

**VERBRAUCHERUMFRAGE
ZU RISIKEN & KRIMINALITÄT
IM INTERNET**



 **ASSISTANCE**

Service / **neu definiert**

1. GEFAHREN & RISIKEN IM INTERNET

Die Entwicklung des Internets	4
So nutzen Deutsche das World Wide Web	5
Entwicklung der Internetkriminalität	6
Nur jeder zehnte Fall wird entdeckt	7
Kinder und Senioren	7
Welche Arten von Internetkriminalität gibt es?	8
Fazit	15

2. UMFRAGE: WIE WEIT KENNEN SICH PRIVATPERSONEN ÜBER GEFAHREN UND RISIKEN IM INTERNET AUS?

Allgemeine Informationen zu den Befragten	16
Wie sicher fühlen sich private Nutzer beim Surfen im Internet?	17
Kriminalitätsfälle im Internet	18
Welchen Schutz wünschen sich private Nutzer beim Surfen im Internet?	20
Wie schützen sich Privatpersonen beim Surfen im Internet?	22

3. PRIV@CYASSIST

Wer kann von Priv@cyAssist profitieren?	25
Wie ist der Internetschutzbrief Priv@cyAssist aufgebaut?	26
Welchen Vorteil haben unsere Endkunden dank Priv@cyAssist?	29
Welchen Wettbewerbsvorteil hat mein Unternehmen, wenn wir unsere Endkunden mit dem Internetschutzbrief Priv@cyAssist gegen Gefahren im Internet versichern?	30



Edgar Scholl

UNTERNEHMENSBERATER & SICHERHEITSEXPERTE

„Als ich mich vor 15 Jahren auf das Thema spezialisierte, wurde ich von vielen belächelt.“

Herr Scholl ist anerkannter Experte und Trainer für:

**IT-SICHERHEIT
DATENSICHERHEIT (DATASECURITY),
INTERNETSICHERHEIT (INTERNET SECURITY),
CLOUD-SECURITY UND SICHERHEIT IM WEB 2.0**

bekannt aus Presse, Rundfunk und Fernsehen.

Herr Scholl berät (internationale) große und mittelständische Unternehmen in allen Fragen der IT-Sicherheit, des Web 2.0 und Cloud-Computings.

Tausende von Zuhörern hat er bereits mit seinen interessanten, praxisbezogenen - manchmal auch provozierenden - Vorträgen, Keynote-Speakings und Trainings begeistert.

Die Medien & Geschäftsfreunde nennen ihn gern „Die personalisierte Firewall“.

Gefahren & Risiken im Internet

Wie Sie sich & Ihre Kunden schützen können

GEFAHREN & RISIKEN IM INTERNET: DIE ENTWICKLUNG DES INTERNETS

Am Anfang der Entwicklung des Internets stand die Idee, alle Menschen über ein gemeinsames, digitales Netz zu verbinden und jedem freien Zugang zu allen Informationen zu ermöglichen.

Der weltweite Ausbau des Internets wurde jedoch nicht von dieser Idee, sondern von der 1990 beginnenden, kommerziellen Nutzung, vorangetrieben. Die Zahl der Internetnutzer weltweit ist von 121 Millionen Menschen im Jahr 1997 auf 3 Milliarden im Januar 2015 massiv angestiegen.

Obwohl das Internet staatlich überwacht wird, ist es möglich, sich dort weitgehend anonym zu bewegen. Das bedeutet aber auch, dass Cyber-Kriminalität weltweit und länderübergreifend mit der Zahl der Nutzer und der Möglichkeiten wächst.

Cyber-Kriminalität entwickelt sich stetig weiter, deswegen ist es wichtig, dass sich jeder Nutzer verantwortungsvoll mit seiner Sicherheit auseinandersetzt. Wie Sie Ihre Kunden schützen können, erfahren Sie in diesem Whitepaper.

GEFAHREN & RISIKEN IM INTERNET: SO NUTZEN DEUTSCHE DAS WORLD WIDE WEB

Allein in Deutschland entwickelte sich die Nutzung des Internets rasant – von noch 4,1 Millionen Nutzern im Jahr 1997 auf 56 Millionen im Jahr 2015.

**AM HÄUFIGSTEN
GENUTZTE
ANWENDUNGEN,
BEZOGEN AUF ALLE
INTERNETNUTZER IN
DEUTSCHLAND:**

92,9% Suchmaschinen

85,9% Versand und Empfang privater E-Mails

70,1% Online Shops

52,0% Soziale Netzwerke

Quelle: AGOF e. V. / digital facts 2015-07



TOP3-TIPPS FÜR MEHR SCHUTZ IM INTERNET SICHERHEITSEXPERTE EDGAR SCHOLL

- 1.** Alle verfügbaren Updates sofort durchführen. Das gilt vor allem auch für Smartphones!
- 2.** Passwörter muss man nicht regelmäßig ändern! Wenn Sie 17 Zeichen haben und für jeden Account ein anderes benutzen, ist das nicht erforderlich.
- 3.** Wer online nichts bestellt hat, braucht auch keine E-Mail mit (verseuchten) PDFs oder Links zu öffnen.





GEFAHREN & RISIKEN IM INTERNET: ENTWICKLUNG DER INTERNETKRIMINALITÄT

Mit der Entwicklung des Internets entwickelt sich auch die Internetkriminalität. Die Zahl der Täter und die Vielfalt der kriminellen Handlungen steigen mit der Zahl der potentiellen Opfer. Der finanzielle Schaden durch Identitätsdiebstahl, Phishing, Onlinebetrug mit Waren oder Dienstleistungen und Angriffen mit Schadsoftware beträgt für Privatpersonen in Deutschland etwa 3,4 Milliarden Euro pro Jahr. Straftaten im Internet kommen sehr viel häufiger vor als angenommen. Laut Statistik ging die Cyber-Kriminalität in 2014 gegenüber dem Vorjahr um 25% zurück. Dieser scheinbare Rückgang liegt aber an der veränderten Zählweise. Denn 2014 wurden zum ersten Mal nur die Straftaten berücksichtigt, die nachweislich von Deutschland aus verübt wurden. Außerdem werden für die Statistiken ausschließlich die Zahlen aus dem sogenannten Hellfeld, also ausschließlich polizeilich erfasste Fälle, berücksichtigt.



Herr Scholl, mittlerweile nutzen fast 80% der Gesamtbevölkerung das Internet regelmäßig, Tendenz steigend. Wie sehen Sie, im Hinblick auf diese Zahlen, die Entwicklung der Internetkriminalität?

„Unaufhaltsam stark steigend. Als ich mich vor 15 Jahren auf das Thema spezialisierte, wurde ich von vielen belächelt. Es gab Script-Kiddies und eine Hand voll Virenprogrammierer (Stichwort: I LOVE YOU und ANNA KOURNIKOVA). Heute ist der „Cybermarkt“ weltweit eine Gelddruckmaschine, die mehr Umsatz macht als der internationale Drogenhandel. Und: Mit zunehmender Vernetzung wie z.B. Autos, Smart Home, Bionic (Beinprothesen etc.) wird es noch schlimmer.“

GEFAHREN & RISIKEN IM INTERNET: NUR JEDER ZEHNTE FALL WIRD ENTDECKT

Die Befragung des WISIND Projektes (Wirtschaftswissenschaftlicher Sicherheitsindikator für Deutschland) geht von einem Jahresdurchschnitt von 14,7 Millionen Fällen aus, in denen InternetnutzerInnen in Deutschland geschädigt werden. Gut ein Fünftel der Befragten gab an, zwischen 2012 und 2014 einmal oder mehrmals Opfer von Internetkriminalität geworden zu sein. In der offiziellen Kriminalstatistik wurden 2013 lediglich 64.426 Fälle registriert. Das Bundeskriminalamt selbst geht davon aus, dass nur jeder zehnte Fall entdeckt wird.

GEFAHREN & RISIKEN IM INTERNET: KINDER UND SENIOREN

Fast alle Kinder im Alter von 10 - 11 Jahren sind durchschnittlich 22 Minuten pro Tag im Internet. Sie spielen Computer- und Videospiele, nutzen soziale Netzwerke und schreiben Mails oder SMS über Messenger-Dienste wie WhatsApp.

Dabei nutzt die Mehrheit (84 %) das Smartphone für Aktivitäten im Internet. Viele von Ihnen haben bereits negative Erfahrungen im Internet gemacht und wurden Opfer von Cyber-Kriminalität oder Cyber-Mobbing (14%).

Immer mehr SeniorInnen können sich ein Leben ohne Internet nicht mehr vorstellen. Jede/r zweite InternetnutzerIn ab 65 Jahren (46%) hält das Internet für unverzichtbar. Kommunikation und Information sind ihnen dabei besonders wichtig. So schreiben 90% regelmäßig E-Mails oder nutzen Newschannels, um sich zu informieren. Etwa 50% betreiben Onlineshopping und 25% chatten mit ihren Familien. Senioreneinrichtungen und private Haushalte werden sich dieser Entwicklungen anpassen müssen, um die Silver Surfer Generation ausreichend Sicherheit im Netz zu bieten.



**22 Minuten verbringen
10-11 Jährige durchschnittlich
pro Tag im Internet.**



GEFAHREN & RISIKEN IM INTERNET: **ARTEN VON INTERNETKRIMINALITÄT**

CYBER-MOBING

Cyber-Mobbing findet in allen Altersgruppen und Bevölkerungsschichten statt. Ziel der TäterInnen ist Erniedrigung und Ausgrenzung der Opfer, um sich selbst in eine bessere Position im Umfeld (Schule, Arbeitsplatz, Nachbarschaft, ...) zu bringen. Beschimpfungen, Beleidigungen, Hänseleien, das Verbreiten von Lügen und Gerüchten, Erpressungen, Verleumdungen, das Verfälschen von Fotos und das Verbreiten von peinlichen Fotos oder Videofilmen sind Formen von Cyber-Mobbing. Nicht selten führt das bei den Opfern zu

bleibenden psychischen Schäden, bis hin zum Suizid.

Es ist nicht möglich, sich präventiv gegen Cyber-Mobbing zu schützen. Aber es ist wichtig, bei dem kleinsten Anzeichen selbst aktiv zu werden und nicht zu schweigen. Ermutigen Sie Ihre Kunden, mit Vorgesetzten, Kollegen, Familie, Partnern oder einer neutralen Person über die Vorfälle zu reden. Mit Unterstützung können sie auch das direkte Gespräch mit dem/der TäterIn

suchen. AXA Assistance hat in Zusammenarbeit mit JFF - Institut für Medienpädagogik eine Broschüre für Eltern entwickelt, um diese bei der Medienerziehung ihres Kindes zu unterstützen. Der Schwerpunkt des Ratgebers, der im Rahmen des Internetschutzbriefts Privacy Assist von AXA Assistance entwickelt wurde, liegt auf dem Thema Cyber-Mobbing.

RUFSCHÄDIGUNG

Mit rufschädigenden Einträgen und der Verbreitung von Lügen verhält es sich ähnlich wie beim Cyber-Mobbing, schließlich geht es in der Regel darum, einen Konkurrenten zu schwächen oder auszuschalten.

Auch hier gibt es kaum Möglichkeiten, sich im Vorfeld zu schützen. Wenn es geschehen ist, gilt es, darüber zu reden. Wenn möglich, sollte eine solide Gegendarstellung veröffentlicht und die Löschung der rufschädigenden Einträge umgehend beantragt werden. Im Rahmen des Privacy Assist Produktes überprüft AXA Assistance über einen WebCheck, wo persönliche Daten Ihres Kunden bzw. rufschädigende Äußerungen über ihn im Netz zu finden sind. Die Ergebnisse kann Ihr Kunde in einem Report nachlesen. Auf Wunsch beantragt AXA Assistance das Löschen der Einträge.



5%

unser Befragten haben Erfahrungen mit Mobbing oder Rufschädigung im Internet gemacht.

URHEBERRECHTSVERLETZUNG

Texte, Fotos, Musik und Videos, die Ihre Kunden erstellt haben, sind durch das Urheberrecht geschützt. Das Urheberrecht entsteht automatisch mit der Vollendung des Werkes und, im Gegensatz zum Markenrecht, muss es weder eingetragen noch muss ausdrücklich darauf hingewiesen werden. Der Urheber hat als Einziger das Recht zu entscheiden, ob, wann, wie und durch wen seine Werke verwendet werden dürfen (§7 UrhG). Das Urheberrecht bleibt auch dann bestehen, wenn Ihr Kunde seine Werke im Internet (Facebook, You Tube, usw.) veröffentlicht.

Hat ein Kunde sein Werk im Internet veröffentlicht, stehen ihm keine effektiven und alltagstauglichen Schutzmaßnahmen gegen das unrechtmäßige Kopieren und Verbreiten zur Verfügung. Wurde sein Urheberrecht verletzt, ist es ihm ohne fachkundigen Rechtsbeistand kaum oder gar nicht möglich, seinem Rechtsanspruch Geltung zu verschaffen. Der Internetschutzbrief von AXA Assistance bietet Ihren Kunden eine telefonische Erstberatung durch qualifizierte Rechtsanwälte bei Rechtsfragen in Verbindung mit dem Internet.

Bei einer Verletzung seiner Urheberrechte stehen dem Rechteinhaber folgende Rechtsmittel zur Verfügung:

- Unterlassungserklärung
- Abmahnung
- Schadensersatzanspruch
- Einstweilige Verfügung
- Strafrechtliche Ahndung



6%

unserer Befragten wurden Opfer von Urheberrechtsverletzungen.

DATENDIEBSTAHL

Datendiebstahl bzw. Datenmissbrauch bedeutet, dass personenbezogene oder geheime Daten, die sich auf Servern oder irgendwo im Internet befinden, von Dritten unrechtmäßig kopiert und missbräuchlich benutzt werden. Es werden ganze Datenbanken von Internetportalen kopiert, um die einzelnen Datensätze dann komplett oder in Teilen auf dem Schwarzmarkt zu verkaufen. Datensätze bestehen in der Regel aus Name, Adresse, Geburtsdatum, Geschlecht, Familienstand, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Passwort, Kennwort, Nutzerprofil (z.B. Kaufverhalten, Bestellhistorie, sexuelle Vorlieben oder Gesundheitsdaten), Kreditkartendaten, Bankkontodetails und anderen persönlichen Informationen.

Mit der wachsenden Vernetzung, vom Smartphone über Smart Home bis hin zum selbstfahrenden Auto, werden immer mehr Daten als potentielltes Diebesgut für Cyber-Kriminelle produziert.

Ihr Kunde ist zum Schutz seiner Daten weitestgehend auf die Sicherheitsmaßnahmen der Hersteller, Anbieter und Provider angewiesen. Er selbst kann in den meisten Fällen lediglich darauf achten, dass seine Passwörter sicher sind. Das bedeutet: komplexe Passwörter, für jede Anwendung ein anderes Passwort, Passwörter regelmäßig ändern und Datenverkehr über Verschlüsselungsprotokolle wie SSL betreiben.

Wurden Daten kopiert und missbraucht, gilt auch hier: ohne fachkundige Unterstützung hat Ihr Kunde wenig Chancen den Schaden zu begrenzen.

Beispiele aus dem Jahr 2015:

- Carphone Warehouse: 2,4 Millionen Kundendatensätze inkl. 90.000 Kreditkartendaten gestohlen.
- Deutscher Bundestag: Vermutlich wurden gigabyteweise Dateien kopiert, der genaue Umfang ist nicht bekannt.
- Universitätsklinik Los Angeles: 4,5 Millionen Datensätze sind betroffen.



ANGRIFFE MIT SCHADSOFTWARE

Unter Schadsoftware oder auch Malware versteht man Computerprogramme, die entwickelt wurden, um auf dem Computer des Nutzers direkten Schaden zu verursachen oder einzelne Dateien, Passwörter, Zugangsdaten, E-Mail-Adressen usw. auszulesen und an den Täter weiterzuleiten, der diese Informationen dann an Dritte verkauft oder selbst missbraucht.

Weitere Funktionen sind das Ausspähen (Spyware) des Nutzers oder das Benutzen des Computers (Backdoor) in einem Filesharing Netzwerk oder als Spamverteiler. Unter dem Begriff Schadsoftware werden verschiedene Begriffe zusammengefasst: Computervirus, Computerwurm, Trojanisches Pferd, Spyware, Backdoor, Adware, und viele mehr.

Gegen Angriffe mit Schadsoftware kann sich Ihr Kunde umfassend und präventiv selbst schützen. In unserem Sicherheits-Tutorial (einem Produktbestandteil des Priv@cyAssist Internetschutzbrieves), finden Sie dazu viele Anregungen.

Mögliche Schutzmaßnahmen:

- Firewall und Antiviren Software immer auf dem aktuellen Stand halten.
- E-Mails von unbekanntem oder unklarem Absender, wenn möglich, gar nicht öffnen. Auf keinen Fall Links anklicken oder Anhänge öffnen.
- Browsercache regelmäßig, am besten jeden Tag, komplett entleeren.
- Apps / Software nur von vertrauenswürdigen Anbietern erwerben. Vorher alle dazu gehörenden Beschreibungen genau lesen und nur die Apps / Software installieren, die wirklich gebraucht werden.
- In Onlineaccounts nur dann persönliche Daten angeben, wenn es unumgänglich ist.
- Komplexe Passwörter benutzen und immer wieder austauschen.

PHISHING

Unter Phishing versteht man den Missbrauch von Bankkonten oder Kreditkarten mittels gestohlener Passwörter. In der Regel werden die Passwörter mit Hilfe von Schadsoftware gestohlen. Es gelten also dieselben präventiven Schutzmaßnahmen, wie eben aufgeführt.

IDENTITÄTSDIEBSTAHL UND IDENTITÄTSMISSBRAUCH

Identitätsdiebstahl bezeichnet die missbräuchliche Nutzung personenbezogener Daten einer natürlichen Person mit dem Ziel, einen Vermögensvorteil zu erreichen. Missbraucht werden Name, Geburtsdatum, Anschrift, E-Mail-Adresse, Führerschein- oder Sozialversicherungsnummer, Bankkonto- und Kreditkartennummern. Der Täter nutzt diese Daten, um seine eigene Identität zu verschleiern und Geschäfte im Namen der eigentlichen Person abzuschließen, die dann dafür haftet. Präventiv gelten dieselben Schutzmaßnahmen wie bei Angriffen mit Schadsoftware bzw. beim Phishing.





GEFAHREN & RISIKEN IM INTERNET: FAZIT

Immer mehr Menschen nutzen das Internet, um in der virtuellen Welt ein fast reales Leben zu führen. Parallel dazu nutzen immer mehr Kriminelle diesen Raum, um sich an der Unkenntnis der Menschen im Netz zu bereichern. Selbst elementare Schutzmaßnahmen wie aktuelle Antivirensoftware oder sichere Passwörter werden von vielen Nutzern nur widerwillig oder gar nicht angewandt. Zu den beliebtesten Passwörtern zählen immer noch die Vornamen der Kinder, das eigene Geburtsdatum oder einfache Zahlenreihen wie „12345“. Diese Bequemlichkeit der Internetnutzer, der technische Vorsprung und die Möglichkeit der Täter, anonym im Internet zu agieren, machen es den Kriminellen leicht Straftaten im Internet zu verüben.

Internetkriminalität hat ganz reale und oft sehr schmerzhaft Folgen für Ihre Kunden. Wir von AXA Assistance haben es uns zur Aufgabe gemacht, Ihre Kunden bei der Bewältigung der realen Folgen virtueller Kriminalität zu unterstützen. Mit unserem Internetschutzbrief Priv@cyAssist unterstützen wir Nutzer bei einem möglichst sicheren Umgang mit dem Internet, helfen dabei Risiken vorzubeugen und kompensieren durch Cyber-Kriminalität entstandene finanzielle Schäden.



Herr Scholl, was sollte man bei der Nutzung von WLAN beachten?

WLAN? Habe ich fast immer abgeschaltet.

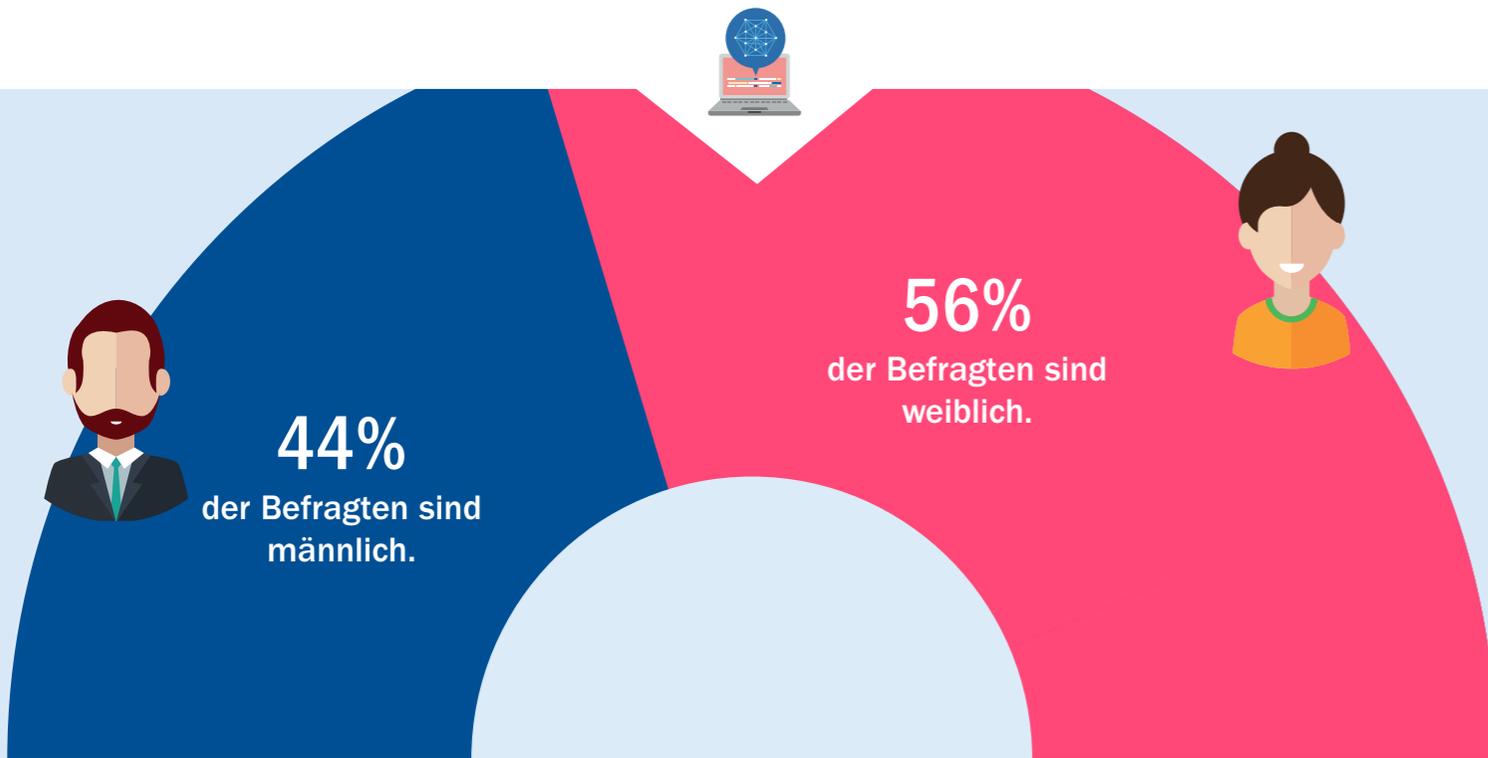
Regel Nr. 1: Nur bei Bedarf und wenn der Anbieter wirklich der Anbieter ist, einschalten. Bedeutet: Wenn Sie z.B. in einem Gewerbegebiet sind und sich Ihr Smartphone mit einem amerikanischen Schnell-Restaurant verbinden möchte, kann es sein, dass weit & breit keines ist? Fake-WLAN. Lieber 3G oder LTE nutzen - vor allem im Ausland!

Regel Nr. 2: Das eigene WLAN vor unberechtigter Nutzung absichern!

Vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik - kurz BSI - gibt es sehr gute Tipps.

VERBRAUCHERUMFRAGE ZU RISIKEN & KRIMINALITÄT IM INTERNET

AXA Assistance hat 119 Leute befragt.



42%
der Befragten sind
zwischen 19 und 25
Jahre alt.

39%
der Befragten sind
zwischen 26 und 35
Jahre alt.

11%
der Befragten sind
zwischen 36 und 45
Jahre alt.

8%
der Befragten sind
zwischen 46 und 58
Jahre alt.

SICHERHEITSEMPFINDEN IM INTERNET



MANGELNDE SICHERHEIT IM INTERNET



39%

fühlen sich nicht sicher beim Surfen bzw. bei Aktivitäten im Internet.

STEIGENDE RISIKEN & BEDROHUNGEN



95%

glauben, dass Risiken und Bedrohungen im Internet in den kommenden Jahren zunehmen werden.

KRIMINALITÄTSFÄLLE IM INTERNET



69%
WURDEN BEREITS SELBST OPFER
VON INTERNETKRIMINALITÄT
ODER KENNEN BETROFFENE



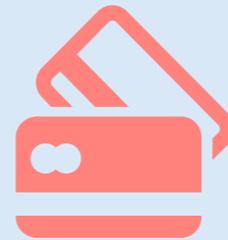
13%
wurden schon andere persönliche
Daten im Netz gestohlen oder
missbraucht.



23%
wurden bereits beim
Online-Shopping betrogen.



24%
beklagen den Diebstahl oder
Missbrauch ihrer Passwörter.



23%
erlebten bereits den Diebstahl
oder Missbrauch ihrer Zah-
lungsmitteldaten im Internet.



6%
wurden Opfer von
Urheberrechtsverletzungen.



5%
haben Erfahrungen mit
Mobbing oder Rufschädigung
im Internet gemacht.

WUNSCH NACH MEHR SCHUTZ IM INTERNET



92%
WÜNSCHEN SICH EINEN HÖHEREN
SCHUTZ GEGEN RISIKEN
& BEDROHUNGEN IM INTERNET



17%

fordern strengere Gesetze bei der
Strafverfolgung von Kriminellen im
Internet.



4%

möchten mehr privaten Schutz
durch entsprechende
Versicherungsprodukte.



13%

sind für eine bessere
Aufklärung zum Beispiel in
Schulen oder am Arbeitsplatz.



18%

wollen eine Entwicklung
höherer, technischer
Sicherheitsstandards.



11%

wünschen sich schärfere
Datenschutzrichtlinien.



10%

hätten gerne strengere
Verbraucherschutzgesetze.



5%

finden eine freizugängliche,
kostenlose Verbraucher-Hotline
sinnvoll.



13%

wünschen sich eine verbesserte
internationale Zusammenarbeit bei
Internetkriminalität.



9%

hätten gerne eine unabhängige
Kontrollbehörde zur Gewährleistung
der Daten- und Verbraucher-
schutzbestimmungen.

SELBSTSCHUTZ

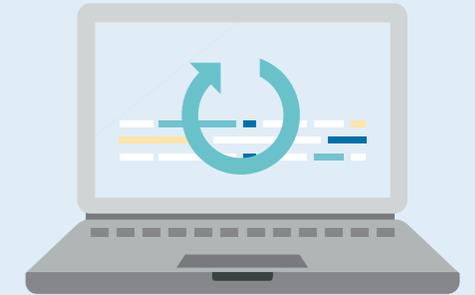


WIE SCHÜTZEN SICH DIE BEFRAGTEN VOR RISIKEN IM INTERNET?

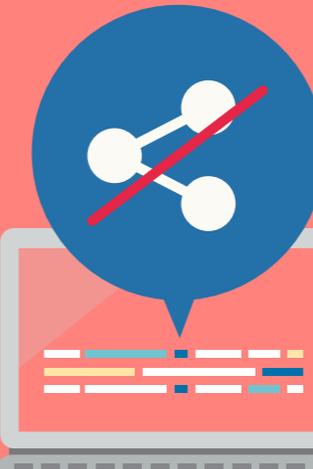


30%
IGNORIEREN & LÖSCHEN E-MAILS
VON UNBEKANNTEN ABSENDERN.

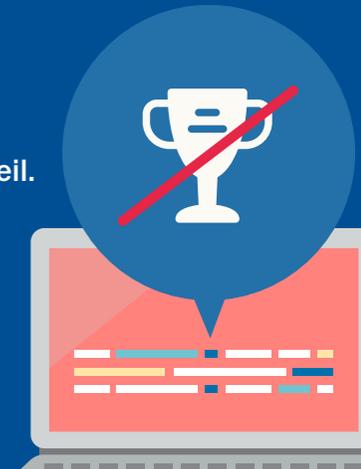
26%
FÜHREN STETS
SICHERHEITS-UPDATES AUF
IHREM COMPUTER DURCH.



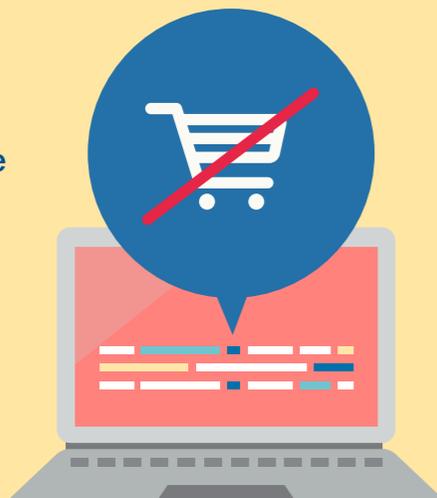
6%
sind nicht in sozialen
Netzwerken aktiv.



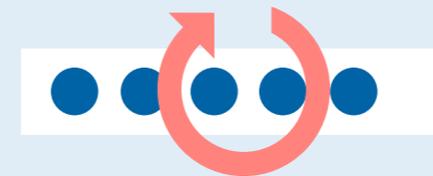
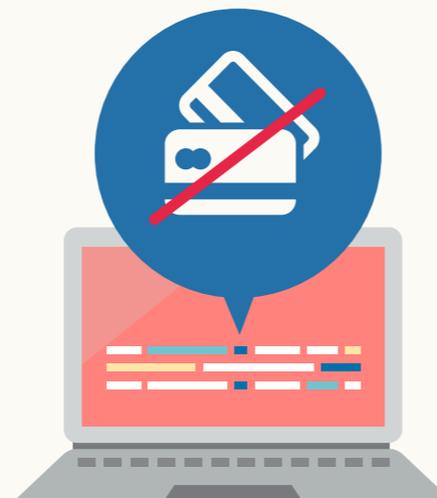
15%
nehmen nicht an
Online-Gewinnspielen teil.



1%
vermeidet Einkäufe
im Internet.



4%
verzichten auf
Online-Banking.



16%
ÄNDERN REGELMÄSSIG IHRE
PASSWÖRTER & LOGINS.



WER KANN VON PRIV@CYASSIST PROFITIEREN?

Immer mehr kleine und große Geräte des täglichen Gebrauchs vernetzen sich miteinander oder mit dem Internet. Dadurch steigt die Anzahl der im Internet kursierenden Daten weiter und somit auch das Risiko für Ihre Kunden, Opfer von Internetkriminalität zu werden.

Priv@cyAssist bietet Ihnen eine neuartige Möglichkeit zur Kundenbindung und Wettbewerbsdifferenzierung. Die Liste der Unternehmen, die Ihren Kunden mithilfe von Priv@cyAssist einen echten Mehrwert im Hinblick auf Sicherheit und Freiheit im Internet bieten können, wächst stetig an. Dazu gehören unter anderem:

- Versicherungen
- Stromversorger
- Telekommunikationsunternehmen
- Kreditkartenunternehmen
- Banken, die Onlinebanking anbieten
- Onlineshops und -portale
- Online-Partnerbörsen
- Cashback- und Bezahlungsdienstleistern
- Hersteller von Smartphone und mobilen Endgeräten
- Hersteller von vernetzten:
 - Medizinischen Geräten
 - Haushalts- und Elektrogeräten
 - Häusern
 - Autos

WIE IST DER INTERNETSCHUTZBRIEF PRIV@CYASSIST AUFGEBAUT?

Priv@cyAssist bietet Ihren Kunden Präventivschutz gegen Internetrisiken, gibt Hilfestellung im Umgang mit vertraulichen Daten und ist ein starker Partner bei der Regulierung im Schadenfall. Um das zu gewährleisten, haben wir unseren Service in vier Hauptbereiche unterteilt.

PRÄVENTION

Ein in Zusammenarbeit mit dem JFF – Institut für Medienpädagogik in Forschung und Praxis entwickelter Leitfaden gibt wertvolle Hinweise zum verantwortungsvollen Umgang von Kindern mit sozialen Medien. Ein eigens entwickeltes Sicherheits-Tutorial hilft Ihren Kunden dabei, die Sicherheitseinstellungen ihrer Anwendungen zu optimieren bzw. ihre Endgeräte zu schützen, um Schäden zu verhindern bevor sie entstehen.

Beispiel:

Ein Ehepaar nutzt den Elternratgeber und das Sicherheits-Tutorial von Priv@cyAssist im Rahmen ihrer Hausratversicherung, um die Sicherheitseinstellungen an ihrem PC stets aktuell zu halten und altersgerechte Kindersperren für bestimmte Internetseiten einzurichten. Damit schützen sie sich und ihre Kinder präventiv vor Risiken im Internet.



DATENANALYSE UND CLEANING

Mithilfe eines professionellen Web Checks überprüfen wir, wo persönliche Daten Ihrer Kunden oder rufschädigende Äußerungen über sie im Netz zu finden sind. Die Ergebnisse können Ihre Kunden in einem Report nachlesen. Auf Wunsch beantragen und überwachen wir die komplette Löschung der Einträge.

Beispiel:

Herr Lehmann gibt bei Gewinnspielen persönliche Daten wie Name, Adresse und Geburtsdatum preis. Kurze Zeit später erhält er Rechnungen für Bestellungen, die er nie getätigt hat und die nie bei ihm angekommen sind. Seine Daten scheinen im Netz zu kursieren. Herr Lehmann wendet sich an seinen Internetanbieter, der ein Web Cleaning beauftragt.

RECHTLICHER UND PSYCHOLOGISCHER BEISTAND

Wir bieten eine telefonische Erstberatung durch einen Rechtsanwalt oder Fachpsychologen. Über diese erhalten Ihre Kunden Beratung in dringenden Rechtsfragen und eine erste Orientierungshilfe in psychisch belastenden Fällen, wie Cyber-Mobbing.

Beispiel:

Die 14-jährige Tochter von Familie Schiller ist frisch verliebt und vertraut jemandem in der Schule die heimliche Schwärmerei an. Am Abend ist ihre Pinnwand bei Facebook voller spöttischer Kommentare ihrer Klassenkameraden und auch auf SnapChat erhält sie unpassende Nachrichten. Sie möchte nicht mehr zur Schule gehen und zieht sich stark zurück. Dank des Schutzbriefes ihres Mobilfunkanbieters kann dem Mädchen eine psychologische Erstberatung weiterhelfen. Den Eltern wird erklärt, an welche Stellen sie sich wenden können. Unser Rechtsbeistand klärt die Eltern ebenfalls darüber auf, wie sie sich rechtlich verteidigen können.

KOMPENSATION FINANZIELLER SCHÄDEN

Wir übernehmen die Kosten für die angebotenen Serviceleistungen und erstatten Schäden bis zu 5.000,00 € pro Kalenderjahr, die bspw. durch betrügerisches Handeln von Online-Verkäufern entstanden sind.

Beispiel:

Herr Lorenz kauft in einem Internetshop eine Kamera und bezahlt diese, wie vom Händler gefordert, per Vorkasse. Die Kamera wird allerdings nicht geliefert. Es stellt sich heraus, dass er auf einen sogenannten Fake-Shop, einen betrügerischen Online-Shop, hereingefallen ist. Durch den Internetschutzbrief seiner Bank bekommt er den Kaufpreis erstattet.



WELCHEN VORTEIL HABEN UNSERE ENDKUNDEN DANK PRIV@CYASSIST?

Priv@cyAssist bietet präventive Beratung und Hilfe – damit stehen Sie Ihren Kunden schon zur Seite, bevor etwas passiert. Mit Unterstützung durch das von uns entwickelte Sicherheits-Tutorial und den Elternratgeber zur Medienerziehung von Kindern können Ihre Kunden den sicheren Umgang mit ihren Daten im Internet lernen.

Wenn es dann doch einmal zum Schadenfall kommt, werden Ihre Kunden von einem spezialisierten Ansprechpartner schnell, freundlich und kompetent durch den gesamten Prozess begleitet. Im Ernstfall stehen unsere Kundenbetreuer Ihren Kunden 7 Tage die Woche rund um die Uhr zur Verfügung. Bei Bedarf kann zeitnah ein rechtlicher oder psychologischer Beistand sowie IT-Spezialisten zur weiteren Beratung vermittelt werden. Die Regulierung materieller Schäden erfolgt schnell und unkompliziert. Dabei erhalten Sie und Ihre Kunden alles aus einer Hand: Alle Prozesse, die zur Lösung des Problems notwendig sind, werden von AXA Assistance übernommen.



**WELCHEN WETTBEWERBSVORTEIL HAT MEIN UNTERNEHMEN, WENN WIR UNSERE
ENDKUNDEN MIT DEM INTERNETSCHUTZBRIEF PRIV@CYASSIST GEGEN GEFAHREN IM
INTERNET VERSICHERN?**

Priv@cyAssist beschränkt sich nicht nur auf Schadenskompensation, sondern versucht Schadensfälle dank kompetenten Services und individueller Beratung präventiv zu vermeiden. Ihr Kunde wird dabei während des gesamten Prozesses durch unser geschultes Personal betreut. Unsere Erfahrung zeigt: Kunden, die unsere Assistance-Leistungen in Anspruch genommen haben, sind zunehmend zufriedener und loyaler gegenüber Ihrem Unternehmen!

Bereits seit Jahren vertrauen namhafte Unternehmen auf uns und unsere Leistungen. Mit unserer Kompetenz und Erfahrung sind wir auch für Ihr Unternehmen ein unverzichtbarer Partner – im Wettbewerb mit Ihren Konkurrenten genauso wie im Service für Ihre Kunden!

Kontakt



AXA Assistance Deutschland GmbH
Colonia-Allee 10-20
51067 Köln

Tel.: +49 (0) 221 80247 000

sales@axa-assistance.de
www.axa-assistance.de

Bildmaterial:

© g-stockstudio/iStock.com, © scyther5/iStock.com, © KatarzynaBialasiewicz/iStock.com,
© Daviles/iStock.com, © weerapatkiatdumrong/iStock.com, © PeopleImages/iStock.com,
© Eva Katalin Kondoros/iStock.com, © Squaredpixels/iStock.com,
© Elenathewise/iStock.com, © Anna Bizoń/123rf.com, © OJO_Images/iStock.com