

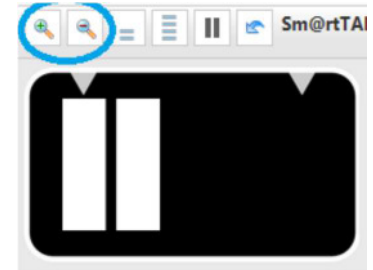
# Hilfestellung bei Problemen mit Sm@rt TAN optic

Das Sm@rtTAN optic Verfahren funktioniert in der Regel reibungslos. Sollte es aber einmal nicht funktionieren, sind oftmals nur kleine Korrekturen nötig. Folgende Hinweise können helfen:

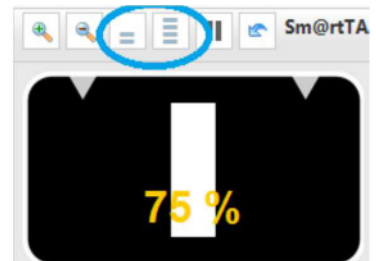
## Die Grafik erscheint, aber der TAN-Generator meldet im Display „Übertragung abgebrochen“

### Erste Maßnahmen:

- Stimmt die Größe des Flicker-Codes mit den Markierungen am TAN-Leser überein? Die weißen Pfeile der Grafik und des TAN-Lesers müssen direkt übereinander stehen. Passen Sie die Grafikgröße über die kleinen Lupen-Buttons oberhalb der Grafik an.



- Ggf. sollten Sie mit den Balken-Symbolen die Geschwindigkeit des Blinkens ändern (oft hilft eine Reduzierung auf 75 bis 50 % - die Dauer der Übertragung verlängert sich dadurch etwas)



- Stimmt der Winkel zwischen Bildschirm und TAN-Generator? Richten Sie den Leser neu aus. Im 45°-Winkel direkt an den Bildschirm unterhalb der Pfeile halten.



- Haben Sie eine Lichtquelle, die direkt auf den Bildschirm scheint? Von oben oder von der Seite zwischen Monitor und TAN-Generator stark einfallendes Licht (z.B. Sonneneinstrahlung oder Schreibtischlampe) kann Probleme bei der Erkennung der Hell-Dunkel-Kontraste verursachen. Verhindern Sie, dass das Licht direkt zwischen TAN-Generator und blinkende Grafik fällt.
- Nutzen Sie ein Notebook? Bei der Nutzung eines Notebooks kann es sein, dass die Stromspareinstellungen vorsehen, im Akkubetrieb die Bildschirmhelligkeit zu reduzieren, den Bildschirm also dunkler machen. Schließen Sie das Notebook an den Strom an oder achten Sie darauf, dass der Energiespar-modus nicht aktiviert ist.

## Die Übertragung bricht nach wie vor dauernd ab. Welche Möglichkeiten gibt es noch?

### Weitere Möglichkeiten zur Verbesserung der Übertragung:

#### Einstellungen am Monitor:

- Kontrast sowie Helligkeit am Monitor verändern.
- Bei Notebooks darauf achten, dass der Energiesparmodus nicht aktiviert ist
- Die Bildfrequenz vieler Monitore ist standardmäßig bei 85 oder 90 Hertz eingestellt. Sofern ein Problem auftritt, die Frequenz auf 50 Hertz reduzieren (Anpassung über die Windows-Systemsteuerung)

#### Testen Sie einen anderen Internet-Browser:

Testen Sie, ob Ihr Sm@rtTAN-Generator in einem anderen Internet-Browser funktioniert. Wenn ja, können alte temporäre Dateien in Ihrem Standard-Browser die Fehlerursache sein. Löschen Sie in diesem Fall die Chronik Ihres Browsers.

### 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. Falls die Grafik erst gar nicht erscheint, prüfen Sie bitte, ob der Adobe Flash Player installiert wurde.

Möglicherweise wird die Grafik auch durch installierte Add-ons (z.B. „noscript“ im Firefox) unterdrückt. Bitte entfernen Sie ggf. diese Add-ons.

Im Internet-Explorer muss unter „Extras“ - „Internetoptionen“ - Registerkarte „Erweitert“ - im Punkt „Multimedia“ die Option „Animation in Webseiten wiedergeben“ aktiviert sein.

### Nach Eingabe der TAN erscheint der Hinweis „TAN falsch“

- Haben Sie die richtige Karte verwendet? Auch wenn Sie zu jedem Ihrer Konten eine eigene Karte haben, ist im Online-Banking immer nur eine einzige Karte Ihrem TAN-Verfahren zugeordnet. Sie bedienen also mit ein und derselben Karte alle Konten.
- Haben Sie eine neue Karte erhalten? Verwenden Sie evtl. noch die alte Karte?
- Richtige Karte und dennoch falsche TAN?  
Dann synchronisieren Sie bitte die Karte mit dem Lesegerät. Dazu loggen Sie sich in der Online-Filiale ein und wählen unter „Service & Verwaltung“ aus dem Bereich „TAN-Verwaltung“ die Option „Sm@rtTAN ATC angleichen“. Führen Sie die in dem hellblauen Kasten beschriebenen Schritte durch, geben die erforderlichen Daten in die entsprechenden Felder ein und bestätigen mit „ATC angleichen“. Hier können Sie auch sehen, welche Karte dem TAN-Verfahren zugeordnet ist.

## Was bedeutet die Anzeige „Fehler 00“ an meinem Leser?

Dieser Fehlerhinweis bedeutet, dass der TAN-Generator die eingelegte Karte nicht lesen kann. Stellen Sie sicher, dass die Karte korrekt in den Leser eingeführt ist (Chip oben und komplett im Gerät). Eventuell mal den Chip reinigen.

Sollte der Fehler dann immer noch auftreten, legen Sie bitte zu Testzwecken eine andere BankCard in den Leser ein. Sollte der Fehlerhinweis jetzt nicht erscheinen, ist der Chip Ihrer Karte defekt. Wird der Fehler weiterhin angezeigt, ist der TAN-Generator defekt. In beiden Fällen wenden Sie sich bitte zwecks Austausch bzw. Neubestellung an Ihren Kundenberater.



## Im Display des TAN-Lesers wird gar nichts angezeigt.

- Ist die Batterieschutzlasche entfernt? Im Fall der Erstnutzung bitte unbedingt prüfen!
- Haben Sie das Gerät länger nicht benutzt? Vielleicht müssen neue Batterien eingelegt werden. Öffnen Sie dazu bitte das Batteriefach auf der Rückseite des Geräts mit einem Schraubenzieher und tauschen Sie die Batterien gegen zwei neue des Typs „CR2025“ aus. Achten Sie dazu unbedingt auf die Polarität!

## Klappt immer: Überweisung mit manueller Eingabe

Sie können jederzeit das manuelle Sm@rtTAN-Verfahren nutzen. Dabei werden—statt der optischen Schnittstelle—Daten zur Transaktion manuell in den Kartenleser eingegeben.

Klicken Sie unterhalb der Flicker-Anzeige auf den Button „Manuelle TAN-Generierung“.

Es öffnet sich der Bereich zur manuellen Dateneingabe und Kontrolle. Gehen Sie wie dort beschrieben vor (siehe Bild nächste Seite).

• Stecken Sie Ihre Karte in den TAN-Generator und drücken Sie die Taste F.  
• Halten Sie den TAN-Generator vor die animierte Grafik.  
• Beachten Sie bitte die Anzeige des TAN-Generators.

Die weißen Pfeile der Animation müssen mit dem Leser übereinstimmen. Eine Anpassung kann über die Symbole oberhalb der Animation erfolgen.  
Erläuterung der Symbole:

Vergrößerung	Verkleinerung
Niedrigere Geschwindigkeit	Höhere Geschwindigkeit
Animation pausieren	Waagerechte / senkrechte Ansicht

Manuelle TAN-Generierung

**Achtung!!!**  
Stimmen die angezeigten Werte mit den Originaldaten überein?

Geben Sie die ermittelte TAN ein und bestätigen Sie mit der Schaltfläche „Ausführen“.

Datenkontrolle und TAN-Erzeugung

TAN-Generierung per Sm@rtTAN optic

**Manuelle TAN-Generierung**

Stecken Sie Ihre Karte in den TAN-Generator. Drücken Sie die "TAN-Taste" und beachten die weiteren Hinweise.  
Bitte geben Sie in den Leser ein:

- Start-Code: **92818509**
- Bitte prüfen und bestätigen Sie danach die im TAN-Generator angezeigte Auftragsart.
- IBAN: \*\*\*\*\*62 9999999999 (Hierbei handelt es sich um 12 Ziffern der IBAN/Kontonummer des Begünstigten.)
- Betrag: **0,00** EUR

Vergleichen Sie die Ziffern mit Ihren Originaldaten (z.B. Rechnung).

- Sind die Daten nicht korrekt?**  
Dann brechen Sie bitte den Vorgang ab und kontaktieren umgehend Ihren Berater!
- Sind die Daten korrekt?**  
Dann bestätigen Sie jeweils mit OK und geben anschließend die im TAN-Generator angezeigte TAN in der Bildschirmmaske ein.

**TAN-Eingabe**

Haben Sie die angezeigten Werte mit den Originaldaten verglichen?

TAN \*

Bei Fragen zum Thema Onlinebanking bitten wir um kurze E-Mail an folgende Adresse: [ebi@rbtodenbuettel.de](mailto:ebi@rbtodenbuettel.de) oder wenden Sie sich direkt an Ihren Kundenberater.



Raiffeisenbank eG  
Todenbüttel / Hanerau-Hademarschen