

# MyOnlineServices-Portal: Ihre Fragen, unser Antworten.

## Wie logge ich mich bei MyOnlineServices-Portal ein?

Auch wenn die Umgebung MyOnlineServices-Portal ein neues Design erhalten hat, können Sie sich weiterhin mit ihrem bestehenden Benutzernamen und Passwort auf [myonlineservices.ch](https://myonlineservices.ch) einloggen.

## Ich habe mein Passwort für MyOnlineServices-Portal vergessen. Wie kann ich mein Passwort zurücksetzen?

Sie können auf der Login-Seite MyOnlineServices-Portal ein neues Passwort erstellen. Klicken Sie auf «Passwort vergessen», geben Sie Ihren Benutzernamen ein und setzen Sie das Passwort zurück. Sie erhalten dann eine E-Mail mit einem Link, mit dem Sie Ihr Passwort zurücksetzen können.

## Ich erhalte beim Login auf MyOnlineServices-Portal keinen SMS-Code. Was kann ich tun?

Es kann bis zu 60 Sekunden dauern, bis Sie den SMS-Code erhalten. Bei Roaming- oder Netzproblemen kann es vorkommen, dass eine SMS nicht ausgeliefert wird. Bei wiederkehrenden Problemen kontaktieren Sie bitte Ihren Provider und überprüfen Sie die Einstellungen Ihres Mobiltelefons.

## Wozu dient der SMS-Code bei der Nutzung des MyOnlineServices-Portals?

Der SMS-Code als zweiter Authentisierungsfaktor sorgt für zusätzliche Sicherheit und macht es für Angreifer schwierig, an vertrauliche Daten heranzukommen. Der SMS-Code ist daher für die Nutzung des MyOnlineServices-Portal Pflicht.

## Benötige ich für das MyOnlineServices-Portal und die neue MyOnlineServices App zwei Logins?

Nein, Sie können für das MyOnlineServices-Portal sowie die neue App das gleiche Login verwenden.

## Wie kann ich meine Rechnung herunterladen?

Ihre Monatsrechnung ist auf dem MyOnlineServices-Portal und in der MyOnlineServices-App einsehbar und herunterladbar. Sie finden diese unter dem Navigationspunkt «Auszüge».

## Ich habe mich registriert und den Bestätigungslink nicht erhalten, was muss ich tun?

Bitte führen Sie die Registrierung nochmals durch.

### Wie kann ich mich in MyOnlineServices-Portal registrieren?

1. Gehen Sie auf unsere Website [myonlineservices.ch](https://myonlineservices.ch)
2. Klicken Sie auf «Registrierung».
3. Füllen Sie die Formularfelder aus und folgen Sie den Anweisungen.
4. Sie erhalten innerhalb von 60 Sekunden einen SMS-Code auf Ihr Mobiltelefon.
5. Geben Sie den SMS-Code auf der Bestätigungsseite ein.
6. Definieren Sie einen Benutzernamen und ein Passwort. Die Instruktionen für ein sicheres Passwort finden Sie im Registrierungsprozess.
7. Geben Sie zweimal Ihre E-Mail-Adresse ein und akzeptieren Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Sie erhalten nun eine Bestätigungs-E-Mail mit einem Link. Mit dem Klick auf den Link verifizieren Sie Ihre E-Mail-Adresse.
9. Sie sind nun registriert und können sich mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Passwort auf [myonlineservices.ch](https://myonlineservices.ch) einloggen.
10. Dieselben Logindaten können Sie übrigens auch für die MyOnlineServices-App verwenden. Laden Sie die neue App in Ihrem App Store herunter und legen Sie direkt los.

### Ich habe meinen PIN-Code meiner Karte vergessen, kann ich diesen via dem MyOnlineServices wiederherstellen?

Gehen Sie im MyOnlineServices-Portal in die Rubrik «Karten». Dort können Sie Ihren PIN-Code via SMS anfordern.

### Wo kann ich meine Mobiltelefonnummer aktualisieren?

Sie können Ihre Mobiltelefonnummer im MyOnlineServices-Portal in der Rubrik «Profildaten und Kontakte» aktualisieren.

### Wie bestelle ich Einzahlungsscheine im MyOnlineServices-Portal oder der MyOnlineServices App?

Bestellen Sie Einzahlungsscheine im MyOnlineServices-Portal, in der Rubrik «Auszüge» unter den Zahlungsinformationen.

### Wo kann ich meinen Benutzernamen für MyOnlineServices-Portal ändern?

Sie können im MyOnlineServices-Portal in der Rubrik «Einstellungen» Ihr Passwort ändern sowie einen neuen Benutzernamen festlegen.

### Ich habe meinen Benutzernamen für MyOnlineServices vergessen. Wie kann ich meinen Benutzernamen wiederherstellen?

Sie benötigen zur Wiederherstellung Ihres Benutzernamens die Kartenummer Ihrer Kreditkarte. Klicken Sie auf der Login-Seite des MyOnlineServices-Portals auf «Benutzername vergessen» und geben Sie Ihre Kartenummer sowie Ihr Geburtsdatum ein. Nach der Eingabe erhalten Sie einen Code per SMS. Bitte geben Sie diesen Code auf der nachfolgenden Seite im MyOnlineServices-Portal ein und erhalten anschliessend Ihren Benutzernamen per E-Mail.

### Was muss ich tun, wenn sich meine Mobiltelefonnummer geändert hat?

Geben Sie uns die Änderung bitte so schnell wie möglich telefonisch, schriftlich oder online via dem MyOnlineServices-Portal oder die MyOnlineServices App bekannt.