

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

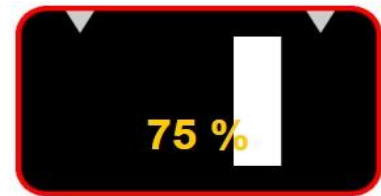
- Bitte passen Sie die **Größe der Balkengrafik** durch die Symbole oberhalb der Grafik an den TAN-Generator an. Die Pfeile sollten in etwa übereinstimmen.
- Die fünf auf der Rückseite des TAN-Generators angebrachten optischen Sensoren müssen **mittig auf den fünf Balken der blinkenden Grafik** aufliegen.



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. Wie kann ich den TAN-Generator unabhängig vom Bankkonto testen?

- Für TAN-Generator der Fa. Kobil: <http://www.kobil.de/chiptan>

4. 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.
- Falls Sie den Browser **Internet Explorer** verwenden und die Grafik nicht erscheint, dann bitte folgende Einstellungen vornehmen:
Extras → Internetoptionen → auf Register „Erweitert“ wechseln → hier unter Einstellungen „Sicherheit“ den Haken bei „Verschlüsselte Seiten nicht auf Festplatte speichern“ entfernen bzw. deaktivieren.

5. 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.

6. 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**“

7. 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.

8. 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

