

Postbank-Kunde verliert Zugriff: Die Probleme mit der neuen App!

Kunden der Postbank erleben Probleme bei App-Übertragungen. Hinweise zur sicheren Nutzung sowie Lösungen für häufige Fehler.



Berlin, Deutschland - Kunden von Bankinstituten wie der Postbank sind zunehmend im Visier von Betrügern, was die Notwendigkeit verstärkt, persönliche Daten zu schützen. Dies zeigt ein aktueller Vorfall, bei dem ein Postbank-Kunde den Zugang zu seinem Bankkonto verlor, ohne selbst einen Fehler gemacht zu haben. Laut berlin-live.de konnte ihm die Bank in dieser Situation nicht weiterhelfen.

Der unmittelbare Auslöser für den Vorfall geschah, als der Kunde sein Handy wechselte. Normalerweise ist die Übertragung von Daten und Kontakten auf ein neues Gerät schnell erledigt, doch die Postbank-App stellte sich als Hürde dar. Der Kunde konnte zwar die BestSign App installieren, hatte jedoch keinen Zugriff

auf sein Konto. Das Kind des betroffenen Kunden bat in einem Post auf Reddit um Hilfe, da der Kundensupport bislang keine Lösung anbieten konnte. Stattdessen forderte die Bank, dass er einen neuen Vorgang anlegt und dann mehrere Tage auf die Bestätigung für die Freischaltung warten müsse.

Hilfe aus der Community

In der Online-Community fand das Kind schnell Unterstützung. Ein hilfreicher User erklärte, dass durch das Löschen der App das BestSign-Verfahren neu eingerichtet werden muss, was erfordert, dass ein neuer Name und ein neues Passwort vergeben werden. Um die App zu aktivieren, wird die Bestätigung per Brief oder NFC benötigt; die Aktivierung über einen QR-Code ist nur beim Wechsel des Handys möglich.

In dem Fall des betroffenen Kunden bedeutet das, dass er ein neues Passwort anfordern muss, das ebenfalls per Post zugesandt wird. Eine einfachere Lösung bietet sich an, wenn die App auf dem alten Handy noch installiert ist. Dann kann die Übertragung einfacher und schneller vonstattengehen.

Tipps zur optimalen Nutzung der App

Details	
Vorfall	Betrug
Ort	Berlin, Deutschland
Quellen	<ul style="list-style-type: none">• www.berlin-live.de• www.postbank.de

Besuchen Sie uns auf: n-ag.de