

FAQ – Häufig gestellte Fragen: *Sm@rt-TAN plus*

Wie kann ich mich als Online-Banking-Kunde für das Sm@rt-TAN plus-Verfahren freischalten?

Sie können sich im Online-Banking unter dem Menüpunkt "Verwaltung" für das Sm@rt-TAN plus-Verfahren anmelden oder direkt über Ihre Beraterin / Ihren Berater.

Kann ich meinen TAN-Bogen nach dem 30.11.2011 noch nutzen?

Nein, vorher muss die Umstellung auf eines der beiden zukünftigen und sicheren TAN-Verfahren Sm@rt-TAN plus oder mobile TAN erfolgen.

Wie erhalte ich einen TAN-Generator (Sm@rt-TAN plus-Leser)?

Sie können den TAN-Generator im Online-Banking unter dem Menüpunkt "Serviceaufträge" bestellen und erhalten diesen innerhalb weniger Tage per Post. Alternativ erhalten Sie das Gerät auch bei Ihrer Beraterin / Ihrem Berater.

Kann ich einen vorhandenen TAN-Generator einer anderen Bank einsetzen?

Ja, für das Sm@rt-TAN plus-Verfahren bei der Volksbank Heilbronn kann jeder TAN-Generator mit der Spezifikation HHD 1.4 verwendet werden. Bei Fragen hierzu wenden Sie sich bitte an die ausgebende Bank.

Kann ich den TAN-Generator nach der Freischaltung nur für meinen Online-Zugang verwenden?

Nein, ein TAN-Generator ist nicht an einen Online-Zugang gebunden und kann parallel auch von anderen Personen für andere Online-Banking-Zugänge verwendet werden.

Ist es möglich für meinen Online-Zugang mehrere VR-BankCards zu nutzen?

Nein, pro Online-Zugang (VR-NetKey) kann nur eine VR-BankCard freigeschaltet werden. Diese wird dann für alle freigeschalteten Konten verwendet. Der VR-NetKey-Inhaber muss gleichzeitig Karteninhaber sein.

Wie kann ich die Grafik für die Übertragung auf die Breite meines Lesers anpassen?

Bei der Online-Freischaltung, sowie bei jeder Transaktion, können Sie die Größe oberhalb der Grafik mit "+" und "-" anpassen. Anschließend setzen Sie in dieser Maske den Haken bei "speichern". Die Grafik wird zukünftig sofort in der richtigen Größe angezeigt.

Ist es möglich Sm@rt-TAN plus und mobileTAN parallel zu nutzen?

Ja, die TAN-Verfahren mobileTAN und Sm@rt-TAN plus können parallel genutzt werden. Die Freischaltung beider Verfahren kann bequem über die Verwaltung im Online-Banking oder über Ihre Beraterin / Ihren Berater vorgenommen werden. Anschließend können Sie bei jeder Transaktion das gewünschte Verfahren wählen.

Was tue ich, wenn das Sm@rt-TAN plus-Verfahren gesperrt ist?

Aus Sicherheitsgründen wird das TAN-Verfahren nach dreimaliger Eingabe der falschen TAN gesperrt. Bitte wenden Sie sich in diesem Fall direkt an Ihre Beraterin / Ihren Berater und halten Sie Ihren TAN-Generator sowie Ihre VR-BankCard bereit.