

FAQ zu PSD2

So funktioniert die TAN-Eingabe

Was kann ich tun, wenn ich bisher selten eine TAN-Eingabe benötigt habe und deswegen nicht sicher weiß, wie ich an eine gültige TAN komme?

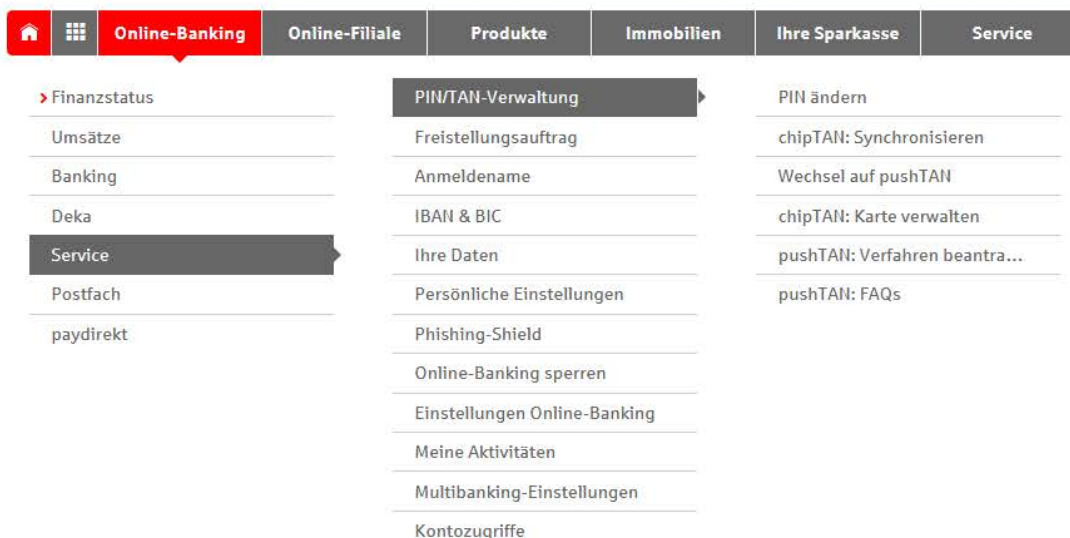
Es gibt bei uns im Haus zwei unterschiedliche TAN Verfahren. Die notwendigen Schritte leiten sich aus dem jeweiligen Verfahren ab.

Daher sollten Sie zunächst überprüfen, welches TAN-Verfahren Sie derzeit nutzen. Dies können Sie einfach in Ihrem Online-Banking oder in der S-App tun.

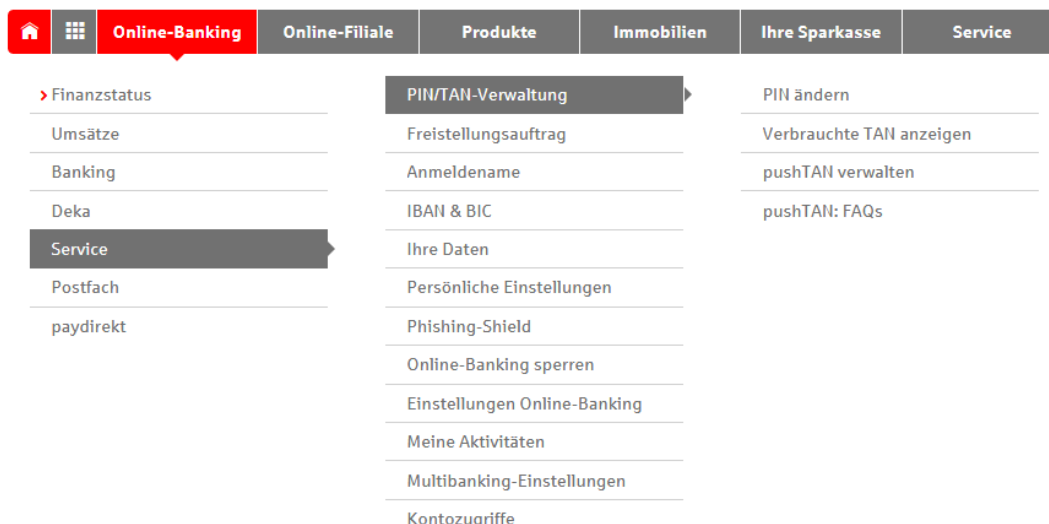
Nutzen Sie das Online-Banking auf unserer Homepage, dann melden Sie sich zunächst im Online-Banking an.

Anschließend gehen Sie auf
Online-Banking>Service>PIN/TAN Verwaltung

Nutzen Sie das chipTAN-Verfahren sieht der Bildschirm wie folgt aus:



Nutzen Sie hingegen das pushTAN-Verfahren sehen Sie folgendes:



Nutzen Sie die S-App, dann finden Sie das verwendete Verfahren hier:

Finanzstatus

Sichteinlagen

Keine neuen Umsätze

Bisherige Umsätze

23 DEZ

16 DEZ

25 NOV

15 NOV

25 OKT

15 OKT

25

Übertrag Banking **Kontodetails**



Kontodetails

Kontoname
Sichteinlagen

Kontoinhaber
MAX MUSTERMANN

IBAN

BIC
HELADEF1SLS

Kontoart
Kontokorrent-/Girokonto

Teilen Verfügbarer B. **Zugangsdaten**

Zugangsdaten

Sichteinlagen
DE - HELADEF1SLS

Sparkasse Langen-Seligenstadt
<https://banking-hs1.s-fints-pt-hs.de/fints30>

Anmeldename*

TAN-Verfahren*
pushTAN

pushTAN-Gerätebezeichnung*

TAN-Verfahren abrufen

Online Banking PIN*

Was kann ich tun, wenn ich das chipTAN Verfahren nutze und nicht weiß, wie ich eine TAN generieren kann?

Sie benötigen Ihre Sparkassenkarte (Debitkarte) und ein chipTAN-Generator. In der Regel funktionieren auch chipTAN-Generatoren von Fremdbanken. Die Generatoren sind personenunabhängig verwendbar, sie können daher problemlos ein Gerät mit mehreren Personen teilen.

Sollten Sie noch keinen chipTAN-Generator besitzen, dann können Sie diesen einfach [online im Sparkassen-Shop bestellen](#) oder in Ihrer Sparkasse vor Ort abholen. Der Preis je chipTAN Generator beträgt derzeit 19,93 Euro.

Selbstverständlich ist es auch möglich jetzt auf das pushTAN-Verfahren zu wechseln. Hierfür gehen Sie wie folgt vor:

The screenshot shows the online banking interface with the following structure:

- Navigation Bar:** Home, Online-Banking (selected), Online-Filiale, Produkte, Immobilien, Ihre Sparkasse, Service.
- Left Menu:** Finanzstatus, Umsätze, Banking, Deko, Service (selected), Postfach, paydirekt.
- Central Menu (PIN/TAN-Verwaltung):** Freistellungsauftrag, Anmeldenname, IBAN & BIC, Ihre Daten, Persönliche Einstellungen, Phishing-Shield, Online-Banking sperren, Einstellungen Online-Banking, Meine Aktivitäten, Multibanking-Einstellungen, Kontozugriffe.
- Right Menu:** PIN ändern, chipTAN: Synchronisieren, Wechsel auf pushTAN (selected), chipTAN: Karte verwalten, pushTAN: Verfahren beantra..., pushTAN: FAQs.

Wo kann ich sehen, welche meiner Karten für das chipTAN Verfahren hinterlegt worden ist (für den Fall dass Sie mehrere Sparkassenkarten (Debitkarten) besitzen)?

The screenshot shows the online banking navigation menu. The 'Service' tab is selected. Under 'Service', the option 'chipTAN: Karte verwalten' is highlighted with a dark grey background and a right-pointing arrow. Other options in the 'Service' menu include 'PIN/TAN-Verwaltung', 'Freistellungsauftrag', 'Anmeldename', 'IBAN & BIC', 'Ihre Daten', 'Persönliche Einstellungen', 'Phishing-Shield', 'Online-Banking sperren', 'Einstellungen Online-Banking', 'Meine Aktivitäten', 'Multibanking-Einstellungen', and 'Kontozugriffe'. On the right side of the menu, other options include 'PIN ändern', 'chipTAN: Synchronisieren', 'Wechsel auf pushTAN', 'pushTAN: Verfahren beantra...', and 'pushTAN: FAQs'.

Dann sehen Sie die Anzeige welche Karte aktuell verwendet wird und welche Karten Sie alternativ hinterlegen könnten:

chipTAN: Karte verwalten

Anzeige/Änderung chipTAN-Karte

Folgende Karte wird aktuell für Ihr chipTAN-Verfahren verwendet:

Aktive Karte: ***** Sparkassen-Card (Debitkarte) - Max Mustermann

Karte, die für das chipTAN-Verfahren verwendet werden soll:

***** - Sparkassen-Card (Debitkarte) -

Weiter

* Pflichtfeld

Was kann ich tun, wenn ich das pushTAN-Verfahren nutze und meine Zugangsdaten nicht mehr kenne?

In diesem Fall müssen neue Registrierungsdaten erstellt werden. Diese können Sie [hier](#) einfach online anfordern. Bevor Sie den Registrierungsprozess neu starten, müssen Sie zuerst die S-pushTAN-App zurücksetzen. Bei iOS-Geräten beenden Sie bitte die S-pushTAN-App und setzen Sie diese in den Einstellungen zurück. Nachdem Sie einen Neustart des Smartphones durchgeführt haben, können Sie den Registrierungsprozess beim Start der S-pushTAN-App erneut durchlaufen.

Bei Android-Geräten wird die S-pushTAN-App durch Deinstallation zurückgesetzt. Wenn die Deinstallation erfolgreich beendet wurde, können Sie die S-pushTAN-App aus dem Google Play Store neu installieren und einrichten.

[Anleitung zum Zurücksetzen einer bestehenden Verbindung](#)