

Häufig gestellte Fragen – Sm@rtTAN optic

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde, das Sm@rtTAN optic Verfahren funktioniert in der Regel problemlos. Sollte die Anmeldung oder eine Überweisung mittels Sm@rtTAN optic einmal nicht funktionieren, können folgende Hinweise helfen:

Welche Karte kann ich zur TAN-Erzeugung verwenden?

Für die Nutzung von Sm@rtTAN optic kann - wenn Sie über mehrere VR-BankCards verfügen - dennoch nur eine Karte zugeordnet werden.

Mit dieser Karte können Sie TANs für alle Konten erzeugen für die Sie Inhaber oder Bevollmächtigter sind, sofern die Konten für das Online-Banking freigeschaltet wurden.

Welche Karte für die TAN-Erzeugung freigeschaltet ist, können Sie im Internet-Banking im Bereich [Service & Verwaltung] in der Funktion [TAN-Medium ändern] abfragen. Hier wird die Kartenummer der zugeordneten VR-BankCard angezeigt.

Haben Sie mehrere VR-BankCards, können Sie im Bereich [TAN-Medium ändern] die Zuordnung selbst ändern.

Wenn Sie mit einer anderen VR-BankCard als der zugeordneten eine TAN erzeugen, wird diese als falsche TAN abgewiesen. Die Ursache liegt im einzigartigen Schlüssel im Chip der VR-BankCard. Genau diese Tatsache macht das Smart-TAN-Verfahren so sicher.

Wird die von Ihnen gewünschte Karte dort nicht aufgeführt, sprechen Sie uns an.

Wie kann ich die Karte zur TAN-Erzeugung ändern?

Haben Sie mehrere VR-BankCards, können Sie im Internet-Banking im Bereich [Service & Verwaltung] in der Funktion [TAN-Medium ändern] die Zuordnung der Karte, die für die TAN-Erzeugung genutzt werden soll, selbst ändern.

Wenn Sie mit einer anderen VR-BankCard als der zugeordneten eine TAN erzeugen, wird diese als falsche TAN abgewiesen. Die Ursache liegt im einzigartigen Schlüssel im Chip der VR-BankCard. Genau diese Tatsache macht das Smart-TAN-Verfahren so sicher.

Wird die von Ihnen gewünschte Karte dort nicht aufgeführt sprechen Sie uns an.

Warum werden meine Überweisungen mit dem Hinweis „TAN falsch“ abgelehnt?

Hierfür gibt es mehrere mögliche Ursachen:

1. Sie benutzen die falsche VR-BankCard:
Beachten Sie hierzu die Hinweise den Abschnitt "Welche Karte kann ich zur TAN-Erzeugung verwenden?".
2. Der Transaktionzähler im Chip Ihrer Karte muss mit dem bei uns gespeicherten TAN-Zähler synchronisiert werden:
 - Melden Sie sich im Internet-Banking an.
 - Gehen Sie in den Bereich [Service & Verwaltung]
 - Dort können Sie mit der Funktion [Sm@rtTAN ATC angleichen] die Zähler angleichen. Folgen Sie dazu bitte der Beschreibung innerhalb der Funktion.

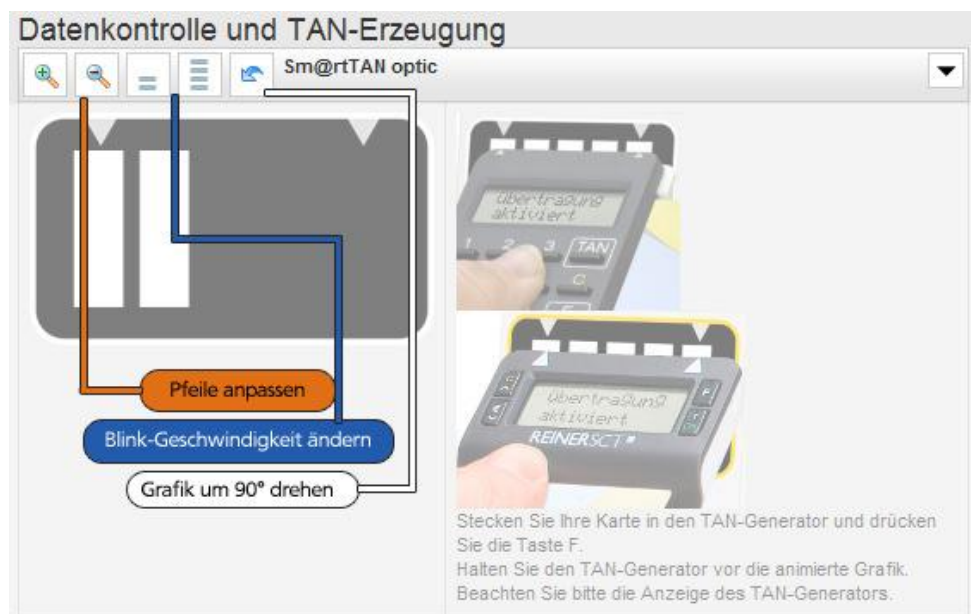
Wenn dies auch nicht zum gewünschten Erfolg führt, sprechen Sie uns an!

Warum funktioniert die optische Übertragung nicht? (z.B. TAN-Generator zeigt immer „Suche Anfang“ oder „Vorgang abgebrochen“ an)

- Passen Sie die Blinkgeschwindigkeit des FlickerCodes an. Verringern Sie hierzu stufenweise (in 5%-Schritten) die Blinkgeschwindigkeit und testen Sie anschließend die Übertragung erneut. Eine Geschwindigkeit von 55 % sollte in jedem Fall ausreichen, um eine stabile Übertragung zu gewährleisten.
- Die Helligkeit am Monitor ist zu gering (z.B. bei Laptops im Energiesparmodus)
→ Stellen Sie Ihren Bildschirm heller ein.
- Eine fremde Lichtquelle (z.B. eine Lampe oder schräg einfallendes Sonnenlicht) stört die Übertragung.
→ Schirmen Sie den TAN-Generator oben mit Ihrer Hand ab.
- Die optische Schnittstelle ist nicht auf die TAN-Generatorgröße angepasst. Die dreieckigen Pfeile müssen mit ihren Spitzen genau aufeinander zeigen.
Passen Sie die Größe der Grafik mit den +/- Buttons an.
- Mit Einstellung des „Lesermodus“ im TAN-Generator können Verbesserungen erzielt werden:

Die VR-BankCard in Ihren Sm@rtTAN Leser einführen und die Taste 'Menü' drücken.
Taste 2 drücken, mit OK bestätigen, wieder Taste 2 drücken und mit OK bestätigen
Zweimal Taste '6' drücken = *Wert auswählen* (siehe unten) erscheint und 'OK' drücken

Empfehlungen für Einstellungen im Lesermodus:
00 Standardwert für die meisten Monitore
01 Einstellung für sehr große Monitore ab 24 Zoll
02 Einstellung für Hochglanzmonitore (oft bei Laptops der Fall)



Wie halte ich den SmartTAN optic Leser richtig an den Bildschirm?

- Stecken Sie Ihre VR-BankCard in den TAN-Generator und drücken Sie die Taste „F“.
- Halten Sie den TAN-Generator an die schwarz-weiß flackernde Balkengrafik auf Ihrem Bildschirm. Dabei müssen die Markierungen (weiße Dreiecke) der Grafik mit den Markierungen auf Ihrem TAN Generator genau übereinstimmen. Gegebenenfalls können Sie die Breite der Grafik mit den Buttons + und – anpassen.
- Je nach Lesegerät müssen diese ganz flach oder in einem Winkel von etwa 30° an den Bildschirm gehalten werden.
- Die beste Übertragung erfolgt bei direktem Kontakt mit dem Bildschirm. Die Gummierung an den optischen Sensoren des Lesers wurde entsprechend zum Schutz des Bildschirms angebracht. Mit ein paar Millimetern Abstand funktioniert die Übertragung in der Regel aber auch.



Bei weiteren Fragen oder Problemen während der Nutzung des Internet-Bankings sprechen Sie uns bitte an.

Ihre
Vereinigte Volksbank eG
Ganderkesee – Hude – Bookholzberg – Lemwerder

Tel: 04408/9283-0
Fax: 04408/9283-249
Mail: ebl@vereinigtevolksbankeg.de
Internet: www.vereinigtevolksbankeg.de