

Benutzeranleitung für WebMail

Kommunizieren Sie mit uns per E-Mail auf einfachem und sicherem Weg

Inhaltsverzeichnis

1	Sicherheit	3			
2	Erste Schritte	4			
2.1	WebMail eröffnen	4			
2.2	Erhalt Eröffnungsbestätigung	4			
2.3	Erstmalige Anmeldung	4			
3	Aufbau und Navigation	6			
3.1	Nachrichten senden	8			
3.2	Nachrichten empfangen	9			
			3.3	Nachrichten endgültig löschen	11
			3.4	Passwort ändern	11
			3.5	Neues Passwort anfordern	12
			3.6	Mobilfunknummer wechseln	13
			4	Administration	13
			4.1	WebMail Zugang kündigen	13
			4.2	Benutzernamen ändern	13
			5	Support und Hilfe	13

WebMail ist ein verschlüsselter E-Mail-Service der Zürcher Kantonalbank. Dieser ermöglicht nach heutigem Stand der Technik eine sichere elektronische Kommunikation zwischen Ihnen (nachfolgend Benutzer genannt) und Ihrer Ansprechperson bei der Zürcher Kantonalbank (nachfolgend Kontaktperson genannt).

WebMail eignet sich nicht für Zahlungs-, Handels-, und andere zeitkritische Aufträge, da eine zeitgerechte Verarbeitung nicht gewährleistet werden kann. Dafür empfehlen wir unser eBanking oder eBanking Mobile.

1 Sicherheit

Die Mitteilung mittels WebMail bietet nach heutigem technischem Sicherheitsstandard einen hohen Schutz vor unbefugtem Zugriff durch Dritte. Einzig die automatische Benachrichtigung an Ihre persönliche E-Mail-Adresse bei Eingang einer neuen Mitteilung in Ihrem WebMail Konto wird unverschlüsselt via Internet übermittelt.

Die Datenübertragung zwischen Ihrem Computer/Browser und dem WebMail wird mit einer SSL-Verschlüsselung geschützt.



Sie erkennen diese sichere Verbindung am Vorhängeschloss-Symbol (Erscheinungsbild kann abweichen – ein Klick auf das Schloss zeigt das Sicherheitszertifikat) sowie am Kürzel https («s» für «secure/sicher») in der Adresszeile.

Zu Ihrer Sicherheit wird für das WebMail zusätzlich das Legitimationsverfahren mTAN eingesetzt. Bei diesem Verfahren erhalten Sie nach Eingabe Ihrer persönlichen E-Mail-Adresse und Passwort einen zusätzlichen Code, den sogenannten mTAN, per SMS an Ihr mobiles Endgerät zugestellt. Verwenden Sie bitte zum Anmelden an das WebMail nicht das gleiche Gerät mit welchem Sie den mTAN empfangen.

Der Einsatz einer Firewall und eines regelmässig aktualisierten Virenschanners auf Ihrem Computer/Browser wird empfohlen.

2 Erste Schritte

2.1 WebMail eröffnen

1. Kontaktieren Sie Ihren Berater und verlangen Sie die Zustellung des WebMail-Vereinbarung
2. Unterschreiben und retournieren Sie uns den WebMail-Vereinbarung
3. Wir richten für Sie einen Account im WebMail ein und stellen Ihnen das Initial-Passwort zu
4. Melden Sie sich innerhalb sieben Tagen seit Ausstellung des Initial-Passwortes am WebMail-Service an
5. Nach erfolgreicher Anmeldung und setzen des persönlichen Passwortes kommunizieren Sie sicher via Internet mittels Webbrowser und dem WebMail-Service mit der Zürcher Kantonalbank

2.2 Erhalt Eröffnungsbestätigung

Nach der Eröffnung Ihres WebMail-Accounts wird Ihnen eine unverschlüsselte E-Mail mit folgendem Inhalt an die E-Mail Adresse, welche Sie in der WebMail-Vereinbarung angegeben haben, zugestellt:

Absender: Administrator (webmail-support@zkb.ch)

Eröffnung Ihres neuen WebMail-Accounts bei der Zürcher Kantonalbank

Sehr geehrte WebMail-Benutzerin

Sehr geehrter WebMail-Benutzer

Für die sichere elektronische Kommunikation mit der Zürcher Kantonalbank haben wir für Sie einen neuen WebMail-Account eröffnet.

Das Passwort wird Ihnen per Post oder Telefon mitgeteilt.

Den Einstieg zu Ihrem WebMail-Account sowie Anleitung finden Sie auf der Homepage der Zürcher Kantonalbank bzw. unter

<https://www.zkb.ch/webmail>

Freundliche Grüsse, Ihr WebMail Support

(Diese Meldung wurde automatisch generiert)

2.3 Erstmalige Anmeldung

Verwenden Sie Ihre Anmeldedaten bestehend aus Benutzername und Passwort nur auf der offiziellen WebMail-Anmeldeseite: Geben Sie die Webadresse <https://webmail.zkb.ch> entweder direkt in das Adresseingabefeld Ihres Browsers ein oder geben Sie in der Webadresse www.zkb.ch ein und navigieren via [Private > eFinance > WebMail](#) zur Login WebMail Schaltfläche .

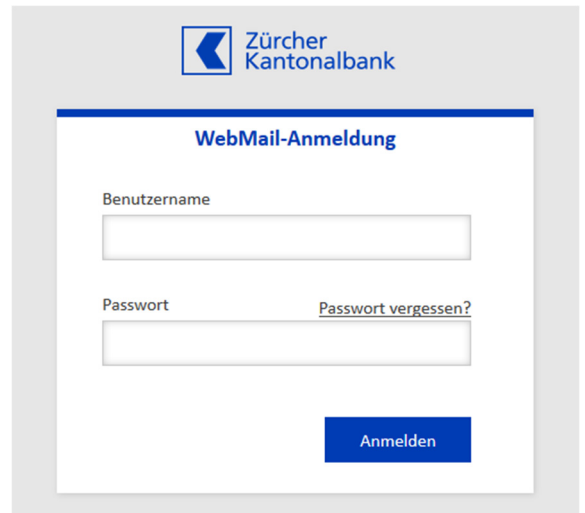
Hinweis: Damit Sie das nächste Mal direkt zur WebMail-Anmeldeseite gelangen, können Sie die Webadresse <https://webmail.zkb.ch> in die Favoriten Liste Ihres Browsers aufnehmen. Bitte konsultieren Sie dazu die entsprechende Benutzeranleitung Ihres Browsers.

Für die Anmeldung füllen Sie die Eingabefelder wie folgt aus:

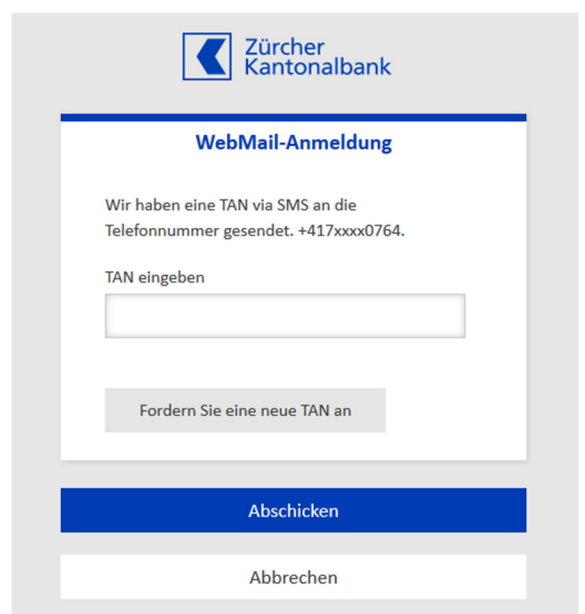
Benutzername Geben Sie die E-Mail Adresse ein welche Sie in der von Ihnen unterschriebenen WebMail-Vereinbarung angegeben haben.

Passwort: Geben Sie das erhaltene Initial-Passwort ein.

Klicken Sie anschliessend auf das Feld „Anmelden“.



Sie erhalten umgehend von der Zürcher Kantonalbank (+41 79 807 01 10) eine SMS mit dem mTAN. Bitte beachten Sie dass der mTAN 2 Minuten lang gültig ist.

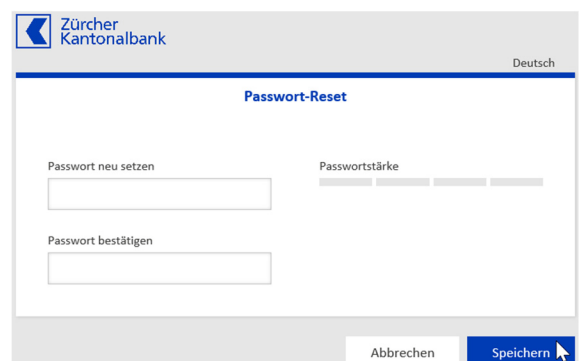


Geben Sie ein persönliches Passwort ein, welches nur Sie kennen und folgende Bedingungen kumulativ erfüllt:

- mindestens acht Zeichen lang
- enthält mindestens einen Grossbuchstaben
- enthält mindestens eine Ziffer
- enthält mindestens eines der folgenden Sonderzeichen:
!"#\$%&'()*+,-./:;<=>?@[^_`{|}~.-_+/=?\$

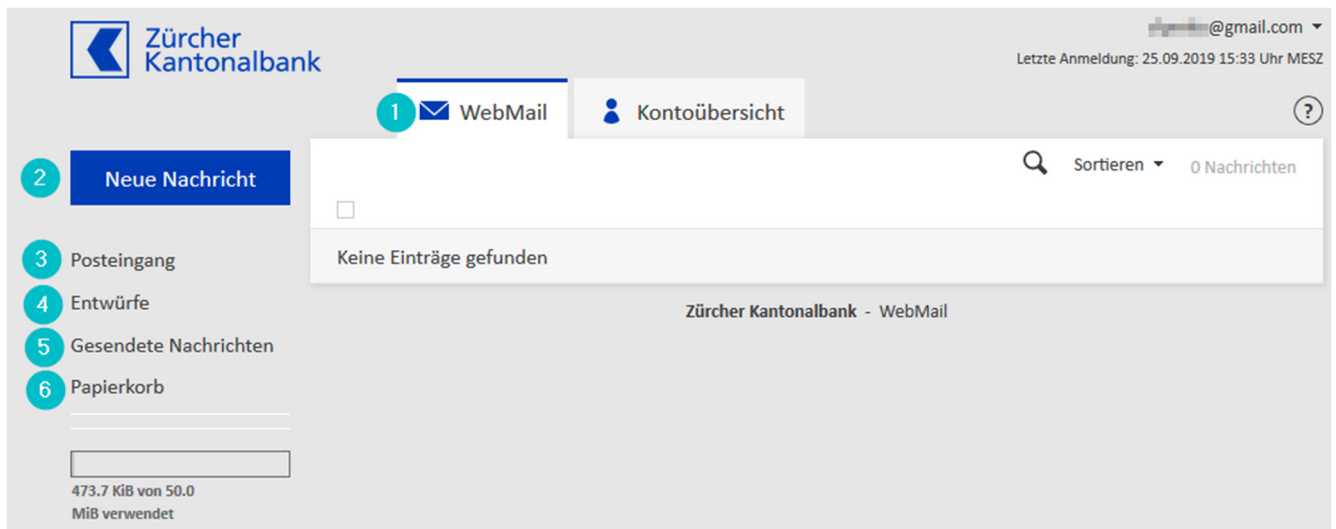
Die Stärke Ihres eingegebenen Passwortes wird in Form von grünen Balken angezeigt, je mehr grüne Balken desto besser.

Geben Sie Ihr neues persönliches Passwort nochmals ein und klicken anschliessend auf das Feld "Speichern".



3 Aufbau und Navigation

Die Übersichtsseite ist in zwei Register "WebMail" und "Kontoübersicht" unterteilt. Auf der linken Seite der Übersichtsseite WebMail werden folgende aufrufbare Funktionen angezeigt:



1. [WebMail](#)

In der Übersichtsseite werden die Anzahl und Grösse aller E-Mails in den entsprechenden Ordnern sowie das Total aller E-Mails und neuer Nachrichten angezeigt. In grauer Farbe wird die aktuelle Grösse bzw. der verwendete Speicherplatz aller in Ihrem WebMail Account gespeicherten E-Mails und die maximal zulässige Grösse Ihres Webmail Accounts angegeben.
2. [Neue Nachricht](#)

Seite zur Erfassung einer Nachricht an eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter der Zürcher Kantonalbank.
3. [Posteingang](#)

Anzeige des Ordners Posteingang, in welchem die empfangenen E-Mails gespeichert sind.
4. [Entwürfe](#)

Anzeige des Ordners Entwürfe, in welchem die von Ihnen verfassten, aber noch nicht abgeschickten E-Mails gespeichert sind sofern Sie die Option "Gesendete Nachrichten speichern" eingeschaltet haben siehe Kontoübersicht.
5. [Gesendete Nachrichten](#)

Anzeige des Ordners Gesendete Nachrichten, in welchem sich alle von Ihnen verschickten E-Mails befinden sofern Sie die Einstellung „Gesendete Nachrichten speichern“ ausgewählt haben, siehe Funktion Einstellungen.
6. [Papierkorb](#)

Anzeige des Ordners Gelöschte Nachrichten, in welchem sich alle aus den Ordnern Posteingang, Gesendete Nachrichten und Entwürfe gelöschten Nachrichten befinden. Die E-Mails in diesem Ordner können Sie definitiv und unwiderruflich löschen, um verwendeten Speicherplatz frei zu machen.

Auf der linken Seite der Übersichtsseite "Kontoübersicht" werden folgende aufrufbare Funktionen angezeigt:

Zürcher Kantonalbank 9 [masked]@gmail.com
Letzte Anmeldung: 30.09.2019 17:38 Uhr MESZ

WebMail | **Kontoübersicht**

7 Einstellungen
8 Passwort ändern

Einstellungen

Benutzername: [masked]@gmail.com

Name: Vorname: Nachname:

Ihre Mobilfunknummer:

Sprache:

E-Mail-Einstellungen

Persönliche E-Mail-Signatur festlegen

Gesendete Nachrichten speichern

7. Einstellungen

Hier können Sie Ihre Benutzerangaben wie Vorname, Name, Ihre Mobilfunknummer und die Sprache der Felder und Beschriftungen auswählen. Zusätzlich können Sie bei den E-Mail-Einstellungen eine automatische E-Mail-Signatur festlegen und entscheiden, ob die gesendeten Nachrichten gespeichert werden sollen.

8. Passwort ändern

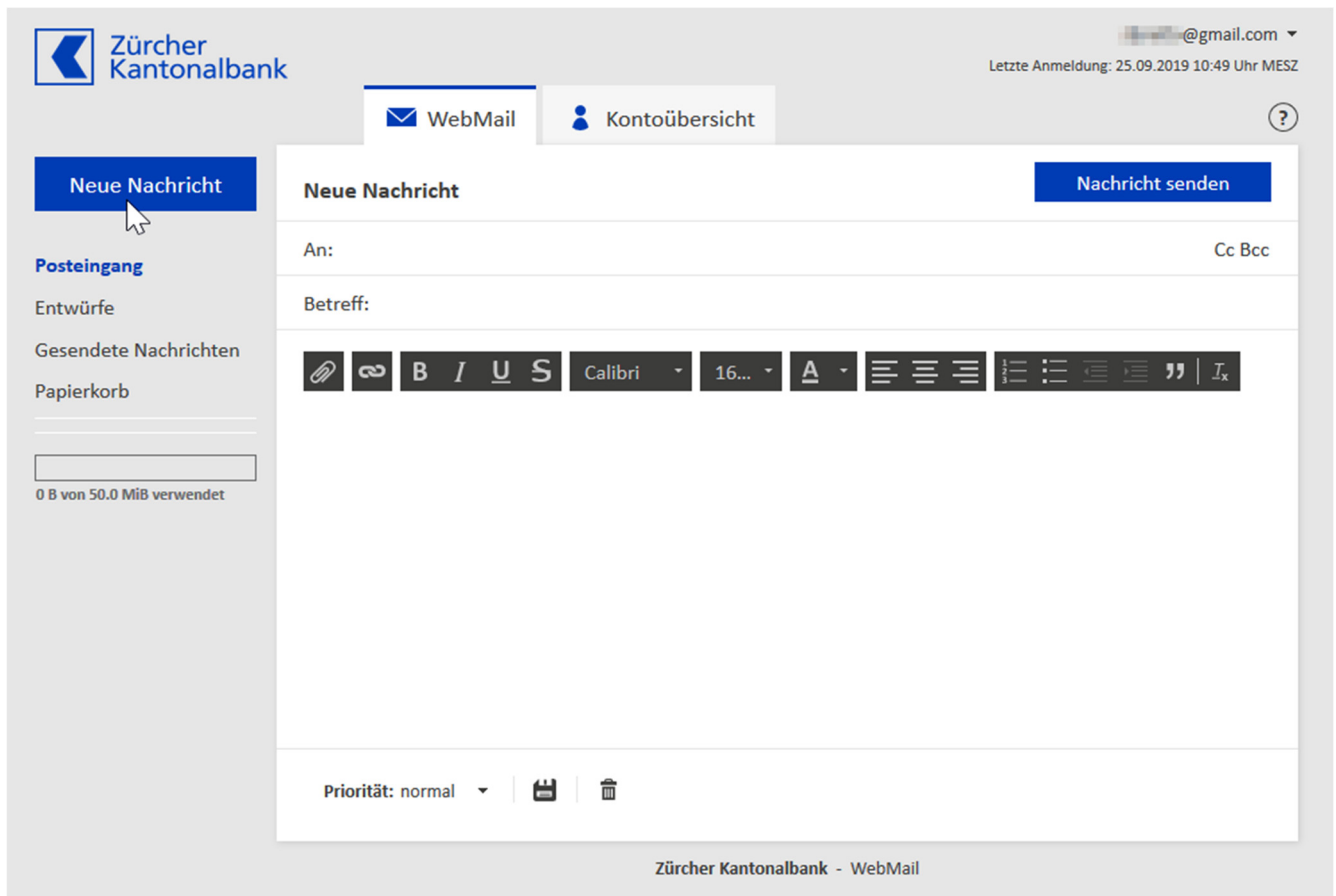
Mit der Funktion Passwort ändern können Sie ein neues Passwort für Ihren WebMail Zugang setzen.

9. Abmelden

Klicken Sie oben rechts auf Ihre E-Mail-Adresse, um sich vom WebMail abzumelden.

3.1 Nachrichten senden

Klicken Sie links auf die Schaltfläche **Neue Nachricht** und rechts wird die Maske zur Erfassung einer neuen Nachricht angezeigt:



An

E-Mail-Adresse z.B. Ihrer Kontaktperson bei der Zürcher Kantonalbank eingeben. Es können nur E-Mails an die Domäne @zkb.ch versendet werden.

Cc und/oder Bcc

Durch klicken auf die Buchstabenfolge Cc Bcc werden die Eingabefelder für die Empfänger der E-Mail Kopie eingeblendet. Den An und den Cc Empfängern werden die Empfängeradressen von allen An und Cc Empfängern angezeigt, den Bcc Empfängern hingegen nur deren eigene E-Mail Adresse.

Betreff

Fügen Sie das Thema bzw. den Betreff Ihrer E-Mail ein.

Priorität

Hier können Sie zwischen hoher, normaler und niedriger Wichtigkeit der Nachricht wählen. Standardmässig ist die Wichtigkeit auf Normal eingestellt.

Nachricht

Geben Sie Ihre Nachricht bzw. Ihren Text ein. Für die Bearbeitung des Textes stehen verschiedene Optionen und Formatierungsmöglichkeiten zur Verfügung. Alle Optionen sind als Symbole in der Menüleiste aufgeführt. Die Erklärungen zu den Symbolen werden angezeigt, wenn Sie mit der Maus über die Symbole fahren.

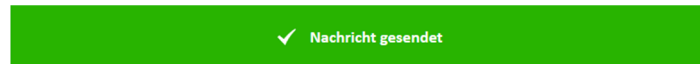
Anlagen

Um eine Datei mit der Nachricht zu schicken, gehen Sie folgt vor:

1. Klicken Sie auf das Büroklammern Symbol und es wird das zusätzliche Fenster „Anlagen hinzufügen“ angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Feld „Durchsuchen“ und wählen Sie die entsprechende Datei aus. Klicken Sie auf das Feld „Anlagen“ und die Datei wird an die Nachricht angehängt.
3. Durch Klicken auf das Feld „Schliessen“ wird der Vorgang abgeschlossen und das zusätzliche Fenster geschlossen.

Nachricht senden

Zum Senden der E-Mail klicken Sie auf die Schaltfläche „Nachricht senden“. Es erscheint im Anschluss eine entsprechende Bestätigung.



Speichern

Wenn Sie die E-Mail nicht sofort versenden, sondern speichern wollen, dann klicken Sie auf das Speichern Symbol (Diskette). Die E-Mail wird im Ordner Entwürfe gespeichert.

Nachricht löschen

Um die Nachricht zu löschen drücken Sie einfach auf das Mülleimer Symbol.

3.2 Nachrichten empfangen

Sobald Sie eine E-Mail in WebMail empfangen haben, wird Ihnen automatisch an Ihre E-Mail-Adresse, welche Sie als Benutzernamen des WebMail Services verwenden, eine Benachrichtigung mit folgendem Inhalt geschickt:

Neue sichere Nachricht der Zürcher Kantonalbank eingetroffen

Sehr geehrte WebMail-Benutzerin
Sehr geehrter WebMail-Benutzer

Die Zürcher Kantonalbank hat in Ihrem WebMail-Account eine neue Nachricht hinterlegt.
Bitte loggen Sie sich dort ein. Verwenden Sie zum Einloggen in Ihr WebMail-Account nicht das gleiche Gerät, auf welchem Sie den mTAN erhalten werden.

Freundliche Grüsse
Ihr WebMail Support

(Diese Meldung wurde automatisch generiert.)

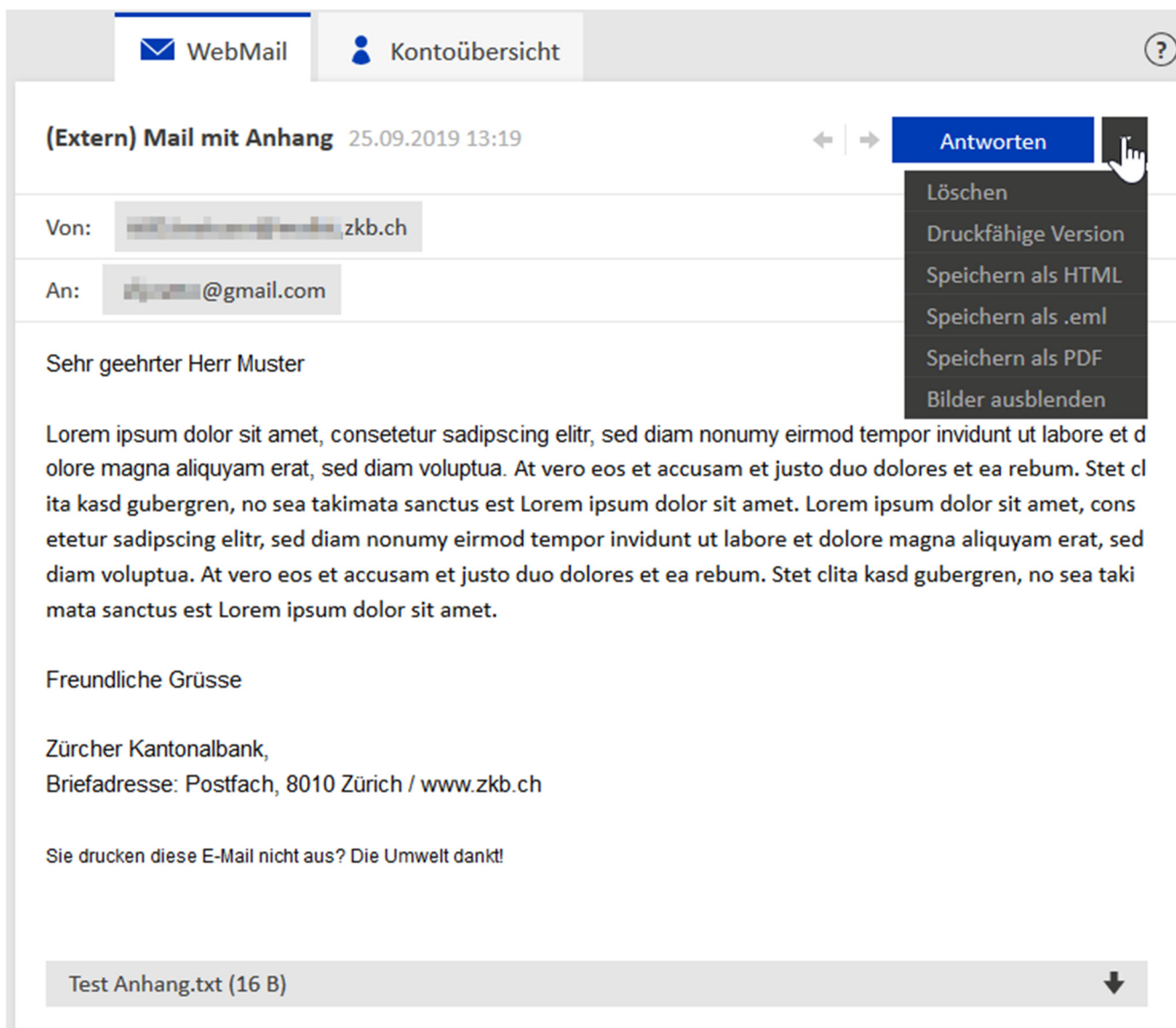
Hinweis: Bitte schauen Sie auch ohne eine solche Nachricht regelmässig in Ihrem WebMail-Account nach, ob darin Nachrichten für Sie vorhanden sind.

Klicken Sie auf **Posteingang** und es werden alle empfangenen, im Ordner Posteingang gespeicherten E-Mails angezeigt:

The screenshot shows the WebMail interface for the Zürcher Kantonalbank. The top navigation bar includes the bank logo, the user's email address, and the last login time. Below the navigation bar, there are tabs for 'WebMail' and 'Kontoübersicht'. The main content area displays a list of three messages in the 'Posteingang (1)' folder. Each message has a checkbox, a sender address, a subject line, and a timestamp. The first message is from 'zkb.ch' with the subject '(Extern) Mail mit Anhang - Sehr geehrter Herr Muster Lorem ip...' and a timestamp of 13.19. The second message is also from 'zkb.ch' with the subject '(Extern) in culpa qui officia deserunt - Sehr geehrter Herr Muste...' and a timestamp of 13.10. The third message is from 'zkb.ch' with the subject '(Extern) test - Freundliche Grüsse' and a timestamp of 11.55. A 'Neue Nachricht' button is visible on the left side of the interface.

Die von Ihnen noch nicht gelesenen E-Mails sind mittels fetter Text erkennbar. Um die E-Mail zu öffnen klicken Sie auf die entsprechende Zeile.

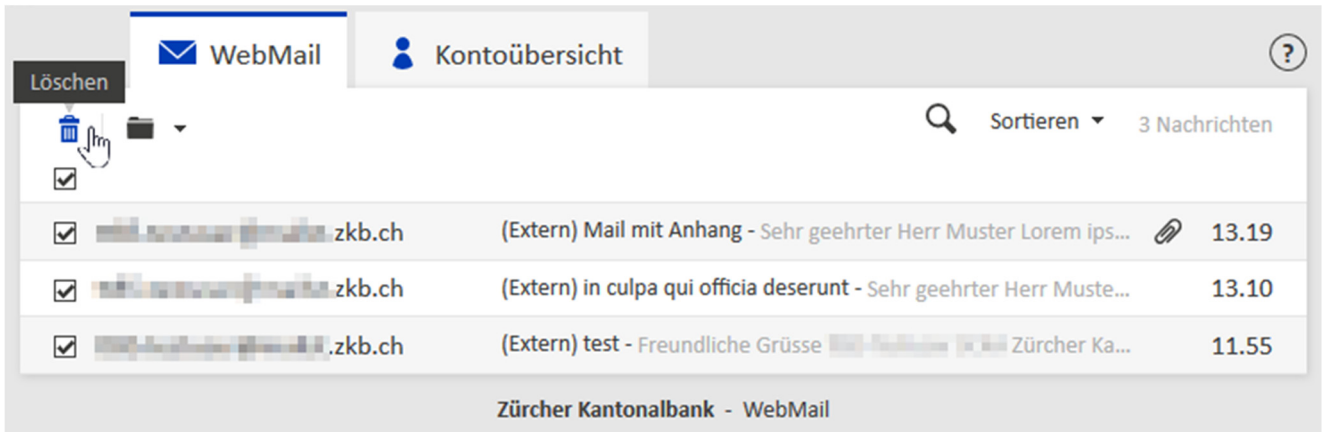
Hinweis: Ein allfälliger Anhang wird am Ende der E-Mail als Link zum Öffnen des Anhangs angezeigt.



- [Antworten](#) Wenn Sie auf die angezeigte E-Mail dem Absender antworten möchten, dann klicken Sie auf das Feld Antworten.
- [Löschen](#) Die E-Mail wird in den Ordner Papierkorb verschoben.
- [Druckfähige Version](#) Ein zusätzliches Fenster mit einer druckfähigen Version erscheint. Um die E-Mail auszudrucken drücken Sie auf die Schaltfläche "Print".
- [Speichern als HTML](#) Die E-Mail wird als eine Datei im HTML Dateiformat abgespeichert.
- [Speichern als .eml](#) Die E-Mail wird als eine Datei im EML Dateiformat abgespeichert und kann mit den gängigen E-Mailprogrammen geöffnet werden.
- [Speichern als PDF](#) Die E-Mail wird als Datei im PDF Dateiformat abgespeichert welches durch einzugebendes Passwort geschützt wird.
- [Bilder ausblenden](#) Mit dieser Funktion können Sie sämtliche Bilder aus der E-Mail ausblenden.

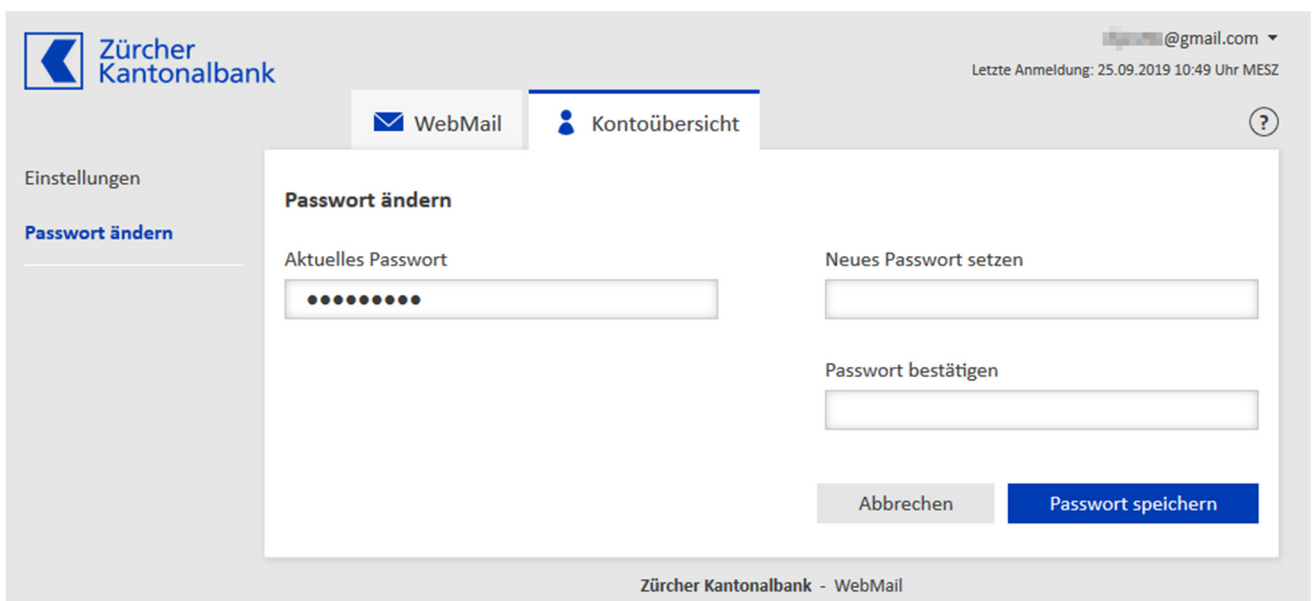
3.3 Nachrichten endgültig löschen

Um die Nachrichten im Ordner Posteingang, Entwürfe oder Gesendete Nachrichten zu bereinigen, markieren Sie das Auswahlkästchen und klicken anschliessend auf das Mülleimer-Symbol. Die Nachrichten werden in den Papierkorb verschoben.



Rufen Sie den Papierkorb auf und wiederholen Sie den Vorgang erneut um die Nachrichten endgültig und unwiderruflich zu löschen.

Hinweis: Wenn der maximal zulässige Speicherplatz des WebMail Accounts (siehe Übersichtsseite) ausgeschöpft ist, dann können keine neuen E-Mails empfangen werden.



3.4 Passwort ändern

Altes Passwort

Altes Passwort eingeben.

Neues Passwort

Neues persönliches Passwort setzen, wobei folgende Vorgaben zu beachten sind:

- mindestens acht Zeichen lang
- enthält mindestens einen Grossbuchstaben
- enthält mindestens eine Ziffer
- enthält mindestens eines der folgenden Sonderzeichen:
!"#\$%&'()*+,-./:;<=>?@[^_`{|}~.-_+/=?\$

Passwort bestätigen

Neues Passwort nochmals eingeben.

3.5 Neues Passwort anfordern


Bei Passwortverlust können Sie entweder ein neues Passwort beim WebMail Support anfordern, welcher Ihnen das Passwort telefonisch oder per Post mitteilen wird. Oder Sie können ein neues Passwort via der Anmelde-Seite WebMail anfordern. Dazu klicken Sie auf den unter „Passwort vergessen?“ hinterlegten Link, und es wird das zusätzliche Fenster „Passwort-Reset“ angezeigt:

Zürcher Kantonalbank

Passwort-Reset

1 Ihre E-Mail-Adresse

Bitte geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein mit welcher Sie sich einloggen.

Ihre E-Mail-Adresse 

max.muster@gmail.com

Abbrechen **Nächster Schritt**

Zürcher Kantonalbank - WebMail

[Ihre E-Mail-Adresse](#)

Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse welches Sie als Benutzernamen des WebMail Services verwenden ein

[Nächste Schritte](#)

Ihr Passwort wird zurückgesetzt und das neue Einmal-Passwort Ihnen per Post zugestellt. Sobald Sie das neue Einmal-Passwort eingegeben haben, gehen Sie bitte in die Einstellungen zu Passwort ändern und setzen Sie ein neues Passwort.

[Abbrechen](#)

Die Passwortanforderung wird abgebrochen und das Zusatzfenster schliesst sich.

3.6 Mobilfunknummer wechseln

Sie haben die Möglichkeit die Mobilfunknummer selbständig in den Einstellungen zu wechseln, wobei die alte und die neue Nummer aktiv sein müssen. Sobald Sie die neue Nummer eingegeben und die Schaltfläche Anwenden geklickt haben, erhalten Sie auf die alte Nummer einen mTAN womit Sie die neue Mobilnummer bestätigen müssen. Sollten Sie die alte Nummer nicht mehr zur Verfügung haben können Sie den Wechsel über den WebMail Support beauftragen.

Bitte verwenden Sie die folgende mTAN um die Nummernänderung auf [+417 888 199 00](#) zu bestätigen: MBGkVJ

The screenshot shows a web form for changing a mobile number. It consists of two main input fields. The first field is labeled 'Ihre Mobilfunknummer:' and contains the number '+417 888 199 00'. To its right is a blue button labeled 'Anwenden'. The second field is labeled 'TAN eingeben:' and contains the text 'gbSoTZ'. To its right is a small 'X' icon. Below these fields are two buttons: a grey button labeled 'Neue TAN anfordern' and a blue button labeled 'Abschicken' with a mouse cursor hovering over it.

4 Administration

4.1 WebMail Zugang kündigen

Falls Sie Ihren WebMail-Zugang kündigen möchten, wenden Sie sich an Ihre Kontaktperson bei der Zürcher Kantonalbank.

4.2 Benutzernamen ändern

Wenden Sie sich an Ihre Kontaktperson bei der Zürcher Kantonalbank, wenn Sie Ihren Benutzernamen ändern wollen.

5 Support und Hilfe

Falls Sie Fragen zum Service oder ein Anliegen haben, wenden Sie sich bitte an Ihre Kontaktperson bei der Zürcher Kantonalbank.

Bei technischen Fragen rufen Sie bitte den **WebMail Support** an unter:

Telefon 0800 800 825
Supportzeiten Montag bis Freitag 08.00-17.30 Uhr