

Fragen und Antworten zu dem Signaturverfahren appTAN

Wir haben die wichtigsten Fragen und Antworten zu dem Signaturverfahren appTAN für Sie zusammengestellt. Gern stehen Ihnen darüber hinaus die Mitarbeiter unserer Electronic Banking Service-Line unter der Rufnummer 0201 8115-105 für Ihre Fragen zur Verfügung.

Welche Endgeräte werden benötigt, um die appTAN nutzen zu können?

Neben einem Computer (z. B. Notebook oder Tablet mit Internetzugang) und einer Electronic-Banking-Vereinbarung mit der NATIONAL-BANK benötigen Sie ein Smartphone mit den Betriebssystemversionen iOS ab Version 11 oder Android ab Version 6. Bitte installieren Sie auf dem Gerät zunächst die NATIONAL-BANK appTAN App, die Ihnen als kostenloser Download im App Store bzw. im Google Play Store zur Verfügung steht.

Wie kann ich das Signaturverfahren appTAN nutzen?

- a) Sie nutzen das Onlinebanking der NATIONAL-BANK bisher nicht:
Mit Ihrem Kundenbetreuer vereinbaren Sie die Teilnahme am Onlinebanking und erhalten anschließend zwei Schreiben: Zum einen ein Schreiben, welches Ihre persönliche Geheimzahl (PIN) für das Onlinebanking und Ihre Zugangsdaten für die erstmalige Anmeldung im Onlinebanking enthält sowie zum anderen einen „Aktivierungsbrief für das Signaturverfahren appTAN“. Auf Ihrem Smartphone installieren Sie bitte die NATIONAL-BANK appTAN App, die Ihnen als kostenloser Download im App Store bzw. im Google Play Store zur Verfügung steht. Bitte folgen Sie für die weiteren Schritte der Anleitung „Aktivieren der Signatur mit appTAN“
- b) Sie nutzen bereits das Onlinebanking der NATIONAL-BANK:
In diesem Fall können Sie die Teilnahme online beantragen. Melden Sie sich hierzu bitte im Onlinebanking an, wählen Sie unter „Verwaltung“ den Punkt „appTAN“ und ergänzen die Dialogfelder. Sie erhalten innerhalb einer Woche postalisch einen „Aktivierungsbrief für das Signaturverfahren appTAN“. Auf Ihrem Smartphone installieren Sie bitte die NATIONAL-BANK appTAN App, die Ihnen als kostenloser Download im App Store bzw. im Google Play Store zur Verfügung steht. Bitte folgen Sie für die weiteren Schritte der Anleitung „Anleitung Signatur von Zahlungsaufträgen mit appTAN“.

Lassen sich für einen Online-Banking-Zugang mehrere mobile Geräte (z. B. verschiedene Smartphones) für das appTAN-Verfahren anmelden und nutzen?

Ja, pro Benutzerkennung können beliebig viele Endgeräte für das appTAN-Verfahren genutzt werden. Bitte beachten Sie, dass Sie für jedes Endgerät einen eigenen Aktivierungsbrief benötigen. Dieser kann über das Onlinebanking unter dem Menüpunkt Postkorb/Serviceaufträge/Neuer Serviceauftrag „Bestellung eines Aktivierungsbriefes appTAN“ angefordert werden. Sobald der Aktivierungsbrief vorliegt, kann die appTAN auf dem neuen Smartphone installiert und eingerichtet werden.

Kann ein Smartphone mit der appTAN App von mehreren Benutzern eingesetzt werden?

Nein, ein Smartphone mit appTAN App kann nur einem Benutzer zugeordnet und von diesem eingesetzt werden. Die Zugangsdaten sind personenindividuell und dürfen nicht weitergegeben werden.

Was ist zu unternehmen, wenn das Smartphone, welches für die appTAN angemeldet ist, durch ein anderes Gerät ersetzt wird?

Es ist ein neuer Aktivierungsbrief zu bestellen. Dieser kann über das Onlinebanking unter dem Menüpunkt Postkorb/Serviceaufträge/Neuer Serviceauftrag „Bestellung eines Aktivierungsbriefes appTAN“ angefordert werden. Sobald der Aktivierungsbrief vorliegt, kann die appTAN auf dem neuen Smartphone installiert und eingerichtet werden. Um einen Missbrauch sicher auszuschließen, empfehlen wir Ihnen auf dem nicht mehr genutzten Gerät, die appTAN zu deinstallieren. Damit werden auch alle Konfigurationsdateien gelöscht.

Aus Sicherheitsgründen ist es nicht möglich, die Anwendung oder deren Einstellungen vom bisherigen auf das neue Smartphone zu übertragen. Auch der Einsatz von Hilfsprogrammen (z.B. „smart switch“) lässt die Übertragung nicht zu.

Was ist nach Erhalt des Aktivierungsbriefes bei erstmaliger Nutzung des Onlinebankings zu unternehmen?

Zusätzlich zum Aktivierungsbrief benötigen Sie das Schreiben, welches Ihre persönliche Geheimzahl (PIN) für das Onlinebanking und die Zugangsdaten für die erstmalige Anmeldung im Onlinebanking enthält. Sobald Ihnen alle Unterlagen vorliegen und die appTAN auf Ihrem Smartphone installiert ist, können Sie die appTAN nutzen.

Ist bei Verwendung eines Smartphones eine Onlineverbindung erforderlich?

Ja, für die Verwendung der appTAN auf dem Smartphone ist eine Internet-Verbindung erforderlich.

Ist bei der Nutzung des Smartphones für die appTAN etwas zu beachten, wenn sich die Mobilrufnummer ändert oder eine neue SIM-Karte verwendet wird?

Die appTAN App ist vollkommen unabhängig von der Telefonfunktion des Smartphones. Insofern ist bei Wechsel der Rufnummer oder SIM-Karte im Zusammenhang mit der appTAN nichts zu beachten.

Setzen Sie jedoch ein anderes Smartphone ein, so ist dieses Gerät zunächst für die appTAN einzurichten. Bitte folgen Sie für die weiteren Schritte der Anleitung „Aktivieren der Signatur mit appTAN“.

Lassen sich appTAN, photoTAN und SecureTAN per SMS parallel nutzen?

Ja, die Signaturverfahren appTAN, photoTAN und die SecureTAN per SMS lassen sich parallel nutzen.

Warum ist es wichtig, die auf dem Smartphone angezeigten Auftragsdaten zu prüfen?

Mit der Freigabe bestätigen Sie die Richtigkeit der relevanten Auftragsbestandteile und der Auftrag wird mit den Daten ausgeführt, die Ihnen auf dem Display von Smartphone angezeigt werden. Sollten wider Erwarten Abweichungen zwischen Ihrer Eingabe und der Anzeige bestehen, geben Sie den Auftrag nicht frei, sondern löschen diesen und informieren die Mitarbeiter unserer Service-Line.

Kann ich die appTAN auch als Signaturverfahren in Offline-Programmen nutzen (z. B. NB PC-Banking)?

Die appTAN ist derzeit allein im Onlinebanking einsetzbar. Die Erweiterung auf softwaregestützte Electronic-Banking-Lösungen (sog. Offline-clients wie NB PC-Banking o.a.) ist in Planung.

Ist die appTAN sicher?

Mit der appTAN nutzen Sie ein Signaturverfahren, welches Ihnen auf dem aktuellen Stand der Technik Komfort und höchste Sicherheit bietet. Bitte beachten Sie, dass auch Sie einen Anteil zur Sicherheit im Electronic-Banking beitragen. Unter nationalbank.de/sicherheit haben wir wichtige Informationen zusammengestellt, wie Sie sich wirksam vor Schäden und Betrug schützen können.

Aus Sicherheitsgründen nehmen Sie bitte grundsätzlich keine Modifikationen am Betriebssystem des Endgerätes vor (z. B. „Jailbreak“, „Rooting“ o.ä.) und schützen Sie beispielsweise Ihr Smartphone zusätzlich mit einer Tastatursperre durch PIN oder Sperrmuster.

Zu Ihrer Sicherheit werden Ihnen die Details der von Ihnen eingegebenen Aufträge auf dem Display des Smartphones angezeigt. Bitte prüfen Sie vor Freigabe die Richtigkeit der relevanten Auftragsbestandteile (u. a. Empfänger und Betrag). Sollten wider Erwarten Abweichungen zwischen Ihrer Eingabe und der Anzeige bestehen, geben Sie den Auftrag nicht frei, sondern löschen diesen und informieren die Mitarbeiter unserer Service-Line.