Online-Banking mit chipTAN: Fragen und Antworten

Fassung Juli 2012

Allgemeine Fragen

1. Wie funktioniert das chipTAN-Verfahren?
2. Was brauche ich, um das chipTAN-Verfahren zu nutzen?
3. Wie lange funktioniert ein TAN-Generator?
4. Kann jede SparkassenCard für die chipTAN verwendet werden?
5. Wo erhalte ich den TAN-Generator?
6. Was ist zu beachten, wenn die optische Übertragung der Auftragsdaten nicht richtig oder nur langsam funktioniert?
7. Was ist zu beachten, wenn die mit chipTAN erzeugte TAN wiederholt abgewiesen wird?
8. Kann der TAN-Generator auch für andere Institute genutzt werden?
9. Was ist unter "Synchronisation" zu verstehen?
10. Was bedeutet "ATC"?
11. Wie kann ich das chipTAN-Verfahren sperren?
12. Wer ist zu benachrichtigen, wenn der TAN-Generator verloren geht?
13. Wer ist zu benachrichtigen, wenn die für das chipTAN Verfahren freigeschaltete SparkassenCard verloren geht?
14. Was ist zu tun, wenn ich mich (durch Fehleingaben) mit der chipTAN gesperrt habe?

Technische Fragen und Fehler

15. Ich habe meine Geldautomaten-PIN vergessen. Kann ich die chipTAN-Funktion weiter nutzen?
16 Ich halte den TAN-Generator wie beschrieben an den Bildschirm, die weißen Pfeile auf Gerät und Bildschirm stimmen überein und eine externe Lichtquelle kann ich als Fehlerquelle auch ausschließen. Trotzdem funktioniert die Übertrag nicht oder nicht richtig. Was kann ich noch tun?
17. Ich nutze bereits chipTAN und habe nun z. B. durch Austausch oder nach Verlust eine neue Karte erhalten. Kann ich diese sofort auch wieder für chipTAN einsetzen?
18. Ich nutze mit chipTAN den Zugang zu mehreren Girokonten. Ich besitze je Konto eine eigene SparkassenCard. Welche SparkassenCard verwende ich für chipTAN?
19. Seit Umstellung auf den Internet-Explorer 9 wird die Flickergrafik nicht mehr am Bildschirm angezeigt. Anstelle der Grafik erscheint nur ein leerer Platzhalter.
20. Beim Einstecken meiner SparkassenCard in den TAN-Generator erscheint im Display der Fehler "00".

---

1. Wie funktioniert das chipTAN-Verfahren?

Bei Erteilung eines Online-Auftrages erfassen Sie zunächst Ihre Auftragsdaten. Dann nehmen Sie Ihren TAN-Generator zur Hand und stecken die SparkassenCard in den hierfür vorgesehenen Schlitz an der Seite (optional bei abweichenden Gerätetypen auch an der Unterseite) des Geräts. Sobald das System die zur Freigabe notwendige TAN anfordert, lesen Sie von der Überweisungsvorlage (Rechnung) nochmals die Auftragsdaten (z. B. Kontonummer des Empfängers + Überweisungsbetrag bei einer Inlands-Einzelüberweisung) ab, die zur Erzeugung der TAN benötigt werden. Und jetzt haben Sie zwei Möglichkeiten, eine gültige TAN zu erzeugen:

Die Auftragsdaten können, den Hinweise am Bildschirm folgend, zum einen direkt über die Tasten des TAN-Generators erfasst werden. Nach vollständiger Eingabe der notwendigen Daten wird die TAN errechnet und Ihnen im Display des TAN-Generators angezeigt. Nachteil bei dieser Variante: Sie müssen die zuvor bereits am PC erfassten Auftragsdaten nochmals am TAN-Generator eingeben.

Einfacher und komfortabler ist dagegen die optische Übertragung der Daten in den TAN-Generator. Hierbei werden die Auftragsdaten über eine animierte Grafik in den TAN-Generator übermittelt. Die animierte Grafik wird Ihnen am Bildschirm angezeigt. Auf der Rückseite des TAN-Generators befinden sich optische Sensoren, welche die Auftragsdaten aus der animierten Grafik auslesen können. Dies geschieht durch einfaches „an den Bildschirm halten“ des TAN-Generators für ca. zwei bis vier Sekunden. Nach der erfolgreichen Übertragung der Auftragsdaten werden Ihnen diese zur Kontrolle noch einmal im Display des TAN-Generators angezeigt. Anschliessend wird die TAN errechnet und Ihnen ebenfalls im Display des TAN-Generators angezeigt.

Die so erzeugte TAN geben Sie dann wie gewohnt in das entsprechende Feld am Bildschirm ein. Ihr Auftrag wird freigegeben und ausgeführt.

2. Was brauche ich, um das chipTAN-Verfahren zu nutzen?

Für die Nutzung des chipTAN-Verfahrens benötigen Sie:

- eine gültige SparkassenCard, ausgestellt auf den Namen des Onlinebanking-Teilnehmers
- einen TAN-Generator
- Freischaltung Ihres Onlinebanking-Zugangs für chipTAN

3. Wie lange funktioniert ein TAN-Generator?

Nach Herstellerangaben können Sie mit Ihrem TAN-Generator in etwa 3 Jahren bis zu 10.000 TAN erzeugen. Anschließend sind die Batterien auszutauschen und der Zyklus beginnt wieder von vorn. Entsprechende Batterien (2 x Knopfzellen Typ CR 2025 3 V) erhalten Sie im Handel.

4. Kann jede SparkassenCard für die chipTAN verwendet werden?

Wenn die SparkassenCard auf den Namen des Onlinebanking-Teilnehmers lautet, ist die Nutzung für chipTAN immer möglich. Wenn Sie keine SparkassenCard haben, können wir Ihnen eine spezielle Karte zur Nutzung des chipTAN-Verfahrens ausstellen.

5. Wo erhalte ich den TAN-Generator?

Sie erhalten den TAN-Generator direkt bei uns. Den Gerätepreis belasten wir Ihrem Girokonto.

6. Was ist zu beachten, wenn die optische Übertragung der Auftragsdaten nicht richtig oder nur langsam funktioniert?

Bei der optischen Übertragung der Auftragsdaten ist es zunächst wichtig, den TAN-Generator korrekt an den Bildschirm zu halten. Am besten geht das leicht schräg (wie bei einem Eiskratzer), so dass die Gummierung an der oberen Rückseite des TAN-Generators den PC-Bildschirm berührt. Ihr Finger sollte noch hinter die Rückseite des TAN-Generators passen.

Achten Sie außerdem darauf, dass die beiden Pfeile auf der am Bildschirm angezeigten animierten Grafik mit den entsprechenden Pfeilen an der oberen Vorderseite des TAN-Generators überein stimmen.

Passen Sie bei Bedarf bitte die Größe der animierten Grafik am Bildschirm über die "+"/"-"-Symbole in der rechten oberen Ecke der animierten Grafik an, bis die Pfeile mit den Markierungen auf dem TAN-Generator übereinstimmen.

Sie haben dennoch Probleme bei der Übermittlung der Auftragsdaten (z. B. Übertragung wird abgebrochen oder dauert sehr lange)? In diesem Fall prüfen Sie bitte Helligkeitseinstellungen Ihres PC-Monitors. Stellen Sie diese Schrittweise herab und testen anschliessend nochmals die Übertragung. Auch externe Lichtquellen (z. B. eine Schreibtischlampe, die den PC-Monitor direkt anstrahlt) können die Übertragung der Auftragsdaten stören. Bitte auch hier ggf. diese Quellen ausschalten/wegdrehen und erneut testen. Beachten Sie in diesem Fall auch unsere Hinweise.

7. Was ist zu beachten, wenn die mit chipTAN erzeugte TAN wiederholt abgewiesen wird?

Bei der optischen Übertragung der Auftragsdaten an den TAN-Generator erhalten Sie einen Teil Ihrer am Bildschirm erfassten Auftragsdaten (z. B. Kontonummer des Empfängers + Überweisungsbetrag bei einer Inlands-Einzelüberweisung) zur Kontrolle nochmals im Display des TAN-Generators angezeigt. Bitte prüfen Sie in diesem Fall genau, ob Sie die, aufgrund dieser Daten errechnete und im Display des TAN-Generators angezeigte, TAN korrekt am PC erfasst haben.

Wichtig: Es wird nach der Übertragung der Auftragsdaten am TAN-Generator nicht sofort die TAN angezeigt! Abhängig von der Auftragsart erhalten Sie zunächst andere Angaben zu Ihrem Auftrag zur Kontrolle angezeigt. Erst nach Prüfung und Bestätigung dieser Daten wird die daraus errechnete TAN angezeigt.

Ein Beispiel für eine korrekte Abfolge der Anzeige anhand einer Inlands-Einzelüberweisung:
- TAN-Generator an den Bildschirm halten
- erfolgreiche Übertragung abwarten
- Empfängerkontonummer wird im Display angezeigt
- prüfen und bei Korrektheit OK-Taste drücken
- Überweisungsbetrag wird im Display angezeigt
- prüfen und bei Korrektheit OK-Taste drücken
- TAN wird berechnet und im Display angezeigt
- TAN in die Bildschirm-Maske eingeben und Auftrag freigeben

Bei der manuellen Eingabe der Auftragsdaten in den TAN-Generator achten Sie bitte darauf, die korrekten Daten zu erfassen. So ist beispielsweise bei einer Inlandsüberweisung als Datenbestandteil die Empfängerkontonummer und nicht die Auftraggeberkontonummer einzugeben.

8. Kann der TAN-Generator auch für andere Institute genutzt werden?

Ja. Den TAN-Generator können Sie auch für andere Institute nutzen, sofern diese ein chipTAN-Verfahren nach dem Standard HHD 1.3 / HHD 1.4 anbieten.

9. Was ist unter "Synchronisation" zu verstehen?

Die Synchronisation Ihrer SparkassenCard ist erforderlich, um den Zählerstand der mit Ihrer SparkassenCard erzeugten TANs mit dem Zählerstand unseres Onlinebanking-Systems abzugleichen. Die Synchronisation ist bei der Ersteinrichtung für das chipTAN-Verfahren erforderlich. Eine Synchronisation wird aus Sicherheitsgründen auch dann verlangt, wenn der TAN-Zähler auf Ihrer SparkassenCard und der TAN-Zähler auf unserem Onlinebanking-System zu stark voneinander abweichen. Dies kann z. B. passieren, wenn Sie testweise eine TAN erzeugen, um das chipTAN-Verfahren „offline" zu testen. Außerdem müssen Sie immer dann eine Synchronisation vornehmen, wenn Sie die für chipTAN zu verwendende SparkassenCard ändern. Sie werden in jedem Fall vom System automatisch zur Synchronisation aufgefordert und gegebenenfalls Schritt für Schritt begleitet.

10. Was bedeutet "ATC"?

ATC (Application Transaction Counter) ist der technische Begriff für den TAN-Zähler auf Ihrer SparkassenCard.

11. Wie kann ich das chipTAN-Verfahren sperren?

Sie können Ihren Onlinebanking-Zugang mit chipTAN direkt im Internet-Banking im Bereich "Sicherungsmittel" / „TAN-Verwaltung" sperren.

12. Wer ist zu benachrichtigen, wenn der TAN-Generator verloren geht?

Sie müssen niemanden benachrichtigen, denn es besteht keinerlei Sicherheitsrisiko für Ihr Online-Banking. Der TAN-Generator enthält keine sicherheitsspezifischen oder persönlichen Daten. Einen neuen TAN- Generator erhalten Sie direkt von uns.

13. Wer ist zu benachrichtigen, wenn die für das chipTAN Verfahren freigeschaltete SparkassenCard verloren geht?

Bitte informieren Sie uns umgehend unter der zentralen und bundeseinheitlichen Telefonnummer 116116, damit wir Ihre SparkassenCard sperren. Bitte beachten Sie: Ihre neue SparkassenCard muss einmalig synchronisiert werden.

14. Was ist zu tun, wenn ich mich (durch Fehleingaben) mit der chipTAN gesperrt habe?

Wenn Sie sich durch Fehleingaben gesperrt haben, wenden Sie sich bitte telefonisch an unsere Online-Banking-Hotline 08141 407-777.

---

15. Ich habe meine Geldautomaten-PIN vergessen. Kann ich die chipTAN-Funktion weiter nutzen?

Ja, Sie können das Online-Banking mit chipTAN weiterhin nutzen. Bitte beachten Sie: Wenn Sie sich eine neue SparkassenCard bestellen, ist diese erneut im Online-Banking freizuschalten.

16. Ich halte den TAN-Generator wie beschrieben an den Bildschirm, die weißen Pfeile auf Gerät und Bildschirm stimmen überein und eine externe Lichtquelle kann ich als Fehlerquelle auch ausschließen. Trotzdem funktioniert die Übertrag nicht oder nicht richtig. Was kann ich noch tun?

Die animierte Grafik besteht aus fünf Balken, die in verschiedenen Geschwindigkeiten pulsieren und hierüber Daten an den TAN-Generator übertragen. Die Geschwindigkeit ist standardmäßig auf 100% eingestellt. Mit diesem Wert funktioniert die optische Übertragung mit nahezu jedem Monitor.

Wenn trotz aller sonstigen Maßnahmen die Datenübertragung nicht oder nicht richtig funktioniert, kann die Geschwindigkeit der pulsierenden Balken angepasst werden. Die Geschwindigkeit der Datenübertragung kann durch einen Mausklick auf den linken der fünf Balken um jeweils 5% verringert und durch einen Klick auf den rechten der fünf Balken um 5% erhöht werden. Wenn Sie den linken oder rechten Balken anklicken, sehen Sie in der Mitte der animierten Grafik für ca. 1 Sekunde die aktuelle Widerholrate. Um dies zu nutzen benötigt man das Flash-Plug-In von Adobe.

Wenn es bei Ihnen zu Übertragungsproblemen kommt, testen Sie bitte die Übertragung mit verschiedenen Geschwindigkeitseinstellungen.

Bitte beachten: Je geringer die Geschwindigkeit, desto länger dauert auch die Datenübertragung an den TAN-Generator. Bitte beobachten Sie während des Hinhaltens des TAN-Generators an Ihren Bildschirm dessen Display. Nehmen Sie den TAN-Generator erst dann vom Bildschirm, wenn im Display „Übertragung erfolgreich“ zu lesen ist bzw. bis Ihre Auftragsdaten (z. B. Empfängerkontonummer bei Inlands-Einzelüberweisung) angezeigt werden.

17. Ich nutze bereits chipTAN und habe nun z. B. durch Austausch oder nach Verlust eine neue SparkassenCard erhalten. Kann ich diese sofort auch wieder für chipTAN einsetzen?

Ja, die Karte kann sofort von Ihnen eingesetzt werden. Sie muss lediglich bei der ersten Anmeldung erneut synchronisiert werden.

18. Ich nutze mit chipTAN den Zugang zu mehreren Girokonten. Ich besitze je Konto eine eigene SparkassenCard. Welche SparkassenCard verwende ich für chipTAN?

Grundsätzlich ist je chipTAN-Zugang immer nur eine SparkassenCard freigeschaltet. Wenn Sie z. B. vier Girokonten mit chipTAN verwalten, so wird bei der Freischaltung oder auf Ihre Weisung hin eine SparkassenCard, unabhängig vom zugehörigen Girokonto, für chipTAN hinterlegt. Sie können mit dieser einen SparkassenCard chipTAN für alle Girokonten nutzen!

19. Seit Umstellung auf den Internet-Explorer 9 wird die Flickergrafik nicht mehr am Bildschirm angezeigt. Anstelle der Grafik erscheint nur ein leerer Platzhalter.

Prüfen Sie bitte zunächst, ob der Adobe Flash Player auf Ihrem System installiert ist. Falls die Grafik trotzdem nicht erscheint, nehmen Sie bitte im Internet-Explorer 9 folgende Einstellungen vor: "Extras" -> "Internetoptionen" -> Karteikarte „Erweitert“. Unter Einstellungen „Sicherheit“ den Haken für den Punkt „Verschlüsselte Seiten nicht auf Festplatte speichern“ wegnehmen bzw. deaktivieren. Die Grafik sollte nach einem Neustart des Internet-Explorers wieder korrekt angezeigt werden. Wird die Grafik immer noch nicht angezeigt, probieren Sie es bitte testweise mit einem alternativen Browser wie z. B. Mozilla Firefox oder Google Chrome.

20. Beim Einstecken meiner SparkassenCard in den TAN-Generator erscheint im Display der Fehler "00".

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

1. Stellen Sie sicher, dass die Karte korrekt in den Leser eingeführt ist (goldener Chip ist zunächst sichtbar, verschwindet nach dem Einschub im TAN-Generator).
2. Überprüfen Sie den Chip Ihrer SparkassenCard, eventuell hilft eine Reinigung des Chips.
3. Gehen Sie bitte in die nächste Filiale und lassen Sie Ihre SparkassenCard mit Hilfe eines anderen TAN-Generators überprüfen.
4. Bitte bestellen Sie eine neue SparkassenCard, der Chip Ihrer SparkassenCard ist defekt.