

FAQ für Anmeldung bei My Symova

Login-Problem	Lösung
1. Der Vorsorgeausweis mit dem Aktivierungscode für die erstmalige Registrierung ist nicht mehr vorhanden.	Wenden Sie sich bitte an die Geschäftsstelle Symova (Tel. +41 31 330 60 00 oder info@symova.ch). Wir werden Ihnen gerne einen neuen Vorsorgeausweis mit dem Aktivierungscode zukommen lassen.
2. Bei der Anmeldung für My Symova erhalten Sie eine Fehlermeldung oder die Mitteilung, dass das Passwort nicht korrekt ist.	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.
3. Die 2-Faktoren-Authentifizierung funktioniert nicht mehr (z. B. nach Handywechsel oder Änderung der Telefonnummer).	Vgl. nachfolgenden Text.

Zum 3. Punkt:

Haben Sie ein Problem mit der Authenticator-App? Im folgenden Abschnitt haben Sie die Möglichkeit, über Ihr privates Handy oder die jeweilige Website (Microsoft und Google) die Zwei-Faktor-Authentifizierung wieder zu aktivieren.

1. Vorgehen beim Handywechsel – Authenticator migrieren über das Handy (iPhone oder Samsung-Gerät)

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.

2. Vorgehen beim Handywechsel – Authenticator migrieren über die Webseiten von Microsoft und Google

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 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 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.

3. 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.