

FAQ – Die häufigsten Fragen zu Sm@rt-TAN plus

Wo erhalte ich einen Sma@rt-TAN plus-Generator?

In jeder Geschäftsstelle der VR Bank Neuburg-Rain eG können Sie TAN-Generatoren erwerben.

Kann ich einen Generator einer anderen Bank verwenden?

Es werden Generatoren ausschließlich mit HHD Version 1.4 unterstützt. Wenn Ihr Generator diese Version unterstützt (siehe Rückseite Generator), können Sie diesen ebenfalls für das Online-Banking bei unserer Bank nutzen. Ältere Bauarten können nicht eingesetzt werden.

Kann der TAN-Generator von mehreren Personen genutzt werden?

Ja, der TAN-Generator ist nicht personalisiert und kann daher von mehreren Personen genutzt werden.

Wie erzeuge ich mit dem Sm@rt-TAN plus-Generator eine TAN?

Stecken Sie die VR-BankCard in den Sm@rt-TAN plus-Generator und drücken auf die Taste „F“. Im nächsten Schritt halten Sie den Generator an Ihren Bildschirm um den Barcode einzuscannen. Danach zeigt Ihnen der Generator die Auftragsdaten (IBAN Empfänger, Betrag) an. Nach Bestätigung mit der Taste „OK“ wird die TAN-Nummer erzeugt.

Was ist beim manuellen Verfahren zu beachten?

- 1) Bei der Eingabe der IBAN müssen nur die zwei Stellen nach DE eingegeben werden und die letzten vier (z. B. DE8872169756000012**3456** => Eingabe: **883456**)
- 2) Geben Sie bei „glatten“ Beträgen immer die Nachkommstellen ein (z.B. 17,00)

Mein TAN-Generator errechnet keine TAN. Es erscheint „Suche Anfang“ oder „Vorgang abgebrochen“. Wie kann die Übertragung verbessert werden?

Dass der Generator keine TAN errechnet kann mehrere Ursachen haben:

- 1) Eine fremde Lichtquelle (z. B. eine Lampe oder ein einfallendes Sonnenlicht) stört die Übertragung. Ändern Sie die Lichtverhältnisse in dem Sie z. B. die Hand über den Generator halten.
 - 2) Die Helligkeit des Bildschirms ist nicht ausreichend (z.B. Laptops im Energiesparmodus). Bitte Erhöhen Sie die Helligkeit des Bildschirms.
 - 3) Die Flickergrafik ist zu schnell, bitte verringern Sie die Geschwindigkeit auf 50 % über der Grafik.
 - 4) Achten Sie bitte darauf, dass die Pfeilspitzen der Grafik mit den Pfeilspitzen des TAN-Generators zueinander zeigen. Bitte passen Sie ggf. die Größe an.
- ➔ Hinweis: Falls die optische Übertragung mittels Barcode nicht funktionieren sollte, können Sie jederzeit auf die manuelle TAN Übertragung umstellen und so Ihre Überweisung ausführen.

Betrifft nur den Gerätetyp Kobil TAN Optimus comfort HHD 1.4:

Bei großen Bildschirmen oder Monitoren mit Hochglanzbildschirm kann es zu Schwierigkeiten bei der Übertragung der TAN-Nummer kommen. Um die Leserqualität des Generators zu verbessern, kann man einen so genannten „Flicker Mode oder Lesermodus“ am Leser einstellen. Folgende Schritte sind hierfür nötig:

- 1) VR-BankCard in den TAN-Generator einführen und die Taste „Menü“ drücken
- 2) zweimal die Taste „8“ drücken = Pfeil abwärts bis „Leser“ und mit „OK“ bestätigen
- 3) einmal die Taste „2“ drücken = Pfeil aufwärts bis „Flicker Mode“ oder „Leser Modus“ und wieder mit „OK“ bestätigen
- 4) Der Wert „00“ ist standardmäßig eingestellt
Der Wert „01“ ist für Monitore ab 24 Zoll
Der Wert „02“ bei Hochglanzbildschirmen
- 5) Nach Auswahl des Wertes mit „OK“ bestätigen, danach erscheint die Anzeige „Lesermodus“ bzw. „Flicker Mode“ geändert.


Nach Eingabe der TAN-Nummer erscheint die Meldung Sm@rt-TAN plus gesperrt. Wie kann ich mich entsperren?


Dies kann passieren, wenn Sie 3 Mal in Folge eine falsche TAN erfasst haben oder 9 Mal eine TAN-Anforderung stattgefunden hat (z. B. Auftrag abgebrochen ohne TAN-Eingabe).

Bitte wenden Sie sich in diesem Fall an unsere Ansprechpartner der Elektronischen Bankleistungen.

Ansprechpartner bei Fragen rund um das Thema Online-Banking:

Vertriebsmanagement / Digitaler Vertrieb

 08431 504-0

 08431 504-377