

# **Das Secure E-Mail-System der Hamburger Sparkasse**

**Die Absicherung Ihrer E-Mails von und an die Haspa**

## **Kundeninformation und Kurzanleitung**

Bei Problemen mit Secure E-Mail wenden Sie sich bitte an das Service-Center der Haspa unter der Telefonnummer: 040 3579 4255 (Mo. – Fr. 08:00 – 18:00 Uhr)

## **Das Secure E-Mail-System der Haspa**

E-Mailing ist das Kommunikationsmedium unserer Zeit. E-Mails sind schnell geschrieben und ebenso schnell an den Empfänger zugestellt. E-Mail-Programme sind einfach zu bedienen und fast jeder verfügt über die notwendigen technischen Mittel.

Aber: E-Mails im Internet sind nicht sicher!

Eine normale E-Mail über das Internet ist in etwa so sicher wie eine Postkarte: Jeder, der am Transport beteiligt ist, kann mitlesen. Ein weiteres Problem ist, dass sich E-Mails ohne viel Aufwand fälschen lassen, indem jemand eine E-Mail unter anderem Namen verschickt oder den Inhalt manipuliert.

Durch Verschlüsseln der E-Mail und ihrer Anhänge gewährleistet man, dass wirklich nur Absender und Empfänger die E-Mail lesen können. Außerdem kann durch die elektronische Unterschrift (digitale Signatur) der Empfänger kontrollieren, ob die E-Mail wirklich von dem angegebenen Absender stammt und nicht gefälscht oder nachträglich verändert wurde.

Als Verschlüsselungssystem sichert das Secure E-Mail-System der Haspa die

### **Vertraulichkeit, Authentizität und Integrität**

Ihrer E-Mails von und an die Haspa technisch ab.

## Secure E-Mail – Was benötige ich?

Das Haspa Secure E-Mail-System bietet Kunden und Partner drei Möglichkeiten, mit der Haspa auf komfortable Weise E-Mails sicher und für Dritte unlesbar auszutauschen. Zusätzliche Software bzw. Installationen sind hierzu nicht zwingend notwendig. Kosten zur Nutzung werden von der Haspa nicht erhoben.

- **WebMailer:** Sie können sich für die Nutzung des Haspa -„WebMailers“ registrieren. Hierbei bearbeiten Sie Ihre von/an die Haspa gerichteten E-Mails mittels eines Internet-Browsers. Für den Zugang benötigen Sie ein Kennwort, das Ihnen Ihr Kommunikationspartner der Haspa mitteilt.
- **PDF Zustellung:** In diesem Falle werden alle verschlüsselten E-Mails von der Haspa an Sie als kennwortgeschützte PDF-Datei versendet. Auch hierfür benötigen Sie ein Kennwort, das Sie über Ihren Haspa-Ansprechpartner bekommen. Ein gesichertes Antworten auf diese E-Mails per Antwort-Funktion in Ihrem E-Mail-Programm kann auf diese Weise nicht realisiert werden. Ihnen steht jedoch ein Zugang zu einem „kleinem WebMailer“ im PDF-Dokument für das Antworten zur Verfügung.
- **Klassische Verschlüsselung:** Verfügen Sie über ein eigenes digitales Zertifikat der Klasse 2 oder höher, senden Sie uns eine hiermit signierte E-Mail zu. Ihr Zertifikat wird dann automatisch in unser System übernommen.

Sollten Sie weder im Besitz eines S/MIME-Zertifikates noch eines PGP-Schlüssels sein, so empfehlen wir Ihnen, sich ein S/MIME-Zertifikat (mindestens der Klasse 2) von einem Zertifizierungscenter ausstellen zu lassen. Die Kosten hierfür belaufen sich auf etwa 30-60 EUR pro Zertifikat und Jahr.

Ein solches Zertifikat wird immer für eine bestimmte Person und E-Mail-Adresse ausgestellt und ermöglicht es dieser Person, mit jedem Kommunikationspartner (also nicht nur mit der Haspa) verschlüsselte E-Mail-Kommunikation durchzuführen.

Für den sicheren Austausch von E-Mails mit der Haspa ist dieses nicht zwingend erforderlich, aber die komfortabelste Möglichkeit.

## Haspa Secure E-Mail – Kurzanleitung

Egal, ob Sie sich für den WebMailer, die PDF Zustellung oder die klassische E-Mail-Verschlüsselung unter Nutzung Ihres eigenen digitalen Zertifikats entscheiden, für Secure E-Mail müssen Sie sich einmalig registrieren. Wir haben uns bemüht, diesen Registrierungsprozess für Sie möglichst bequem zu gestalten.

Ausgelöst wird dieser Registrierungsprozess durch eine vertraulich gekennzeichnete E-Mail an Sie durch einen/eine Haspa-Mitarbeiter/in. Diese E-Mail wird zunächst von unserem Secure E-Mail-System zurückgehalten und stattdessen eine Registrierungsmail an Sie versendet. Bei Eingang dieser E-Mail kann es ein, dass Ihr E-Mail-Programm eine Warnmeldung ausgibt. Der Grund hierfür ist, dass diese E-Mail mit dem Haspa-Zertifikat signiert wurde und diese in Ihrem System noch nicht als vertrauenswürdig eingestuft ist. Bitte sprechen Sie diesem Zertifikat über die Funktionen Ihres E-Mail-Programmes das Vertrauen aus, damit zukünftig diese Warnmeldungen unterbleiben.

Die eingegangene Registrierungsmail beinhaltet alle Informationen zum Registrierungsprozess und einen Link auf unser Secure E-Mail-System. Die Registrierung bietet Ihnen zwei Möglichkeiten:

### 1. WebMailer:

Sie können sich als WebMail-Benutzer registrieren lassen. Sie erhalten dabei ein Postfach auf einem sicheren Haspa-Rechner für die Bearbeitung Ihrer E-Mail von und an die Haspa. Zur Anmeldung wird ein Registrierungspasswort benötigt, welches Sie vom Haspa-seitigen Absender der E-Mail telefonisch übermittelt bekommen.

### 2. PDF-Zustellung:

Sie können sich als PDF-Benutzer registrieren lassen. Auch hier wird ein Registrierungspasswort benötigt, welches Sie vom Haspa-seitigen Absender der E-Mail telefonisch übermittelt bekommen. Sie erhalten dann den Inhalt der von der Haspa an Sie gerichteten E-Mail als kennwortgeschützte PDF-Datei in einer „normalen“ E-Mail. Das zum Öffnen dieser PDF-Datei benötigte Kennwort legen Sie bei der Registrierung fest.

Bitte beachten Sie: Der Registrierungsprozess erfolgt einmalig und wird durch Automatismen und ausführliche Beschreibungen in den E-Mails des Secure E-Mail-Systems so komfortabel wie möglich gestaltet.

Nach erfolgreicher Registrierung wird die ursprüngliche E-Mail zugestellt und zukünftig werden sichere E-Mails automatisch entsprechend dem in der Registrierung gewählten Weg weitergereicht.

Nach der Registrierung haben Sie die Möglichkeit, auf die **klassische E-Mail-Verschlüsselung** zu wechseln. Der Wechsel ist in der FAQ-Liste (siehe unten) beschrieben.

## FAQ-Liste

### Was benötige ich für Secure E-Mail mit der Haspa?

Grundvoraussetzungen für die Nutzung des sog. WebMailers sind lediglich ein Browser und ein Internetzugang. Die klassische E-Mail-Verschlüsselung unterstützen wir auf Basis von S/MIME-Zertifikaten oder PGP-Schlüsseln.

### Was ist, wenn ich kein S/MIME Zertifikat oder keinen PGP-Schlüssel habe?

Dann können Sie sich als WebMail-Benutzer oder aber als PDF-Benutzer registrieren.

### Worin besteht der Unterschied zwischen der klassischen E-Mail-Verschlüsselung auf Basis von Zertifikaten oder Schlüsseln, dem WebMail-System und der PDF-Nutzung?

Als WebMail-Benutzer erhalten Sie einen sicheren Postkorb auf dem Server der Haspa, an dem Sie sich über Ihren Internetbrowser mit Benutzernamen und Passwort autorisieren müssen. Wenn wir Ihnen eine sichere E-Mail senden, dann erhalten Sie eine Hinweis-E-Mail über das Vorliegen einer neuen Nachricht mit einem Link auf Ihren sicheren Postkorb. Nach Autorisierung können Sie dann die vertrauliche Nachricht lesen. Aus diesem Postkorb heraus können Sie uns ebenfalls vertrauliche Nachrichten senden, die durch Dritte nicht eingesehen werden können. Versand und Empfang von Dateianhängen wie auch der Download dieser auf Ihre lokale Festplatte sind möglich.

Als PDF-Benutzer erhalten Sie die vertraulichen E-Mails der Haspa in Ihrem normalen E-Mail-Programm. Diese E-Mails enthalten einen passwortgeschützten PDF-Dateianhang, in der die eigentliche E-Mail mit eventuellen Dateianhängen eingebettet ist.

Für beide Empfangsmöglichkeiten erhalten Sie das Initial-Passwort vom Haspa-seitigen Absender der E-Mail auf telefonischem Wege.

**Bitte ändern Sie bei der ersten Nutzung des WebMailers das Ihnen übermittelte Passwort.**

Dieses Passwort benötigen Sie für den weiteren E-Mail-Austausch mit der Haspa.

Bei der klassischen E-Mail-Verschlüsselung verschlüsseln wir E-Mails an Sie mit dem öffentlichen Teil Ihres S/MIME-Zertifikates oder PGP-Schlüssels. Diese E-Mails können dann nur durch Sie mit dem entsprechenden privaten Teil Ihres Zertifikats / Schlüssels in Ihrem E-Mail-Programm wieder entschlüsselt werden. Registrieren Sie sich hierfür zunächst als WebMail-Benutzer und folgen Sie der Antwort auf die nächsten Frage.

**Wenn ich mich als WebMail-Benutzer oder aber als PDF-Benutzer registriere, später aber auf die klassische E-Mail-Verschlüsselung umsteigen möchte ...**

...dann ist überhaupt kein Problem. Als WebMail-Benutzer können Sie in Ihrem Postkorb direkt Ihr S/MIME-Zertifikat oder Ihren PGP-Schlüssel hochladen und Ihren Sicherheitstyp entsprechend ändern. Nutzen Sie hierfür die Bereiche Einstellungen/Zertifikate und Einstellungen/Benutzer.

Als PDF-Benutzer verwenden Sie diesen Link:

<https://secure-mail.haspa.de/SecMail/login.jsp>

um in den WebMailer zu gelangen. Nutzen Sie Ihre E-Mail-Adresse und das aus dem PDF-Versand bekannte Passwort zur Anmeldung. Gehen Sie nun wie oben beschrieben vor.

**Wenn ich ein S/MIME-Zertifikat oder aber einen PGP-Schlüssel habe, wie ist das weitere Vorgehen?**

Mit der ersten verschlüsselten E-Mail von der Haspa erhalten Sie mit der Benachrichtigungsmail eine Anleitung, um sich als WebMail-Nutzer zu registrieren. Sie können dann direkt im WebMailer Ihr S/MIME-Zertifikat oder Ihren PGP-Schlüssel hochladen und Ihren Sicherheitstyp entsprechend ändern. Nutzen Sie hierfür die Bereiche Einstellungen/Zertifikate und Einstellungen/Benutzer.

**Ich habe als WebMail- oder als PDF-Benutzer mein Passwort vergessen, wie erhalte ich ein neues Kennwort?**

Auf den Anmeldeseiten des WebMailers finden Sie eine entsprechende Schaltfläche, mit der Sie ein neues Passwort anfordern können („Forgot Password?“).

<https://secure-mail.haspa.de/SecMail/login.jsp>

Sie erhalten daraufhin eine E-Mail mit Ihrem neuen Passwort.

**Bitte ändern Sie bei der ersten Nutzung des WebMailers das Ihnen übermittelte Passwort.**

**WICHTIG für PDF-Benutzer:**

PDF-Benutzer gehen wie oben beschrieben vor.

Aus Sicherheitsgründen ist auch uns Ihr Kennwort nicht bekannt. Bisher versendete E-Mails mit PDF-Anhängen sind aber mit dem neuen Kennwort nicht entschlüsselbar. Wir empfehlen daher, beim ersten Lesen der PDF-Datei eine unverschlüsselte Kopie zu speichern.