

# Partner News

10. Januar 2025

## Informationen rund um den Online-Zugang

Sehr geehrter Vertriebspartner,

erfahrungsgemäß nimmt zum Jahreswechsel die Nutzung des Online-Bankings durch unsere Kunden zu. Für den erfolgreichen Login benötigt der Kunde seine persönliche Zugangs-ID, seine PIN und einen Sicherheitsfaktor.

### Zugangs-ID:

Sollte Ihr Kunde seine Zugangs-ID einmal nicht zur Hand oder vergessen haben, kann er diese nach Angabe seiner Depotnummer, seines Geburtsdatums und seiner Postleitzahl jederzeit online anzeigen lassen. Die Zugangs-ID ändert sich während der gesamten Kundenbeziehung nicht und ist unbefristet gültig. Bitte beachten Sie, dass es sich beim Online-Banking um einen personenbezogenen Zugang handelt, der ausschließlich dem jeweiligen Kunden vorbehalten ist.

Besuchen Sie dazu unsere Login-Seite, die direkt über die FNZ-Homepage unter <https://fnz.de/> oben rechts unter „Mein Login“ aufgerufen werden kann.

Unterhalb des Anmeldebuttons finden Sie den Bereich „Hilfe“. Klicken Sie dort auf „Wo finde ich die Zugangs-ID?“. Es öffnet sich ein neues Fenster, in dem Ihr Kunde seine Depotnummer, Geburtsdatum und Postleitzahl eingeben kann, um die Zugangs-ID anzuzeigen.



## Zugangs-ID

Sie kennen Ihre Zugangs-ID nicht? Bitte geben Sie folgende Daten ein, um Ihre persönliche Zugangs-ID zu ermitteln.

Depot-/Kontonummer	Geburtsdatum	PLZ
123456789	01.01.1970	12345

Anzeigen

Ihre Zugangs-ID lautet:

Abbrechen Weiter zum Login

### PIN:

Eine neue PIN kann ebenfalls direkt auf der Login-Seite des FNZ-Portals beantragt werden.

Login per Zugangs-ID

Zugangs-ID ⓘ

PIN

Anmelden

PIN anfordern Hilfe

### 1 Identifizierung

Bitte geben Sie folgende Daten an, um eine neue PIN anzufordern:

Zugangs-ID  ⓘ

Geburtsdatum  ⓘ ⓘ

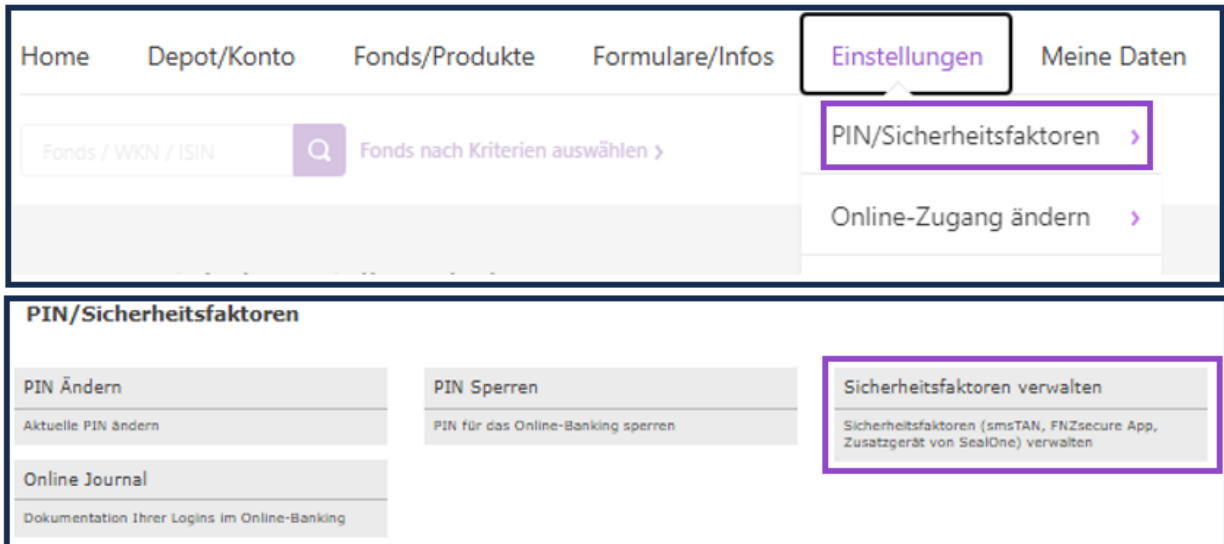
PLZ  ⓘ

Die neue PIN wird dem Kunden aus Sicherheitsgründen jedoch nicht unmittelbar online angezeigt, sondern per Post zugesandt.

**Wichtiger Hinweis:** Bei Anforderung einer neuen PIN wird die bisherige PIN deaktiviert und ist nicht mehr gültig. Bis zum Erhalt der neuen PIN ist der Zugriff auf das Online-Banking nicht möglich. Die zugesandte PIN ist für einen Zeitraum von 100 Tagen gültig und sollte nach Erhalt unverzüglich aktiviert sowie aus sicherheitsrelevanten Gründen zeitnah geändert werden.

## Sicherheitsfaktoren:

Der Kunde kann im Online-Banking im Menüpunkt „Einstellungen“ unter "PIN/Sicherheitsfaktoren" und „Sicherheitsfaktoren verwalten" jederzeit Sicherheitsfaktoren hinzufügen und ändern. Wir empfehlen mindestens zwei Sicherheitsfaktoren einzurichten. Sollte der Kunde auf einen Sicherheitsfaktor nicht mehr zugreifen können, ist er so weiterhin handlungsfähig und muss nicht auf den Erhalt des Aktivierungscode-Briefes warten.



Als Sicherheitsfaktor zur Auswahl stehen:

- FNZSecure App - Komfortable Freigabe auf dem mobilen Endgerät
- Zusatzgerät von SealOne - Einfache Freigabe per Knopfdruck
- smsTAN-Sicherheitsfaktor - Freigabe durch Eingabe einer smsTAN

Für die Installation und Einrichtung der FNZSecure App stellen wir Ihnen gerne eine Schritt-für-Schritt-Anleitung in der Anlage zur Verfügung. Alternativ können Sie die Anleitung auch jederzeit von unserer Homepage (Link: <https://www.fnz.de/news-und-wissen/online-banking-app/>) herunterladen.

Ist ein Sicherheitsfaktor einmal gesperrt, so kann dieser jederzeit vom Kunden selbst über den Button „Sicherheitsfaktoren verwalten“ wieder entsperrt werden. Ist ein weiterer Sicherheitsfaktor aktiv hinterlegt, erfolgt die Entsperrung durch diesen Faktor. Ist kein weiterer Faktor aktiv hinterlegt, erfolgt die Entsperrung per Aktivierungscode (Postversand). Der zugesandte Aktivierungscode ist für einen Zeitraum von 100 Tagen gültig und sollte daher zeitnah nach Erhalt verwendet werden, um den Sicherheitsfaktor zu aktivieren.

Im Rahmen der Einrichtung der SecureApp wird ein Passwort für die Nutzung hinterlegt. Hat der Kunde sein FNZSecure App Passwort vergessen besteht nur die Möglichkeit, die FNZSecure App zu deinstallieren und erneut zu aktivieren.

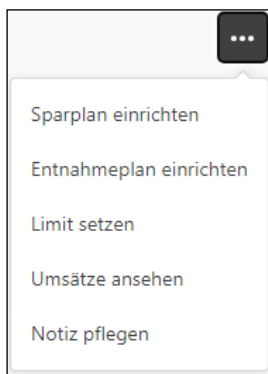
Sollte einmal die Aufforderung zur Freigabe nicht auf dem gewählten Sicherheitsfaktor ankommen, empfehlen wir die WLAN- oder Netzverbindung (ggf. aus- und wieder einloggen) bzw. bei Nutzung verschiedener Sicherheitsfaktoren die korrekte Auswahl zu überprüfen.

## Transaktionen im Online-Portal der FNZ Bank

Per Klick auf die bestehende Depotposition in der Bestandsübersicht öffnen sich die Aktionsbuttons für Transaktionen und führen nach Betätigung zur jeweiligen Ordermaske.



Der Menübutton „...“ (drei Punkte) führt zu weiteren Aktionen der ausgewählten Depotposition.

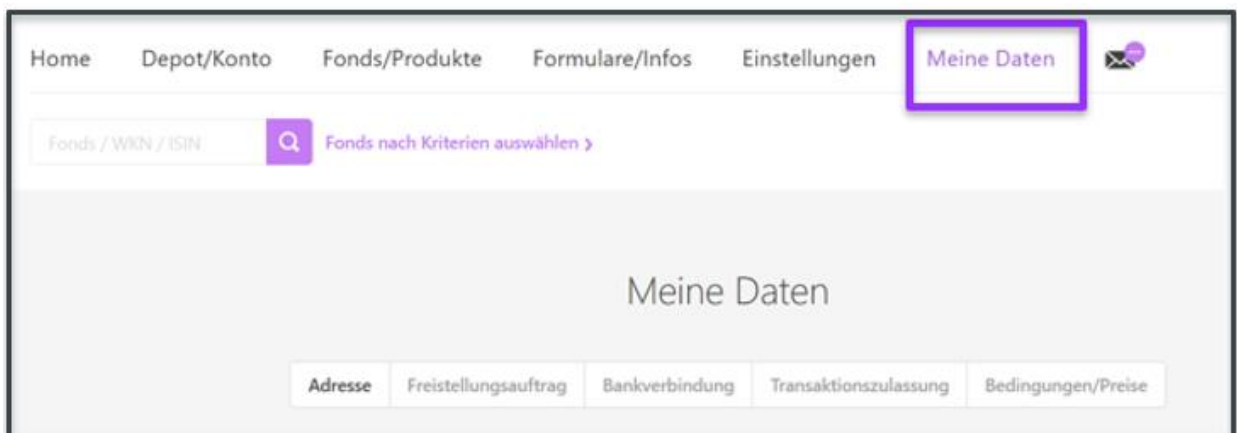


Für die Anlage einer neuen Depotposition ist der Button „Neuen Fonds kaufen“ im oberen Bereich der Bestandsübersicht zu verwenden.

Neuen Fonds kaufen

## Schon gewusst?

Ihr Kunde hat die Möglichkeit, seine persönlichen Daten jederzeit im Online-Banking unter dem Menüpunkt „Meine Daten“ zu aktualisieren.



**Tipp zum Login:**

Wir empfehlen, die aktuelle Login-Seite nicht als Lesezeichen oder Favoriten zu speichern, da sich der Link bei späteren Aktualisierungen der Homepage ändern kann. Der Zugang zum Online-Banking erfolgt direkt über die FNZ-Homepage. Der Login-Bereich für Kunden und Vermittler befindet sich oben rechts.

Weitere interessante Informationen finden Sie auch auf unserer Homepage unter <https://www.fnz.de/hilfe-faq/>

**Haben Sie schon unseren YouTube-Kanal entdeckt?**

Dort finden Sie eine Vielzahl hilfreicher Erklärvideos zu verschiedenen Themen, die auch Ihren Kunden weiterhelfen können. Werfen Sie doch einfach einen Blick auf unser Angebot unter <https://www.youtube.com/@fnz-bank>.

Für Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Freundliche Grüße  
Ihr FNZ Bank Sales -Team