

Konto Wiederherstellung

Hat ein Nutzer seine Second Factor Authentifizierung (2FA) verloren, kann er sich nicht mehr in seinem TrustID-Konto anmelden. Dies geschieht, wenn der Nutzer die TrustID-App löscht oder keinen Zugriff mehr auf sein Mobiltelefon mit der installierten App hat, weil das Mobiltelefon verloren ging, gestohlen oder verkauft wurde.

In der Vergangenheit musste der Nutzer in dem Fall direct den Support kontaktieren, um wieder Zugang zu seinem Konto zu erhalten.

Sowohl für den Nutzer als auch für das Support-Team bedeutet dies zusätzlicher Aufwand. Mit der neuen Funktion der **Konto Wiederherstellung** braucht der Nutzer nun nicht mehr die direkte Hilfe des Support-Teams, um wieder Zugang zu seinem Konto zu erhalten!

TrustID Nutzer können sich ihre TrustID-Konten jetzt wieder selbst herstellen!

Wie funktioniert das?

1

MyTrust iD

Einloggen in Ihr Konto

Benutzername oder E-Mail

Auf der Anmeldeseite auf "Zugangsdaten verloren?" klicken.

Zugangsdaten verloren?

Einloggen

Support kontaktieren

2

MyTrust iD

E-Mail-Adresse eingeben und auf die Schaltfläche "Absenden" drücken.

Zugangsdaten verloren?

Geben Sie Ihren Benutzernamen oder Ihre E-Mail Adresse ein und klicken Sie auf Absenden. Danach werden wir Ihnen eine E-Mail mit weiteren Instruktionen zusenden.

Benutzername oder E-Mail
ihre.email.adresse@gmail.com

Absenden

Zurück zum Login

3

MyTrust iD

Nach dem Erhalt der E-Mail auf die Schaltfläche "Zugangsdaten jetzt zurücksetzen" klicken.

Sie haben eine Zugangsdaten zurücksetzung für Ihr TrustID-Konto beantragt. Wenn Sie das waren, klicken Sie auf den nachstehenden Link, um die Zugangsdaten zurückzusetzen.

Setzen Sie nun Ihre Zugangsdaten zurück

Dieser Link läuft innerhalb von 5 Minuten ab.
Wenn Sie Ihre Zugangsdaten nicht zurücksetzen möchten, ignorieren Sie diese Nachricht, somit werden keine Änderungen vorgenommen.

4

MyTrust iD

Auf die Schaltfläche "Meinen zweiten Authentifizierungsfaktor zurücksetzen" klicken.

Was möchten Sie tun?

Mein Passwort zurücksetzen

Meinen zweiten Authentifizierungsfaktor zurücksetzen

5

Passwort einbeben und auf die Schaltfläche "Anmelden" klicken.



6

Geben Sie den sechsstelligen Code ein.

Ein SMS-Code wurde an Ihr Telefon gesendet.

7 1 6 6 0 5

Den erhaltenen SMS Code, in das Codefeld eingeben und auf "Weiter" klicken.



7

Nun wird die Seite angezeigt, auf der Sie Ihren neuen Second Factor registrieren können.

Falls Sie dies noch nicht getan haben, bitte laden Sie die TrustID Authentifizierungsapp von Ihrem Store herunter.



Scannen Sie den nachstehenden QR-Code mit der TrustID App



Nachdem der Nutzer diese Anweisungen befolgt hat, erhält er wieder Zugang zu seinem Konto!

Bitte beachten: Aus Sicherheitsgründen werden alle Second Factors entfernt.

Wie erhält man Zugang zu dieser Funktion?

Existierender Kunde

Neuer Kunde

Wenn Sie ein neuer Kunde sind und diese Konto Wiederherstellungs Funktion kompatibel mit Ihre Systemeinstellung ist, werden wir Ihnen empfehlen diese bei der Erstkonfiguration zu aktivieren.

Wenn Sie bereits Kunde sind, müssen Sie erst auf den neuen TrustID Onboarding Prozess migrieren.

Bitte lesen Sie folgende [News](#).

Sobald Sie diesen neuen TrustID-Prozess nutzen, können Sie sich mit uns in Verbindung setzen, um mit uns zu besprechen, ob/wann Sie diese Funktion aktiviert werden soll.