

Anleitung Fehlermeldung 23

bei TAN-Generatoren für das Online-Banking-Verfahren chipTAN /Kobil Stand:
08.11.2019

Fehlerbeschreibung:

Die Anzeige "Fehler 23" kann aufgrund einer Batterieschwäche der TAN-Generatoren beim Online-Banking mit chipTAN erscheinen. Die Batterieschwäche kann dazu führen, dass die chipTAN-Funktion auf der mit dem TAN-Generator verwendeten Girocard gesperrt wird.

Fehlerbehebung:

Auf Ihrem TAN-Generator erscheint der Fehler 23?

Dann wechseln Sie bitte die Batterien des Geräts bzw. tauschen Sie das Gerät bei fest verbauten Akkus.

Die girocard ist darüber hinaus weiter einsetzbar. Der Chip der Karte sowie der TAN-Generator haben keinen Defekt. Der Fehler basiert ausschließlich auf der zu schwachen Energieversorgung. Nach dem Einsetzen neuer Batterien kann die chipTAN-Funktion auf der girocard durch die folgenden Schritte wiederhergestellt werden:

1. Karte in den TAN-Generator stecken.
2. Menü-Knopf drücken, um ins TAN-Generator-Menü zu gelangen.
3. Menü-Knopf mehrfach betätigen, bis Menüpunkt „PIN“ sichtbar ist.
4. OK-Knopf mindestens 3 Sekunden gedrückt halten, um ins PIN-Menü zu gelangen.
5. Menüpunkt "PIN init" mit dem OK-Knopf auswählen.
6. Mit den Zahlen-Knöpfen mindestens eine 5-stellige PIN vergeben und mit dem OK-Knopf bestätigen. Nochmals die zu vergebende PIN eingeben und mit dem OK-Knopf bestätigen.
Hinweis: Bewahren Sie die vergebene PIN sicher auf.
7. Karte aus dem TAN-Generator entfernen und die Schritte 1-4 wiederholen.
8. Menü-Knopf mehrfach betätigen, bis Menüpunkt „PIN inaktiv“ sichtbar ist und mit OK-Knopf bestätigen.
9. Die vergebene PIN eingeben und mit dem OK-Knopf bestätigen.
10. Der PIN-Schutz ist nun wieder aufgehoben.
11. Karte nun aus dem TAN-Generator entfernen

Ergebnis:

Die TAN-Generierung ist nun wieder möglich, wenn Sie die Karte einstecken. Der Fehler 23 sollte nun nicht mehr auftreten.

Hinweis:

Falls Sie bei der TAN-Generierung erneut nach einer PIN gefragt werden, wiederholen Sie erneut die Schritte 1-4, 8, 9.