

Häufig gestellte Fragen zum Sm@rtTANplus-Verfahren

1. Nach dem Einführen der VR-Bank-Card in den Generator zeigt das Display nichts an.

Bitte drücken Sie nach dem Einführen der Karte die Taste „F“ bzw. „TAN“, um den Generator zu aktivieren.

2. Bei der Übertragung der Daten erscheint immer "Übertragung aktiviert – warte auf Beginn" oder "Übertragung abgebrochen"

Mehrere Ursachen sind möglich:

- Der Sm@rtTAN-Generator findet keinen Kontakt zum Flickercode am Bildschirm. Bitte halten Sie den Sm@rtTAN-Generator in einem **Winkel von ca. 30 Grad direkt an den Monitor** (auf die Mitte des Barcodes), so dass die Fotosensoren an der Geräterückseite den Flickercode problemlos erkennen können und alle 4 Dreiecke noch sichtbar sind.
- Die Markierungen (Dreiecke) am Sm@rtTAN-Generator decken sich nicht mit den Markierungen an der Flicker-Grafik. Bitte **justieren Sie den Abstand der Markierungen** mit den + und – Buttons oberhalb der Flicker-Grafik.
- Eine helle Lichtquelle (z.B. Schreibtischlampe oder direktes Sonnenlicht) stört die Lesbarkeit. Bitte entfernen Sie diese **störende Lichtquelle**.
- Die Monitorhelligkeit ist zu gering. Bitte verändern Sie die **Monitorhelligkeit**.
- Die Frequenz des optischen Flickercodes ist zu schnell oder zu langsam. Bitte regulieren Sie die **Geschwindigkeit** über die entsprechenden Schaltflächen oberhalb der Flicker-Grafik (z.B. 50%). **Der erste der fünf Balken muss gleichmäßig blinken**.



3. Ich bekomme die Meldung „TAN falsch“, obwohl ich diese korrekt abgetippt habe.

Wahrscheinlich nutzen Sie eine falsche VR-BankCard. **Nehmen Sie immer nur die Karte, die Sie bei der Anmeldung angegeben haben.** Die VR-BankCard hat in Bezug auf das Sm@rtTAN-Verfahren NICHTS mit dem Zugriff auf Ihre Konten zu tun. Sie ist wie ein Universalschlüssel zu Ihrem Onlinezugang (früher hatten Sie auch nicht für jedes Konto eine separate TAN-Liste, sondern nur eine für den Zugang (VR-NetKey). Egal, mit welchem Konto Sie arbeiten möchten, nehmen Sie immer nur diese eine VR-BankCard.

Bitte synchronisieren Sie VOR einem weiteren Versuch die korrekte VR-BankCard im Bereich „Service“ >> TAN-Verwaltung, um eine Sperre zu vermeiden.

4. Unter welchen Umständen wird das Sm@rt-TAN plus- Verfahren gesperrt und wie wird die Sperre wieder aufgehoben?

Nach dreimaliger **Falscheingabe** oder Zeitüberschreitung (**nach 5 Minuten wird die Flickergrafik ungültig**), oder bei Nutzung einer **falschen VR-BankCard**, werden das Sm@rtTANplus-Verfahren und gegebenenfalls das mobileTAN-Verfahren gesperrt. Die Sperre kann nur durch die Bank aufgehoben werden. Bitte kontaktieren Sie in diesem Fall die Service-Hotline unter der Rufnummer 06271/801-0

5. Wie lange halten die Batterien?

Es kommt darauf an, wie häufig das Gerät verwendet wird. Der Hersteller gibt die durchschnittliche Lebensdauer der Batterie mit **2 Jahren** an. Die Batterien (2 Knopfzellen des Typs CR 2025) können problemlos gewechselt werden. Der Preis für die Batterien beträgt ca. 2€.

6. Ist eine Sm@rt-TAN plus-Nutzung mit einem Handy bzw. Smartphone möglich?

- iPhone - APP: ja
- Android - APP: ja
- mobileBanking (HTML): ja

Die Apps können Sie auf unserer Homepage www.volksbank-neckartal.de /Apps Ihrer Bank herunterladen.

7. Mir wird bei der Aktivierung von Sm@rt-TAN plus keine BankCard angeboten bzw. es erscheint ein technischer Fehler bei der Anmeldung. Was ist zu tun?

Es ist keine BankCard für den VR-NetKey-Inhaber ausgestellt. Sollten Sie noch keine VR-BankCard besitzen, setzen Sie sich bitte mit Ihrem Kundenberater in Verbindung.

Sollten Sie eine VR-BankCard besitzen und dennoch diese Anzeige erhalten, kontaktieren Sie uns bitte unter der Rufnummer 06271/801-0.

8. Kann die Zuordnung der VR-BankCard vom Kunden geändert werden?

Wenn Sie mehrere VR-BankCards besitzen oder eine neue VR-BankCard bekommen haben, können Sie die Zuordnung ändern. Bitte wählen Sie innerhalb der eBanking - Anwendung der Bank die Rubrik "Service" - "TAN-Verwaltung". Hier können Sie die Zuordnung der Karte im Bereich „TAN-Service“ - „Sm@rt-TAN plus“ ändern, in dem Sie auf „Ändern“ klicken.

Alternativ können Sie uns auch gerne unter der Rufnummer 06271/801-0 kontaktieren, wir ändern Ihnen dann die BankCard-Zuordnung.

Bitte beachten Sie, dass Sie für den Zugriff auf mehrere Konten NICHT mehrere VR-Bank-Cards benötigen!

(siehe Punkt 3).

9. Muss ich nach dem Einlesen der Grafik die Daten im Generator-Display prüfen?

Ja, unbedingt. Drücken Sie bitte niemals einfach nur auf die OK-Taste, bis die TAN angezeigt wird. **Vergleichen Sie immer die Daten im Generator-Display mit den Daten Ihrer Überweisung** bzw. der Aktion, die Sie gerade tätigen möchten. Das, was im Generator-Display steht, wird ausgeführt. Sollte dort etwas anderes stehen, als das, was Sie eingegeben haben (abweichende Bankverbindung, anderer Betrag), brechen Sie den Vorgang ab und geben Sie die TAN nicht ein! Kontaktieren Sie uns in diesem Fall bitte unter der Rufnummer 06271/801-0.