

## Hilfestellung bei Problemen mit sm@rt-TAN plus

### Probleme beim Auslesen des Flicker Codes:

- Die Größe des Flicker-Codes stimmt nicht mit den Markierungen am TAN-Generator überein. Die weißen Pfeile der Grafik und des TAN-Generators müssen direkt übereinander stehen. Bitte evtl. mit + / - ändern und speichern.
- Ggf. mit den Balken-Symbolen die Geschwindigkeit des Blinkens ändern.
- Leser neu ausrichten: im 45° Winkel direkt an den Bildschirm unterhalb der Pfeile halten.
- Auf die Umgebungsbedingungen achten: Von oben oder von der Seite zwischen Monitor und TAN Generator stark einfallendes Licht, z.B. Sonneneinstrahlung oder eine Schreibtischlampe, können Probleme bei der Erkennung der Hell-Dunkel-Kontraste verursachen. Verhindern Sie, dass das Licht direkt zwischen TAN Generator und blinkende Grafik fällt.
- Sollte eine optische Erkennung trotz allem nicht möglich sein, können Sie eine manuelle Erfassung durchführen.

### Wie kann das Auslesen des Flicker-Bildes verbessert werden (Übertragung bricht dauernd ab)?

- Teilweise kommt es bei alten Bildschirmen, bei sehr großen Monitoren oder Hochglanzbildschirmen zu Schwierigkeiten bei der Übertragung des Flicker-Bildes. Mit Einstellung des „Flicker-/Lesermodus“ im TAN-Generator können Verbesserungen erzielt werden.

### Umstellungsanleitung am Beispiel von Hochglanzmonitoren:

- Die **VR-BankCard/FinTS-Card** in Ihren Sm@rtTAN Leser **eingeführen** und die Taste **Menü** drücken.
- **Taste 8** drücken, mit **OK** bestätigen, **Taste 2** drücken und mit **OK** bestätigen => **Lesermodus**.
- Zweimal **Taste 6** drücken = Pfeil rechts bis **Wert 02** 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)

### Verbesserung der Übertragung:

- Kontrast sowie die Helligkeit am Monitor verändern.
- Bei Laptops darauf achten, dass der Energiesparmodus ausgeschaltet ist.
- Die Geschwindigkeit ist standardmäßig bei 85 Hertz oder 90 Hertz eingestellt. Sofern ein Problem auftritt, die Geschwindigkeit auf 50 Hertz reduzieren (in Systemsteuerung anpassen).
- Die Farbtiefe ggf. auf 32 Bit einstellen (in Systemsteuerung anpassen).

### Gerät funktioniert generell nicht:

- Wurde die Batterielasche am Gerät (Rückseite) vor der ersten Inbetriebnahme gezogen?
- Der Leser muss die Version HHD 1.4 unterstützen (siehe Geräterückseite).
- Ist die richtige VR-BankCard/FinTS-Card eingesteckt (Keine Kreditkarte!).
- Ist die Karte mit dem Chip nach oben eingesteckt?

### Allgemeine Gebrauchshinweise: Film zu Sm@rtTAN plus (FlashFilm):

- Der Film kann unter folgender Adresse aufgerufen werden:

[https://www.vr-banking-app.de/content/dam/f8885-0/medien\\_extern/150330\\_Smart-Tan-Plus.mp4](https://www.vr-banking-app.de/content/dam/f8885-0/medien_extern/150330_Smart-Tan-Plus.mp4)

## Wie kann ich den TAN Generator unabhängig vom Bankkonto testen?

- Kobil TAN-Generator-> bitte interaktives Support-Tool starten : <http://flickersupport.kobil.com/de>
- Online-Banking-Demo-Anwendung starten: [www.eb.de](http://www.eb.de), Login -> zum Online Banking -> zur Demo-Anwendung anklicken -> Anmelden -> Zahlungsaufträge -> Überweisung/Umbuchung ->Eingaben prüfen -> Karte in den Generator einlegen, an die blinkende Grafik halten und testen.
- Falls die Grafik nicht erscheint, überprüfen Sie bitte, ob der Adobe Flash Player installiert wurde.

## Gibt es bestimmte Einstellungen für manche Monitore?

Folgende Einstellungen haben sich bei diesen Modellen bewährt:

- EIZO Flexscan S2431W, NEC 2690 WUXi: Balkengeschwindigkeit 65% und Flicker-/Lesermodus 2.
- Bei Röhrenbildschirmen sollte die Bildwiederholrate auf mindestens 75 Hz gestellt werden und die Auflösung sollte nicht unter 1024x768 Bildpunkte sein.

## Wie kann man die Anzeigedauer der TAN verlängern?

- Wenn man zwischendurch eine Zifferntaste drückt, kann die Anzeigedauer beliebig verlängert werden.

## Was muss ich tun, wenn die Grafik gar nicht „flickert“?

- Sollte die Sm@rt-TAN-Grafik völlig fehlen, prüfen Sie bitte, ob diese nicht versehentlich zugeklappt wurde. Möglicherweise wird die Grafik auch durch installierte Add-ons (z. B. „noscript“ im Firefox) unterdrückt. Bitte entfernen Sie gegebenenfalls diese Add-ons.
- Im Internet Explorer muss die Option „Animationen in Webseiten wiedergeben“ unter „Extras – Internetoptionen“ – Registerkarte „Erweitert“ – Punkt „Multimedia“ aktiviert sein.

## Was tun, wenn die Übertragung weiterhin scheitert?

- Sie können jederzeit das „Sm@rt-TAN-Verfahren manuell“ nutzen. Dabei wird nicht die optische Schnittstelle des TAN-Generators genutzt, sondern Teile der Transaktionsdaten werden zusätzlich zur Eingabe am PC über die Tastatur des TAN-Generators eingegeben. Im Anschluss wird die errechnete TAN im Display des TAN-Generators angezeigt.

## Was bedeutet der „Fehler 00“ an meinem TAN-Generator?

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

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

Erscheint der Fehler dann immer noch:

- Wenden Sie sich an Ihren Kundenberater und testen Sie mit einem neuen TAN-Generator, ob der Fehler hier wieder auftaucht. Wenn jedoch der Chip defekt ist, benötigen Sie eine neue VR-BankCard.

## Warum wird mein Auftrag wegen falscher TAN abgelehnt?

- 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. **=> Karte überprüfen!**
- Kontrollieren Sie bitte, ob Sie die **richtige Karte** in den Generator gesteckt haben. Welche Karte für Ihre Sm@rt-TAN-Nutzung festgelegt ist, können Sie in unserer Online-Banking-Anwendung nach der Anmeldung unter Service -> Online-Banking -> TAN-Verwaltung anhand der Kartenummer erkennen.