

Konto in Gefahr: Postbank-Kunde mit App-Problemen allein gelassen!

Kunden der Postbank berichten von Problemen mit der BestSign-App nach Handywechsel. Tipps zur Fehlerbehebung im Artikel.



Ein aktueller Vorfall zeigt, wie wichtig es ist, bei der Nutzung von Bank-Apps wachsam zu sein. Ein Kunde der Postbank hat seinen Zugang zu seinem Bankkonto verloren, nachdem er ein neues Handy gekauft und die App auf dem neuen Gerät installiert hatte. Trotz der Installation der BestSign App ist der Zugriff auf sein Konto blockiert, und der Kundensupport der Bank konnte bisher nicht helfen. Wie **Berlin Live** berichtet, hat auch das Kind des Kunden in einem Reddit-Beitrag um Hilfe gebeten und erläutert, dass die einzige Möglichkeit, den Zugang wiederherzustellen, darin besteht, einen neuen Vorgang anzulegen und dann drei Tage auf die Bestätigung per Post zu warten. Dieser lange Prozess hat viele Nutzer auf Reddit mobilisiert, die nach Lösungsansätzen suchten.

Um das Problem zu lösen, könnte der Kunde seine alte App, sofern noch auf dem alten Handy vorhanden, einfach auf dem neuen Gerät vorbereiten. Die Anweisungen hierfür sind jedoch nicht für jeden sofort klar. Einige User raten, dass durch das Löschen der App die Einrichtung von BestSign neu durchgeführt werden muss, was bedeutet, dass ein neues Passwort angefordert werden muss – ein Vorgang, der ebenfalls per Brief erfolgen muss. Es zeigt sich, dass wer sein altes Handy aufbewahrt, entscheidende Vorteile bei der schnellen Wiederherstellung des Zugangs hat.

Tipps zur Vermeidung von Problemen

Die **Postbank** empfiehlt zudem, die Energie- und Akku-Einstellungen des Betriebssystems zu überprüfen, da diese die App in einen „Tiefschlaf“ versetzen könnten, was die Push-Benachrichtigungen betrifft. Nutzer sollten sicherstellen, dass die App die Erlaubnis hat, mobile Daten zu senden und zu empfangen, um eine reibungslose Funktionalität zu gewährleisten. Bei mehreren BestSign-Verfahren empfängt der Nutzer die Benachrichtigungen immer nur auf dem favorisierten Gerät, was ebenfalls zu Verwirrung führen kann. So wird klar, dass nicht nur die App selbst, sondern auch die Geräteeinstellungen eine entscheidende Rolle bei der Nutzererfahrung spielen.

Berlin Live

Details

Quellen

- www.berlin-live.de
- www.postbank.de

Besuchen Sie uns auf: n-ag.de