

Morgen kann kommen.
Wir machen den Weg frei.



INFORMATION

Sie haben ein gesperrtes TAN-Verfahren bzw. es ist „nicht aktiv“?

Das können Sie tun:

1

KEIN AKTIVES TAN-VERFAHREN

Überprüfen Sie im Online-Banking unter: „Banking > Service > Online-Banking > TAN-Verwaltung“ ob ein TAN-Verfahren hinterlegt ist oder noch aktiviert werden muss. Falls hier nichts aufgeführt ist, kontaktieren Sie uns bitte zur Auswahl eines passenden Verfahrens.

The screenshot shows the 'TAN-Verwaltung' page. It has a breadcrumb trail: Banking > Service > Online-Banking > TAN-Verwaltung. The page title is 'TAN-Verwaltung'. Below it, there are two tables. The first table is titled 'TAN-Service' and has columns: Art, Vom, Status, and Aktionen. It contains one entry: 'Sm@rt-TAN plus' with 'Kartenummer: XXXXXXXX094' and 'Verfalljahr: 2024'. The status is 'verfügbar'. The actions are 'Ändern', 'Synchronisieren', and 'Sperrern'. The second table is titled 'SecureGo TAN-Service' and has columns: App-Name Art, App-ID, Vom, Status, and Aktionen. It contains two entries: 'Apple iPhone10,4 SecureGo-App' with App-ID '01000RYZ' and status 'aktiv', and 'Apple iPhone7,1 SecureGo-App' with App-ID 'F8RD629G' and status 'inaktiv'. Both have 'Ändern' and 'Sperrern' actions.

2

SM@RT-TAN GESPERRT

Die Entsperrung nehmen wir für Sie vor. Bitte setzen Sie sich mit uns in Verbindung und halten Sie ihre Bankkarte (girocard) und ihr Sm@rt-TAN-Lesegerät bereit.

3

MOBILETAN ODER VR-SECUREGO GESPERRT

Sofern eine Sperrung vorliegt, weil z.B. falsche TANs eingegeben wurden, wird automatisch ein Entsperrcode per Post ans Sie versandt. Sobald Sie den Entsperrcode erhalten haben:

- 1 Login zum Online-Banking über die Homepage der Bank (rechts oben)
- 2 Wählen Sie den Menüpunkt: „Banking > Service > Online-Banking > TAN-Verwaltung“
- 3 Klick auf „entsperren“
- 4 Durch Eingabe des richtigen Entsperrcodes wird die Entsperrung von VR-SecureGo / mobileTAN direkt vorgenommen.

The screenshot shows the 'SecureGo TAN-Service' page. It has a table with columns: App-Name Art, App-ID, Vom, Status, and Aktionen. It contains two entries: 'SecureSign <004911171874393 > SecureGo-App' with App-ID 'XXXXXXXX' and status 'migriert', and 'Apple iPhone10,4 SecureGo-App' with App-ID '01000RYZ' and status 'gesperrt'. The 'gesperrt' status has a red lock icon and a button labeled 'Entsperrern' next to it.