

FRAGEN UND ANTWORTEN ZUR PHOTOTAN

Wir haben die wichtigsten Fragen und Antworten zur "photoTAN" 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 PHOTOTAN NUTZEN ZU KÖNNEN?

Neben einem Rechner (z. B. Notebook mit Internetzugang) und einem Online-Banking-Vertrag benötigen Sie

- ein Smartphone mit den Betriebssystemversionen iOS ab Version 7 oder Android ab Version 4. Bitte installieren Sie auf dem Gerät zunächst die NATIONAL-BANK photoTAN App, die Ihnen als kostenloser Download im App Store bzw. im Google Play Store zur Verfügung steht. Aus Sicherheitsgründen dürfen keine Modifikationen am Betriebssystem des Endgerätes vorgenommen worden sein (z. B. Jailbreak, Rooting o.ä.)
- falls Sie kein Smartphone verwenden, benötigen Sie einen NATIONAL-BANK photoTAN-Leser. Sie können diesen über unser Online Banking bestellen. Wählen Sie hierzu bitte aus dem Menü "Postkorb" den Punkt "Bestellung photoTAN-Leser". Die Entgelte entnehmen Sie bitte unserem Preis- und Leistungsverzeichnis.

WIE WIRD DIE TEILNAHME AM PHOTOTAN-VERFAHREN BEANTRAGT?

- **Sie nutzen das Online Banking der NATIONAL-BANK bisher nicht:**
Mit Ihrem Kundenbetreuer vereinbaren Sie die Teilnahme am Online Banking und erhalten anschließend zwei Schreiben: Zum einen das Schreiben welches Ihre persönliche Geheimzahl (PIN) für das NB Web-Banking und Ihre Zugangsdaten für die erstmalige Anmeldung im Online Banking enthält sowie zum anderen den „Aktivierungsbrief für das Signaturverfahren „photoTAN“. Nutzen Sie ein Smartphone, so installieren Sie auf dem Gerät zunächst die NATIONAL-BANK photoTAN 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 "Aktivierung Signatur photoTAN bei erstmaliger Nutzung des Online Bankings".
- **Sie nutzen bereits das Online Banking der NATIONAL-BANK:**
In diesem Fall können Sie die Teilnahme online beantragen. Melden Sie sich hierzu bitte im Online Banking an, wählen Sie unter "Verwaltung" den Punkt "photoTAN" und ergänzen die Dialogfelder. Sie erhalten innerhalb einer Woche postalisch den „Aktivierungsbrief für das Signaturverfahren „photoTAN“. Nutzen Sie ein Smartphone, so installieren Sie auf dem Gerät zunächst die NATIONAL-BANK photoTAN 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 "Aktivierung Signatur photoTAN bei erstmaliger Nutzung des Online Bankings".

LASSEN SICH FÜR EINEN ONLINE-BANKING-ZUGANG MEHRERE MOBILE GERÄTE FÜR DAS PHOTO-TAN-VERFAHREN ANMELDEN UND NUTZEN?

Ja, pro Benutzerkennung können bis zu 8 Endgeräte (z. B. verschiedene Smartphones und photoTAN-Leser) für das photoTAN-Verfahren genutzt werden. Hierzu nutzen Sie bitte jeweils denselben Aktivierungsbrief/dieselbe Aktivierungsgrafik. Zur besseren Unterscheidbarkeit vergeben Sie bei der Anmeldung bitte je Gerät eine deutliche/sprechende Bezeichnung.

KANN EIN SMARTPHONE MIT DER PHOTOTAN-APP VON MEHREREN BENUTZERN EINGESETZT WERDEN?

Nein, ein Smartphone mit photoTAN App kann nur einem Benutzer zugeordnet und von diesem eingesetzt werden.

KANN EIN PHOTOTAN-LESER VON MEHREREN BENUTZERN EINGESETZT WERDEN?

Ja, ein photoTAN-Leser kann von bis zu 8 Benutzern verwendet werden. Für jeden Nutzer ist einmalig die Aktivierung des Lesers im Online Banking erforderlich. Bitte folgen Sie für die weiteren Schritte der Anleitung "Bedienung photoTAN Leser".

IST DER PHOTOTAN-LESER DER NATIONAL-BANK AUCH IM ELECTRONIC BANKING ANDERER BANKEN EINSETZBAR?

Nein, der photoTAN-Leser ist ausschließlich im Online Banking der NATIONAL-BANK einsetzbar.

WAS IST ZU UNTERNEHMEN, WENN DAS SMARTPHONE, WELCHES FÜR DIE PHOTOTAN ANGEMELDET IST, DURCH EIN ANDERES GERÄT ERSETZT WIRD?

Auf dem neuen Smartphone ist zunächst die photoTAN App zu installieren und das Gerät ist im Online Banking für das photoTAN-Verfahren anzumelden und zu aktivieren. Es ist aus Sicherheitsgründen nicht möglich, die Anwendung oder deren Einstellungen vom bisherigen auf das neue Smartphone zu übertragen. Das nicht mehr genutzte "alte" Gerät sollte deaktiviert bzw. gesperrt werden.

WAS IST ZU UNTERNEHMEN, WENN DER AKTIVIERUNGSBRIEF NICHT MEHR VORLIEGT?

Bestellen Sie bitte einen neuen Aktivierungsbrief über Ihr Online Banking. Wählen Sie hierzu bitte aus dem Menü "Postkorb" den Punkt "Bestellung Aktivierungsbrief". Das Schreiben geht Ihnen dann innerhalb weniger Tage per Post zu.

WAS IST NACH ERHALT DES AKTIVIERUNGSBRIEFES ZU UNTERNEHMEN?

Neben dem Aktivierungsbrief benötigen Sie das Schreiben, welches die persönliche Geheimzahl (PIN) für das NB Web-Banking und die Zugangsdaten für die erstmalige Anmeldung im Online Banking enthält. Aus Sicherheitsgründen erfolgt der Versand dieser Schreiben zeitversetzt. Bitte folgen Sie für die weiteren Schritte der Anleitung "Aktivierung Signatur photoTAN bei erstmaliger Nutzung des Online Bankings".

WAS IST ZU UNTERNEHMEN, WENN DIE AKTIVIERUNGSGRAFIK VOM LESEGERÄT NICHT ERKANNT WIRD?

Bitte sorgen Sie für eine ausreichende Bildschirmhelligkeit des Monitors, auf dem die Aktivierungsgrafik angezeigt wird und halten Sie das Lesegerät ruhig.

Bei einem Smartphone muss die Aktivierungsgrafik innerhalb des Rahmens auf dem Smartphone-Display angezeigt werden. Verändern Sie hierzu ggf. den Abstand zwischen Monitor und Smartphone.

Einen photoTAN-Leser halten Sie bitte ca. 10 cm vom Monitor entfernt.

WAS IST IM FALLE EINES VERLUSTES DES LESEGERÄTES ZU UNTERNEHMEN?

Das Lesegerät ist aus Sicherheitsgründen für das Online Banking zu sperren. Bitte nehmen Sie hierzu Kontakt zu den Mitarbeitern unserer Electronic Banking Service-Line auf (Rufnummer 0201 8115-105).

Nutzen Sie neben der photoTAN für Ihr Online Banking noch ein weiteres Signaturverfahren, z. B. SecureTAN oder SecureTAN per SMS, so können Sie nach Login im Online Banking über das Menü "Verwaltung" über den Punkt "photoTAN" die Sperre selbst vornehmen.

IST BEI VERWENDUNG EINES SMARTPHONES EINE ONLINEVERBINDUNG ERFORDERLICH?

Eine Onlineverbindung ist lediglich für den Download der photoTAN App erforderlich. Nach Installation können Sie die App auf Ihrem Smartphone auch "offline" nutzen.

IST BEI DER NUTZUNG DES SMARTPHONES FÜR DIE PHOTOTAN ETWAS ZU BEACHTEN, WENN SICH DIE MOBILFUNKNUMMER ÄNDERT ODER EINE NEUE SIM-KARTE VERWENDET WIRD?

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

Setzen Sie jedoch ein anderes Smartphone ein, so ist dieses Gerät zunächst für die photoTAN zu aktivieren. Bitte folgen Sie für die weiteren Schritte der Anleitung "Aktivierung Signatur photoTAN bei erstmaliger Nutzung des Online Bankings".

LASSEN SICH PHOTOTAN UND DIE SIGNATURVERFAHREN "SECURETAN PER SMS" ODER "SECURETAN OPTISCH" PARALLEL NUTZEN?

Haben Sie bereits die Signaturverfahren "SecureTAN per SMS" oder "SecureTAN optisch" genutzt, so können Sie diese Signaturverfahren auch nach Anmeldung zur photoTAN weiterhin verwenden.

WARUM IST ES WICHTIG, AUFTRAGSDATEN AM DISPLAY DES SMARTPHONES ODER PHOTOTAN-LESERS ZU PRÜFEN?

Mit der photoTAN nutzen Sie ein Signaturverfahren, welches Ihnen auf dem aktuellen Stand der Technik Komfort und höchste Sicherheit bietet. Durch Freigabe bestätigen Sie die Richtigkeit der relevanten Auftragsbestandteile und der Auftrag wird mit den Daten ausgeführt, die Ihnen auf dem Display von Smartphone oder photoTAN-Leser 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 PHOTOTAN AUCH ALS SIGNATURVERFAHREN BEI SOFTWAREGESTÜTZTEN ELECTRONIC-BANKING-LÖSUNGEN NUTZEN?

Die photoTAN ist derzeit allein im Online Banking (NB Web-Banking) einsetzbar. Die Erweiterung auf softwaregestützte Electronic-Banking-Lösungen (z. B. NB PC-Banking) ist in Planung.

IST DIE PHOTOTAN SICHER?

Mit der photoTAN nutzen Sie ein Signaturverfahren für Ihr Online Banking, 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 "national-bank.de/sicherheit" haben wir wichtige Informationen zusammengestellt, wie Sie sich wirksam vor Schäden und Betrug schützen können.

Aus Sicherheitsgründen nehmen Sie darüber hinaus 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 oder photoTAN-Lesers 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.