

## FAQ für Anmeldung bei My Symova

Login-Problem	Lösung
<b>1. Der Vorsorgeausweis mit dem Aktivierungscode für die erstmalige Registrierung ist nicht mehr vorhanden.</b>	Senden Sie bis am <b>31. Dezember 2025</b> eine E-Mail mit Ihren Kontaktdaten an die Sammelstiftung Symova ( <a href="mailto:info@symova.ch">info@symova.ch</a> ). Wir werden Sie Anfang Januar 2026 für die Registrierung und Aktivierung kontaktieren. Eine allfällige Planwahl von Ihnen werden wir danach manuell für Sie vornehmen.
<b>2. Bei der Anmeldung für My Symova erhalten Sie eine Fehlermeldung oder die Mitteilung, dass das Passwort nicht korrekt ist.</b>	Überprüfen Sie, ob Sie sich bereits registriert haben. Falls nicht, führen Sie die Registrierung durch und melden Sie sich anschliessend an. Oder: Sie wählen die Funktion «Ich habe mein Kennwort vergessen» und ändern das Passwort.
<b>3. Die 2-Faktoren-Authentifizierung funktioniert nicht mehr (z. B. nach Handywechsel oder Änderung der Telefonnummer).</b>	Vgl. nachfolgenden Text.

### Zum 3. Punkt:

#### Anleitung beim Wechsel auf ein neues iPhone oder Samsung-Gerät (Authenticator-App)

Die versicherte Person setzt den Authenticator selbst zurück, um wieder den Code zu erhalten:

Beim Handywechsel müssen die in der Microsoft- oder Google-Authenticator-App hinterlegten Konten auf das neue Gerät migriert werden, damit die Zwei-Faktor-Authentifizierung weiterhin funktioniert. Bitte stellen Sie sicher, dass die neue Version der App «Authenticator» verwendet wird.

#### 1.) Vorgehen bei Handywechsel

In diesem Fall müssen Sie die Zwei-Faktor-Authentifizierung für jedes betroffene Konto neu einrichten. Wählen Sie dazu auf der jeweiligen Webseite «Authenticator neu einrichten» oder «Kein Zugriff mehr auf das Gerät».

#### Google – Authenticator zurücksetzen

1. Gehe zu [myaccount.google.com](https://myaccount.google.com) und melde dich an.
2. Klicke auf «Sicherheit» > «2-Schritt-Verifizierung».
3. Wähle «Authenticator-App zurücksetzen».
4. Bestätige die Sicherheitsabfrage (z. B. per E-Mail oder SMS).
5. Richte den **Authenticator auf deinem neuen Gerät** ein, indem du den QR-Code scannst.
6. Gib den **6-stelligen Code** aus der neuen App ein.



#### **Microsoft – Authenticator zurücksetzen**

1. Gehe zu [account.microsoft.com](https://account.microsoft.com) und melde dich an.
2. Klicke auf «**Sicherheit**» > «**Erweiterte Sicherheitsoptionen**».
3. Wähle «**Authenticator-App zurücksetzen**».
4. Bestätige die Sicherheitsabfrage (per E-Mail oder SMS).
5. Richte den **Microsoft Authenticator** auf **deinem neuen Gerät** ein, indem du den QR-Code scannst.
6. Gib den **6-stelligen Code** aus der neuen App ein.

Wenn Sie keine anderen Bestätigungsmethoden haben, könnten **Backup-Codes** oder der **Kundensupport (Microsoft/Google)** notwendig sein.

#### **2.) 2-Faktoren-Authentifizierung auf Mobilnummer zurücksetzen (muss durch die Symova erfolgen)**

Die einzige Möglichkeit aus unserer Sicht ist, dass wir die 2-Faktoren-Authentifizierung auf Ihre Mobilnummer zurücksetzen. Das heisst, dass Sie den Bestätigungsschlüssel per SMS erhalten. Dafür benötigen wir Ihre Handynummer.