

Mein TAN-Generator funktioniert nicht – was kann ich tun?

Inhalt:

1. Die richtige Grafikgröße
 2. Wie halte ich den TAN-Generator an den Bildschirm?
- Der richtige Winkel
 3. Geschwindigkeit der Flickering- Grafik reduzieren
 4. Lichteinstrahlung
 5. Anzeige fehlerhaft oder der TAN-Generator reagiert nicht mehr
 6. Fehler 00 und Fehler 01
 7. Richtige Karte eingesteckt - Umstellung auf eine andere Karte
 8. Umstellung auf das manuelle Verfahren
- } **Fehlermeldung:
Übertragung
abgebrochen**

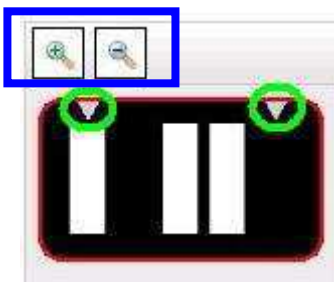
1. Die richtige Grafikgröße

Fehlermeldung: Übertragung abgebrochen

Halten Sie den Generator vor die animierte Grafik am Bildschirm.

Passen Sie ggf. die Grafikgröße an:

Mit den Lupen-Symbolen (blaues Rechteck) können Sie die Größe der Grafik verändern, damit die Markierungen des TAN-Generators auf die Markierungen des Bildschirmes (grüne Kreise) passen.



2. Wie halte ich den TAN-Generator an den Bildschirm?

- Der richtige Winkel

Fehlermeldung: Übertragung abgebrochen

Die optischen Sensoren auf der Rückseite des TAN-Generators müssen die Daten aus der animierten Grafik auslesen können. Daher sollte der TAN-Generator möglichst angeschragt (ca. 45 Grad Winkel) auf den Bildschirm gelegt werden.

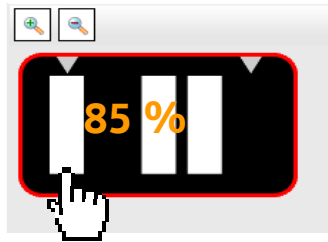


Schauen Sie sich unsere Info-Tour an!
So erfahren Sie mehr über chipTAN und Handling.

3. Geschwindigkeit der Flickering- Grafik reduzieren

Fehlermeldung: Übertragung abgebrochen

Bei der üblichen Darstellung mittels Flash kann die Geschwindigkeit der Grafik durch Klick auf den linken blinkenden Balken herunter gesetzt werden (rechter Balken herauf).



Der Richtwert ist auf 90% eingestellt. Bei einigen Bildschirmen muss die Geschwindigkeit reduziert werden, damit der TAN-Generator richtig funktioniert. Je öfter auf die blinkenden Balken geklickt wird, desto mehr reduziert sich die %-Zahl und die Grafik blinkt dementsprechend langsamer. Der eingestellte Wert wird nach dem Klick kurz angezeigt und bleibt gespeichert.

4. Lichteinstrahlung

Fehlermeldung: Übertragung abgebrochen

Achten Sie bitte darauf, dass Ihr Monitor nicht direkt von der Sonne bestrahlt wird oder auch eine Zimmerleuchte nicht direkt auf Ihren Monitor scheint. Denn auch dadurch kann evtl. die Flickering-Grafik nicht deutlich ausgelesen werden und es erscheint auf Ihrem TAN-Generator-Display „Übertragung abgebrochen“.

5. Anzeige fehlerhaft oder der TAN-Generator reagiert nicht mehr

Manchmal ist der TAN-Generator nicht defekt, sondern hat sich - ähnlich wie ein PC – „aufgehängt“.

Öffnen Sie auf der Rückseite das Batteriefach indem Sie den Deckel kräftig nach unten schieben. Entnehmen Sie die Batterien für ca. 30 Sekunden. Achten Sie beim Wiedereinlegen, dass der Pluspol oben sichtbar ist.



Nach dem Einlegen der Batterien und dem Schließen des Deckels sollte das Gerät wieder funktionieren.

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

6. Fehler 00 und Fehler 01

Es ist ein Fehler in der Kommunikation mit dem Chip Ihrer SparkassenCard und Ihrem TAN-Generator aufgetreten.

- Stellen Sie sicher, dass die Karte korrekt in den Leser eingeführt ist.
- Überprüfen Sie den Chip Ihrer SparkassenCard. Evtl. hilft eine Reinigung des Chips.

Erscheint der Fehler dann immer noch:

- Gehen Sie in die nächste Geschäftsstelle der Sparkasse Neuss und überprüfen Sie mit einem neuen TAN-Generator, ob der Fehler hier wieder auftaucht.
- Fehler erscheint immer noch: bestellen Sie sich bitte eine neue SparkassenCard; der Chip Ihrer SparkassenCard ist defekt.
- Taucht der Fehler nicht mehr auf, dann ist Ihr TAN-Generator defekt. Lassen Sie sich von den Mitarbeitern der Sparkasse Neuss einen neuen TAN-Generator aushändigen.

7. Richtige Karte eingesteckt ? - Umstellung auf eine andere Karte

Hier wurde für Sie eine zusätzliche Sicherheit eingebaut:

Es darf, zur korrekten Verarbeitung, nur eine bestimmte Karte in den TAN-Generator eingesteckt werden. Diese dient zur Legitimation und wird zur Erzeugung von TANs für alle freigeschalteten Konten verwendet.

Überprüfen Sie bitte, ob Sie die richtige Karte in den Generator eingesteckt haben. Welche Karte für Ihre chipTAN-Nutzung festgelegt ist, können Sie unter dem Menüpunkt „Service Center“ auslesen.

Service Center → PIN/TAN-Verwaltung → chipTAN-Karte anzeigen/ändern

The screenshot shows a web interface with a left-hand navigation menu and a main content area. The menu includes 'Postfach', 'Offene Aufträge', 'Service Center', 'PIN/TAN-Verwaltung', 'Postfach-Verwaltung', 'Freistellungsauftrag', 'Anmeldename', 'IBAN & BIC', 'Ihre Daten', and 'Persönliche Einstellungen'. The main content area is titled 'Anzeige/Änderung chipTAN-Karte' and contains the following text: 'Folgende Karte wird aktuell für Ihr chipTAN-Verfahren verwendet: Aktive Karte **123456** SparkassenCard **Max Mustermann**'. Below this, it says 'Auswahl einer neuen Karte für Ihr chipTAN-Verfahren:' followed by a dropdown menu labeled 'Weitere verfügbare Karten' with a downward arrow.

Unter diesem Menüpunkt können Sie jederzeit eine andere bestehende Karte für Ihre chipTAN-Nutzung zuordnen.

8. Umstellung auf das manuelle Verfahren

Beim manuellen chipTAN-Verfahren werden die auftragsbezogenen Daten direkt über die Tastatur des TAN-Generators eingegeben.

Es erscheint also keine Flickering-Grafik mehr, über die die Daten ausgelesen werden müssen.

1. Möchten Sie das manuelle Verfahren für Ihren, gerade eingegebenen Auftrag nutzen, dann können Sie dies durch nur einen Klick auf den rot hinterlegten Schriftzug „hier“ aktivieren.

Überweisung Terminüberweisung Sammler Termin-Sammler

1 Daten eingeben 2 **Prüfen und Senden** 3 Bestätigung

Stecken Sie Ihre Karte in den TAN-Generator und drücken Sie die Taste F.
Halten Sie den TAN-Generator in einem schrägen Winkel vor die animierte Grafik.
Passen Sie ggf. die Grafikgröße so an (über die Buttons + und - links über der Grafik), dass die Pfeilmarkierungen von Grafik und Gerät übereinstimmen.
Beachten Sie bitte die Anzeige des TAN-Generators.

Sie haben eine Einzelüberweisung erfasst:

1. Überprüfen Sie die Richtigkeit der Kontonummer des Empfängers bei dem Institut KR SPK BIBERACH und bestätigen Sie diese mit der Taste OK.
2. Überprüfen Sie die Richtigkeit des Betrags und bestätigen Sie diesen mit der Taste OK.

Zur Bestätigung des Auftrages bitte die im TAN-Generator angezeigte TAN eingeben und absenden*:

Es gelten die Bedingungen für den Überweisungsverkehr

Alternativ gelangen Sie **hier** zur manuellen Eingabe über die Gerätetastatur.

*Pflichtfeld

Abbrechen Zurück Absenden

2. Über folgende Schritte stellen Sie Ihr chipTAN-Verfahren dauerhaft auf das „manuelle Verfahren“ um:

Ihnen stehen folgende Funktionen zu Verfügung:		Funktionen
PIN ändern		
Verbrauchte TAN anzeigen		
TAN-Generator synchronisieren		
chipTAN-Verfahren festlegen		
chipTAN-Karte anzeigen/ändern		
Online-Banking sperren		

chipTAN-Verfahren festlegen*: **Manuelle Tastatureingaben**
 Dateiabgleich über animierte Grafik am Bildschirm

Diese Auswahl bitte mit „Ändern“ bestätigen.



**Für weitere Fragen steht Ihnen Ihr
Electronic-Banking-Team gerne zur Verfügung.**

**Hotline 02131 971470
E-Mail: ebanking@sparkasse-neuss.de**