

Häufig gestellte Fragen

Mit welchen Daten muss ich mich im Online-Banking anmelden, um das pushTAN-Verfahren zu nutzen?

Sie erhalten für pushTAN einen neuen Anmeldenamen bzw. eine neue Legitimations-ID und eine neue Online-Banking-PIN. Den Anmeldenamen bzw. die Legitimations-ID finden Sie auf dem Registrierungsbrief. Die neue PIN wird Ihnen mit separater Post zugeschickt. Erst wenn Ihnen beide Informationen vorliegen, können Sie den Registrierungsprozess starten. Wenn Sie bereits das chipTAN-Verfahren nutzen, denken Sie bitte daran, dass Sie zur Nutzung des pushTAN-Verfahrens immer den richtigen Anmeldenamen und die richtige PIN verwenden.

Was muss ich tun, wenn ich ein neues Smartphone oder Tablet kaufe und dieses für pushTAN nutzen möchte?

Da pushTAN aus Sicherheitsgründen an die Hardware des Smartphones bzw. Tablets gekoppelt ist, müssen Sie bei einem neuen Gerät den Registrierungsprozess erneut durchlaufen.

Kann ich auch mehrere Geräte (z. B. ein iPhone und ein iPad) gleichzeitig für pushTAN anmelden?

Im Online-Banking können Sie bei Bedarf unter Service -> PIN/TAN-Verwaltung -> pushTAN verwalten, ein zusätzliches Endgerät („TAN Medium“) definieren, auf dem Sie die pushTAN empfangen wollen. Sie erhalten dann auch für dieses Gerät einen neuen Registrierungsbrief per Post. Auf dem neuen Gerät muss dann ebenfalls die S-pushTAN-App installiert und der Registrierungsprozess erneut durchlaufen werden.

Der bestehende Anmeldeame oder Ihre Legitimations-ID und die zugehörige Online-Banking-PIN können in diesem Fall weiter genutzt werden.

Was muss ich tun, wenn mein Smartphone oder Tablet nicht mehr verwendet werden kann (defekt, gestohlen oder verloren)?

In diesem Fall muss ein neuer Registrierungsbrief erstellt werden, den einfach online anfordern können. Sie erhalten dann einen neuen Registrierungsbrief zugeschickt und müssen den Freischaltungsprozess auf dem Ersatzgerät erneut durchlaufen.

Warum wird der Empfang einer pushTAN nicht auf meinem Smartphone oder Tablet angezeigt?

Wenn Sie für die S-pushTAN-App den Empfang von Push-Mitteilungen deaktiviert haben, erhalten Sie keine Benachrichtigung, dass eine neue pushTAN übermittelt wurde. Rufen Sie in diesem Fall die S-pushTAN-App von Hand auf.

Sie können den Erhalt von Push-Mitteilungen auch nachträglich zulassen. Rufen Sie dazu auf Ihrem Apple-Endgerät die Einstellungen auf und wählen Sie unter „Mitteilungen“ den Punkt „pushTAN“. Dort setzen Sie den Hinweisstil auf „Hinweise“. Für die Aktivierung der Push-Mitteilungen auf Ihrem Android-Gerät konsultieren Sie bitte die Hilfe Ihres Geräteherstellers.

Warum kann ich manchmal keine pushTAN abrufen?

Manchmal kann es vorkommen, dass das Mobilfunksignal zu schwach ist, um eine Verbindung zum Internet aufzubauen. Versuchen Sie, durch einen Ortswechsel ein stärkeres Funksignal zu erhalten und probieren Sie den TAN-Abruf erneut (drücken Sie hierfür auf das Aktualisieren-Symbol in der S-pushTAN-App).

Was kann ich tun, wenn ich das Passwort der S-pushTAN-App vergessen habe?

Es muss ein neuer Registrierungsbrief erstellt werden, den Sie einfach online anfordern können. Bevor Sie den Registrierungsprozess neu starten, müssen Sie zuerst die S-pushTAN-App zurücksetzen. Bei iOS-Geräten beenden Sie bitte die S-pushTAN-App (doppelt auf den Home-Button klicken und App aus dem Bildschirm wischen). Danach öffnen Sie die Einstellungen des Smartphones und wählen hier „pushTAN“ aus. Stellen Sie in den Einstellungen den Schiebeschalter „App zurücksetzen“ auf grün. Nachdem Sie einen Neustart des Smartphones durchgeführt haben, können Sie den Registrierungsprozess beim Start der S-pushTAN-App erneut durchlaufen.

Bei Android-Geräten wird die S-pushTAN-App durch Deinstallation zurückgesetzt. Wenn die Deinstallation erfolgreich beendet wurde, können Sie die S-pushTAN-App aus dem Google Play Store neu installieren und einrichten.

Registrierung

Was benötige ich, um pushTAN nutzen zu können?

Sie benötigen ein mobiles Endgerät mit Internetverbindung, zum Beispiel ein Smartphone oder ein Tablet. Bitte beachten Sie die jeweiligen Voraussetzungen für Ihr Betriebssystem, die im Google Play Store bzw. App Store zu finden sind.

Beachten Sie bitte, dass Sie die S-pushTAN-App aus Sicherheitsgründen nicht nutzen können, wenn das Betriebssystem Ihres mobilen Gerätes modifiziert (zum Beispiel „gejailbreakt“ bzw. „gerootet“) ist. Zudem führen installierte Screenreader, Debugger oder Emulatoren evtl. dazu, dass Sie die App auf Ihrem Gerät nicht starten können.

Was muss ich tun, um pushTAN nutzen zu können?

Zunächst müssen Sie sich bei Ihrer Sparkasse für das pushTAN-Verfahren anmelden. Wenn Sie noch kein Online-Banking-Kunde sind, muss ein Online-Banking-Vertrag erstellt und von Ihnen unterschrieben werden. Wenn Sie bereits Online-Banking-Kunde sind, können Sie sich auch im Internet-Angebot Ihrer Sparkasse online anmelden.

Nun können Sie die S-pushTAN-App aus dem App Store bzw. Google Play Store laden. Die App ist kostenfrei. Sie können die App allerdings erst dann nutzen, wenn Sie die Zugangsdaten erhalten haben. Hierzu wird Ihnen per Post ein Registrierungsbrief sowie aus Sicherheitsgründen mit separater Post ein PIN-Brief zugeschickt. Sobald Ihnen diese Daten vorliegen, können Sie die S-pushTAN-App starten und mit der Registrierung beginnen.

Ich habe einen Registrierungsbrief erhalten, was muss ich tun?

Wenn Sie den Registrierungsbrief erhalten haben, müssen Sie im Fall, dass Sie das pushTAN-Verfahren mit einem neuen Online-Banking-Zugang nutzen, noch auf den PIN-Brief warten, der Ihnen ebenfalls per Post zugeschickt wird. Wenn Ihnen beide Informationen vorliegen, können Sie die S-pushTAN-App aus dem App Store bzw. Google Play Store laden und starten. Die App führt Sie dann durch den Registrierungsprozess.

Mit welchen Daten muss ich mich für das pushTAN-Verfahren anmelden?

Sie erhalten mit dem Registrierungsbrief für das pushTAN-Verfahren einen Anmeldenamen bzw. eine Legitimations-ID. Nutzen Sie nicht Ihren bestehenden Online-Banking-Zugang, wird Ihnen eine neue PIN für Ihren Online-Banking-Zugang mit separater Post zugeschickt. Erst wenn Ihnen beide Informationen vorliegen, können Sie den Registrierungsprozess starten.

Wenn Sie das pushTAN-Verfahren mit einem neuen Online-Banking-Zugang nutzen und mit Ihrem bestehenden Online-Banking-Zugang bereits das chipTAN Verfahren nutzen, denken Sie bitte daran, dass Sie zur Nutzung des pushTAN-Verfahrens immer den richtigen Anmeldenamen und die richtige PIN verwenden.

Warum werde ich beim ersten Start der S-pushTAN-App gefragt, ob mir diese Push-Mitteilungen senden darf?

Diese Anfrage sollten Sie erlauben, da sonst erheblicher Nutzungskomfort der S-pushTAN-App verloren geht. Wenn Sie den Erhalt von Push-Mitteilungen verbieten, werden Sie nicht über die Verfügbarkeit neuer pushTANs informiert, sondern müssen diese Abfrage in der S-pushTAN-App manuell starten.

Sie können den Erhalt von Push-Mitteilungen auch nachträglich zulassen. Rufen Sie dazu auf Ihrem IOS-Gerät die Einstellungen auf und wählen Sie unter „Mitteilungen“ den Punkt „pushTAN“. Dort setzen Sie den Hinweisstil auf „Hinweise“. Für die Aktivierung der Push-Mitteilungen auf Ihrem Android-Gerät konsultieren Sie bitte die Hilfe Ihres Geräteherstellers.

Ich kann den QR-Code nicht einlesen. Was kann ich tun?

Verändern Sie den Abstand des Smartphone zum QR-Code und sorgen Sie für eine ausreichende Beleuchtung des QR-Codes. Alternativ wird auch die manuelle Eingabe der zur Registrierung notwendigen Daten unterstützt. Diese erreichen Sie über das Bearbeiten-Symbol bzw. „Manuelle Eingabe“ auf der Maske zum Scannen des QR-Codes.

Wo muss ich den Freischaltcode eingeben, den die S-pushTAN-App erzeugt hat?

Geben Sie den Freischaltcode im Online-Banking Ihrer Sparkasse auf einem PC, Smartphone oder Tablet ein. Verwenden Sie zur Anmeldung im Online-Banking den neuen Anmeldenamen bzw. die Legitimations-ID und die neue Online-Banking-PIN, die Sie für die Nutzung der pushTAN bei Beantragung eines neuen Online-Banking-Zugangs erhalten haben.

Was muss ich tun, wenn ich ein neues Smartphone oder Tablet kaufe und dieses für pushTAN nutzen möchte?

Da das pushTAN-Verfahren aus Sicherheitsgründen an die Hardware des Smartphones bzw. Tablets gekoppelt ist, müssen Sie bei einem neuen Gerät den Registrierungsprozess erneut durchlaufen. Dazu muss ein neuer Registrierungsbrief erstellt werden, den Sie einfach online anfordern können.

Ich nutze ein Privat- und ein Firmenkonto. Kann ich beide mit einem Smartphone oder Tablet verwalten?

Ja, in einer S-pushTAN-App können Sie mehrere pushTAN-Verbindungen für unterschiedliche Online-Banking-Zugänge und Konten auf einem Smartphone oder Tablet einrichten.

Kann ich auch mehrere Geräte (z. B. ein iPhone und ein iPad) gleichzeitig für pushTAN anmelden?

Im Online-Banking können Sie bei Bedarf unter Service -> PIN/TAN-Verwaltung -> pushTAN verwalten, ein zusätzliches Gerät („TAN Medium“) definieren, auf dem Sie die pushTAN empfangen wollen. Sie erhalten dann auch für dieses Gerät einen neuen Registrierungsbrief per Post. Auf dem zweiten Gerät muss dann ebenfalls die S-pushTAN-App installiert und der Registrierungsprozess erneut durchlaufen werden.

Bei der Freischaltung verwenden Sie den bestehenden Anmeldenamen bzw. die Legitimations-ID und die zugehörige Online-Banking-PIN für Ihren auf das pushTAN-Verfahren umgestellten Online-Banking-Zugang. Das Gerät auf das die TAN übertragen werden soll ist dann in Ihrer Mobile-Banking-App in den Einstellungen am Konto zu hinterlegen bzw. wird Ihnen im Online-Banking zur Auswahl gestellt.

Was muss ich tun, wenn mein Smartphone oder Tablet nicht mehr verwendet werden kann (defekt, gestohlen oder verloren)?

In diesem Fall muss ein neuer Registrierungsbrief erstellt werden, den Sie einfach online anfordern können. Sie erhalten dann einen neuen Registrierungsbrief zugeschickt und müssen den Freischaltungsprozess erneut durchlaufen.

Verwendet das pushTAN-Verfahren meine Handynummer?

Nein, das pushTAN-Verfahren arbeitet mit eigenen Kennungen und kryptografischen Schlüsseln. Die Handynummer wird nicht verwendet. Deshalb können Sie das pushTAN-Verfahren auch nutzen, wenn Sie ein Gerät ohne Mobilfunkvertrag nutzen, zum Beispiel ein iPad, einen iPod touch oder ein Smartphone ohne SIM-Karte, das per WLAN mit dem Internet verbunden ist.

Was muss ich tun, wenn ich einen neuen Mobilfunkvertrag mit neuer Handynummer habe?

Da pushTAN unabhängig von der Handynummer arbeitet, gibt es auch keine Abhängigkeit zu einem bestimmten Mobilfunkbetreiber, sofern Sie Ihr bisheriges Smartphone weiterverwenden. Sollten Sie auch Ihr Smartphone gewechselt haben, muss ein neuer Registrierungsbrief erstellt werden, den Sie einfach online anfordern können. Sie bekommen dann einen neuen Registrierungsbrief zugeschickt und müssen den Freischaltungsprozess erneut durchlaufen.

Kann ich das chipTAN-Verfahren weiterhin nutzen?

Wenn Sie bereits vorher das chipTAN-Verfahren genutzt haben, können Sie dieses Verfahren in der Regel weiternutzen. Da Sie für die jeweiligen Verfahren einen eigenen Anmeldenamen und eine eigene PIN erhalten haben, entscheiden Sie durch Eingabe dieser Daten bei der Anmeldung zum Banking, welches Verfahren Sie nutzen möchten. Wenn Sie eine Banking-Software nutzen, müssen Sie ggf. das Verfahren auch in der Software umstellen.

Warum muss ich die Online-Banking-PIN direkt nach der Registrierung ändern?

Bei der Ihnen per Post zugesandten PIN handelt es sich um eine Start-PIN. Wie bei den anderen Sicherheitsverfahren auch muss diese vor der Nutzung geändert werden. Die für die Änderung erforderliche TAN wird dazu an die S-pushTAN-App verschickt.

Anwendung

Wie verwende ich die pushTAN in meiner App "Sparkasse" oder "Sparkasse+"?

Wenn Sie Ihre App "Sparkasse" oder "Sparkasse+" aufrufen, gelangen Sie in die Kontenübersicht. Von dort wechseln Sie in das gewünschte Auftraggeberkonto. Nach Auswahl der Funktion „Überweisung“ können Sie einen Zahlungsauftrag erfassen. Haben Sie die S-pushTAN-App auf dem selben Gerät wie die App „Sparkasse“ oder „Sparkasse+“ installiert, öffnet sich nach Bestätigung Ihrer Eingabe automatisch die S-pushTAN-App mit der Zusammenfassung Ihrer Auftragsdaten.

Sobald Sie die Auftragsdaten kontrolliert haben, klicken Sie auf „AUFTRAG FREIGEBEN“. Der Wechsel in die Banking-App erfolgt dann wieder automatisch. Dort ist die TAN bereits in das Eingabefeld übernommen worden und der Auftrag freigegeben. Nutzen Sie das Online-Banking Ihrer Sparkasse oder einer Finanz-Software wie zum Beispiel StarMoney, dann geben Sie dort die TAN von Hand ein.

Warum wird der Empfang einer pushTAN nicht auf meinem Smartphone oder Tablet angezeigt?

Wenn Sie für die S-pushTAN-App den Empfang von Push-Mitteilungen deaktiviert haben, erhalten Sie keine Benachrichtigung, dass eine neue pushTAN übermittelt wurde. Rufen Sie in diesem Fall die S-pushTAN-App von Hand auf.

Sie können den Erhalt von Push-Mitteilungen auch nachträglich zulassen. Rufen Sie dazu auf Ihrem Apple-Endgerät die Einstellungen auf und wählen Sie unter „Mitteilungen“ den Punkt „pushTAN“. Dort setzen Sie den Hinweisstil auf „Hinweise“. Für die Aktivierung der Push-Mitteilungen auf Ihrem Android-Gerät konsultieren Sie bitte die Hilfe Ihres Geräteherstellers.

Warum muss ich die Auftragsdaten in der S-pushTAN-App bestätigen?

Dies dient Ihrer eigenen Sicherheit. Durch die zusätzliche Anzeige der Auftragsdaten – zum Beispiel der Empfänger-Kontonummer/-IBAN bei einer Überweisung – haben Sie die Möglichkeit, sogenannte Echtzeit-Angriffe, bei denen die Daten mittels Schadprogrammen während der Datenübertragung manipuliert werden, zu erkennen. Wenn Sie hier Abweichungen zu den von Ihnen erfassten Daten feststellen, sollten Sie den Auftrag nicht ausführen und sich mit Ihrer Sparkasse in Verbindung setzen. Durch die Freigabe der Daten in Verbindung mit der Übertragung der TAN in die Mobile-Banking-App bestätigen Sie die Richtigkeit der relevanten Auftragsbestandteile. Dies entspricht auch dem Handling bei chipTAN.

Warum kann ich manchmal keine pushTAN abrufen?

Manchmal kann es vorkommen, dass das Mobilfunksignal zu schwach ist, um eine Verbindung zum Internet aufzubauen. Versuchen Sie, durch einen Ortswechsel ein stärkeres Funksignal zu erhalten und probieren Sie den TAN-Abruf erneut (drücken Sie hierfür auf das Aktualisieren-Symbol in der S-pushTAN-App).

Warum muss beim Wechsel von der S-pushTAN-App zurück zur App "Sparkasse" oder "Sparkasse+" das Passwort erneut eingegeben werden?

Sie können innerhalb einer gewissen Zeitspanne ohne erneute Eingabe des Passworts in die App "Sparkasse" oder "Sparkasse+" zurückwechseln. Diese Zeitspanne kann in den Einstellungen der App „Sparkasse“ oder „Sparkasse+“ angepasst werden. Aus Sicherheitsgründen ist nach Ablauf dieser Zeitspanne eine erneute Eingabe des Passworts erforderlich.

Warum gibt es so komplizierte Vorgaben für das Passwort der S-pushTAN-App?

Das Passwort für die S-pushTAN-App muss aus Buchstaben, Zahlen und Sonderzeichen bestehen und mindestens 8 Stellen lang sein. Dies ist aus Sicherheitsgründen erforderlich. Aus Sicherheitsgründen empfehlen wir bei Einsatz der App "Sparkasse" oder "Sparkasse+" und S-pushTAN-App auf einem Gerät auch, für die beiden Apps unterschiedliche Passwörter zu verwenden.

Was kann ich tun, wenn ich das Passwort der S-pushTAN-App vergessen habe?

Es muss ein neuer Registrierungsbrief erstellt werden, den Sie einfach online anfordern können. Bevor Sie den Registrierungsprozess neu starten, müssen Sie zuerst die S-pushTAN-App zurücksetzen. Bei iOS-Geräten beenden Sie bitte die S-pushTAN-App (doppelt auf den Home-Button klicken und App aus dem Bildschirm wischen). Danach öffnen Sie die Einstellungen des Smartphones und wählen hier „pushTAN“ aus. Stellen Sie in den Einstellungen den Schiebeschalter „App zurücksetzen“ auf grün. Nachdem Sie einen Neustart des Smartphones durchgeführt haben, können Sie den Registrierungsprozess beim Start der S-pushTAN-App erneut durchlaufen.

Bei Android-Geräten wird die S-pushTAN-App durch Deinstallation zurückgesetzt. Wenn die Deinstallation erfolgreich beendet wurde, können Sie die S-pushTAN-App aus dem Google Play Store neu installieren und einrichten.

Was kann ich tun, wenn ich mich zum Beispiel durch zu häufige Fehleingabe des Passworts der S-pushTAN-App gesperrt habe?

Es muss ein neuer Registrierungsbrief erstellt werden, den Sie einfach online anfordern können.

Warum muss ich zur Nutzung des pushTAN-Verfahrens eine eigene App installieren?

Die S-pushTAN-App verfügt über zahlreiche Sicherheitsmechanismen, die bei der Standard-SMS-Anwendung nicht enthalten sind. Nur dadurch ist die Verwendung zusammen mit einer Mobile-Banking-App auf Ihrem Smartphone, Tablet oder Ihrer Banking-Software auf Ihrem PC möglich (logische Kanaltrennung).

Kann ich das pushTAN-Verfahren auch bei anderen Banken nutzen? (Multibankfähigkeit)?

Nein, momentan ist die Nutzung des pushTAN-Verfahrens mit der S-pushTAN-App nur in Verbindung mit der Einrichtung eines Online-Banking-Zugangs bei Sparkassen möglich.

Wie richte ich das pushTAN-Verfahren in der App „Sparkasse“ bzw. „Sparkasse+“ ein?

Wenn Sie die App „Sparkasse“ bzw. „Sparkasse+“ bereits mit einem anderen Sicherheitsverfahren (zum Beispiel chipTAN) nutzen, dann müssen Sie die App „Sparkasse“ oder „Sparkasse+“ mit Ihrem bestehenden Online-Banking-Zugang auf das pushTAN-Verfahren umstellen. Dabei bleiben Ihre bisherigen Kontodaten und Umsätze in der App erhalten.

Hinweis: Je nach Betriebssystem kann die Vorgehensweise leicht abweichen.

IOS:

1. Starten Sie die App „Sparkasse“ oder „Sparkasse+“ und geben Sie das Passwort ein.
2. Klicken Sie in der Kontenliste oben rechts auf „Bearbeiten“ und dann auf „+“ zum Aufruf der Kontoeinrichtung.
3. Treffen Sie bei der Frage „Konto hinzufügen“ die Auswahl „Bankkonto“.
4. Wenn Sie die App „Sparkasse+“ nutzen, müssen Sie nun die BLZ oder den Namen Ihrer Sparkasse eingeben und mit „Weiter“ bestätigen.
5. Geben Sie den Anmeldenamen bzw. Legitimations-ID aus dem Registrierungsbrief für das pushTAN-Verfahren ein und betätigen Sie oben rechts mit „Weiter“.
6. Geben Sie die PIN für den Online-Banking-Zugang mit dem pushTAN-Verfahren ein und bestätigen Sie mit „OK“.
7. Betätigen Sie in der daraufhin angezeigten Kontenauswahl oben rechts den „Weiter“-Button.

Android:

1. Starten Sie die App „Sparkasse“ oder „Sparkasse+“ und geben Sie das Passwort ein.
2. Klicken Sie in der Kontenliste oben rechts auf den Schraubenschlüssel und dann auf „+“ zum Aufruf der Kontoeinrichtung.
3. Geben Sie nun den Anmeldenamen bzw. die Legitimations-ID aus dem Registrierungsbrief für das pushTAN-Verfahren ein und betätigen Sie oben rechts mit „Weiter“.
4. Geben Sie die PIN für den Online-Banking-Zugang mit dem pushTAN-Verfahren ein und bestätigen Sie mit „OK“.
5. Betätigen Sie in der daraufhin angezeigten Kontenauswahl oben rechts den „Weiter“-Button.

Daraufhin wird allen bereits eingerichteten Konten das neue Sicherheitsmedium pushTAN hinzugefügt und automatisch als bevorzugtes Sicherheitsmedium hinterlegt.

Wie kann ich in der App „Sparkasse“ bzw. „Sparkasse+“ das Sicherheitsmedium für einzelne Konten von pushTAN auf chipTAN umstellen?

Möchten Sie für einzelne Konten das Sicherheitsmedium von pushTAN auf chipTAN umstellen, benötigen Sie eine Anmeldung bzw. Legitimations-ID zum Online-Banking mit einem alternativen TAN-Verfahren. Voraussetzung ist, dass Sie diesen Online-Banking-Zugang in der App „Sparkasse“ bzw. „Sparkasse+“ eingerichtet haben. Gehen Sie dann wie folgt vor (Beispiel iPhone):

1. Auswahl des entsprechenden Kontos in der Kontenliste.
2. In der daraufhin angezeigten Umsatzliste oben rechts den Button "Kontodetails" anklicken.
3. Auswahl des Begriffs „Anmeldename/LegID“ (Eintrag oberhalb von „PIN speichern“)
4. Auf der daraufhin angezeigten Seite „Benutzerkennung“ können Sie das Konto auf den Online-Banking-Zugang mit dem dazugehörigen TAN-Verfahren auswählen.
5. Mit der Auswahl des entsprechenden Online-Banking-Zugangs wird das Konto auf das alternative TAN-Verfahren zu diesem Zugang umgestellt.

Verwendung des pushTAN-Verfahrens mit Banking-Produkten

Kann ich das pushTAN-Verfahren auch in Software-Produkten einsetzen?

Ja, das pushTAN-Verfahren wird z. B. von den folgenden Produkten unterstützt:

- - StarMoney 8.0 ab SP 4
- - StarMoney Business 5.0 ab SP 4
- - SFirm ab Version 2.5 Patchlevel 3

Kann das pushTAN-Verfahren auch mit anderen Apps oder Software-Produkten verwendet werden?

Ja, das pushTAN-Verfahren kann auch mit anderen Software-Produkten genutzt werden, wenn diese eine entsprechende Unterstützung anbieten. Für nähere Informationen wenden Sie sich bitte an den jeweiligen Hersteller.

Wie richte ich das pushTAN-Verfahren in StarMoney oder StarMoney Business ein?

Wenn Sie StarMoney bereits mit einem anderen Sicherheitsverfahren (z. B. chipTAN) nutzen, dann müssen Sie das pushTAN-Verfahren neu einrichten.

Wie richte ich das pushTAN-Verfahren in SFirm ein?

Wenn Sie SFirm bereits mit einem anderen Sicherheitsverfahren (z. B. chipTAN) nutzen, dann müssen Sie das pushTAN-Verfahren neu einrichten.

Wie richte ich das pushTAN-Verfahren in anderen Banking-Programmen ein?

Bitte wenden Sie sich an den Hersteller der jeweiligen Software.

Sicherheit

Ist das pushTAN-Verfahren sicher?

Das pushTAN-Verfahren ist ein hochsicheres Verfahren, das mit Signaturen und Verschlüsselung Ihre Daten vor Missbrauch schützt. Sie als Kunde sind allerdings gefordert, Ihre Sorgfaltspflichten einzuhalten und zum Beispiel keine Modifikationen am Betriebssystem zu verwenden, wie zum Beispiel „Jailbreaking“ oder „Rooting“. Das damit verbundene Einwirken auf die Rechtekontrolle des Betriebssystems würde zu einem Kontrollverlust für die Abläufe der Mechanismen führen, die zur Absicherung des pushTAN-Verfahrens greifen.

Welche zusätzlichen Sicherheitsfunktionen nutzt das pushTAN-Verfahren?

Das pushTAN-Verfahren nutzt zunächst ein Zugriffspasswort, das die sensiblen Kundendaten gegen fremden Zugriff schützt. Auf Basis kryptografischer Schlüssel findet die gesamte Kommunikation signiert und verschlüsselt statt.

Die S-pushTAN-App kann schnell an neue Anforderungen angepasst werden. Zudem wird Ihr Gerät auf eventuell vorliegende Sicherheitsrisiken geprüft. Im Falle eines erkannten Sicherheitsrisikos können Sie die App auf Ihrem Gerät nicht verwenden. Ein Missbrauch Ihrer Daten wird somit verhindert.

Welche Vorkehrungen sieht das pushTAN-Verfahren vor, damit die App nicht mitsamt dem Schlüssel auf ein anderes Smartphone kopiert werden kann?

Die S-pushTAN-App ist so konfiguriert, dass das Betriebssystem des Smartphones oder Tablets die Nutzung der S-pushTAN-App-Installation auf anderen Geräten ohne Neueinrichtung unmöglich macht.

Kann ich erkennen, ob eine pushTAN ohne mein Mitwirken übertragen und genutzt wurde?

Ja, wenn Sie bei der Installation der S-pushTAN-App dem Erhalt von Push-Mitteilungen zugestimmt haben, erhalten Sie bei jedem erfolgreichen pushTAN-Abwurf eine sogenannte Push-Mitteilung. Erhalten Sie eine solche Nachricht, ohne dass Sie selbst eine pushTAN abgerufen haben, setzen Sie sich bitte umgehend mit Ihrem Berater in der Sparkasse in Verbindung.

Bietet das pushTAN-Verfahren einen effektiven Schutz gegen Phishing-Angriffe?

Ja, dadurch, dass die TAN und der Auftrag verknüpft sind und die TAN somit nur für diesen bestimmten Auftrag verwendet werden kann, sind klassische Phishing-Angriffe ausgeschlossen. Kontrollieren Sie über das Display immer sorgfältig die Angaben, zum Beispiel zur Empfänger-Kontonummer/-IBAN sowie zum Betrag. Dann sind Sie auf der sicheren Seite.

Welche Vorkehrungen sieht die pushTAN vor, damit Nutzer nicht per Social-Engineering-Angriff zur Freigabe von vermeintlich korrekten Transaktionen verleitet werden?

Die S-pushTAN-App zeigt Ihnen verschiedene Daten aus Ihrer Transaktion auf einer Seite an und lässt Sie diese durch Drücken von „AUFTRAG FREIGEBEN“ explizit bestätigen. Dies hat den Vorteil, dass die Daten nicht so einfach überlesen werden können.

Was passiert, wenn ich mein Smartphone bzw. Tablet verliere?

Ihre geheimen Kundendaten sind in der S-pushTAN-App durch Ihr selbst gewähltes Passwort geschützt. Versucht ein Unbefugter dieses zu erraten, werden nach 5 Fehlversuchen alle sensitiven Kundendaten und Schlüssel gelöscht.

Was verhindert die Nutzung der S-pushTAN-App?

Werden Veränderungen am Betriebssystem vorgenommen oder Dienste aktiviert, die sich potenziell auf die Sicherheit von Smartphone und Tablet auswirken, ist die Nutzung der S-pushTAN-App nicht mehr möglich. Nur so kann sichergestellt werden, dass kein Unbefugter Zugriff auf Ihre vertraulichen Finanzdaten erhält. Um die S-pushTAN-App nutzen zu können, müssen Sie den Sicherheitsmangel beheben. Installieren Sie das Betriebssystem wie ausgeliefert oder kontaktieren Sie den Hersteller Ihres Geräts.

Im Fall, dass Sicherheitsrisiken erkannt werden, wird die S-pushTAN-App beendet. Nach dem Beenden werden entsprechende Webseiten aufgerufen, die Sie über die erkannte Ursache informieren.

Erkanntes Rooting:

<https://www.sparkasse.de/pushtan/pushtanroot.html>

Erkannter Screenreader:

<https://www.sparkasse.de/pushtan/pushtanscreenreader.html>