



Kundenleitfaden „Sichere E-Mail“

Version 1.0 (März 2021)

Inhaltsverzeichnis:

1. Vorwort	3
2. Was bietet Ihnen die „Sichere E-Mail“?	3
3. Wie können Sie die „Sichere E-Mail“ nutzen?	4
4. Welche Verfahren zur sicheren E-Mail werden unterstützt?	5
4.1 Verfahren 1: Secure WebMail Interface (WebMail)	6
4.2 Verfahren 2: Verschlüsselte E-Mail-Kommunikation mittels Zertifikat	12
4.3 Wie können Sie Ihr Verfahren ändern?	14
5. Wie können Sie Ihr Passwort ändern?.....	15
6. Sie haben Ihr Passwort vergessen?	16
8. Wie können Sie die „Sichere E-Mail“ mit dem Smartphone nutzen?	20
9. Sie haben noch Fragen?	20

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 ungesicherte Nachrichten - ähnlich einer Postkarte - können gelesen oder verfälscht, nachgeahmt oder fehlgeleitet werden, ohne dass der Absender oder der Empfänger davon erfährt.

Die Sparkasse Kaiserslautern reagiert auf diese Gefahren des Kommunikationsmittels E-Mail mit dem Produkt „Sichere E-Mail“, und bietet Ihnen die Möglichkeit eines gesicherten Informationsaustausches mit unserem Institut. Somit können Sie und Ihr Berater in unserem Hause sensible Daten auf elektronischem Wege austauschen.

Beachten Sie jedoch bitte, dass wir aufgrund gesetzlicher Vorgaben keine Kundenaufträge über E-Mail von Ihnen entgegennehmen können.

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

Vertraulichkeit

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

Integrität

Eine E-Mail wird über verschiedene Verteilstellen im Internet geleitet. An jeder dieser Verteilstellen, kann der Inhalt Ihrer E-Mail manipuliert werden ohne dass Sie es 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 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.



Abbildung 1

Sie können sich nun kostenfrei registrieren. Der Registrierungsprozess, der einmalig durchzuführen ist, umfasst im ersten Schritt die Entscheidung für eine der zwei 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 Kaiserslautern 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 zum „**WebMail Client der Sparkasse Kaiserslautern**“. Sie registrieren sich hier mittels Ihrer E-Mail-Adresse (Benutzer-ID) und dem Ihnen von Ihrem Kundenberater telefonisch mitgeteilten Einwegpasswort (siehe Abbildung 2).

4. Welche Verfahren zur sicheren E-Mail werden unterstützt?

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

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

	Voraussetzungen	Vorteile	Nachteile
Verfahren 1: WebMail- Client der Sparkasse Kaiserslautern	Internetzugang und Internet-Browser	Funktioniert analog eines klassischen Web- Postfaches wie aol.com, gmx.de oder web.de u.a. Jegliche gesicherte Kommunikation mit der Sparkasse Kaiserslautern ist an einem Ort zu finden. Sie können direkt verschlüsselt auf E- Mails Ihres Beraters antworten.	E-Mails nur von/an Sparkasse Kaiserslautern möglich. Sie kommunizieren mit zwei getrennten E-Mail Programmen (Ihr gewohntes E-Mail Postfach sowie der "WebMail- Client" der Sparkasse Kaiserslautern).
Verfahren 2: Verschlüsselte E-Mail- Kommunikation mittels Zertifikat	Internetzugang und S/MIME- Zertifikat oder einen PGP- Schlüssel	Gewohntes E-Mail Programm 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: WebMail Client der Sparkasse Kaiserslautern

Voraussetzung: Für die Nutzung des „WebMail Client“ benötigen Sie lediglich einen Internetzugang und einen Browser (z. B. Microsoft Edge, Mozilla Firefox etc.).

Vorgehensweise: Um sich als „WebMail“- 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 Benutzername verwenden Sie Ihre E-Mail-Adresse (siehe Abbildung 2)



Sparkasse
Kaiserslautern

WebMail-Anmeldung

Benutzername
max.mustermann@aol.com

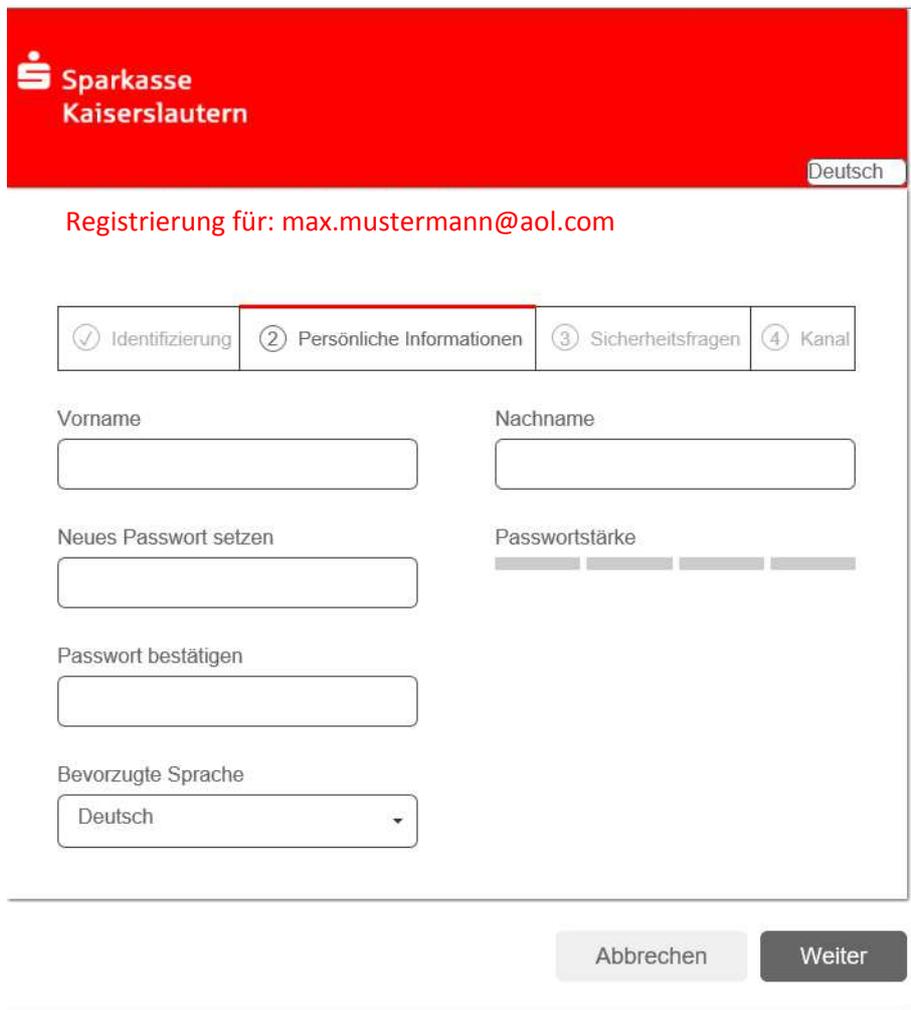
Passwort [Passwort vergessen?](#)
.....

Anmelden

[Öffentlichen Schlüssel erfragen](#)

Abbildung 2

Nach der Anmeldung in unserem gesicherten Bereich müssen Sie einmalig die Registrierung durchführen. Hierzu füllen Sie bitte die in Abbildung 3 gezeigten Felder aus und betätigen Sie anschließend die Schaltfläche **Weiter**. Sollten Sie Hilfe bezüglich der Passwort- Kriterien benötigen, können Sie sich die Passwort-Policy über den Schriftzug **Beschreibung PW-Policy** anzeigen lassen.



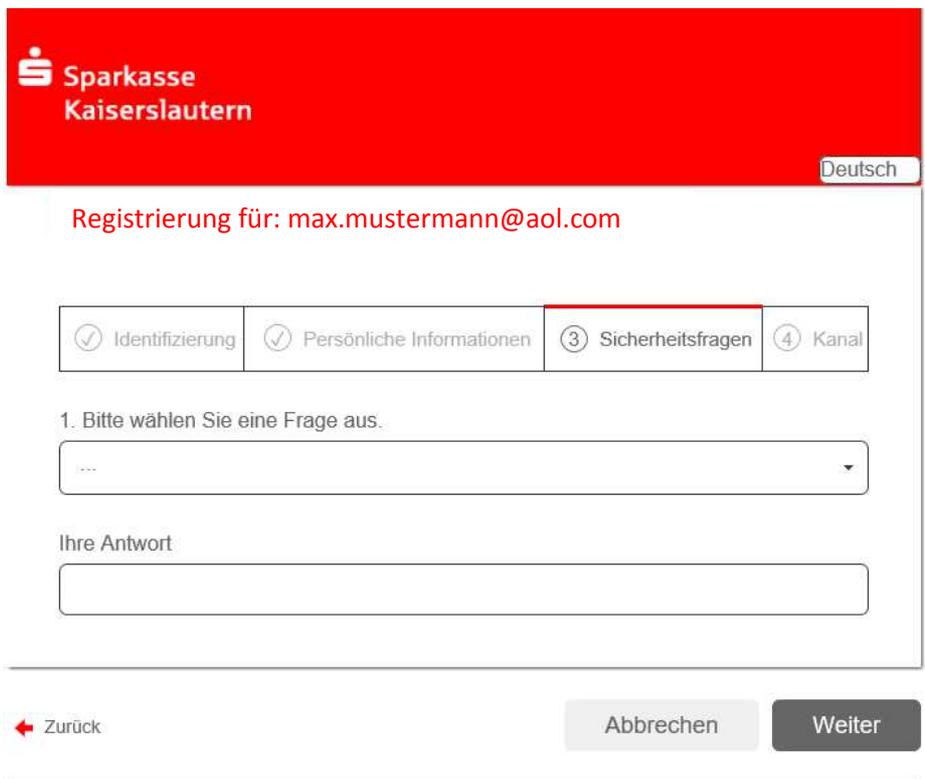
The image shows a registration form for Sparkasse Kaiserslautern. At the top, there is a red header with the bank's logo and name. Below the header, the text "Registrierung für: max.mustermann@aol.com" is displayed. The form is divided into four steps: 1. Identifizierung (checked), 2. Persönliche Informationen (highlighted), 3. Sicherheitsfragen, and 4. Kanal. The "Persönliche Informationen" step includes fields for "Vorname" and "Nachname", a "Neues Passwort setzen" field, a "Passwort bestätigen" field, and a "Bevorzugte Sprache" dropdown menu set to "Deutsch". A "Passwortstärke" indicator is also present. At the bottom right, there are two buttons: "Abbrechen" and "Weiter".

Beschreibung PW-Policy

Abbildung 3

Sie werden nun aufgefordert eine Sicherheitsfrage festzulegen. Diese ermöglicht es Ihnen Ihr Passwort eigenständig zurück zu setzen, wenn Sie es einmal vergessen sollten (siehe Abbildung 4).

Betätigen Sie bitte anschließend erneut die Schaltfläche **Weiter**.

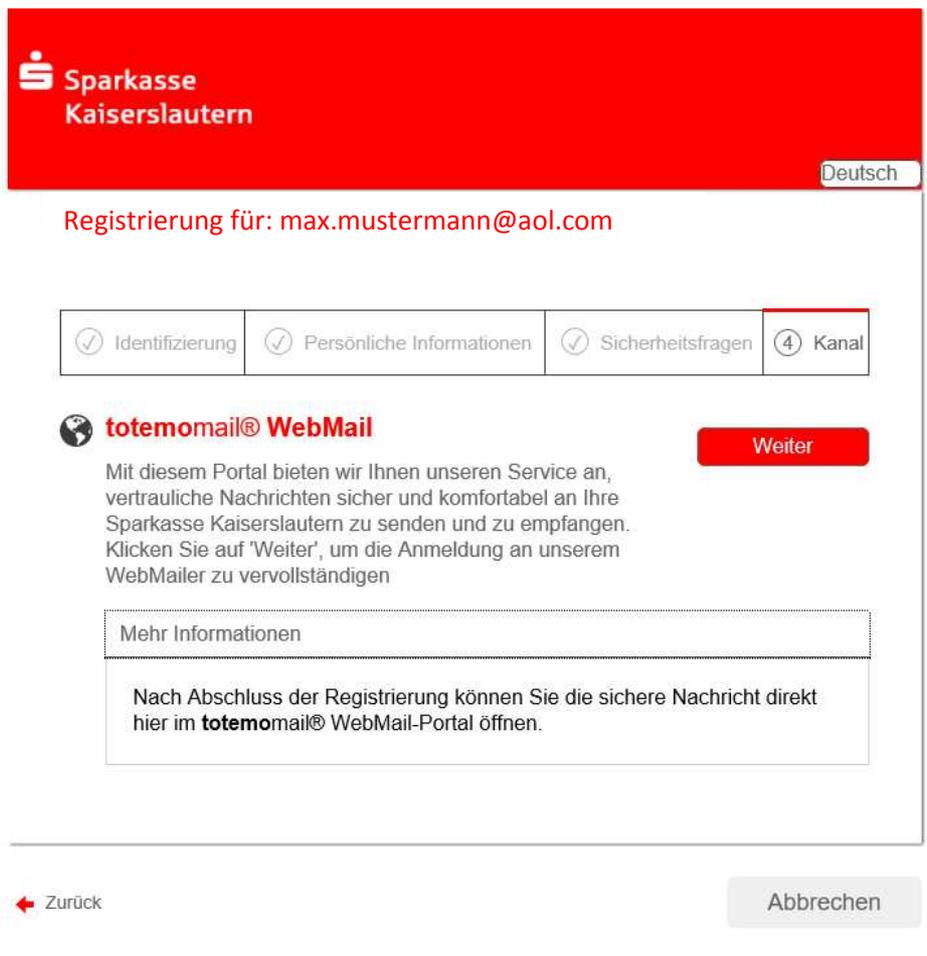


The screenshot shows the registration interface for Sparkasse Kaiserslautern. At the top, the logo and name are displayed in a red header. A language dropdown menu is set to 'Deutsch'. Below the header, the registration progress is shown as 'Registrierung für: max.mustermann@aol.com'. A progress bar contains four steps: 'Identifizierung' (checked), 'Persönliche Informationen' (checked), 'Sicherheitsfragen' (3, highlighted in red), and 'Kanal' (4). The current step is 'Sicherheitsfragen', which includes a dropdown menu for selecting a question and a text input field for the answer. At the bottom, there are three buttons: 'Zurück' (with a left arrow), 'Abbrechen', and 'Weiter'.

Sollten Sie Ihr Passwort einmal vergessen haben, können Sie es mit Hilfe der Sicherheitsfragen zurücksetzen. Bitte wählen Sie deshalb nur solche Fragen, deren Antworten von anderen nicht einfach erraten werden können.

Abbildung 4

Im nachfolgenden Fenster (Abbildung 5) schließen Sie nun durch die Auswahl der Schaltfläche **Weiter** die Registrierung ab.



 Sparkasse
Kaiserslautern

Deutsch

Registrierung für: max.mustermann@aol.com

✓ Identifizierung	✓ Persönliche Informationen	✓ Sicherheitsfragen	④ Kanal
-------------------	-----------------------------	---------------------	---------

 **totemomail@ WebMail** **Weiter**

Mit diesem Portal bieten wir Ihnen unseren Service an, vertrauliche Nachrichten sicher und komfortabel an Ihre Sparkasse Kaiserslautern zu senden und zu empfangen. Klicken Sie auf 'Weiter', um die Anmeldung an unserem WebMailer zu vervollständigen.

Mehr Informationen

Nach Abschluss der Registrierung können Sie die sichere Nachricht direkt hier im **totemomail@** WebMail-Portal öffnen.

 Zurück Abbrechen

Abbildung 5

Herzlichen Glückwunsch, Ihre Registrierung wurde erfolgreich abgeschlossen, und nach der erneuten Anmeldung am WebMail Client gelangen Sie nun direkt in Ihr Postfach. (Abbildung 6 und 7)



Erfolgreich abgeschlossen

Sie haben sich erfolgreich registriert. Bitte klicken Sie auf den untenstehenden Button, um sich mit Ihren Zugangsdaten bei **totemomail®** WebMail anzumelden und Ihre sichere Nachricht im Webportal zu lesen.

Anmelden



WebMail-Anmeldung

Benutzername

max.mustermann@aol.com

Passwort

[Passwort vergessen?](#)

••••••••|

Anmelden

[Öffentlichen Schlüssel erfragen](#)

Abbildung 6 und 7

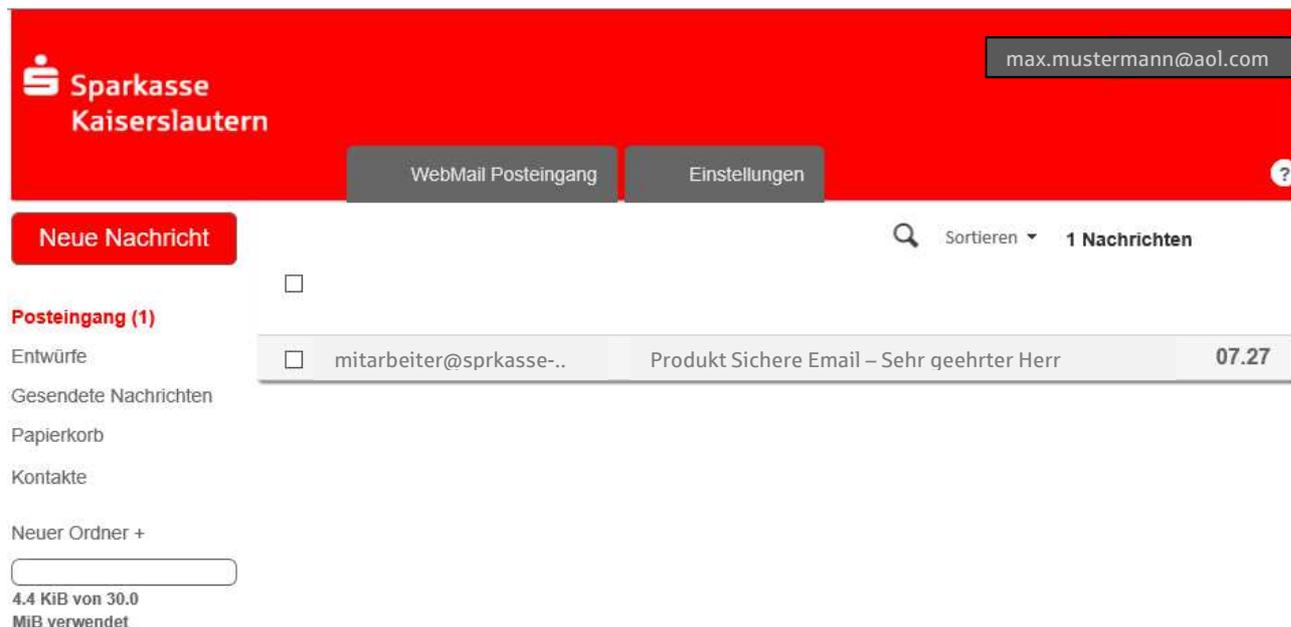


Abbildung 8

Sobald Ihnen eine neue E-Mail in Ihrem „**WebMail Client der Sparkasse Kaiserslautern**“ zugestellt wurde, erhalten Sie eine Benachrichtigung in Ihr gewohntes E-Mail Postfach mit einem Link zum Aufruf des „**WebMail Client**“.

Ihre E-Mails verbleiben 180 Tage lang auf den Servern der Sparkasse Kaiserslautern. 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 „**WebMail Client**“ ein Speicherkontingent von 30 MB zur Verfügung. Dies bedeutet jedoch nicht, dass Sie uns nach Erreichen dieses Wertes keine E-Mails mehr senden können, sondern nur, dass alle E-Mails welche Sie anschließend an uns senden, nicht im **WebMail Client** unter den „Gesendeten Nachrichten“ zu finden sind, und somit auch nicht zu einem späteren Zeitpunkt gesichtet werden können. Die maximale Größe einer einzelnen zu versendenden E-Mail (inclusive Dateianhänge), darf die Größe von **32 Megabyte nicht überschreiten**.

4.2 Verfahren 2: Verschlüsselte E-Mail-Kommunikation mittels Zertifikat

Eine dauerhaft eingerichtete E-Mail-Kommunikation eignet sich vorwiegend für Kunden mit regelmäßigem Datenaustausch mit der Sparkasse. In diesem Fall nehmen Sie bitte Kontakt mit Ihrem Berater auf.

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 Zertifizierungcenter 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.

Ein solches Zertifikat erhalten Sie beispielsweise von GlobalSign.

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

Vorgehensweise:

Melden Sie sich bitte einmalig am „**WebMail Client der Sparkasse Kaiserslautern**“ 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 den „**WebMail Client**“ zur Aktivierung hoch (siehe Abbildung 9 und 10).

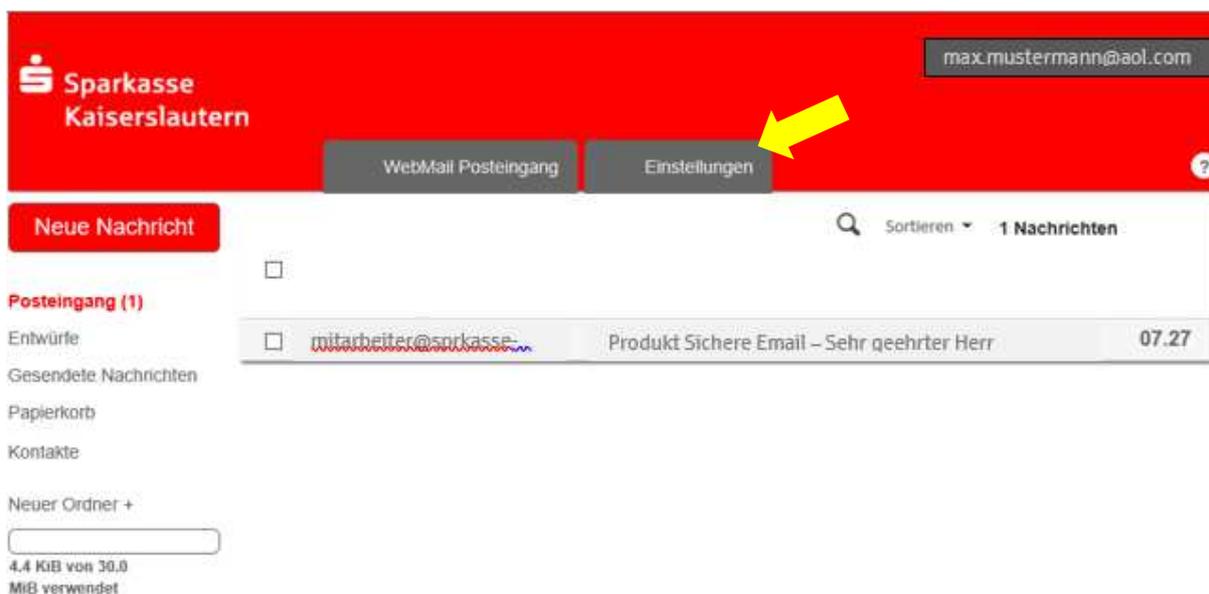


Abbildung 9



Abbildung 10

Zusätzlich müssen Sie dann noch das Verfahren von WebMail auf verschlüsselte Kommunikation wie folgt umstellen:
Gehen Sie hierzu bitte auf „Kanal für sichere Nachrichten“ (siehe Abbildung 11).
Wählen Sie hier das von Ihnen verwendete S/MIME oder PGP Verfahren - wie in Punkt 4.3 beschrieben – aus

4.3 Wie können Sie Ihr Verfahren ändern?

Das verwendete Verfahren kann jederzeit über den „**WebMail Client der Sparkasse Kaiserslautern**“ eingestellt und angepasst werden. Hierzu melden Sie sich am „**WebMail Client**“ an und wählen den Menüpunkt „Kanal für sichere Nachrichten“ welchen Sie unter dem Menüpunkt „Einstellungen“ finden können aus. (siehe Abbildung 11).

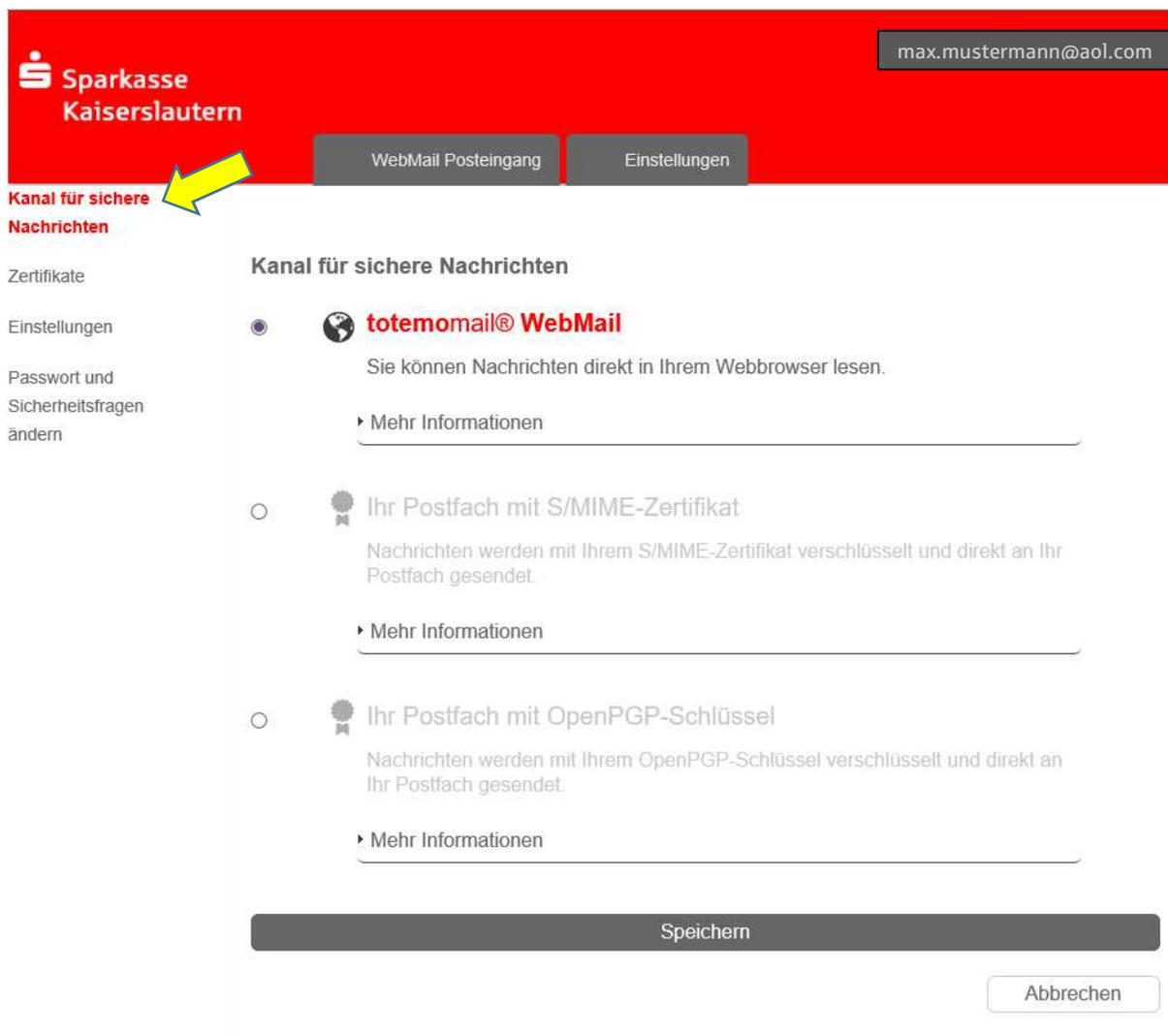


Abbildung 11

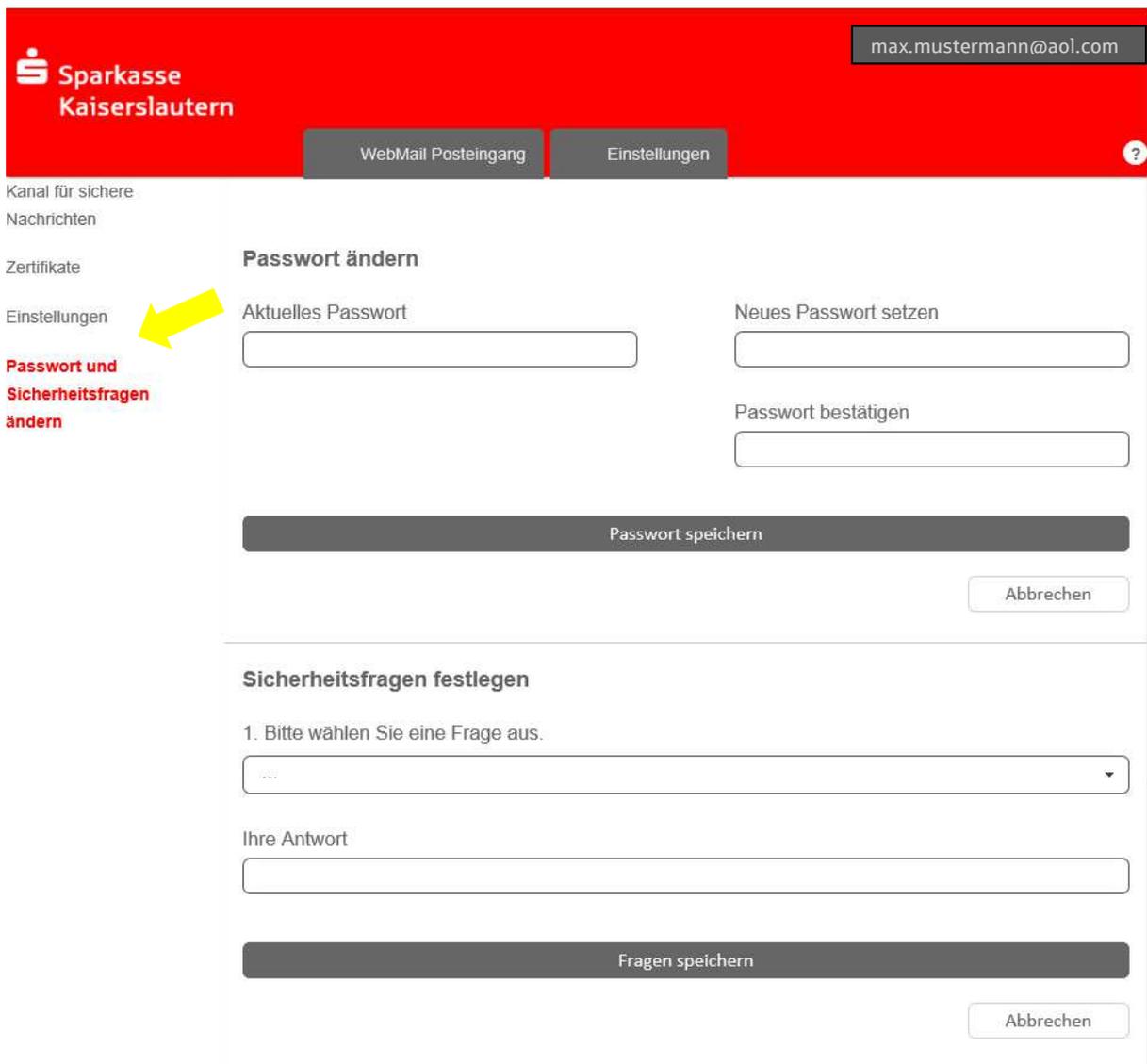
Wählen Sie hier das gewünschte Verfahren aus und klicken Sie auf „Speichern“.

Achtung:

Das Verfahren S/MIME und OpenPGP erfordern das vorherige hochladen ihres Zertifikates(siehe Punkt 4.2).

5. Wie können Sie Ihr Passwort ändern?

Eine Passwortänderung ist jederzeit in Ihrem „**WebMail Client der Sparkasse Kaiserslautern**“ möglich. Hierzu melden Sie sich am „**WebMail Client**“ an und wählen den Menüpunkt „Passwort und Sicherheitsfragen ändern“ welchen Sie unter dem Menüpunkt „Einstellungen“ finden können aus. (siehe Abbildung 12). In diesem Menü können Sie auch bei Bedarf Ihre Sicherheitsfragen ändern.



The screenshot shows the user interface of the Sparkasse Kaiserslautern WebMail Client. The top navigation bar is red and contains the Sparkasse Kaiserslautern logo, the email address 'max.mustermann@aol.com', and two menu items: 'WebMail Posteingang' and 'Einstellungen'. The 'Einstellungen' menu item is highlighted. Below the navigation bar, there is a sidebar with the following items: 'Kanal für sichere Nachrichten', 'Zertifikate', 'Einstellungen', and 'Passwort und Sicherheitsfragen ändern'. A yellow arrow points to the 'Passwort und Sicherheitsfragen ändern' item. The main content area is divided into two sections: 'Passwort ändern' and 'Sicherheitsfragen festlegen'. The 'Passwort ändern' section has three input fields: 'Aktuelles Passwort', 'Neues Passwort setzen', and 'Passwort bestätigen'. Below these fields are two buttons: 'Passwort speichern' and 'Abbrechen'. The 'Sicherheitsfragen festlegen' section has a dropdown menu for selecting a question, followed by an input field for the answer. Below these fields are two buttons: 'Fragen speichern' and 'Abbrechen'.

Abbildung 12

6. Sie haben Ihr Passwort vergessen?

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

Die Anmeldemaske des „**WebMail Client der Sparkasse Kaiserslautern**“ (<https://securemail.sparkasse.de/sparkasse-kl/>) bietet Ihnen die Möglichkeit, sich selbstständig ein neues Passwort zu erzeugen (Siehe Abbildung 13).

Wählen Sie hierfür in der Anmeldemaske den Menüpunkt „Passwort vergessen?“



 Sparkasse
Kaiserslautern

WebMail-Anmeldung

Benutzername

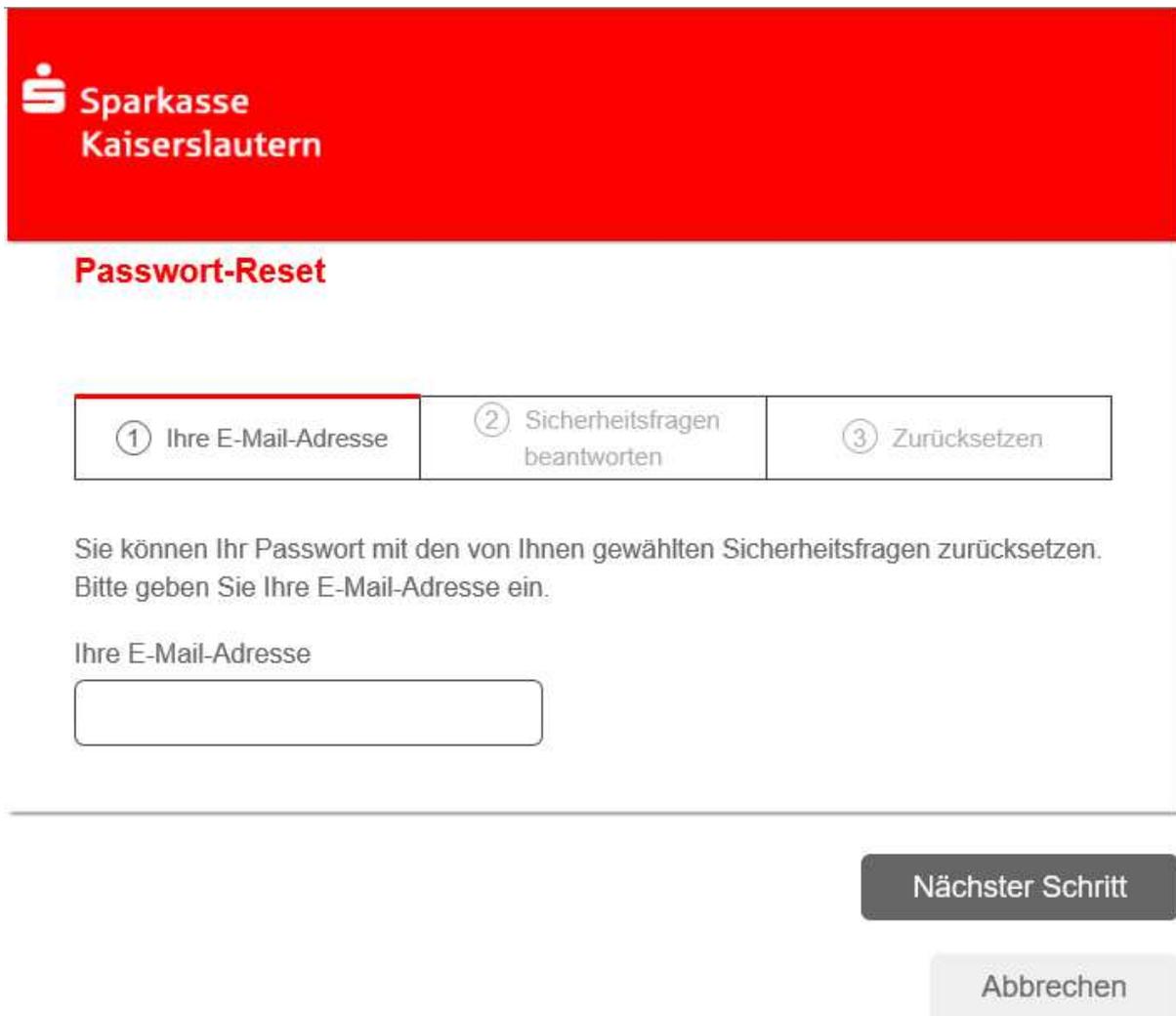
Passwort  [Passwort vergessen?](#)

Anmelden

[Öffentlichen Schlüssel erfragen](#)

Abbildung 13

Sie werden nun aufgefordert Ihre E-Mail-Adresse anzugeben (siehe Abbildung 14).



 Sparkasse
Kaiserslautern

Passwort-Reset

① Ihre E-Mail-Adresse	② Sicherheitsfragen beantworten	③ Zurücksetzen
-----------------------	------------------------------------	----------------

Sie können Ihr Passwort mit den von Ihnen gewählten Sicherheitsfragen zurücksetzen.
Bitte geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein.

Ihre E-Mail-Adresse

Nächster Schritt

Abbrechen

Abbildung 14

Anschließend werden Sie aufgefordert, die Sicherheitsfrage, die bei der Registrierung festgelegt wurde, zu beantworten (siehe Abbildung 15).

 Sparkasse
Kaiserslautern

Passwort-Reset für maxmustermann@aol.com

① Ihre E-Mail-Adresse	② Sicherheitsfragen beantworten	③ Zurücksetzen
-----------------------	---------------------------------	----------------

Bitte tragen Sie die Antworten auf die Fragen ein, die Sie zuvor gewählt haben. Sollten Sie die Antworten nicht mehr wissen, kontaktieren Sie bitte Ihren Kommunikationspartner, um Ihr Passwort auf anderem Weg zurückzusetzen.

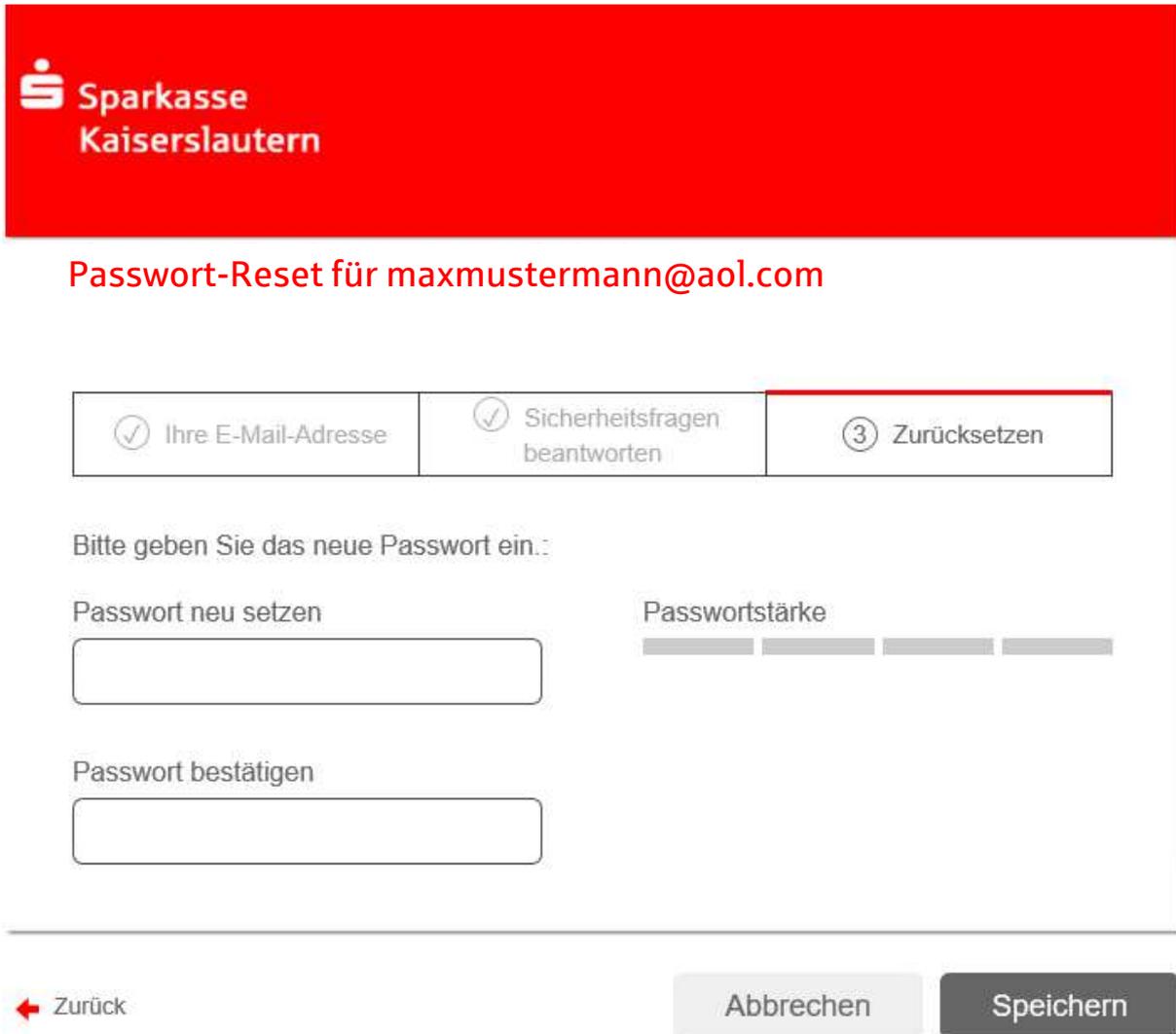
In welcher Strasse haben Sie während der dritten Klasse gewohnt?

[← Zurück](#) [Nächster Schritt](#)

[Abbrechen](#)

Abbildung 15

Nach der korrekten Beantwortung der Sicherheitsfrage, können Sie sich nachfolgend Ihr neues individuelles Passwort vergeben (siehe Abbildung 16).



 Sparkasse
Kaiserslautern

Passwort-Reset für maxmustermann@aol.com

 Ihre E-Mail-Adresse	 Sicherheitsfragen beantworten	 Zurücksetzen
---	--	--

Bitte geben Sie das neue Passwort ein.:

Passwort neu setzen Passwortstärke

Passwort bestätigen

 Zurück Abbrechen Speichern

Abbildung 16

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 Ihren Kundenberater.

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 „**WebMail Client der Sparkasse Kaiserslautern**“ bereitgestellt. Hierzu rufen Sie auf Ihrem Mobilgerät in einem Internet- Browser die URL <https://securemail.sparkasse.de/sparkasse-kl/> auf.

9. Sie haben noch Fragen?

Bei Fragen und Passwortrücksetzungen wenden Sie sich bitte an Ihren Kundenberater.

Versionen:

1.0 (02.03.2021)	Andy Folz
------------------	-----------