das Web-Mail Postfach

Beispiel eines Web-Mail Postfachs:



Sparkasse Deggendorf **Secure WebMail Interface** [Logout](#)

Übersicht [Hilfe](#)

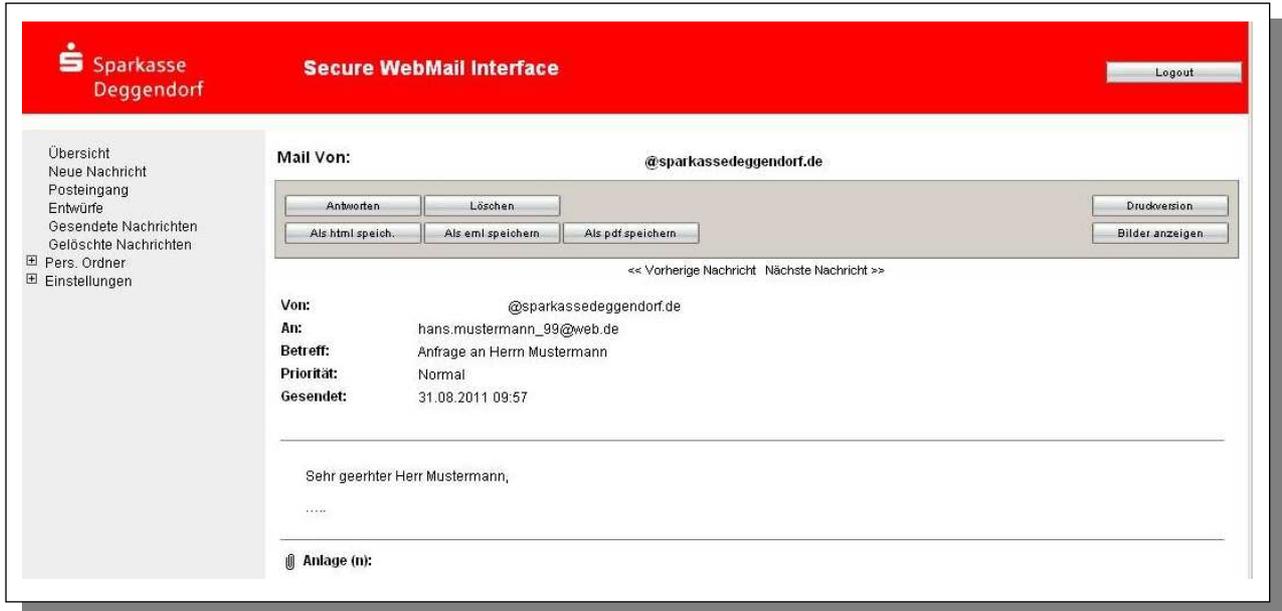
Unterordner	E-Mails	Neue Nachrichten	Grösse
Posteingang	1	1 (879 bytes)	879 bytes
Entwürfe	0	0 (0 bytes)	0 bytes
Gesendete Nachrichten	0	0 (0 bytes)	0 bytes
Gelöschte Nachrichten	0	0 (0 bytes)	0 bytes
Total	1	1	879 bytes / 30 MB

Navigation links: [Übersicht](#), [Neue Nachricht](#), [Posteingang](#), [Entwürfe](#), [Gesendete Nachrichten](#), [Gelöschte Nachrichten](#), [Pers. Ordner](#), [Einstellungen](#)



3.1.6. Der Web-Mail Posteingang

Beispiel eines Web-Mail Posteingangs:



The screenshot shows the 'Secure WebMail Interface' for Sparkasse Deggendorf. The left sidebar contains a navigation menu with items like 'Übersicht', 'Neue Nachricht', 'Posteingang', 'Entwürfe', 'Gesendete Nachrichten', 'Gelöschte Nachrichten', 'Pers. Ordner', and 'Einstellungen'. The main content area displays an email from '@sparkassedeggendorf.de' with the following details:

- Von:** @sparkassedeggendorf.de
- An:** hans.mustermann_99@web.de
- Betreff:** Anfrage an Herrn Mustermann
- Priorität:** Normal
- Gesendet:** 31.08.2011 09:57

The email body contains the text: 'Sehr geehrter Herr Mustermann,'. Below the text, there is a section for attachments labeled 'Anlage (n):'. At the top right of the interface, there is a 'Logout' button.

3.1.7. Passwort-Änderung

Eine Passwort-Änderung ist jederzeit möglich. Wählen Sie im Menü → Einstellungen → Benutzer aus.



The screenshot shows the 'Passwort ändern' (Change Password) page in the 'Secure WebMail Interface'. The left sidebar menu is expanded to show 'Einstellungen' and 'Benutzer', with 'Benutzer' selected. The main content area has a 'Speichern' button at the top. Below it, there are three input fields with corresponding labels:

- Altes Passwort:** Bisheriges Passwort eingeben
- Neues Passwort:** Neues Passwort wählen
- Passwort bestätigen:** Neues Passwort wiederholen

The 'Neues Passwort' field is circled in red. At the bottom of the form, there is a note: 'Das Passwort muss aus mindestens 8 Zeichen bestehen.' A 'Hilfe' link is visible in the top right corner of the main content area.



3.2. Darstellung der Variante 2: Verschlüsselung mit S/MIME-Zertifikat oder PGP-Schlüssel

Bei der E-Mail-Verschlüsselung mit S/MIME-Zertifikat (= Secure / Multipurpose Internet Mail Extensions) oder PGP Schlüssel erhalten Sie die E-Mail immer direkt in Ihrem persönlichen E-Mail-Programm (z. B. Outlook). Die Ver- und Entschlüsselung der Nachrichten erfolgt hierbei zwischen **Secure E-Mail** der Sparkasse Deggendorf und Ihrem E-Mail Programm automatisch.

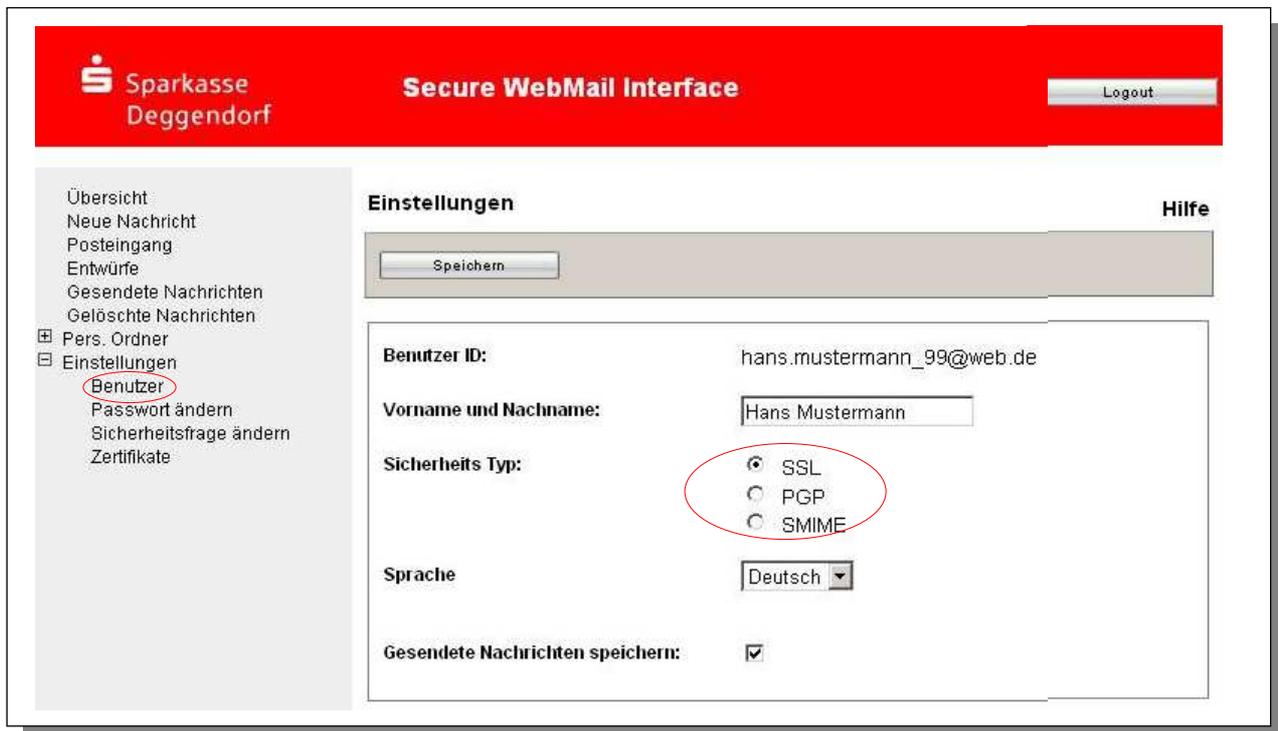
Um diese Variante zu nutzen, müssen Sie selbst über ein elektronisches Zertifikat eines Drittanbieters verfügen. Bitte beantworten Sie die Registrierungsmail und signieren Sie diese mit Ihrem S/MIME-Zertifikat bzw. hängen Sie Ihren öffentlichen PGP-Schlüssel als Dateianhang dazu. Damit ist der Austausch der öffentlichen Schlüssel beider Partner vollzogen.

In seltenen Ausnahmefällen ist die Anforderung und Hinterlegung Ihres Zertifikates in unserem System nicht automatisch erfolgt. In diesem Fall haben Sie die Möglichkeit, innerhalb der WEB-Mail Oberfläche der Sparkasse Deggendorf im Menü Einstellungen → Zertifikate Ihr Zertifikat auch selbst zu hinterlegen.



3.3. Änderung der Variante

Die verwendete Variante der **Secure E-Mail** (Web-Mail oder Zertifikat) kann jederzeit über das Web-Mail Portal geändert werden. Hierzu melden Sie sich am Web-Mail Portal an und wählen den Menüpunkt → Einstellungen → Benutzer aus.



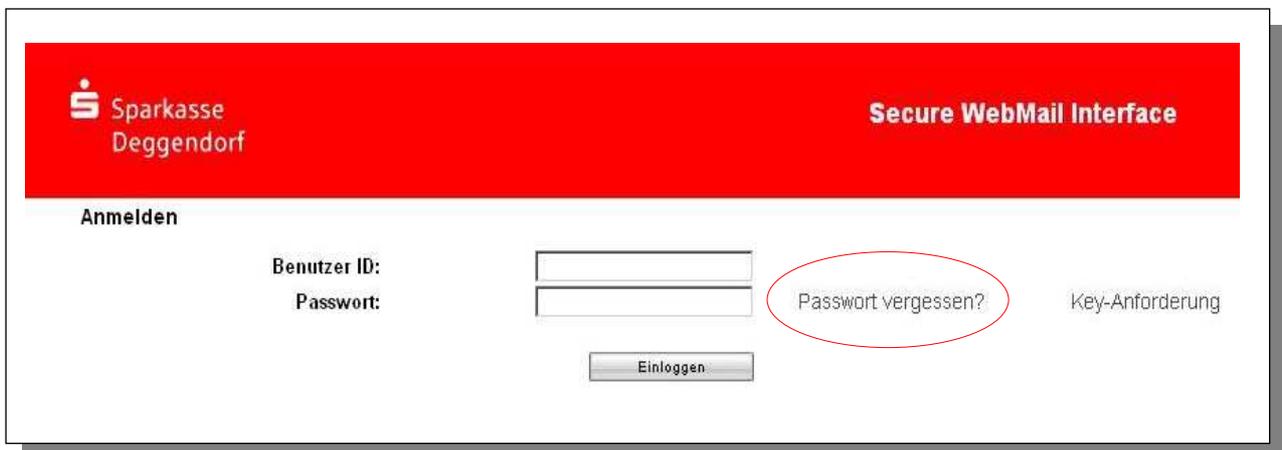
The screenshot shows the 'Secure WebMail Interface' settings page. The header includes the Sparkasse Deggendorf logo, the title 'Secure WebMail Interface', and a 'Logout' button. A left sidebar contains navigation options: Übersicht, Neue Nachricht, Posteingang, Entwürfe, Gesendete Nachrichten, Gelöschte Nachrichten, Pers. Ordner, Einstellungen, and Benutzer (circled in red). The main content area is titled 'Einstellungen' and includes a 'Speichern' button. The settings are as follows:

Benutzer ID:	hans.mustermann_99@web.de
Vorname und Nachname:	<input type="text" value="Hans Mustermann"/>
Sicherheits Typ:	<input checked="" type="radio"/> SSL <input type="radio"/> PGP <input type="radio"/> SMIME
Sprache	<input type="text" value="Deutsch"/>
Gesendete Nachrichten speichern:	<input checked="" type="checkbox"/>



4. Sie haben Ihr Passwort vergessen?

Die Anmeldemaske <https://securemail.sparkasse.de/sparkassedeggendorf/login.jsp> des Web-Mail Portals der Sparkasse Deggendorf bietet Ihnen die Möglichkeit, selbstständig ein neues Passwort zu erzeugen. Wählen Sie hierfür in der Anmeldemaske den Menüpunkt „Passwort vergessen?“. Sie werden dann aufgefordert, Ihre hinterlegte Sicherheitsfrage zu beantworten (siehe 3.1.4 auf der Seite 10).



The screenshot shows the login interface for the Sparkasse Deggendorf Secure WebMail. At the top left is the Sparkasse Deggendorf logo. To the right, it says "Secure WebMail Interface". Below this, there is a section for logging in. On the left, it says "Anmelden". In the center, there are two input fields: "Benutzer ID:" and "Passwort:". Below these fields is a button labeled "Einloggen". To the right of the password field, there is a link "Passwort vergessen?" which is circled in red. Further to the right, there is a link "Key-Anforderung".

5. Sie haben sich gesperrt?

Falls Sie sich gesperrt haben, schaltet Sie unser Serviceteam unter 0991 3611-36 gerne wieder frei.

6. Sie haben weitere Fragen?

Komprimierte Informationen erhalten Sie im Kundenleitfaden Kurzversion unter https://www.sparkassedeggendorf.de/pdf/spkintern/secure_e-mail_kundenleitfaden_kurz.pdf.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an Ihren Berater oder an unser Service Telefon 0991 3611-36.