


Diese FAQs gelten für das Verfahren „**chipTAN optisch**“. Seit einigen Jahren steht chipTAN-Kunden alternativ das Verfahren „**chipTAN QR**“ zur Verfügung. Dieses ist **deutlich komfortabler und weniger fehleranfällig** als das bisherige chipTAN-Verfahren.

Geeignete QR-TAN-Generatoren finden Sie unter anderem im Sparkassenshop unter folgendem Link: <https://www.sparkassen-shop.de/home/search/?search%5Bquery%5D=hybrid>

Sie können selbstständig von chipTAN optisch auf chipTAN QR wechseln, indem Sie bei der nächsten TAN-Erzeugung auf das Feld „stattdessen verwenden: chipTAN QR“ klicken:

 chipTAN optisch

Stattdessen verwenden:  chipTAN QR  chipTAN manuell

### 1. Am Generator erscheint nur "Suche Anfang" oder "Übertragung abgebrochen"?

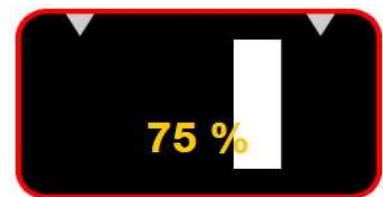
- Bitte passen Sie die **Größe der Balkengrafik** durch die Symbole oberhalb der Grafik an den TAN-Generator an. Die Pfeile sollten in etwa übereinstimmen.
- Die fünf auf der Rückseite des TAN-Generators angebrachten optischen Sensoren müssen **mittig auf den fünf Balken der blinkenden Grafik** aufliegen.



Halten Sie den Leser ähnlich (wie in der Abbildung rechts) schräg auf den Monitor.



- Ändern Sie die **Blinkgeschwindigkeit** der Flickergrafik am Monitor. Durch Mausklick auf den **linken Balken** kann sie verringert und mit dem **rechten Balken** erhöht werden. Es wird dabei eine Prozentzahl angezeigt. Testen Sie einmal mit 50%. Wenn es funktioniert, steigern Sie den Wert wieder, um die höchste Geschwindigkeit zu ermitteln, bei der die Übertragung funktioniert.
- Scan-Einstellung am TAN-Generator **Kobil TAN Optimus comfort V 1.4** verbessern (speziell für Laptops): Karte in TAN-Generator stecken – Menütaste drücken – Ziffer 8 drücken, bis auf dem Display „Leser“ erscheint – Ziffer 6 drücken – Ziffer 8 drücken bis „Lesermodus“ erscheint – bestätigen mit OK – mit Ziffer 6 auf den Wert auf „02“ stellen – bestätigen mit OK.



### 2. Welche externen Faktoren können die Übertragungen stören?

- Direkte Lichteinstrahlung von Lampen, Tageslicht oder Sonne können zu Reflexionen auf der Monitoroberfläche führen, daher sollten diese vermieden werden.
- Beim Einsatz eines Laptops deaktivieren Sie bitte den Energiesparmodus und/oder stecken ihn an die externe Stromversorgung an, um mit voller Bildschirmhelligkeit zu arbeiten.

### 3. Was muss ich tun, wenn die Grafik nicht erscheint?

- Sollte die chipTAN-Grafik völlig fehlen, prüfen Sie bitte, ob diese nicht versehentlich zugeklappt wurde (dreieckiger Button oben rechts).
- Falls die Grafik nicht erscheint, überprüfen Sie bitte, ob der Adobe Flash Player installiert wurde.
- Testen Sie den Vorgang gegebenenfalls in einem anderen Browser.

### 4. Was muss ich tun, wenn die Flicker-Grafik gar nicht blinkt?

- Möglicherweise wird die Animation der Grafik 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.

### 5. Was kann ich tun, wenn die Übertragung weiterhin scheitert?

Sie können jederzeit das „**chipTAN-Verfahren manuell**“ nutzen. Wählen Sie hierzu in der Erfassungsmaske für die TAN-Eingabe im unteren Bereich den Punkt: „Alternativ gelangen Sie [hier](#) zur manuellen Eingabe über die Gerätetastatur“. Dabei wird nicht die optische Schnittstelle des TAN-Generators genutzt, sondern Teile der Transaktionsdaten werden zusätzlich über die Tastatur des TAN-Generators eingegeben.  
Im Anschluss wird die errechnete TAN im Display des TAN-Generators angezeigt.  
Die generelle Einstellung zur optischen oder manuellen Nutzung finden Sie in der PIN/TAN Verwaltung, siehe auch Abbildung unter Punkt 8 „**chipTAN: Verfahren festlegen**“

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

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

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

#### Erscheint der Fehler dann immer noch:

- Gehen Sie bitte in die nächste Filiale der Sparkasse Landsberg-Dießen und lassen Sie Ihre SparkassenCard mit Hilfe eines anderen TAN-Generators überprüfen.

#### Fehler erscheint immer noch:

- Bitte bestellen Sie eine neue SparkassenCard, der Chip Ihrer SparkassenCard ist wahrscheinlich defekt.

### 7. Warum wird mein Auftrag wegen falscher TAN abgelehnt?

Es darf zur korrekten Verarbeitung nur **eine bestimmte Karte mit dem TAN Generator verwendet** werden. Diese dient zur Legitimation und wird zur Erzeugung von TANs für alle **freigeschalteten Konten** verwendet. Überprüfen Sie bitte, ob Sie die richtige Karte in den Generator eingesteckt haben.

Welche Karte für Ihre chipTAN-Nutzung festgelegt ist, können Sie in unserer Internet-Filiale unter dem Menüpunkt „**Service**“ → „**PIN/TAN-Verwaltung**“ → „**chipTAN: Karte verwalten**“ einsehen.  
Unter diesem Menüpunkt können Sie auch eine andere bestehende Karte für Ihre chipTAN-Nutzung zuordnen.

#### PIN/TAN-Verwaltung

PIN ändern

Verbrauchte TAN anzeigen

chipTAN: Synchronisieren

chipTAN: Verfahren festlegen

chipTAN: Karte verwalten

