Sparkasse
Gießen

Kundenleitfaden
„Sichere E-Mail“

Stand November 2023

Inhaltsverzeichnis:

1. Vorwort 2
2. Was bietet Ihnen die „Sichere E-Mail“? 2
3. Wie können Sie die „Sichere E-Mail“ nutzen? 3
4. Welche Verfahren werden unterstützt? 4
    4.1 Verfahren 1: Secure WebMail Interface (WebMail) 5
    4.2 Verfahren 2: Verschlüsselter PDF-Datei-Versand (PushedPDF) 8
    4.3 Verfahren 3: Verschlüsselte E-Mail-Kommunikation mittels Zertifikat 8
    4.4 Wie können Sie Ihr Verfahren ändern? 10
5. Wie können Sie Ihr Passwort ändern? 11
6. Sie haben Ihr Passwort vergessen? 11
7. Wo ist Ihr Dateianhang beim PDF-Verfahren? 13
8. Wie können Sie die „Sichere E-Mail“ mit dem Smartphone nutzen? 13
9. Sie haben noch Fragen? 14

1. Vorwort

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

der Austausch von Informationen erfolgt zunehmend über elektronische Medien wie z. B. der Versand und Empfang von E-Mails.

Neben den großen Vorteilen, die uns elektronische Medien bieten, bergen diese aber auch ernstzunehmende Gefahren. Vorgetäuschte E-Mail-Identitäten, Phishing-Attacken und Spam gefährden die Nutzung des Kommunikationsmittels E-Mail.

Diese, in der Regel ungesicherten Nachrichten, können gelesen oder verfälscht, nachgeahmt oder fehlgeleitet werden, ohne dass der Absender oder der Empfänger davon erfährt.

Die Sparkasse Gießen reagiert auf diese Gefahren mit dem Produkt „Sichere E-Mail“ und bietet Ihnen die Möglichkeit eines gesicherten und verschlüsselten Informationsaustausches mit unserem Institut. Somit können Sie und unsere Berater sensible Daten auf elektronischem Wege sicher austauschen.

Beachten Sie jedoch bitte, dass wir aufgrund gesetzlicher Vorgaben, keine Kundenaufträge über E-Mail oder das Sichere E-Mail Verfahren von Ihnen entgegen nehmen können.

2. Was bietet Ihnen die „Sichere E-Mail“?

Vertraulichkeit

Unverschlüsselte E-Mails sind zu vergleichen mit dem Versand von Postkarten, sie sind theoretisch von jedem einsehbar. Mit dem „Sichere E-Mail“ Verfahren sind Ihre E-Mails vor dem Zugriff von Unberechtigten geschützt, wie der Inhalt eines versiegelten Briefes.

Integrität

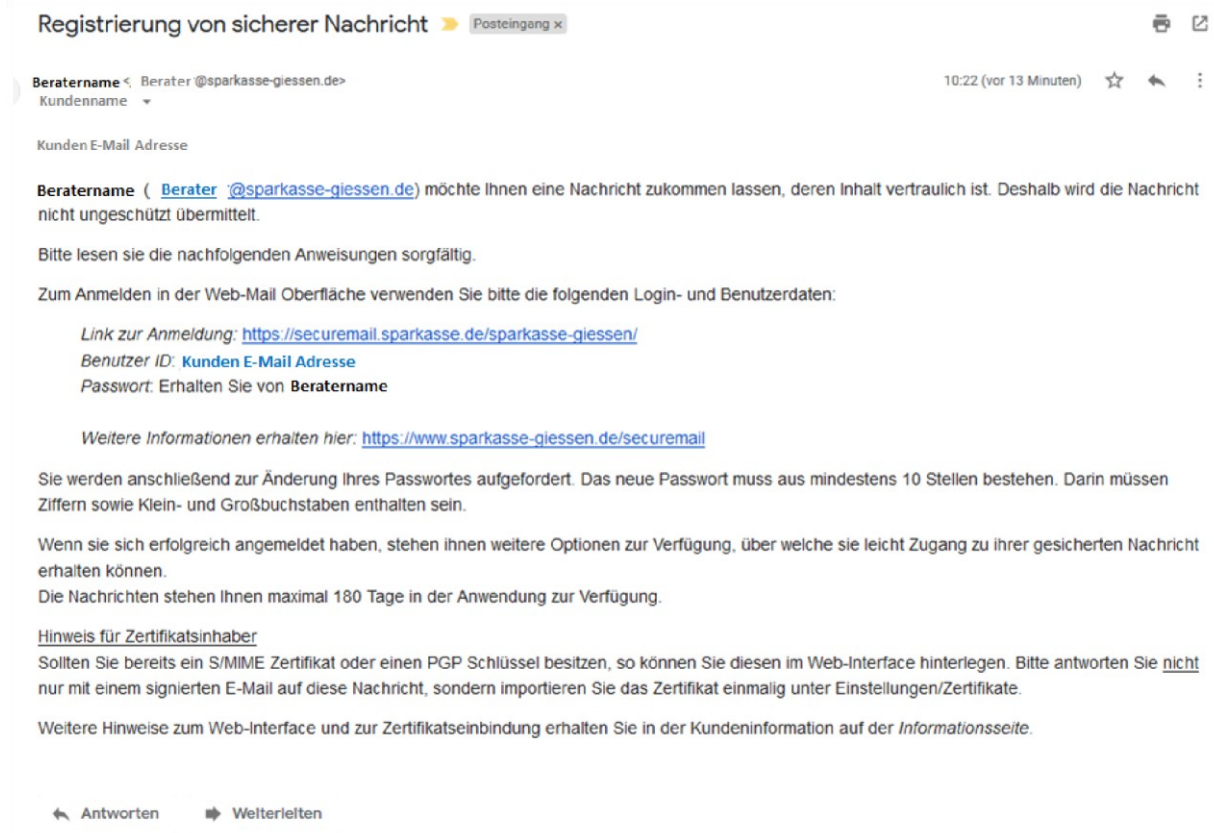
Eine E-Mail wird über technisch über verschiedene Verteilstellen im Internet geleitet. An jeder dieser Verteilstellen, kann der Inhalt Ihrer E-Mail manipuliert werden ohne dass Sie es überhaupt bemerken. „Sichere E-Mail“ sorgt dafür, dass die Daten während der Übertragung manipulationssicher übermittelt werden, also nicht unbemerkt verfälscht werden können.

Authentizität

Einer der wesentlichen Punkte für die Authentizität einer E-Mail ist die Beurteilung, ob die von Ihnen empfangene E-Mail auch tatsächlich von dem erwarteten Absender stammt. „Sicher E-Mail“ garantiert dies mit Hilfe einer elektronischen Unterschrift, der sogenannten Elektronischen Signatur.

3. Wie können Sie die „Sichere E-Mail“ nutzen?

Bei Interesse vereinbaren Sie mit Ihrem Berater die Registrierung Ihrer E-Mail-Adresse. Sie erhalten daraufhin eine Registrierungsmail mit dem folgenden Inhalt (siehe Abbildung 1), der Ihnen die weiteren auszuführenden Schritte erläutert.



Registrierung von sicherer Nachricht Posteingang ×

Beratername <, Berater @sparkasse-giessen.de> 10:22 (vor 13 Minuten)
Kundenname

Kunden E-Mail Adresse

Beratername (Berater @sparkasse-giessen.de) möchte Ihnen eine Nachricht zukommen lassen, deren Inhalt vertraulich ist. Deshalb wird die Nachricht nicht ungeschützt übermittelt.

Bitte lesen sie die nachfolgenden Anweisungen sorgfältig.

Zum Anmelden in der Web-Mail Oberfläche verwenden Sie bitte die folgenden Login- und Benutzerdaten:

Link zur Anmeldung: https://securemail.sparkasse.de/sparkasse-giessen/
Benutzer ID: **Kunden E-Mail Adresse**
Passwort: Erhalten Sie von **Beratername**

Weitere Informationen erhalten hier: https://www.sparkasse-giessen.de/securemail

Sie werden anschließend zur Änderung Ihres Passwortes aufgefordert. Das neue Passwort muss aus mindestens 10 Stellen bestehen. Darin müssen Ziffern sowie Klein- und Großbuchstaben enthalten sein.

Wenn sie sich erfolgreich angemeldet haben, stehen ihnen weitere Optionen zur Verfügung, über welche sie leicht Zugang zu ihrer gesicherten Nachricht erhalten können.
Die Nachrichten stehen Ihnen maximal 180 Tage in der Anwendung zur Verfügung.

Hinweis für Zertifikatsinhaber
Sollten Sie bereits ein S/MIME Zertifikat oder einen PGP Schlüssel besitzen, so können Sie diesen im Web-Interface hinterlegen. Bitte antworten Sie nicht nur mit einem signierten E-Mail auf diese Nachricht, sondern importieren Sie das Zertifikat einmalig unter Einstellungen/Zertifikate.

Weitere Hinweise zum Web-Interface und zur Zertifikatseinbindung erhalten Sie in der Kundeninformation auf der *Informationsseite*.

Antworten Weiterleiten

Abbildung 1

Sie können sich nun kostenfrei registrieren. Der Registrierungsprozess, der einmalig durchzuführen ist, umfasst im ersten Schritt die Entscheidung für eine der drei nachfolgend aufgeführten Verfahren.

Anmerkung: Bei Eingang dieser E-Mail kann es sein, dass Ihre E-Mail-Anwendung eine Warnmeldung ausgibt.
Grund hierfür ist das Ihrem System nicht bekannte Zertifikat, mit dem die E-Mail von der Sparkasse Gießen automatisch signiert wurde.
Um die Warnmeldung abzustellen ist es erforderlich, dass Sie dem Zertifikat über die entsprechende Funktion Ihrer E-Mail-Anwendung vertrauen.

Nach Aufruf des Links in der Registrierungsmail gelangen Sie in das „Secure WebMail Interface“ der Sparkasse Gießen (=gesicherter Bereich). Sie registrieren sich hier mittels ihrer E-Mail-Adresse (Benutzer-ID) und dem Ihnen von Ihrem Kundenberater mitgeteilten Einwegpasswort.

4. Welche Verfahren werden unterstützt?

Die Sparkasse Gießen bietet ihren Kunden und Partnern drei Verfahren zur Durchführung einer sicheren E-Mail-Kommunikation.

In nachfolgender Tabelle sehen Sie die jeweiligen Vor- und Nachteile:

	Voraussetzungen	Vorteile	Nachteile
Verfahren 1: Secure WebMail Interface (WebMail)	Internetzugang und Internet-Browser	Funktioniert analog eines klassischen WebPostfaches wie gmx.de oder web.de. Jegliche gesicherte Kommunikation mit der Sparkasse Gießen ist an einem Ort zu finden. Sie können direkt verschlüsselt auf E-Mails Ihres Beraters antworten.	E-Mails nur von/an Sparkasse Gießen möglich. Sie kommunizieren mit zwei getrennten E-Mail-Anwendungen (Ihr gewohntes E-Mail Postfach sowie das „Secure WebMail Interface“ der Sparkasse Gießen).
Verfahren 2: Verschlüsselte PDF-DateiZustellung (PushedPDF)	Internetzugang und Adobe Acrobat Reader	Empfang der mit Ihrem persönlichen Passwort verschlüsselten Nachrichten in Ihre gewohnte E-MailAnwendung	Sollten Sie Ihr Passwort vergessen, sind alle bereits erhaltenen E-Mails Ihres Beraters unwiederbringlich verloren. Denn nach einem Passwortwechsel können bereits versendete PDF-Dateien ausschließlich mit dem alten Passwort geöffnet werden. Antworten über die jeweilige EMail-Anwendung werden nicht verschlüsselt. **Sie müssen den Knopf „Antworten“ innerhalb des PDF das WebMail Interface aufrufen und sich erneut einloggen, um verschlüsselt antworten zu können.**
Verfahren 3: Verschlüsselte E-Mail-Kommunikation mittels Zertifikat	Internetzugang und S/MIME-Zertifikat oder einen PGP-Schlüssel	Gewohnte E-Mail-Anwendung kann weiterhin zum verschlüsselten Empfang und Versand genutzt werden. Sie können direkt verschlüsselt auf E-Mails Ihres Beraters antworten.	Einbindung der Zertifikate / Schlüssel erfordert Fachkenntnisse. S/MIME-Zertifikate sind in der Regel kostenpflichtig.

Nachfolgend erfahren Sie die detaillierte Vorgehensweise bei der Registrierung für das jeweilige Verfahren:

4.1 Verfahren 1: Secure WebMail Interface (WebMail)

Voraussetzung: Für die Nutzung des „Secure WebMail Interfaces“ benötigen Sie lediglich einen Internetzugang und einen Browser (z. B. Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chorme etc.).

Vorgehensweise: Um sich als „Secure WebMail Interface“-Teilnehmer registrieren zu können, benötigen Sie ein Registrierungspasswort, welches Sie von Ihrem Berater erhalten. In der Regel wird der Berater versuchen, Sie zeitnah telefonisch zu erreichen.
Das Registrierungspasswort ist nur für die Erstanmeldung gültig und muss im Verlauf des Registrierungsprozesses in ein individuelles, nur Ihnen bekanntes Passwort, geändert werden.
Als Benutzernamen verwenden Sie bitte Ihre E-Mail-Adresse.

Abbildung 2

Nach dem Anmelden in unserem gesicherten Bereich können Sie sich für die Verfahren 1 (WebMail) oder Verfahren 2 (PushedPDF) der von der Sparkasse Gießen unterstützten Sicherungsverfahren entscheiden. Für das Verfahren 1 klicken Sie bitte auf die obere Schaltfläche „Fortfahren“.

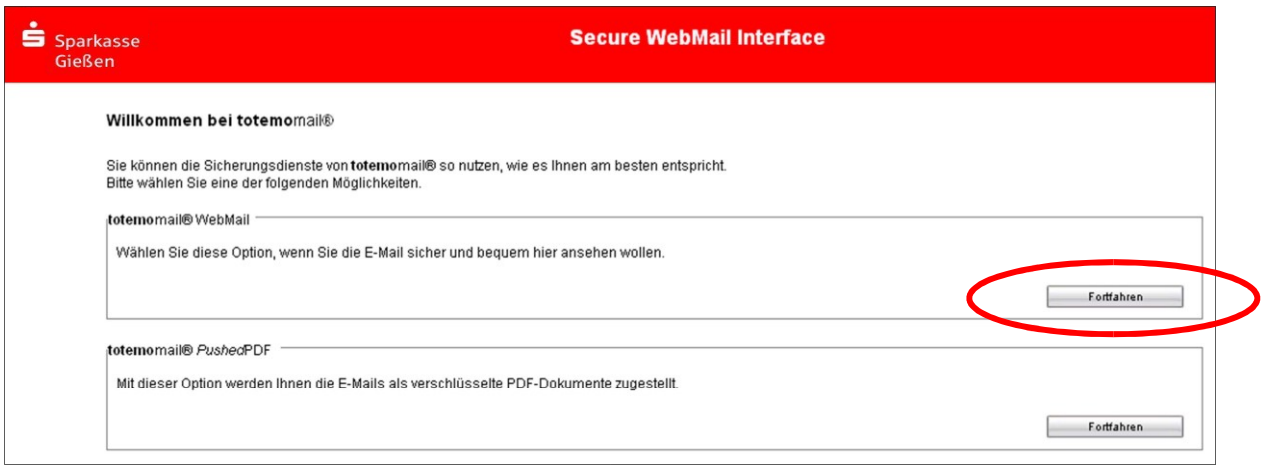


Abbildung 3

Anschließend werden Sie aufgefordert, ein individuelles Passwort zu vergeben, Ihren Namen zu ergänzen und die Sprache des „Secure WebMail Interface“ zu wählen.

Abbildung 4

Das neue Passwort muss folgende Eigenschaften besitzen:

- mindestens 8 Zeichen
- mindestens ein Buchstabe
- mindestens eine Zahl
- nur die folgenden Sonderzeichen sind gültig: !\'#$%&'()*+,-./:;<=>?@[\]^_`{|}~

Sie werden nun aufgefordert eine Sicherheitsfrage festzulegen. Diese ermöglicht es Ihnen Ihr Passwort eigenständig zurück zu setzen, wenn Sie es einmal vergessen sollten.

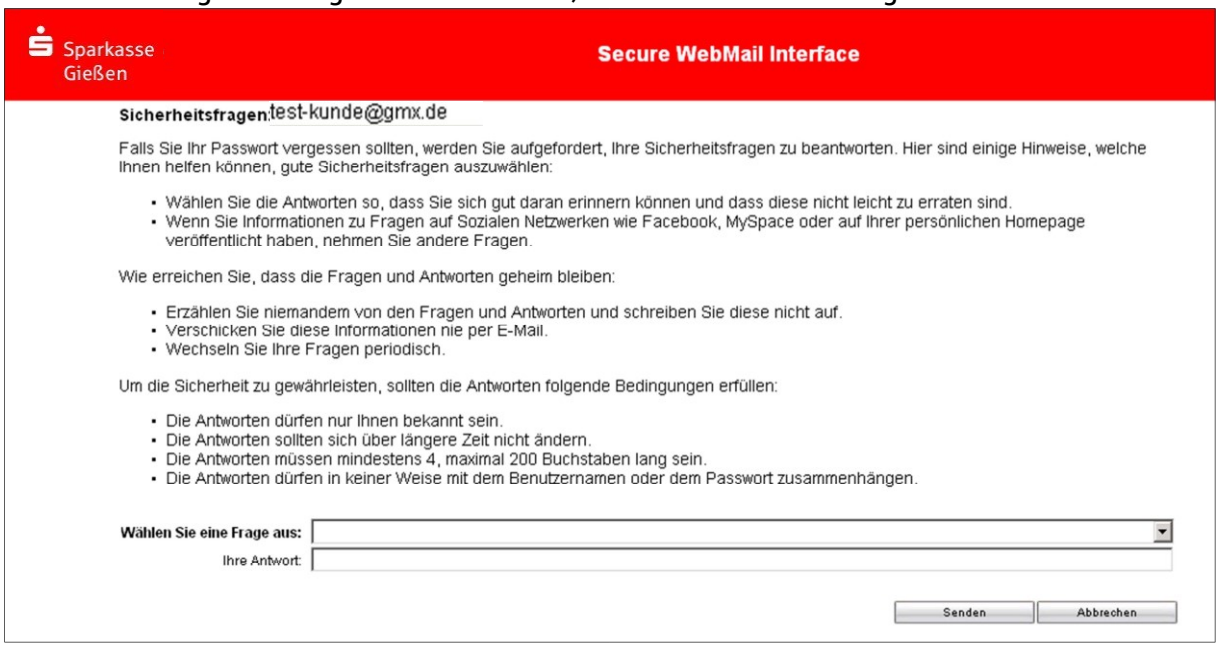


Abbildung 5

Wählen Sie nun eine der vordefinierten Fragen aus und tragen die Antwort in das dafür vorgesehene Feld ein. Bitte beachten Sie dazu auch die auf dem Bildschirm angezeigten Hinweise zu der Sicherheitsfrage. Nach dem Senden ist Ihre Registrierung abgeschlossen und Sie werden aufgefordert sich mit Ihrem neuen Passwort erneut anzumelden. Sie gelangen nach erneuter Anmeldung direkt in Ihr „Secure WebMail Interface“.

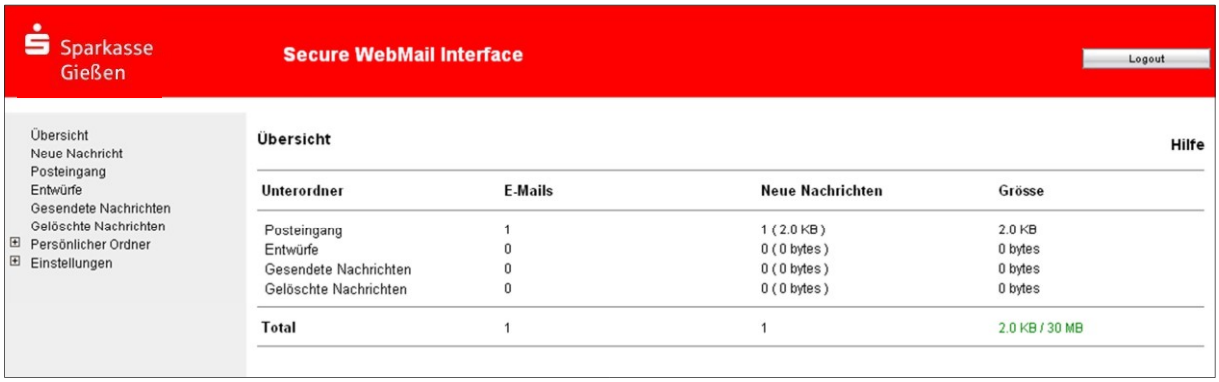


Abbildung 6

Sobald Ihnen eine neue E-Mail in Ihrem „Secure WebMail Interface“ zugestellt wurde, erhalten Sie von Secure E-Mail eine Benachrichtigung in Ihr gewohntes E-Mail Postfach (E-Mail Adresse, die auch als Benutzername verwendet wird) mit einem Link zum Aufruf des „Secure WebMail Interface“.

Ihre E-Mails verbleiben 180 Tage lang auf den Servern der Sparkasse Gießen. 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 Ihre gewohnte E-Mail-Anwendung (z. B. Microsoft Outlook) importieren können.

Anmerkung: Standardmäßig stellen wir Ihnen in dem „Secure WebMail Interface“ ein Speicherkontingent von 50 MB zur Verfügung.

4.2 Verfahren 2: Verschlüsselter PDF-Datei-Versand (PushedPDF)

Voraussetzung: Für den Empfang einer passwortverschlüsselten PDF-Datei benötigen Sie als Empfänger zum Lesen dieser Datei den Adobe Acrobat Reader in einer möglichst aktuellen Version (kostenlose Version unter https://www.adobe.com herunterladbar).
Vorgehensweise: Nach der erfolgten Registrierung im „Secure WebMail Interface“, wie in Punkt 4.1 beschrieben, klicken Sie auf die untere Schaltfläche „Fortfahren“.

Abbildung 7

Anschließend werden Sie aufgefordert, sich ein individuelles Passwort zu vergeben und Ihren Namen zu ergänzen (siehe Abbildung 4)

Zum Abschluss bestätigt Ihnen das System die erfolgreiche Registrierung per PDFVerfahren.

Abbildung 8

Von nun an werden alle verschlüsselten E-Mails Ihres Beraters als PDF-Datei in Ihr gewohntes E-Mail-Postfach zugestellt. Zum Öffnen der PDF-Datei mit dem E-Mail Inhalt verwenden Sie bitte das von Ihnen im „Secure WebMail Interface“ individuell vergebene Passwort.

4.3 Verfahren 3: Verschlüsselte E-Mail-Kommunikation mittels Zertifikat

Eine dauerhaft eingerichtete E-Mail-Kommunikation eignet sich vorwiegend für Kunden mit regelmäßigem Datenaustausch mit der Sparkasse.

Voraussetzung: Für die Durchführung einer verschlüsselten E-Mail-Kommunikation benötigen Sie ein auf Ihren Namen und Ihre E-Mail-Adresse ausgestelltes S/MIME-Zertifikat oder einen PGP- Schlüssel.

Sollten Sie weder im Besitz eines S/MIME-Zertifikates noch eines PGP-Schlüssels sein, so empfehlen wir Ihnen, sich ein S/MIME-Zertifikat von einem Zertifizierungscenter ausstellen zu lassen. Ein solches Zertifikat wird immer für die E-Mail-Adresse einer bestimmten Person oder für mehrere E-Mail-Adressen einer Firma ausgestellt und ermöglicht es dieser Person

bzw. den Mitarbeitern dieser Firma, mit jedem anderen Kommunikationspartner verschlüsselte E-Mail-Kommunikation durchzuführen.

Es spielt hierbei keine Rolle, welche E-Mail-Anwendung Sie verwenden.

Vorgehensweise:

Melden Sie sich bitte einmalig am „Secure WebMail Interface“ an, wie in Punkt 4.1“ beschrieben an.

Laden Sie anschließend bitte über den Menüpunkt „Einstellungen“ und im Unterpunkt „Zertifikate“ Ihr persönliches S/MIME-Zertifikat oder Ihren öffentlichen PGP-Schlüssel in das „Secure WebMail Interface“ zur Aktivierung hoch (siehe Abbildung 9).

Abbildung 9

Zusätzlich müssen Sie dann noch das Verfahren von WebMail auf verschlüsselte Kommunikation wie folgt umstellen:

Gehen Sie hierzu bitte auf „Einstellungen“ „Benutzer“ (siehe Abbildung 10). Wählen Sie hier das von Ihnen verwendete S/MIME oder PGP Verfahren - wie in Punkt 4.4 beschrieben - aus.

4.4 Wie können Sie Ihr Verfahren ändern?

Das verwendete Verfahren kann jederzeit über das „Secure WebMail Interface“ eingestellt und angepasst werden. Hierzu melden Sie sich am „Secure WebMail Interface“ an und wählen den Menüpunkt „Einstellungen“ „Benutzer“ aus (siehe Abbildung 10).

Abbildung 10

Wählen Sie hier das gewünschte Verfahren aus und klicken Sie auf „Speichern“.

Achtung:

- Das Verfahren S/MIME und PGP erfordern das vorherige hochladen ihres Zertifikates (siehe Punkt 4.3).
- Eine Änderung zum Verfahren „PDF“ erfordert die Änderung Ihres Passwortes. Wenn Sie diesen Vorgang abbrechen, kann Ihnen Ihr Berater keine verschlüsselten Inhalte mehr zusenden.

5. Wie können Sie Ihr Passwort ändern?

Eine Passwortänderung ist jederzeit in Ihrem „Secure WebMail Interface“ über „Einstellungen“ „Passwort ändern“ möglich (siehe Abbildung 11). Auch beim PDF-Verfahren können Sie sich jederzeit im „Secure WebMail Interface“ (https://securemail.sparkasse.de/sparkasse-giessen/) mit Ihrem aktuellen Passwort anmelden.

Abbildung 11

Achtung: Passwörter, die Sie bereits kürzlich verwendet haben, werden vom System nicht erneut akzeptiert.

6. Sie haben Ihr Passwort vergessen?

Mit der bei der Registrierung hinterlegten Sicherheitsfrage können Sie persönlich Ihr Passwort zurückzusetzen.

Die Anmeldemaske des „Secure WebMail Interface“ (https://securemail.sparkasse.de/sparkasse-giessen/) bietet Ihnen die Möglichkeit, sich selbstständig ein neues Passwort zu erzeugen. Wählen Sie hierfür in der Anmeldemaske den Menüpunkt „Passwort vergessen?“.

Abbildung 12

Sie werden nun aufgefordert Ihre E-Mail-Adresse anzugeben (siehe Abbildung 13).

Abbildung 13

Anschließend werden Sie aufgefordert, die Sicherheitsfrage, die bei der Registrierung festgelegt wurde, zu beantworten (siehe Abbildung 14).

Abbildung 14

Nach der korrekten Beantwortung der Sicherheitsfrage, können Sie sich nachfolgend Ihr neues individuelles Passwort vergeben (siehe Abbildung 15).

Abbildung 15

Achtung: Passwörter, die Sie bereits kürzlich verwendet haben, werden vom System nicht erneut akzeptiert.

Sollten Sie Probleme mit der Passwortrücksetzung oder der Sicherheitsfrage haben, dann kontaktieren Sie bitte unser Kundenservicecenter unter der Rufnummer 0641/704-422 (Erreichbarkeit: montags bis freitags von 8:00 bis 19:00 Uhr).

7. Wo ist Ihr Dateianhang beim PDF-Verfahren?

Ein möglicher Dateianhang einer E-Mail beim PDF-Verfahren ist in der PDF-Datei selbst integriert.
Wenn Sie den Adobe Acrobat Reader geöffnet haben, können Sie durch Klicken auf die Büroklammer an der linken Seite die Anlagen aufrufen.
Wenn diese Büroklammer nicht vorhanden ist, können Sie diese - wie in Abbildung 16 dargestellt - aktivieren.

„Anzeige“ „Ein-/Ausblenden“ „Navigationsfenster“ „Anlagen“

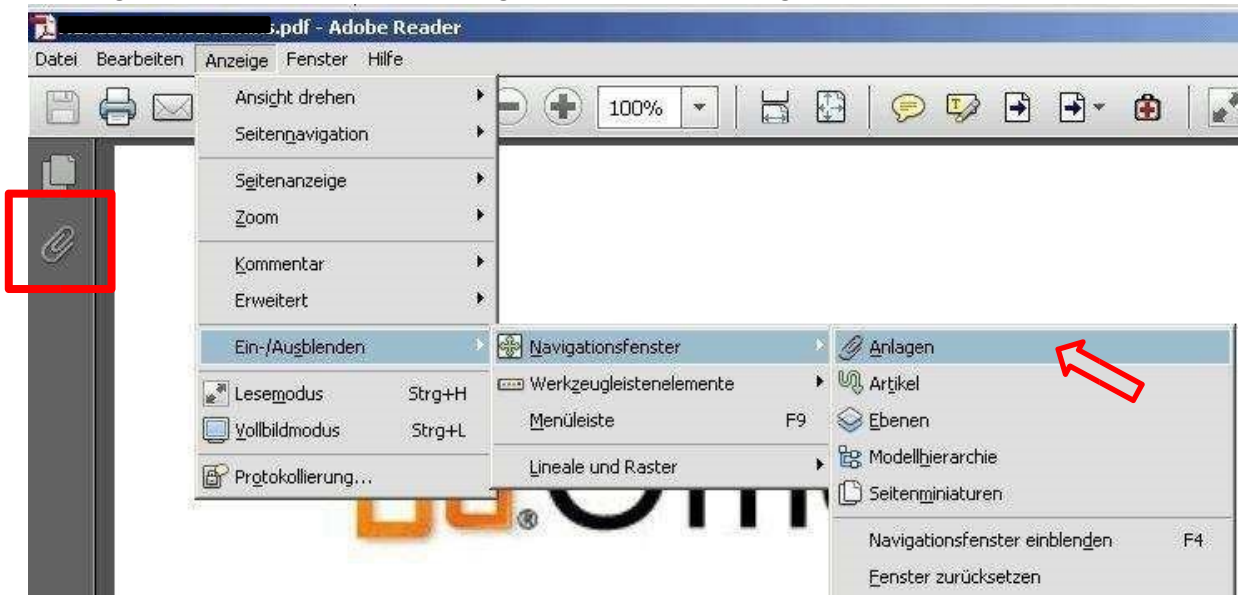


Abbildung 16

8. Wie können Sie die „Sichere E-Mail“ mit dem Smartphone nutzen?

Für eine einfache Nutzung mit Ihrem Smartphone wird Ihnen eine für mobile Endgeräte optimierte Version des „Secure WebMail Interfaces“ bereitgestellt. Wenn Sie mit Ihrem Smartphone nicht automatisch weitergeleitet werden, klicken Sie auf der Login-Seite auf „Mobile Geräte“:

Abbildung 17

Achtung: Einige Mobilfunkanbieter sperren verschlüsselte Internetseiten für Ihre Kunden. Sollte die Seite auf Ihrem Smartphone nicht aufrufbar sein, setzen Sie sich bitte mit Ihrem Anbieter in Verbindung.

9. Sie haben noch Fragen?

Bei Fragen und Passwortrücksetzungen hilft Ihnen unser Sparkassen-Direkt-Service unter der Rufnummer 0641 704-70422 gerne weiter.