

PostFinance SecureBrowser – der zuverlässige Schutz für E-Finance

Benutzerhandbuch

PostFinance 

Inhalt

1.	Überblick und Einführung	3
1.1	Über dieses Handbuch	3
1.2	Was ist der PostFinance SecureBrowser?	3
1.3	Weshalb ist der PostFinance SecureBrowser sinnvoll?	3
1.4	Was macht den PostFinance SecureBrowser sicher?	3
1.5	Was macht der PostFinance SecureBrowser mit meinem Computer?	3
1.6	PostFinance SecureBrowser aktualisieren	4
1.7	Wie kann ich den PostFinance SecureBrowser wieder von meinem Computer entfernen?	4
2.	Installation und erster Programmstart	5
2.1	PostFinance SecureBrowser herunterladen und verwenden	5
2.2	Wie starte ich den PostFinance SecureBrowser?	5
2.3	Weshalb dauert der erste Programmstart länger?	5
3.	Beschreibung	6
3.1	Die Seitenleiste	6
3.1.1	Startseite abrufen	6
3.1.2	PDF-Datei herunterladen	6
3.1.3	Dokument drucken	6
3.1.4	Einstellungen bearbeiten	6
3.1.5	Hilfebereich besuchen	7
3.1.6	Programminformationen anzeigen	7
3.2	Die Registerkartenleiste (oder Tab-Leiste)	7
3.3	Der Navigationsbereich	7
3.4	Die Adressleiste	7
3.5	Inhaltsbereich	7
4.	Systemvoraussetzungen	8
4.1	Windows	8
4.2	macOS	8
5.	Selbsthilfe	9
5.1	Weshalb läuft der PostFinance SecureBrowser nicht korrekt?	9
5.2	Fehlende Internetverbindung – keine Programmaktualisierung möglich	9
5.3	Aktualisierung abgebrochen	9
5.4	Zugriff auf Internetseite blockiert	10
5.5	Unzulässige Speichermanipulation	10
6.	Hilfe Anfordern	11
6.1	Log-Protokoll senden	11
6.2	Was ist das Log-Protokoll?	11
6.3	DDS-Protokoll erstellen (nur für Windows)	11
6.4	DxDiag-Bericht erstellen (nur für Windows)	12

1. Überblick und Einführung

1.1 Über dieses Handbuch

Dieses Handbuch richtet sich an die Benutzerinnen und Benutzer des PostFinance SecureBrowser. Es enthält in einfacher und übersichtlicher Form die Antworten auf häufige Fragen der Anwenderinnen und Anwender von PostFinance SecureBrowser. Bei Fragen, die über den Inhalt dieses Handbuchs hinausgehen, wenden Sie sich bitte ans Customer Center.

1.2 Was ist der PostFinance SecureBrowser?

Der PostFinance SecureBrowser ist ein gehärteter Internetbrowser zur Absicherung von E-Finance. Er lässt sich sehr einfach installieren und benutzen. Der PostFinance SecureBrowser schützt nur sich selbst – aus sich selbst heraus – und bringt alles mit, was es dafür braucht. Es muss keine Zusatzsoftware (z. B. JAVA) installiert werden. Der PostFinance SecureBrowser ist portabel und kann z. B. auf einen USB-Stick gespeichert und mitgenommen werden.

1.3 Weshalb ist der PostFinance SecureBrowser sinnvoll?

Nicht immer sind sämtliche Sicherheitseinstellungen auf dem privaten PC oder Mac auf dem neuesten Stand. Hier setzt der PostFinance SecureBrowser an, der gezielt für das sichere Aufrufen des Onlinebankings entwickelt und optimiert wurde. Über den PostFinance SecureBrowser öffnen Sie Ihr Onlinebanking in einem Bereich, in den man von aussen nicht eindringen kann. So bewegen Sie sich in einer Schutzzone ausserhalb des Zugriffsbereichs von Datendieben.

1.4 Was macht den PostFinance SecureBrowser sicher?

Die Aufgabe eines herkömmlichen Internetbrowsers ist es, jede Internetseite anzuzeigen und jedes Video abzuspielen. Damit ist ein Browser erst einmal das genaue Gegenteil einer sicheren Software, denn er erlaubt alles. Der PostFinance SecureBrowser hingegen achtet darauf, dass nur die «guten» Seiten der Bank geöffnet werden können. Er erkennt jede einzelne im Banking benötigte Seite anhand ihrer Adresse und des verwendeten Zertifikats. Alle anderen Internetseiten sind verboten. Antivirensoftware versucht «alle Feinde zu erkennen» und scheitert dabei manchmal. Der PostFinance SecureBrowser dagegen setzt auf das Konzept «kenne deine Freunde». Ein Zugriff auf fremde, manipulierte oder unsichere Seiten wird von vornherein verhindert. Zusätzlich verfügt der PostFinance SecureBrowser über eine Reihe von Sicherheitsfunktionen, die darauf ausgelegt sind, Angriffe auf den PostFinance SecureBrowser zu erkennen und zu unterbinden. Das funktioniert so gut, dass der PostFinance SecureBrowser sogar auf infizierten Computern ein sichereres Onlinebanking ermöglicht.

1.5 Was macht der PostFinance SecureBrowser mit meinem Computer?

Der PostFinance SecureBrowser nimmt keine dauerhaften Änderungen oder System-einstellungen an Ihrem Computer vor. Das Programm benötigt keine Admin-Rechte, installiert keine Hintergrunddienste oder Treiber, ändert nichts an der Computer-konfiguration (z. B. Windows Registry) und braucht weniger als 300 MByte Speicherplatz auf der Festplatte.

1.6 PostFinance SecureBrowser aktualisieren

Der PostFinance SecureBrowser zeigt erforderliche Updates aus Sicherheitsgründen von ganz allein an und führt diese selbstständig durch. Nach wenigen Sekunden ist das Update abgeschlossen und Sie können ganz normal weiterarbeiten.

1.7 Wie kann ich den PostFinance SecureBrowser wieder von meinem Computer entfernen?

Um den PostFinance SecureBrowser von einem Windows-Computer zu entfernen, reicht es aus, die Datei «SecureBrowser.exe» mit der Maus in den Papierkorb zu ziehen. Wollen Sie auch die nachgeladenen Programmteile löschen, führen Sie bitte folgende Schritte aus:

1. Beenden Sie alle allfällig laufenden PostFinance-SecureBrowser-Programme.
2. Drücken Sie auf der Tastatur die Windows-Taste und gleichzeitig den Buchstaben «E». Es erscheint ein neues Windows-Explorer-Fenster.
3. Tippen Sie in der Adresszeile «%LOCALAPPDATA%» ein.
4. Löschen Sie das Verzeichnis «CORONIC» durch einen Klick auf die rechte Maustaste und Auswahl von «Löschen».

Unter macOS wird der PostFinance SecureBrowser gelöscht, indem das Programm aus dem Ordner «Applications» in den Papierkorb gezogen wird.

2. Installation und erster Programmstart

2.1 PostFinance SecureBrowser herunterladen und verwenden

Der PostFinance SecureBrowser kann einfach von der Webseite von PostFinance heruntergeladen werden: <https://www.postfinance.ch/securebrowser>

Unter **Windows** ist keine Installation erforderlich. Die heruntergeladene Datei «PostFinance SecureBrowser.exe» kann direkt auf dem Desktop der Benutzerin oder des Benutzers oder in einem anderen beschreibbaren Verzeichnis abgelegt werden. Die restlichen benötigten Dateien werden beim ersten Start automatisch heruntergeladen.

Unter **macOS** wird die heruntergeladene Datei «PostFinance SecureBrowser.zip» im Download-Ordner durch einen Doppelklick zu einer «SecureBrowser.dmg»-Datei entpackt. Durch einen Doppelklick auf die Datei «SecureBrowser.dmg» erscheint ein kleiner Installationsdialog, in dem die Benutzerinnen und Benutzer die «PostFinance SecureBrowser.app»-Datei in den Ordner «Applications» ziehen können. Damit ist die Installation abgeschlossen.

2.2 Wie starte ich den PostFinance SecureBrowser?

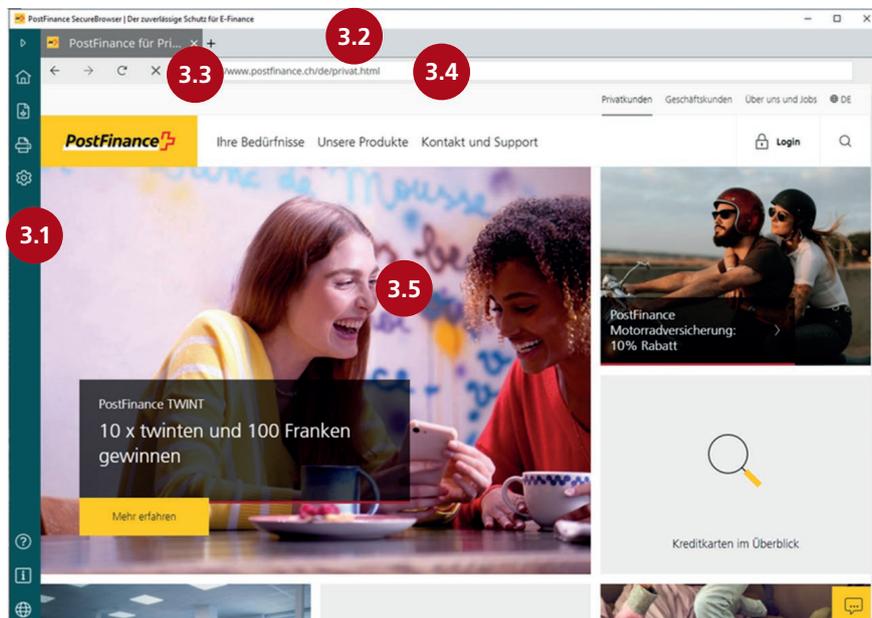
Unter Windows wird die heruntergeladene Datei «PostFinance SecureBrowser.exe» durch einen Doppelklick mit der Maus gestartet. Die anderen unter Windows verfügbaren Programmstartmöglichkeiten können ebenfalls genutzt werden. Unter macOS befindet sich der PostFinance SecureBrowser im Dock unter «Applications» (bzw. «Programme») und kann durch einen einfachen Klick gestartet werden. Die anderen unter macOS verfügbaren Programmstartmöglichkeiten können ebenfalls genutzt werden.

2.3 Weshalb dauert der erste Programmstart länger?

Unter Windows dauert der erste Programmstart etwas länger, weil PostFinance SecureBrowser benötigte Programmteile (Bibliotheken) nachlädt. Ist dies einmal vollständig erfolgt, sind bei späteren Programmstarts keine weiteren Downloads mehr erforderlich.

3. Beschreibung

Der PostFinance SecureBrowser ist in fünf Bildschirmbereiche aufgeteilt:



3.1 Die Seitenleiste

Die Seitenleiste von PostFinance SecureBrowser bietet folgende Funktionen:

-  **3.1.1 Startseite abrufen**
Sie können die Startseite von PostFinance öffnen, indem Sie auf das «Haus»-Symbol klicken.
-  **3.1.2 PDF-Datei herunterladen**
Mit dem PostFinance SecureBrowser können Sie Internetseiten ganz einfach als PDF herunterladen und speichern. Gehen Sie folgendermassen vor:
 - Öffnen Sie die gewünschte Internetseite und starten Sie mit einem Klick auf das «Dokument-Symbol» den «Speichern unter»-Dialog
 - Wählen Sie den gewünschten Ort auf Ihrem PC aus und klicken Sie dann auf «Speichern»
-  **3.1.3 Dokument drucken**
 - Öffnen Sie die Seite, die Sie drucken möchten
 - Klicken Sie auf das «Drucker»-Symbol
 - Wählen Sie im eingblendeten Fenster den Drucker aus und ändern Sie die Druckeinstellungen nach Wunsch
 - Klicken Sie abschliessend auf «Drucken»
-  **3.1.4 Einstellungen bearbeiten**
Auto-Login
Wenn Sie Auto-Login aktivieren, wird die E-Finance Nummer und das Passwort sowie eine allfällige Benutzeridentifikation gespeichert. Die Anmeldung beim E-Finance erfolgt dann automatisch. Ihre Daten werden sicher verschlüsselt und nur auf Ihrem Gerät gespeichert. Eine Weitergabe der Daten an Dritte ist ausgeschlossen. Die Daten lassen sich nur auf Ihrem Gerät wieder entschlüsseln. Die Hardwaremerkmale Ihres Geräts sind gewissermassen der Schlüsselbund, der benötigt wird, um den Tresor wieder zu öffnen.

Entschlüsseln kann also nur jene Person, die im physischen Besitz Ihres Geräts ist. Wenn Sie Auto-Login wieder deaktivieren, werden alle Daten gelöscht.

Auto-Login Verwalten

Wenn Sie auf der Loginseite Ihre E-Finance Nummer, Ihr Passwort und eine allfällige Benutzeridentifikation eingeben, werden Sie gefragt, ob Sie diese Daten speichern möchten. Wenn das der Fall ist, klicken Sie auf «Speichern».

Gespeicherte Einträge ansehen oder löschen

- Starten Sie den PostFinance SecureBrowser auf dem Computer
- Klicken Sie in der Seitenleiste auf das «Einstellungen»-Symbol
- Unter «Gespeicherte Einträge» wird die Internetseite angezeigt, für die Sie ein Login gespeichert haben
- Wenn Sie einen Eintrag löschen möchten, klicken Sie auf das Symbol mit den drei Punkten rechts neben dem Eintrag und klicken Sie dann auf «Entfernen»



3.1.5 Hilfebereich besuchen

Anzeige dieser Seite mit Tipps, Tricks, Antworten auf häufige Fragen – und Hilfe.



3.1.6 Programminformationen anzeigen

Anzeige von Informationen zum PostFinance SecureBrowser wie Nutzungsbestimmungen, Datenschutzhinweise, Programmversion usw.

3.2 Die Registerkartenleiste (oder Tab-Leiste)

Mit Hilfe der Registerkartenleiste können Sie zwischen verschiedenen geladenen Seiten navigieren. Klicken Sie auf die Registerkarte einer Seite, um deren Inhalt aufzurufen. Um eine neue Registerkarte zu öffnen, klicken Sie in der Registerkartenleiste auf die Schaltfläche «+». Um eine Registerkarte zu schliessen, bewegen Sie die Maus über den Tab und klicken Sie auf die Schaltfläche «X».

3.3 Der Navigationsbereich

-  Zurück – eine Seite zurückgehen
-  Vorwärts – eine Seite weitergehen
-  Aktualisieren/Stopp – aktuelle Seite neu laden bzw. stoppen

3.4 Die Adressleiste

In der Adressleiste können Internetadressen eingegeben oder verändert werden, um sie direkt aufzurufen. Beim Start von PostFinance SecureBrowser wird in der Adressleiste der ersten Registerkarte die Internetadresse Ihrer Bank angezeigt.

3.5 Inhaltsbereich

Im Inhaltsbereich wird der Inhalt der Webseite angezeigt. Hier können Sie mit der Webseite von PostFinance interagieren, indem Sie z. B. eine Überweisung absenden, einen Dauerauftrag einrichten oder den Kontostand einsehen und vieles mehr.

4. Systemvoraussetzungen

Um den PostFinance SecureBrowser zu verwenden, müssen folgende Systemvoraussetzungen erfüllt sein:

4.1 Windows

- Windows 10 oder 11 (ab Version 21H2)
- Eine aktive Internetverbindung, die nicht durch eine restriktive Firewall beschränkt wird
- Ein beliebiges Verzeichnis mit Schreibrechten für die Ablage des PostFinance-SecureBrowser-Starter-Programms, z. B. auf dem Desktop
- 300 MB freier Festplattenspeicher auf dem Laufwerk C

4.2 macOS

- macOS ab Version 11
- Eine aktive Internetverbindung, die nicht durch eine restriktive Firewall beschränkt wird
- 300 MB freier Festplattenspeicher

5. Selbsthilfe

5.1 Weshalb läuft der PostFinance SecureBrowser nicht korrekt?

Der PostFinance SecureBrowser ist eine hochspezialisierte Sicherheitssoftware zum Schutz des Onlinebankings. Der sichere PostFinance SecureBrowser enthält umfangreiche Schutzmechanismen, um Sie vor den Manipulationsversuchen fremder Software zu schützen. Falls eine fremde Software den sicheren Browser angreift oder zu manipulieren versucht, wird ein Warnhinweis ausgegeben. Das Weiterarbeiten auf dem entsprechenden Gerät ist dann nicht mehr sicher. In einigen seltenen Fällen kann es vorkommen, dass Schad- oder Sicherheitssoftware den sicheren Browser so massiv angreift, dass ein Start unmöglich wird oder der Browser sogar abstürzt. Es handelt sich hierbei um keinen Programmfehler von PostFinance SecureBrowser, sondern um einen Hinweis darauf, dass Sie auf dem entsprechenden Gerät keinesfalls das Onlinebanking nutzen, sondern erst mit Hilfe von Antivirenprogrammen oder anderen Massnahmen sicherstellen sollten, dass alle Schadsoftware vom Gerät entfernt wurde.

5.2 Fehlende Internetverbindung – keine Programmaktualisierung möglich

Falls der PostFinance SecureBrowser keine Verbindung zum Update-Server herstellen kann, wird eine Fehlerseite mit der Information «Verbindungsfehler» angezeigt. Dieses Problem kann mehrere Ursachen haben. Entweder besteht keine Netzwerkverbindung oder das Nachschlagen der Internetnamen (DNS-Auflösung) ist gestört. Häufig helfen nachfolgende Lösungsansätze, damit der PostFinance SecureBrowser wieder Zugriff auf das Internet bekommt:

- Das Netzwerk bzw. den Rechner neu starten
- Prüfen, ob der Computer über eine aktive Internetverbindung verfügt und diese nicht durch Firewalls oder Proxies eingeschränkt wird (z. B. durch einen Aufruf einer beliebigen Webseite mit einem Standard-Internetbrowser)
- Prüfen, ob die Personal Firewall und das Antivirenprogramm auf dem aktuellsten Stand sind
- Den PostFinance SecureBrowser im Antivirenprogramm aus der Liste der vertrauenswürdigen oder bekannten Programme löschen und wieder neu hinzufügen

5.3 Aktualisierung abgebrochen

Wenn der PostFinance SecureBrowser sich beim Start nicht mit dem Update-Server verbinden kann, um sich gegebenenfalls aktualisieren zu können, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Meist ist eine fehlende Internetverbindung die Ursache des Problems. Häufig helfen nachfolgende Lösungsansätze, damit der PostFinance SecureBrowser wieder auf das Internet zugreifen kann:

- Das Netzwerk bzw. den Rechner neu starten
- Prüfen, ob der Computer über eine aktive Internetverbindung verfügt und diese nicht durch Firewalls oder Proxies eingeschränkt wird (z. B. durch einen Aufruf einer beliebigen Webseite mit einem Standard-Internetbrowser)
- Prüfen, ob die Personal Firewall und das Antivirenprogramm auf dem aktuellsten Stand sind
- Den PostFinance SecureBrowser im Antivirenprogramm aus der Liste der vertrauenswürdigen oder bekannten Programme löschen und wieder neu hinzufügen

5.4 Zugriff auf Internetseite blockiert

Der PostFinance SecureBrowser zeigt eine Fehlermeldung an, sobald eine Seite aufgerufen wird, die nicht für den PostFinance SecureBrowser zugelassen ist. Daher wird der Zugriff aus Sicherheitsgründen blockiert. Die Nutzerin oder der Nutzer kann hier nur zur vorherigen Seite zurückkehren, indem sie bzw. er in der Symbolleiste den Zurück-Knopf («gehe zurück zur vorherigen Seite») betätigt.

5.5 Unzulässige Speicheranipulation

Wird die Meldung «Unzulässige Speicheranipulation» angezeigt, so haben die Sicherheitsmechanismen des PostFinance SecureBrowser ein Sicherheitsproblem erkannt. Dies ist z. B. der Fall, wenn ein fremdes Programm versucht, den Arbeitsspeicher des sicheren Browsers zu manipulieren. Der Versuch einer Speicheranipulation ist ein typisches Verhalten bei vielen Banking-Trojanern und Schadprogrammen. Führen Sie in einem solchen Fall bitte unbedingt die folgenden Schritte aus:

- Kontrollieren Sie, dass Ihr Betriebssystem / Ihr Antivirenprogramm auf dem neusten Stand ist.
- Kontrollieren Sie die Sicherheit Ihres Computers, indem Sie einen kompletten Antiviren-Suchlauf durchführen.

Ist Ihr System auf dem neusten Stand und haben Sie keine Schädlinge gefunden, sollten Sie sich auf dem betroffenen Computer trotzdem keinesfalls ins Onlinebanking einloggen, bis die Ursache geklärt ist. Dies gilt nicht nur für den PostFinance SecureBrowser, sondern insbesondere auch für andere Internetbrowser. Bei Nichtbeachtung besteht die Gefahr, dass Sie Opfer eines Onlinebanking-Angriffs werden. Bitte wenden Sie sich direkt an den PostFinance SecureBrowser Support. Die Kontaktdaten finden Sie unter «Hilfe anfordern».

6. Hilfe Anfordern

Sollten Ihnen Fehler aufgefallen sein oder sollten Sie Fragen, Anregungen oder Kommentare zum Programm, seinem Betrieb oder seinen Funktionen haben, so können Sie sich gerne jederzeit telefonisch an unseren technischen Support wenden: 0848 888 700.

6.1 Log-Protokoll senden

Sollte es bei der Nutzung des PostFinance SecureBrowser zu Darstellungsproblemen oder Programmabstürzen kommen, so können Sie das sogenannte Log-Protokoll dem Support zur Verfügung stellen. Das Log-Protokoll können Sie durch einen Klick auf die entsprechende Schaltfläche direkt an den Support senden. Hierzu klicken Sie links in der Seitenleiste des Browsers auf «Hilfe» und dann auf «Hilfe anfordern». Nach erfolgreicher Übertragung wird Ihnen eine Support-ID angezeigt. Bitte wenden Sie sich unter Angabe dieser Support-ID an den Support. Alternativ können Sie das Log-Protokoll in die Zwischenablage Ihres Betriebssystems kopieren und dann direkt aus der Zwischenablage z. B. in ein E-Mail einfügen.

6.2 Was ist das Log-Protokoll?

Im laufenden Betrieb werden alle Sicherheitsmechanismen dauernd überwacht und kontrolliert. Die Ergebnisse der Überwachung werden in einem speziell verschlüsselten Protokoll festgehalten, dem sogenannten Log-Protokoll. Sollten die Sicherheitsmechanismen ein auffälliges Verhalten entdecken oder sollte es Probleme beim Einsatz des Produkts in einer bestimmten Kundenumgebung geben, so kann das Log-Protokoll Informationen liefern, die für die Behebung notwendig sind. Persönliche Informationen und Webinhalte werden grundsätzlich nicht im Log-Protokoll festgehalten. Um potenziellen Angreiferinnen und Angreifern keinen Einblick in dieses Protokoll zu ermöglichen, liegt es nur und ausschliesslich in verschlüsselter Form vor.

6.3 DDS-Protokoll erstellen (nur für Windows)

Falls der PostFinance SecureBrowser nicht startet oder ein Problem melden sollte, senden Sie uns bitte ebenfalls ein DDS-Protokoll per E-Mail, damit wir der Ursache des Problems auf den Grund gehen können. DDS ist ein frei verfügbares Analyseprogramm, das den Computer scannt und Protokolle erstellt, die zur Anzeige verschiedener Start-, Konfigurations- und Dateiinformationen des Computers verwendet werden können. Dieses Programm wird verwendet, um einen detaillierten Überblick darüber zu geben, welche Programme automatisch gestartet werden, wenn man Windows hochfährt. Das Programm zeigt auch Informationen über den Computer an, anhand denen man schnell feststellen kann, ob möglicherweise Malware auf dem entsprechenden Gerät läuft oder nicht.

Schritt-für-Schritt-Anleitung zu DDS:

1. Tool Herunterladen: <https://www.bleepingcomputer.com/download/dds/>
2. Im Download-Ordner einen Doppelklick auf die Datei «dds.com» machen
3. Bei der Sicherheitsfrage von Windows auf «Ja» klicken
4. Wenn das Programmfenster angezeigt wird, auf «Start» klicken
5. Nach ein paar Minuten wird ein Ergebnisfenster angezeigt, bei dem auf «OK» geklickt werden muss
6. Auf dem Desktop werden 2 Log-Dateien abgelegt: «dds.txt» und «attach.txt»
7. Senden Sie ein E-Mail mit diesen beiden Dateien als Dateianhang zur weiteren Analyse an den PostFinance Support – die Kontaktdaten finden Sie unter «Hilfe anfordern»

6.4 DxDiag-Bericht erstellen (nur für Windows)

Falls der PostFinance SecureBrowser nicht startet oder ein Problem melden sollte, senden Sie uns bitte zusammen mit dem DDS-Protokoll auch ein DxDiag-Bericht per E-Mail, damit wir der Ursache des Problems auf den Grund gehen können. Ein DxDiag-Bericht wird durch Ausführung des DirectX-Diagnosetools (dxdiag.exe) erzeugt. Die Diagnoseergebnisse sind ausgesprochen hilfreich bei der Behebung von Problemen im Zusammenhang mit den technischen Aspekten eines Computers. Schritt-für-Schritt-Anleitung zur Erstellung eines DxDiag-Berichts in Windows:

1. Drücken Sie gleichzeitig «Windows» und «R» auf Ihrer Tastatur, um den Dialog zum Ausführen von Programmen zu öffnen.
2. Geben Sie im «Ausführen»-Eingabefeld «dxdiag» ein und drücken Sie anschließend «Enter». Danach sollte sich das Dialogfenster des DirectX-Diagnosetools öffnen.
3. Klicken Sie auf «Alle Informationen speichern».
4. Speichern Sie die Informationen auf Ihrem Desktop unter dem automatisch vergebenen Namen.
5. Senden Sie ein E-Mail mit dieser Datei als Dateianhang zur weiteren Analyse an den PostFinance SecureBrowser Support – die Kontaktdaten finden Sie unter «Hilfe anfordern».

Mehr Informationen über DxDiag finden Sie bei Microsoft:

<https://support.microsoft.com/de-de/help/4028644/windows-open-and-run-dxdiagexe>