FAQ PhotoTAN-App

Kann ich meinen geschäftlichen Zugang für das Vermögensverwalter-Frontend und meine privaten Konten in einer PhotoTAN-App nutzen?

Leider nein. Bitte entscheiden Sie sich entweder für eine Privatnutzung oder für eine geschäftliche Nutzung der PhotoTAN-App. Sollten Sie mehrere geschäftliche Zugänge zum Vermögensverwalter-Frontend verwenden, können diese in einer PhotoTAN-App verwaltet werden. Es ist kein zweites Gerät mehr zur TAN-Freigabe notwendig.

Wiederherstellungsbrief: Benötige ich nur einen Brief, wenn ich mehrere Zugänge habe?

Ja, es wird nur ein Brief für alle geschäftlichen Zugänge notwendig. WICHTIG: Fordere ich aus einem Zugang einen Wiederherstellungsbrief an, wird der bisher verwendete in einem anderen Zugang ebenfalls ungültig. Hinweis: Verwaltung von Privatkonten und geschäftlichem Zugang zum Vermögensverwalter-Frontend in einer PhotoTAN-App ist leider nicht möglich.

Sie nutzen die PhotoTAN App auf mehreren Geräten?

Die Aktivierung des Updates erfolgt nicht automatisch – es ist notwendig, dass Sie das Update direkt in der PhotoTAN App selbst aktivieren, es dauert nur wenige Sekunden. Dabei entscheiden Sie, ob Sie das Update gleich oder zu einem späteren Zeitpunkt aktivieren. Hinweis: Aktivieren Sie das Update auf dem Gerät, mit dem Sie hauptsächlich Ihre TAN-Freigaben tätigen. Denn alle weiteren TAN-Geräte werden mit dem ersten Update deaktiviert. In der aktualisierten PhotoTAN App finden Sie unter Einstellungen > TAN-Geräte aktivieren die neue Aktivierungsgrafik, mit welcher Sie zusätzliche TAN-Geräte aktivieren können.

Muss ich eine Neuaktivierung meiner Zugänge vornehmen?

Nein, Sie können nach dem Update mit ihrem aktiven PhotoTAN -Gerät alle Zugänge verwalten. Wenn die App gelöscht und dann neu installiert wird, muss auch die Aktivierung erneuert werden. Sollten Sie mehrere geschäftliche Zugänge zum Vermögensverwalter-Frontend verwenden, können diese in einer PhotoTAN-App aktiviert und verwaltet werden.

Kann ich meinen bisherigen PhotoTAN -Aktivierungsbrief weiterhin nutzen?

Nein. Ihr alter Aktivierungsbrief ist nach Durchführung des Updates nicht mehr gültig. Aktivierungsbriefe, die nach dem 18.07. versendet wurden, beinhalten neue Grafiken und sie behalten ihre Gültigkeit solange, bis der Kunde wieder einen neuen Aktivierungsbrief bestellen sollte. Der Brief wird also nach einer Aktivierung nicht ungültig. Aktvierungsgrafiken, die in der App erzeugt werden, haben dagegen nur eine kurze Gültigkeit weniger Minuten.

Ich möchte das Update aktivieren (weil ich viele Konten betreue), bin aber noch nicht dazu aufgefordert worden. Wie kann ich das beschleunigen?

Wenn Sie einen neuen Aktivierungsbrief anfordern und die PhotoTAN App neu aktivieren, ist diese gleich auf dem neusten Stand und das Update in der PhotoTAN App ist bereits erfolgt. Bitte beachten Sie dabei: Sobald Sie einen neuen Aktivierungsbrief anfordern, können Sie bis zur Neuaktivierung der PhotoTAN App auf Ihren Geräten keine Transaktionen vornehmen. Sie erhalten den Aktivierungsbrief innerhalb von 2 bis 3 Werktagen an die bei uns hinterlegte Adresse. Die PhotoTAN App muss auf die neueste Version aktualisiert sein (siehe App Store).

Warum kann ich die PhotoTAN App nach Aktivierung nicht sofort für den Zahlungsverkehr nutzen?

Aus Sicherheitsgründen können einige Use-Cases nicht direkt nach einer Aktivierung genutzt werden. Eine Vollständige Nutzung der PhotoTAN ist nach 2 Bankarbeitstagen möglich.

Sie nutzen PhotoTAN ausschließlich mit einem Lesegerät?

- Es ist erforderlich, dass Sie Ihr Lesegerät erneut aktivieren
- Hierfür erhalten Sie von uns eine Schritt-für-Schritt-Anleitung per Post
- Klicken Sie am Ende der Aktivierung auf Ihrem Lesegerät auf „Weiter“
- Bis dahin müssen Sie erst einmal nichts tun – Ihr Lesegerät ist weiterhin voll funktionsfähig

Wie erfolgt die Aktivierung von Lesegeräten nach Umstellung auf OneSpan (Aufforderung zur Geräte ID-Eingabe)?

Für die Neuaktivierung Ihres Lesegerätes erhalten Sie einen Aktivierungsbrief. Gehen Sie dann so vor:

1. Loggen Sie sich in Ihrem Vermögensverwalter-Frontend ein und gehen Sie auf **Verwaltung > PIN/TAN-Verwaltung > PhotoTAN.** Wählen Sie hier **Weiteres Gerät aktivieren > Aktivierung Lesegerät.**
2. Starten Sie das Lesegerät und scannen Sie die Aktivierungsgrafik aus dem Aktivierungsberief.
3. Geben Sie den im Lesegerät angezeigten Bestätigungscode in Ihrem Vermögensverwalter-Frontend ein und wählen Sie **Weiter.**
4. Scannen Sie mit dem Lesegerät die Aktivierungsgrafik, die Ihnen in Ihrem Vermögensverwalter-Frontend angezeigt wird.
5. Geben Sie den im Lesegerät angezeigten Bestätigungscode in Ihrem Vermögensverwalter-Frontend ein.
6. Bestätigen Sie die Aktivierung im Lesegerät per Klick auf „Weiter“ und wählen Sie in Ihrem Vermögensverwalter-Frontend **Weiter.** Fertig!

Wie kann ich ohne Aktivierungsbrief weitere Geräte aktivieren?

Eine Aktivierung ohne Aktivierungsbrief ist schnell und einfach mit Ihrer PhotoTAN -App möglich. Gehen Sie hierfür in Ihrer PhotoTAN -App auf Einstellungen > TAN-Gerät aktivieren.

Was genau ist der Grund für die umfangreiche Umstellung?

Wir entwickeln die Funktionen und die Sicherheitsstandards der PhotoTAN App ständig weiter. Auch die Betriebssysteme auf den Geräten, mit denen Sie die PhotoTAN App nutzen, entwickeln sich laufend weiter. Entsprechend müssen wir als Bank auch die Technologie unserer App immer auf den neuesten Stand bringen.

Nur mit der Aktivierung des Updates in der PhotoTAN App erledigen Sie Ihre Bankgeschäfte auch künftig wie gewohnt. Zusätzlich können Sie nach dem Update von praktischen Neuerungen profitieren.

Ich habe mehrere neue Aktivierungsbriefe erhalten, da ich Lesegeräte nutze. Mit dem Einscannen einer Aktivierungsgrafik wurde das Lesegerät freigeschaltet. Sind beide Aktivierungsbriefe jetzt „gleichberechtigt“ und kann ich künftig den einen oder andern nutzen oder muss ich mir merken, welchen ich genommen haben und der 2. Aktivierungsbrief ist dann hinfällig?

Nur der genutzte Brief ist gültig, der andere kann vernichtet werden. Zusätzlich steht die digitale Zweitgeräte-Aktivierung in der App zur Verfügung.