



Die wichtigsten Tipps und Tricks zur **Verwendung des TAN-Generators:**

Mit Hilfe der blinkenden Balken kann der TAN-Generator die Auftragsdaten für die TAN-Erzeugung auslesen. Dies sollte innerhalb weniger Sekunden erfolgen. Sofern die Übertragung nicht funktionieren sollte, können Ihnen unsere folgenden Tipps helfen:

Problem 1: Die Grafik erscheint, doch der TAN-Generator meldet im Display: „Vorgang abgebrochen“:

Sind die Pfeile der Grafik und die Pfeile des TAN-Generators, wie im Bild dargestellt, senkrecht in einer Linie?



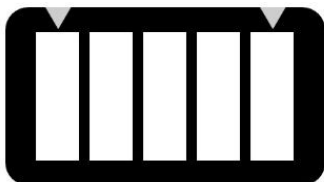
- Falls nicht, passen Sie Grafikgröße über die kleinen Lupen-Buttons  und  so an, dass die Pfeilmarkierungen von Grafik und Gerät übereinstimmen. Die Buttons befinden sich oberhalb der Grafik.



Stimmt der Winkel (ca. 25° - 45°) zwischen Bildschirm und TAN-Generator (siehe Abbildung)?

- Legen Sie die obere Rückseite des TAN-Generators direkt auf dem Bildschirm in der Mitte der blinkenden Grafik an.
- Wichtig: Halten Sie in etwa den angezeigten Winkel wie in der Abbildung ein (ca. 25° - 45°).
- Wenn die schwarzen Balken im Display des TAN-Generators von links nach rechts laufen, haben Sie den richtigen Winkel erreicht.



Ist die richtige Blinkgeschwindigkeit eingestellt?



- Die "Blinkgeschwindigkeit" der Grafik lässt sich über die Icons   in 5-Prozent-Schritten verändern.
- Ändern Sie bei Übertragungsproblemen ggf. die Geschwindigkeit.

Haben Sie eine Lichtquelle, die direkt auf den Bildschirm scheint?

→ Vermeiden Sie direkte Sonneneinstrahlung. Achten Sie darauf, dass nicht zu viel Licht vom Monitor reflektiert wird. Erhöhen Sie bei Bedarf die Helligkeit und den Kontrast des Monitors. Schalten Sie Schreibtischlampen oder andere Lichtquellen ab bzw. richten Sie diese vom Bildschirm weg.

Nutzen Sie ein Notebook?

→ Bei der Nutzung eines Notebooks kann es sein, dass die Stromspareinstellungen vorsehen, im Akkubetrieb die Bildschirmhelligkeit zu reduzieren, den Bildschirm als dunkler zu machen. Dann kann es sein, dass optische Sm@rt-TAN plus-Verfahren eventuell nicht funktioniert.

→ Achten Sie deshalb bitte auf einen hellen Bildschirm, indem Sie das Netzteil wieder einstecken oder mit einer entsprechenden Tastenkombination den Bildschirm heller stellen: Sie können dies meist einstellen indem Sie die "Fn"- Taste gedrückt halten und gleichzeitig (mehrfach) eine Taste mit einem „Sonnensymbol“ betätigen.

→ Eventuell sind bei Ihrem Gerät andere Tasten für die Bildschirm-Helligkeit zuständig. Bitte schauen Sie in diesem Fall in der Beschreibung Ihres Notebooks nach.

Verwenden Sie einen anderen Internet-Browser?

→ Oft hilft auch ein Wechsel des Internet-Browsers. Aktuelle Versionen von getesteten Browsern finden Sie im Internet.

Problem 2: Nach Eingabe der TAN erscheint im Online-Banking: „TAN falsch“:

Haben Sie die richtige VR-BankCard verwendet?

→ Dem Sm@rt-TAN plus-Verfahren ist eine bestimmte VR-BankCard zugeordnet. Wenn die Ausführung eines Auftrags mit dem Hinweis „Die eingegebene TAN ist falsch.“ abgelehnt wird, dann nutzen Sie eventuell eine andere als die zugeordnete Karte.

→ Die hinterlegte Kartenummer finden Sie unter Service /TAN-Verwaltung mit der Funktion "Sm@rt-TAN-Karte anzeigen/ändern".

→ Für den Fall, dass Sie mehrere Girokonten bei Ihrer Volksbank Ermstal-Alb eG haben und die Karte von Girokonto Nr. 1 für das Sm@t-TAN plus-Verfahren hinterlegt ist: Verwenden Sie immer die VR-BankCard vom Girokonto Nr. 1, auch wenn Sie Aufträge vom Girokonto Nr. 2 oder Girokonto Nr. 3 ausführen.

Haben Sie eine neue VR-BankCard erhalten?

→ Verwenden Sie evtl. noch die alte Karte? Im Falle eines Kartentauschs können sie die neue Karte sofort nach Erhalt zur Erzeugung von TAN nutzen. Bitte verwenden Sie danach nur noch die neue Karte.

→ Über die TAN-Verwaltung haben Sie unabhängig davon immer die Möglichkeit, eine Ihrer geeigneten Karten auszuwählen und zu aktivieren. Bitte beachten Sie unbedingt das Hinweissfeld. Zur Aktivierung wird die bestehende Karte benötigt.

Sie haben die richtige Karte verwendet und dennoch erscheint „TAN falsch“?

→ Dann muss die Karte nochmals synchronisiert werden. Klicken Sie dazu im Online- Banking auf „Service /TAN-Verwaltung / TAN-Generator synchronisieren“.

Problem 3: Im Display des TAN-Generators erscheint: „Fehler 00“ bzw. „falsche Karte“:

„Fehler 00“ bzw. „falsche Karte“

bedeutet, dass der TAN-Generator die VR-BankCard nicht auslesen kann.

→ Bitte überprüfen Sie, ob die VR-BankCard korrekt eingelegt ist (Chip oben und im Gerät verschwunden). Wenn der Fehler auch beim zweiten und dritten Versuch angezeigt wird, prüfen Sie bitte ob dieser Fehler auch erscheint, wenn sie eine andere VR-BankCard verwenden. Sollte der Fehler dann nicht erscheinen, bestellen Sie bitte über Ihre Filiale eine neue VR-BankCard und lassen Sie diese neue Karte für das Sm@rt-TAN plus-Verfahren hinterlegen.

→ Sollte auch bei anderen Karten der „Fehler 00“ erscheinen, setzen Sie sich bitte mit uns zwecks Umtauschs des TAN-Generators in Verbindung.

Problem 4: Anzeige fehlerhaft oder der TAN-Generator reagiert nicht mehr!

Ist die Batterieschutzlasche entfernt?

→ Im Falle der Erst-Inbetriebnahme prüfen Sie bitte, ob Sie die Schutzlasche für die Batterien entfernt haben.

Hat sich der TAN-Generator „aufgehängt“?

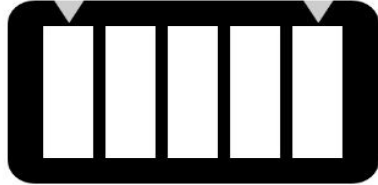
→ Manchmal ist der TAN-Generator nicht defekt, sondern hat sich – ähnlich wie ein PC – „aufgehängt“. Bei fast allen Geräten können Sie auf der Rückseite das Batteriefach öffnen. Entnehmen Sie die Batterien für ca. ½ Minute. Vermeiden Sie dabei den Kontakt der Batterien untereinander (Kurzschlussgefahr). Achten Sie beim Wiedereinlegen auf die korrekte Polung. Nach dem Einlegen der Batterien und dem Schließen des Deckels sollte das Gerät wieder funktionieren. Bitte beachten Sie die Kennzeichnung auf den jeweiligen Generatoren.

→ Verwenden Sie für den Wechsel keine metallischen Gegenstände, um einen Kurzschluss der Batterien zu vermeiden.

Problem 5: Überweisung mit manueller Eingabe

Falls die optische Übertragung nicht funktionieren sollte

→ Alternativ können Sie die Daten auch manuell eingeben. Klicken Sie dazu unterhalb der Grafik auf



[+ TAN-Eingabe durch manuelle Erfassung](#)

→ Folgen Sie einfach den Hinweisen. (Die unten gezeigten Daten sind Beispieldaten)
→ bei der SEPA Überweisung muss nur die 3. und 4. Stelle und die letzten 4 Zahlen einer deutschen Empfänger IBAN Nummer eingegeben werden

[+ TAN-Eingabe durch optische Erkennung](#)

[- TAN-Eingabe durch manuelle Erfassung](#)

1. Stecken Sie Ihre Chipkarte in den TAN-Generator und drücken "TAN".
2. Geben Sie den Start-Code (209301608528) ein und drücken "OK".
3. Prüfen Sie die Anzeige auf dem Leserdisplay und drücken "OK".
4. Geben Sie die mit 'x' markierten Stellen der Empfänger-IBAN DExx64091200026000xxxx ein und drücken "OK".
5. Geben Sie den Betrag ein und drücken "OK".

Bitte geben Sie die auf Ihrem TAN-Generator angezeigte TAN ein:

OK