

## Häufig gestellte Fragen und Antworten zum Sm@rt-TAN plus-Verfahren

### 1 Allgemeines

#### Was sind die Voraussetzungen zur Nutzung vom Sm@rt-TAN plus?

Zur Nutzung von Sm@rt-TAN plus benötigen Sie einen TAN-Generator von Ihrer Volksbank Löbau-Zittau eG oder einer anderen Bank, der den HHD 1.4-Standard unterstützt. Die Version steht i. d. R. auf der Rückseite des Kartenlesers. Ältere Versionen (HHD 1.2 oder HHD 1.3.2) sind nicht bei uns einsetzbar.

Unsere TAN-Generatoren der Version 1.4 funktionieren aber auch mit anderen Banken, die diesen Standard nicht ausdrücklich fordern (abwärtskompatibel).

Weiterhin benötigen Sie eine Bankkarte (BankCard mit Chip) oder eine TAN-GenerierungsCard (VR-Networld Karte). Die Verwendung einer Kreditkarte, VR-SparCard oder VR-ServiceCard ist nicht möglich. Bitte beachten Sie, dass jede VR-BankCard und VR-NetWorldCard nur einem VR-NetKey zugeordnet werden kann.

#### Ich habe bereits einen TAN-Generator von einer anderen Bank. Kann ich diesen auch bei der Volksbank Löbau-Zittau eG nutzen?

Sie benötigen einen Sm@rt-TAN plus-Leser, der den HHD 1.4-Standard unterstützt. Die Version steht i. d. R. auf der Rückseite des Kartenlesers. Ältere Versionen (z. B. HHD 1.2 oder HHD 1.3) sind nicht bei uns einsetzbar.

Die von uns vertriebenen TAN-Generatoren sind übrigens multibankenfähig und abwärtskompatibel. Das heißt, dass unsere Sm@rt-TAN Leser auch bei anderen Banken verwendet werden können.

#### Wie erkenne ich, ob mein TAN-Generator die Spezifikation HHD 1.4 unterstützt?

Sollte Ihr TAN-Generatoren über keinen Aufdruck "1.4" oder „V 1.4“ auf der Rückseite des TAN-Generators verfügen, so kann die Version auch am TAN-Generator abgefragt werden.

Abhängig von Hersteller, gehen Sie bitte wie folgt vor:

Modelle des Herstellers <b>REINER SCT</b>	Modelle des Herstellers <b>Kobil</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Karte einstecken</li><li>• Taste € drücken und dann die "Pfeil nach unten"-Taste bis Menü Leser erscheint</li><li>• Taste OK drücken</li><li>• "Pfeil nach unten"-Taste drücken bis Leser Hersteller erscheint</li><li>• Taste OK drücken</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Karte einstecken,</li><li>• Taste Menü drücken bis "Menü Leser" erscheint,</li><li>• Taste OK drücken, nochmals Taste Menü,</li><li>• im Display erscheint "Hersteller",</li><li>• Taste OK drücken</li></ul>

Modelle des Herstellers <b>VASCO</b>	Modelle des Herstellers <b>gemalto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karte einstecken</li> <li>• Taste M drücken bis Menü Leser erscheint</li> <li>• Taste OK drücken</li> <li>• Taste M drücken bis Leser Hersteller erscheint</li> <li>• Taste OK drücken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karte einstecken</li> <li>• Taste Menü drücken bis "Menü Leser" erscheint</li> <li>• Taste OK drücken</li> <li>• nochmals Taste Menü, im Display erscheint "Hersteller"</li> <li>• Taste OK drücken</li> </ul>

### **Ich habe mehrere Konten. Benötige ich für jedes Konto eine andere Karte zur TAN-Generierung?**

Nein - Sie benötigen lediglich eine Bankkarte (VR-BankCard) oder eine TAN-GenerierungsCard (VR-NetWorldCard), die auf Ihren Namen ausgestellt ist. Mit dieser Karte können Sie die TAN für alle Ihre Konten generieren.

Sofern Sie mehrere Karten haben (z. B. eine für Ihr eigenes Konto und eine für das Konto Ihres Ehepartners), können Sie frei entscheiden, welche Karte Sie zur TAN-Generierung für alle Konten einsetzen möchten.

### **Kann ein TAN-Generator von mehreren Personen verwendet werden z.B. in der Familie oder in der Firma?**

Ja, der Leser kann von mehreren Personen genutzt werden. Pro Familie/Firma muss also nur ein TAN-Generator erworben werden. Das persönliche Identifikations-/Sicherheitsmerkmal ist die eigene VR-BankCard.

### **Gibt es alternative TAN-Verfahren?**

Ihnen steht zusätzlich das SecureGo-TAN-Verfahrens zur Verfügung. Bei diesem Service erhalten Sie bei Bedarf eine TAN per Push-Nachricht in die SecureGo-App auf Ihrem Smartphone oder Tablet. Die SecureGo-TAN bietet Ihnen einen vergleichbaren Sicherheitsstandard wie das Sm@rt-TAN plus-Verfahren und ist mit dem auslaufenden mobileTAN-Verfahren vergleichbar.

#### **TAN-App VR-SecureGo**

QR-Code zum Download für Android



#### **TAN-App VR-SecureGo**

QR-Code zum Download für iOS



### **Kann ich Sm@rt-TAN plus und SecureGo-TAN parallel nutzen?**

Ja, da beide TAN-Verfahren sicherheitstechnisch einen vergleichbaren Standard entsprechen, können diese auch parallel genutzt werden. Bei jeder Transaktion können Sie entscheiden, mit welchem Verfahren Sie arbeiten möchten. So bleiben Sie immer flexibel.

## 2 Anmeldung und Nutzung

### Die wichtigsten Nutzungshinweise zur Fehlervermeidung im Überblick

- Prüfen Sie, ob der Abstand der Pfeile auf der Flickergrafik mit dem Abstand der Pfeile auf Ihrem Kartenleser übereinstimmen.



- Stellen Sie die Geschwindigkeit der Flickergrafik auf 65% bis 75 %.
- Halten Sie den Sm@rt-TAN plus-Leser in einem Winkel zwischen 30° und 45° an Ihren Monitor.



- Erhöhen Sie die Helligkeit Ihres Bildschirms.
- Verwenden Sie Ihren Laptop im Netzbetrieb.
- Testen Sie, ob die Übertragung mit einem Alternativbrowser (Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer) funktioniert.

### Wie kann ich mich für das Sm@rt-TAN plus-Verfahren anmelden?

Sobald Sie einen Sm@rt-TAN plus-Leser besitzen, klicken Sie einfach im Online-Banking auf den Navigationspunkt "Service -> TAN-Verwaltung" und dann auf den Button "Sm@rt-TAN plus anmelden". Folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm.

### Wichtiger Hinweis für Nutzer eines Zahlungsverkehrsprogramms

Sofern Sie die Sm@rt-TAN plus innerhalb eines Zahlungsverkehrsprogramms nutzen möchten, erfolgt auch diese Freischaltung zuerst wie oben beschrieben im Online-Banking. Im Zahlungsverkehrsprogramm wird Ihnen dann das freigeschaltete TAN-Verfahren automatisch angezeigt.

**Mit welchen Onlinebanking-Programmen kann ich das Sm@rt-TAN plus-Verfahren nutzen?**

- Profi cash seit Version 9.6
- VR-NetWorld Software seit Version 4.13
- Starmoney seit Version 7.0\*
- Starmoney Business seit Version 5.0\*
- S-Firm seit Version 2.6 Patchlevel 6\*
- moneyplex seit Version 2011\*
- MacGiro seit Version 6.5\*
- Windata Professional seit Version 8.5.0.22\*
- WISO Mein Geld seit Version 2011\*
- iOutBank seit Version 2.8.9\*
- Andere Programme\*: Bitte erfragen Sie bei Ihrem Programmhersteller, ob Sm@rt-TAN plus (HHD 1.4 / HKTAN 5) möglich ist.

\* Hierbei handelt es sich um Produkte von Drittanbietern, bitte kontaktieren Sie im Zweifel die entsprechende Hersteller-Hotline.

**Ich habe ein neue Bankkarte erhalten, weil meine alte Bankkarte abläuft. Muss ich etwas tun?**

Eine Zuordnung Ihrer neuen Karte zur Sm@rt-TAN plus erfolgt automatisch. Sie können die alte Karte bis zum Ablauf der Gültigkeit benutzen. Alternativ können Sie die neu erhaltene Karte sofort nach Erhalt einsetzen. Auf keinen Fall dürfen Sie beide Karten gleichzeitig einsetzen, da dies zur Sperre von Sm@rt-TAN plus führt. Grund sind die unterschiedlichen ATC-Werte der alten und der neuen Bankkarte.

**Erfolgt die Zuordnung meines VR-NetKey zu einer Ersatzkarte automatisch?**

In der Regel ordnen wir Ihre neue Bankkarte automatisch Ihrem VR-NetKey zu. In Ausnahmefällen kann diese Zuordnung durch uns erst zeitversetzt erfolgen. Sie können diese Zuordnung in der TAN-Verwaltung des eBanking jederzeit selbst prüfen und eventuell manuell vornehmen!

> Banking > Service > Online-Banking > TAN-Verwaltung

## TAN-Verwaltung

### SecureGo TAN-Verfahren

Sie haben SecureGo noch nicht angemeldet?

Mit der SecureGo-App haben Sie die Möglichkeit, Ihre SecureGo-TAN abzuholen und anzeigen zu lassen. Bevor Sie die SecureGo-App hier freischalten können, laden Sie sich die App über den Store herunter und installieren Sie diese auf Ihrem Gerät. Nach erfolgreicher Registrierung können Sie hier die Anmeldung zum Verfahren vervollständigen. Danach erhalten Sie einen Freischaltcode per Post zugesendet, mit dem Sie die SecureGo-App freischalten können.

### TAN-Service

Art	Vom	Status	Aktionen
Sm@rt-TAN plus Kartenummer: 13001026094 Verfalljahr: 2019	13.12.2011	verfügbar	<a href="#">Ändern</a> <a href="#">Synchronisieren</a> <a href="#">Sperrern</a>

### TAN-Informationen


**Letzter TAN-Vorgang:**

Am: 23.08.2016  
 Um: 10:41:15  
 Sm@rt-TAN plus: 350527

**Anzahl TAN-Fehlversuche:** 0

?

#### Kontakt



**Herr Maler**  
089-123xxxx

[> Weitere Info's](#)  
[> Mitteilung schreiben](#)

#### Aktuelles

[> Aktuelles](#)  
[> Postfach Volksbank Löbau-Zittau eG \(2\)](#)

Bestellen Sie ein neue Bankkarte, z. Bsp. wegen der Eröffnung eines weiteren Kontos und möchten Sie künftig Ihre TAN mit dieser Bankkarte generieren, teilen Sie uns dies bitte mit.

### **Was ist zu tun, wenn bei der Erstanmeldung auf dem TAN-Generator "Service-Funktion" angezeigt wird?**

Ihre Start-PIN ist gesperrt. Nach dem Bestätigen mit der OK-Taste erhalten Sie eine Service TAN, die Sie anschließend am Bildschirm zum Entsperren der PIN eingeben müssen.

### **Trotz allen Maßnahmen (Flickergröße korrekt eingestellt, Schreibtischlampe aus, etc.) bekomme ich keine Übertragung zustande, was kann ich tun?**

Reduzieren Sie die Flickergeschwindigkeit auf 65%. Falls auch dies zu keinem Erfolg führt, nutzen sie das manuelle Verfahren. Unter Umständen kann auch der Wechsel der Batterie zu einem positiven Ergebnis führen.

### **Was ist beim manuellen Verfahren (manuelle Eingabe der Daten am Leser) zu beachten?**

- Bei der Eingabe einer IBAN wird im Text angezeigt, welche Zahlen Sie im TAN-Generator eingeben müssen.
- Geben Sie bei "glatten" Beträgen immer die Nachkommastellen mit ein (z. B. 17,00).

### **Wo und wie kann ich die Größe der Flickergrafik einstellen?**

Da die Größe der Flickergrafik abhängig von der Bildschirmauflösung ist, muss die Flickergröße ggf. an den Kartenleser angepasst werden. Im Online-Banking unter dem Menüpunkt "Service -> My eBanking" können Sie das Verfahren (manuelle oder optische Übertragung), die Grafikgröße und die Geschwindigkeit der Flickergrafik einstellen und auch für die Zukunft speichern.

### **Was ist der ATC-Zähler, wann muss und wie kann ich den ATC-Zähler synchronisieren?**

ATC bedeutet Application Transaction Counter - dies ist ein zusätzliches Sicherheitsmerkmal zur Berechnung der TAN.

Wenn Sie eine TAN generieren und diese nicht benutzen, kommt es zu einer Abweichung des Zählers auf dem Chip Ihrer Bankkarte und dem Bankrechner. Bei einer Abweichung von mehr als 24 TAN, muss der ATC-Zähler synchronisiert werden. Sollte eine Synchronisation notwendig sein, können Sie dies unter dem Punkt "Service > TAN-Verwaltung" im Online-Banking selbst durchführen.

### **Ist eine Sm@rt-TAN plus-Nutzung mit einem Smartphone möglich?**

Ja, in der VR-Banking-App ist sowohl die optische Übertragung als auch die manuelle Eingabe möglich.

### **Ich habe 3x eine falsche TAN eingegeben – was passiert nun?**

Die Sm@rt-TAN plus und, sofern freigeschaltet, die SecureGO-TAN werden aus Sicherheitsgründen automatisch gesperrt. Sie bekommen im Online-Banking einen entsprechenden Hinweis angezeigt.

Eine Freischaltung ist unter Angabe des ATC-Zählers der Karte (über Start-Code 08) über Ihren Berater möglich. Für das SecureGo-TAN-Verfahren erhalten Sie einen Entsperrcode per Post.

### **Ich habe 10x hintereinander eine angeforderte TAN nicht eingegeben - was passiert nun?**

Das Sm@rt-TAN plus-Verfahren wird gesperrt, jedoch nicht das ggf. vorhandene weitere TAN-Verfahren. Eine Freischaltung ist unter Angabe des ATC-Zählers der Karte (über Start-Code 08) über Ihren Berater möglich.

### **Meine Bankkarte ist gesperrt, geht die Sm@rt-TAN plus dennoch?**

Nein - sofern die Bankkarte gesperrt ist, die Sie auch für Sm@rt-TAN plus benutzen, ist auch eine TAN-Generierung nicht möglich. Nach Erhalt der Ersatzkarte können Sie diese zur Generierung von Sm@rt-TAN plus nutzen.

### **Wie kann ich Banking betreiben, wenn meine Bankkarte gesperrt ist?**

Ihre Abfragen (z. B. Umsatzabfrage) können Sie im Banking weiterhin durchführen. TAN-pflichtige Prozesse sind bis zur Erstellung und Freischaltung einer Ersatzkarte per Sm@rt-TAN plus nicht möglich.

Folgende Alternativen bieten wir Ihnen:

- Sofern Sie im Besitz einer anderen Bankkarte sind, können Sie diese dem Sm@rt-TAN plus-Verfahren zuordnen lassen.
- Melden Sie sich parallel für VR SecureGo-TAN an, um ein alternatives TAN-Verfahren zur Verfügung zu haben.
- Führen Sie Ihre Buchungen beleghaft durch. Hierfür können je nach Kontomodell Kosten entstehen.

### **Kann der TAN-Generator auch in einer Terminalserverumgebung genutzt werden?**

Die Nutzung in einer Terminalserver-Sitzung ist problematisch, da die Flickergrafik oft nicht schnell genug übertragen wird. Die Herabsetzung der Geschwindigkeit kann in Einzelfällen helfen.

Alternativ können die Transaktionsdaten über die manuelle Methode in das Gerät eingetippt werden. Grundsätzlich ist das Verfahren jedoch für Privatkunden und nicht für den Einsatz an einem Terminalserver konzipiert.

### **Mein TAN-Generator errechnet keine TAN. Es erscheint "Suche Anfang" oder "Vorgang abgebrochen". Wie erhalte ich meine TAN?**

Dass der TAN-Generator keine TAN errechnet, kann mehrere Ursachen haben. Eine fremde Lichtquelle (z.B. eine Lampe oder schräg einfallendes Sonnenlicht) könnte die Übertragung stören.

- Halten Sie den TAN-Generator im 45° Winkel an den Bildschirm (auf die Flickergrafik).
- Ändern Sie die Lichtverhältnisse indem Sie z.B. die Hand über den Generator halten.
- Die Helligkeit am Monitor ist zu gering (z.B. bei Laptops im Energiesparmodus). Ändern Sie die Helligkeitseinstellung, sodass der Monitor insgesamt heller erscheint.
- Die Flickergrafik ist zu schnell. Ändern Sie die Flickergeschwindigkeit mit den +/- Buttons Unter dem folgendem Link können Sie die optimale Flickergeschwindigkeit für Ihren Monitor definieren: <http://www.speedtest.reiner-sct.com/>
- Die Flickergrafik ist nicht auf die TAN-Generatorgröße angepasst. Achten Sie darauf, dass die Pfeile in der Flickergrafik mit den Pfeilen auf dem TAN-Generator übereinstimmen. Ändern Sie gegebenenfalls die Größe der Grafik mit den +/- Buttons.

**Kann ich die Auftragsdaten am TAN-Generator auch manuell eingeben?**

Ja, Sie können auch die manuelle Variante nutzen. Klicken Sie dafür unterhalb der blinkenden Balken-Grafik auf "TAN-Eingabe durch manuelle Erfassung". Am Monitor wird Ihnen Schritt-für-Schritt angezeigt, welche Daten Sie am TAN-Generator eingeben müssen.

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

- iPhone APP: ja, optische und manuelle Übertragung
- Android APP: ja, optische und manuelle Übertragung

**Hinweis:**

Bei technischen Änderungen unseres Rechenzentrums können Ihre individuellen Einstellungen aufgehoben werden. Wir informieren regelmäßig per Online-Banking-Newsletter über Änderungen und bitten Sie, Ihre Anpassungen dann erneut vorzunehmen bzw. zu überprüfen. Den Online-Banking-Newsletter können Sie über unsere Homepage bestellen.