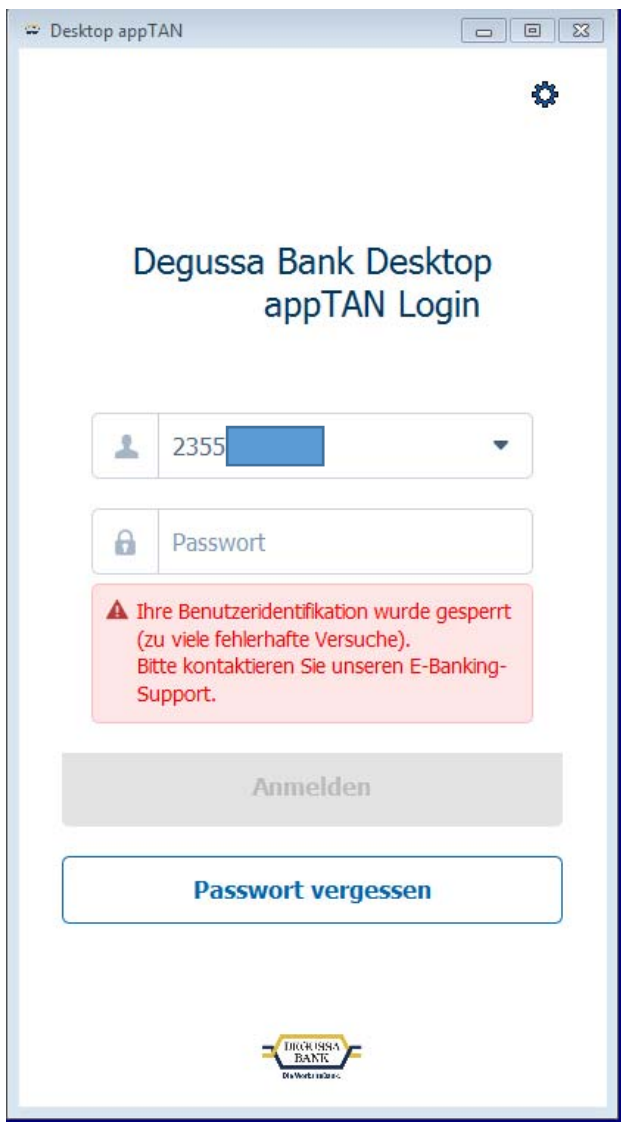
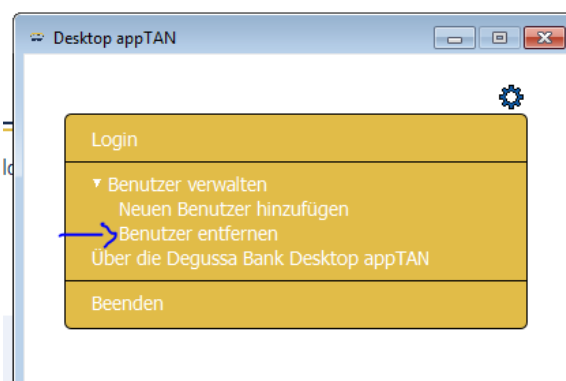
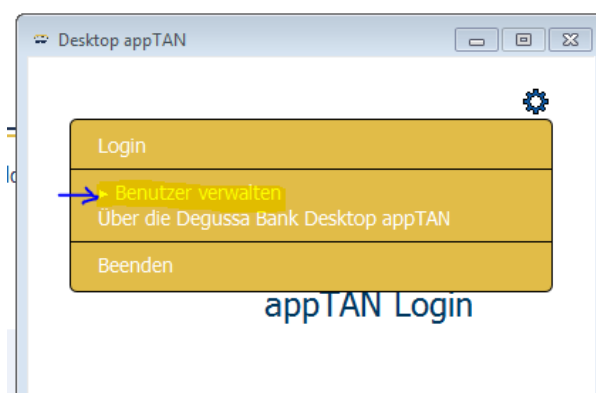


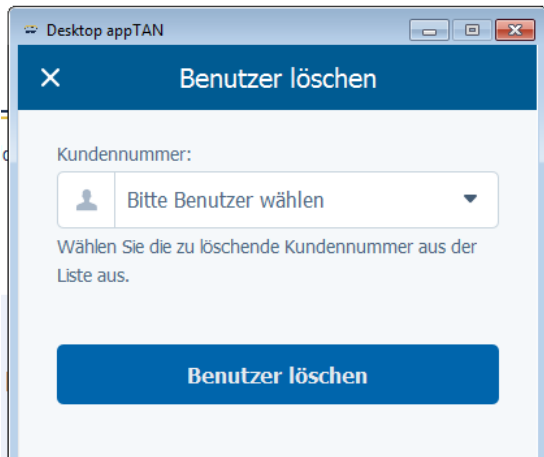
# Desktop appTAN

Problem: Passwort vergessen (oder Nutzer gesperrt)



## Lösung: Benutzer entfernen

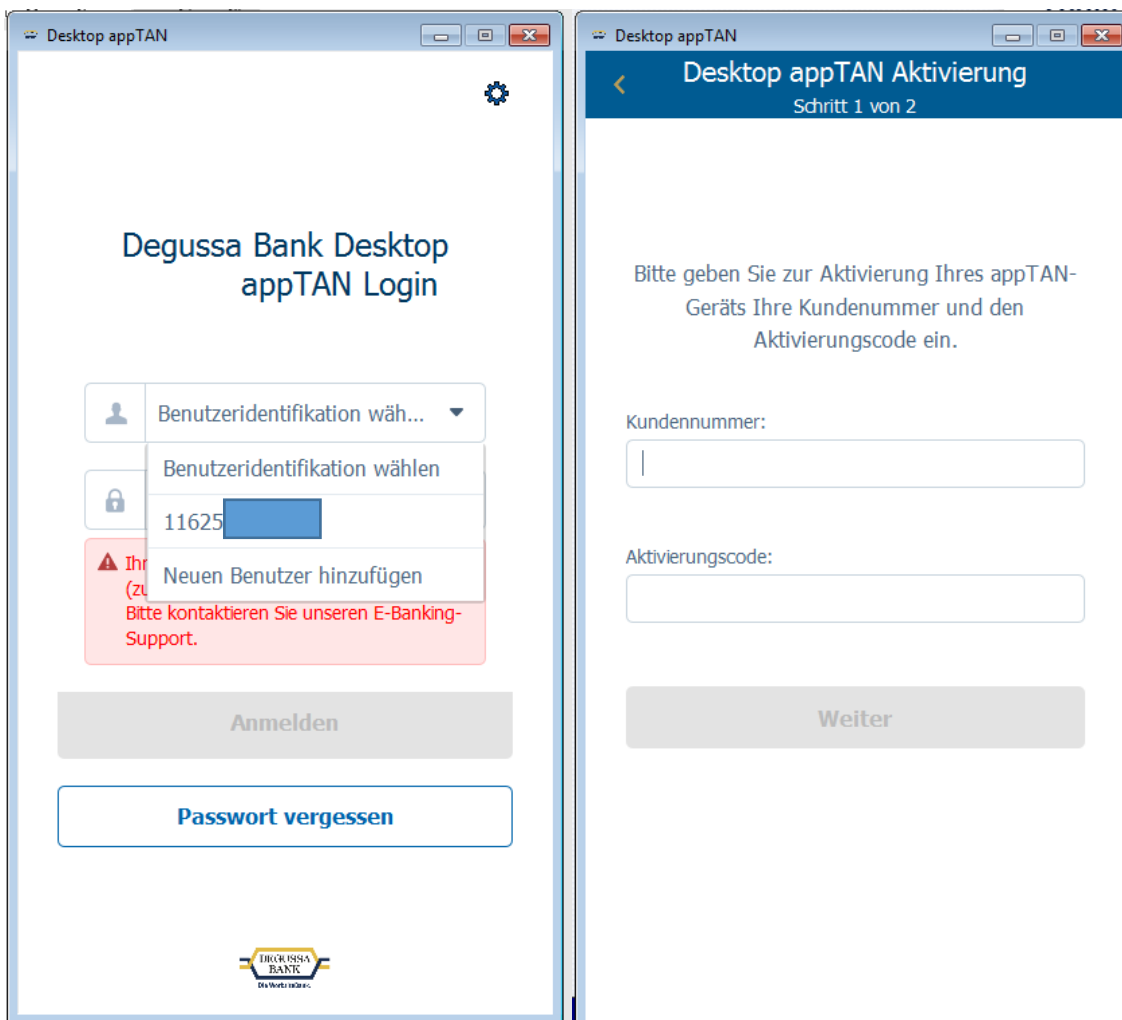




#### Achtung:

Eine reine Löschung der App vom PC und der Versuch einer Neuinstallation funktioniert nicht! Aus Sicherheitsgründen fragt die neu herunter geladene App bei Eingabe des gleichen Nutzers (der gleichen Kundennummer) bei einem erneuten Aktivierungsversuch nach dem alten Passwort, da der Nutzer (Kundennummer) und das Passwort bei uns auf dem Server gespeichert blieben. Die Vorgehensweise „Benutzer entfernen“ löscht die Daten vom Server und macht den Weg für eine Neuregistrierung frei.

#### Neuregistrierung: Neuen oder weiteren Benutzer hinzufügen:



Der Nutzer registriert sich bitte mit seiner Kundennummer und einem neuen Aktivierungscode (im InternetBanking unter Service -> TAN-Management -> appTAN-Verwaltung -> Aktivierungscode anfordern. Dazu ist ein anderes TAN-Medium, z.B. iTAN, mTAN, chipTAN nötig.