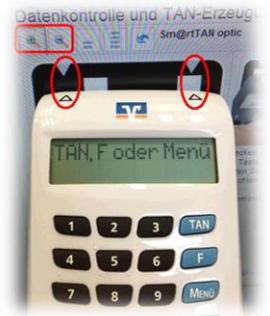


Hilfestellung bei Übertragungsproblemen mit Sm@rtTAN optic

Mögliche Gründe für Probleme beim Auslesen des Flicker-Codes:

1. Die Größe des Flicker-Codes stimmt nicht mit den Markierungen am TAN-Generator überein
Die weißen Pfeile der Grafik und des TAN-Generators müssen direkt übereinander stehen. Indem Sie mit der Maus auf die +/- Lupensymbole oberhalb der Grafik klicken, können Sie die Anzeigengröße der Grafik einstellen.
2. Die Anzeigengeschwindigkeit ist nicht korrekt eingestellt
Über die Symbole mit den Querbalken oberhalb der SmartTAN-Grafik können Sie die Anzeigengeschwindigkeit einstellen. Sollten Sie die Anzeigengröße (Punkt 1) bereits überprüft haben und die Übertragung dennoch nicht funktioniert, empfehlen wir Ihnen, die Anzeigengeschwindigkeit beispielsweise auf 90 % bzw. 80 % zu verringern. Sobald Sie auf das entsprechende Symbol klicken, erhalten Sie die Prozentangabe im Flicker-Code angezeigt.



Über die Cookies Ihres Internetbrowsers werden die Einstellungen zu Punkt 1 und 2 an Ihrem Computer gespeichert, sodass Sie diese Eingaben nur einmal vornehmen brauchen.

3. Die Leserausrichtung stimmt nicht
Bitte halten Sie Ihren TAN-Generator im 45° Winkel direkt an den Bildschirm unterhalb der Pfeile (siehe Abbildung)
4. Die Umgebungsbedingungen weisen Störfaktoren auf
 - Ggf. Kontrast sowie die Helligkeit am Monitor einstellen
 - Bei Laptops darauf achten, dass der Energiesparmodus ausgeschaltet ist
 - Von oben oder von der Seite zwischen Monitor und TAN-Generator stark einfallendes Licht, z.B. Sonneneinstrahlung oder eine Schreibtischlampe, können Probleme bei der Erkennung der Hell-Dunkel-Kontraste verursachen. Verhindern Sie, dass das Licht direkt zwischen TAN-Generator und blinkende Grafik fällt.



Was tun, wenn die Übertragung weiterhin scheitert?

Sie können jederzeit das „Sm@rt-TAN-Verfahren manuell“ nutzen. Dabei wird nicht die optische Schnittstelle des TAN-Generators genutzt, sondern Teile der Transaktionsdaten werden zusätzlich zur Eingabe am PC über die Tastatur des TAN-Generators eingegeben. Im Anschluss wird die errechnete TAN im Display des TAN-Generators angezeigt.

- **Wie funktioniert die manuelle Erfassung eines Auftrags?**
Möchten Sie die TAN manuell, also durch Eingaben am TAN-Generator erzeugen, klicken Sie bitte zunächst auf [Alternativ zu Sm@rtTAN optic können Sie die TAN manuell errechnen.](#)

Es klappt nun eine Anzeige auf, in der Schritt für Schritt beschrieben ist, wie Sie die TAN manuell erzeugen können. Bitte beachten Sie die darin angegebenen Hinweise.

Was kann ich tun, wenn die Flicker-Grafik gar nicht erscheint?

Sollte Ihnen die Sm@rt-TAN-Grafik nicht angezeigt werden prüfen Sie bitte, ob diese nicht versehentlich zugeklappt wurde. Über den Pfeil rechts können Sie die Grafik wieder einblenden lassen.

