FAQ CrontoSign Swiss

Häufig gestellte Fragen und die entsprechenden Antworten

Gesamtbank

www.shkb.ch

Schaffhauser
Kantonalbank

FAQ CrontoSign Swiss

Häufig gestellte Fragen und die entsprechenden Antworten

Inhaltsverzeichnis

1.	Was ist CrontoSign Swiss?	3
2.	Welches Gerät soll ich für CrontoSign Swiss verwenden?	3
3.	Wie installiere ich die CrontoSign Swiss App?	4
4.	Wie aktiviere ich CrontoSign Swiss?	4
5.	Wie funktioniert CrontoSign Swiss?	4
6.	Was kostet CrontoSign Swiss?	5
6.1	Mit App auf Smartphone und/oder Tablet	5
6.2	Mit CrontoSign Swiss Device	5
7.	Wie oft kann ich CrontoSign Swiss verwenden?	5
8.	Was muss ich tun, wenn ich mein Smartphone/Tablet ersetze oder ein zusätzliches Gerät aktivieren möchte?	5
8.1	Sie haben sich ein neues Smartphone/Tablet gekauft und Ihr altes Gerät befindet sich nicht mehr in Betrieb	5
8.2	Sie haben sich ein neues Smartphone/Tablet gekauft und Ihr altes Gerät befindet sich noch in Betrieb	5
8.3	Sie haben bereits ein Gerät für CrontoSign aktiviert und möchten nun ein weiteres Gerät hinzufügen	5
8.4	Sie haben bereits zwei Geräte aktiviert und haben eines der beiden durch ein neues Gerät ersetzt	6
9.	Was muss ich tun, wenn ich mein Smartphone/Tablet oder Device verliere oder es gestohlen wurde?	6
10.	Was muss ich tun, wenn ich ein technisches Problem mit CrontoSign Swiss habe?	6
11.	Wie kann ich ein Device zu einem späteren Zeitpunkt bestellen?	6
12.	Können Firmenkunden, welche Offline Tools nutzen, auf das neue Authentisierungsverfahren CrontoSign Swiss wechseln?	6
13.	Können Firmenkunden, welche Security Key im Einsatz haben, CrontoSign Swiss nutzen?	7
14.	Warum muss ich jetzt Zahlungen signieren?	7
15.	Welche Zahlungen muss ich signieren?	7

FAQ CrontoSign Swiss

Häufig gestellte Fragen und die entsprechenden Antworten

1. Was ist CrontoSign Swiss?

CrontoSign Swiss garantiert eine sehr hohe Sicherheit und ist dennoch einfach zu bedienen. CrontoSign Swiss ist ein innovatives Login-Verfahren, bei welchem Sie ein farbiges Mosaik mit der Kamera Ihres Smartphones oder Ihres Device auf Ihrem Bildschirm scannen. Die CrontoSign Swiss App auf Ihrem Smartphone/Tablet oder Ihrem CrontoSign Swiss Device entschlüsselt daraus Ihren persönlichen, einmaligen Passwortzusatz. CrontoSign Swiss wird sowohl für das Login, als auch für die Zahlungsfreigabe angewendet.

2. Welches Gerät soll ich für CrontoSign Swiss verwenden?

Für die Anwendung von CrontoSign Swiss benötigen Sie einen der folgenden Gerätetypen:

- **Smartphone / Tablet**
  Mit den jeweils gängigsten Apple (iOS), Android oder Windows-Phone Betriebssystemen. Wir empfehlen Ihnen die jeweils aktuellste Version Ihres Betriebssystems. Nicht unterstützte Smartphones: Nokia Symbian, Blackberry, Geräte nur mit Frontkamera.
- **CrontoSign Swiss Device**
  Die Schaffhauser Kantonalbank empfiehlt Ihnen das Smartphone oder das Tablet. Wenn Sie kein Smartphone oder Tablet besitzen oder wenn Sie Ihr Smartphone/Tablet für CrontoSign Swiss nicht benutzen wollen, können Sie bei der Schaffhauser Kantonalbank ein CrontoSign Swiss Device kaufen.

Ein CrontoSign Swiss Device können Sie jederzeit bei Ihrer Kundenberaterin oder Ihrem Kundenberater oder der E-Banking-Hotline bestellen.

3. Wie installiere ich die CrontoSign Swiss App?

Wenn Sie CrontoSign Swiss mit Ihrem Smartphone und/oder Tablet betreiben wollen, müssen Sie die App auf Ihrem Gerät installieren. Laden Sie die App in Ihrem bevorzugten Store herunter.

Sie finden die App mit dem Suchbegriff «CrontoSign Swiss».
Verwenden Sie ausschliesslich die App CrontoSign Swiss (App mit Schweizerkreuz):

Available on the App Store

https://itunes.apple.com/ch/app/crontosign-swiss/id624633068?mt=8

ANDROID APP ON Google play

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.cronto.crontosign.swiss&hl=de

Download from Windows Phone Store

http://www.windowsphone.com/de-ch/store/app/crontosign-swiss/07d5cbae-8b76-4557-b69c-65152c5912b6

E-Banking-Hotline
Montag bis Freitag, 07.45 bis 18.00 Uhr
Telefon +41 52 635 23 23
E-Mail hotline@shkb.ch

FAQ CrontoSign Swiss

Häufig gestellte Fragen und die entsprechenden Antworten

4. Wie aktiviere ich CrontoSign Swiss?

Siehe auch: Factsheet CrontoSign Swiss – oder www.shkb.ch/crontosignswiss

Melden Sie sich mit Ihrer Vertragsnummer und Ihrem persönlichen Passwort im E-Banking der Schaffhauser Kantonalbank an und halten Sie den Aktivierungsbrief bereit, den Sie per Post erhalten haben. Für die Aktivierung von CrontoSign Swiss werden Sie Schritt für Schritt über die E-Banking-Bildschirmmasken zum Ziel geführt.

5. Wie funktioniert CrontoSign Swiss?

Bei diesem neuartigen Verfahren codiert das E-Banking die Login- und Auftragsdaten in einem farbigen Mosaik. Die im Mosaik enthaltenen Daten und der zugehörige Freigabe-Code werden durch die App auf Ihrem Smartphone, oder durch das CrontoSign Swiss Device entschlüsselt und auf dem Display angezeigt. Durch die einmalige Aktivierung mit einem persönlichen Schlüssel kann das angezeigte Mosaik nur durch Ihr Smartphone oder durch Ihr Device entschlüsselt werden. Für dieses Verfahren benötigt Ihr Smartphone oder Ihr Device keine Internet- oder Telefonverbindung.

Siehe auch: Factsheet CrontoSign Swiss

6. Was kostet CrontoSign Swiss?

6.1 Mit App auf Smartphone und/oder Tablet

Die Schaffhauser Kantonalbank stellt Ihnen die App CrontoSign Swiss kostenlos zur Verfügung. Bitte beachten Sie, dass der Aufruf von Internet-Inhalten bei Ihrem Telekomanbieter Kosten verursachen kann. Es gibt aber keine Verbindungskosten (wie z. B. beim SMS-Login-Verfahren M-TAN).

6.2 Mit CrontoSign Swiss Device

Die Produktion dieser sehr sicheren, stabilen und handlichen Geräte ist für die Schaffhauser Kantonalbank mit Kosten verbunden. Wir offerieren Ihnen das Device zum Sonderpreis von CHF 49.90 (inkl. MWST). Der Betrag wird direkt Ihrem Konto belastet.

7. Wie oft kann ich CrontoSign Swiss verwenden?

Den Aktivierungsbrief können Sie für 5 Geräte-Aktivierungen verwenden. Sie können aber auch jederzeit einen neuen Aktivierungsbrief bei der E-Banking-Hotline bestellen.

FAQ CrontoSign Swiss

Häufig gestellte Fragen und die entsprechenden Antworten

8. Was muss ich tun, wenn ich mein Smartphone/Tablet ersetze oder ein zusätzliches Gerät aktivieren möchte?

Aus Sicherheitsgründen müssen Sie Ihr neues Smartphone oder Tablet zunächst aktivieren, bevor Sie sich damit anmelden können.

Dabei ist es entscheidend, ob sich noch ein aktiviertes Smartphone/Tablet im Einsatz befindet. Die nachfolgenden Szenarien beschreiben das Vorgehen in den verschiedenen möglichen Situationen.

8.1 Sie haben sich ein neues Smartphone/Tablet gekauft und Ihr altes Gerät befindet sich **nicht mehr in Betrieb**

Melden Sie sich mit Ihrer Vertragsnummer und Ihrem Passwort im E-Banking an. Auf der Einstiegsmaske mit dem farbigen Mosaik klicken Sie unter «Wollen Sie Ihr bisher eingesetztes Gerät ersetzen» auf den Link «Gerät(e) ersetzen». Wählen Sie nun unter den zwei Varianten aus, ob Sie noch im Besitz des Aktivierungsbriefs sind oder nicht. Sie werden auf dem Bildschirm nun durch den Aktivierungsprozess geführt.

8.2 Sie haben sich ein neues Smartphone/Tablet gekauft und Ihr altes Gerät befindet sich noch **in Betrieb**

Um Ihr neues Gerät zu aktivieren, halten Sie bitte Ihr registriertes Smartphone/Tablet, Ihren Aktivierungsbrief und Ihr neues Smartphone/Tablet bereit. Unser Aktivierungsleitfaden «zusätzliches Gerät» führt Sie durch die einzelnen Schritte der Aktivierung.

Sie haben keinen Aktivierungsbrief mehr oder Fragen zum Leitfaden? Unsere E-Banking Hotline hilft Ihnen gerne bei der Aktivierung Ihres neuen Gerätes.

8.3 Sie haben bereits ein Gerät für CrontoSign aktiviert und möchten nun **ein weiteres Gerät** hinzufügen

Um ein weiteres Gerät zu aktivieren, halten Sie bitte Ihr registriertes Smartphone/Tablet, Ihren Aktivierungsbrief und Ihr neues Smartphone/Tablet bereit. Unser Aktivierungsleitfaden «zusätzliches Gerät» führt Sie durch die einzelnen Schritte der Aktivierung.

Sie haben keinen Aktivierungsbrief mehr oder Fragen zum Leitfaden? Unsere E-Banking Hotline hilft Ihnen gerne bei der Aktivierung Ihres zusätzlichen Gerätes.

8.4 Sie haben **bereits zwei Geräte** aktiviert und haben eines der beiden durch ein neues Gerät ersetzt

Da sich in dieser Situation immer noch ein aktiviertes Gerät in Betrieb befindet, können Sie Ihr neues Smartphone/Tablet problemlos selbst aktivieren. Halten Sie dazu Ihr registriertes Gerät, Ihren Aktivierungsbrief und Ihr neues Smartphone/Tablet bereit. Unser Aktivierungsleitfaden «zusätzliches Gerät» führt Sie durch die einzelnen Schritte der Aktivierung.

Sie haben keinen Aktivierungsbrief mehr oder Fragen zum Leitfaden? Unsere E-Banking Hotline hilft Ihnen gerne bei der Aktivierung Ihres neuen Gerätes.

9. Was muss ich tun, wenn ich mein Smartphone/Tablet oder Device verliere oder es gestohlen wurde?

Bei Verlust Ihres Smartphones/Tablets kontaktieren Sie die E-Banking-Hotline: Telefon +41 52 635 23 23 oder E-Mail hotline@shkb.ch

Wir sperren die betroffenen Geräte und stellen damit sicher, dass darüber keine Anmeldungen in Ihrem E-Banking mehr möglich sind. Wir unterstützen Sie auch gerne bei den weiteren Schritten.

FAQ CrontoSign Swiss

Häufig gestellte Fragen und die entsprechenden Antworten

10. Was muss ich tun, wenn ich ein technisches Problem mit CrontoSign Swiss habe?

Bei Problemen im Umgang mit CrontoSign Swiss hilft Ihnen unsere E-Banking Hotline gerne weiter: Telefon +41 52 635 23 23 oder E-Mail hotline@shkb.ch

11. Wie kann ich ein Device zu einem späteren Zeitpunkt bestellen?

Grundsätzlich können Sie Devices auch nach der Umstellung jederzeit bei der E-Banking-Hotline oder bei Ihrer Kundenberaterin oder Ihrem Kundenberater bestellen.

E-Banking-Hotline: Telefon +41 52 635 23 23 oder E-Mail hotline@shkb.ch

12. Können Firmenkunden, die Offline Tools nutzen, auf das neue Authentisierungsverfahren CrontoSign Swiss wechseln?

Kundinnen und Kunden mit Offline-Tools ohne Schnittstelle zum E-Banking der Schaffhauser Kantonalbank, d. h. Kundinnen und Kunden, welche ein DTA-File für Zahlungen im E-Banking manuell senden, wurden auf CrontoSign Swiss migriert.

Für eine kompatible Schnittstellenlösung setzen Sie sich bitte direkt mit Ihrem Offline-Tool-Hersteller in Verbindung.

13. Können Firmenkunden, die Security Key im Einsatz haben, CrontoSign Swiss nutzen?

Security Key ist ein Authentisierungsverfahren für grössere Firmen. Firmen, die Security Key im Einsatz haben, können CrontoSign Swiss nicht nutzen.

14. Warum muss ich jetzt Zahlungen signieren?

Mit der Einführung von CrontoSign Swiss haben wir auch die sogenannte Transaktionssignierung eingeführt. Dadurch wird die Sicherheit einer Zahlungsübermittlung im E-Banking wesentlich erhöht.

15. Welche Zahlungen muss ich signieren?

Die in letzter Zeit häufigsten In- und Ausland-Zahlungen, die Sie oder andere Kundinnen und Kunden der Schaffhauser Kantonalbank ausgeführt haben, müssen Sie nicht mehr signieren. Dies sind z. B. folgende Zahlungsempfänger: Swisscom, grosse Versicherungen, häufige Zeitungsabonnemente, etc.

Ansonsten müssen Sie jede neue Zahlung einmalig signieren.

Herzlich willkommen bei der Schaffhauser Kantonalbank

Hauptsitz

8201 Schaffhausen
Vorstadt 53
+41 52 635 22 22

Filialen

8212 Neuhausen am Rheinfall
Wildenstrasse 6
+41 52 675 30 00

8262 Ramsen
Bahnhofstrasse 297
+41 52 742 84 00

8260 Stein am Rhein
Rathausplatz 4
+41 52 742 35 00

8240 Thayngen
Bahnhofstrasse 1
+41 52 645 36 00

Beratungscenter

8214 Gächlingen
Gemeindehausplatz 3
Telefon +41 52 533 34 00

E-Mail

info@shkb.ch

Internet

www.shkb.ch