

Code (Pin) vergessen

Inhaltsverzeichnis

1. Öffnen der Zweifaktor App	3
2. Benutzer entfernen	5
3. Authentifikations-Gerät zurücksetzen	8

1. Öffnen der Zweifaktor App

Zuerst öffnen Sie die Zweifaktor App und bestätigen die Nutzungsbedingungen und die Datenschutzerklärung. Nach dem Setzen der Bestätigungshaken, klicken Sie auf „Weiter“.

AOK Zweifaktor App



AOK Zweifaktor App

Für einen erfolgreichen Login und um die „AOK 2-Faktor App“ nutzen zu können, stimmen Sie den Nutzungsbedingungen bitte zu. Diese sind ab sofort gültig.

☐ Ich habe die [Nutzungsbedingungen](#) gelesen und akzeptiere diese.

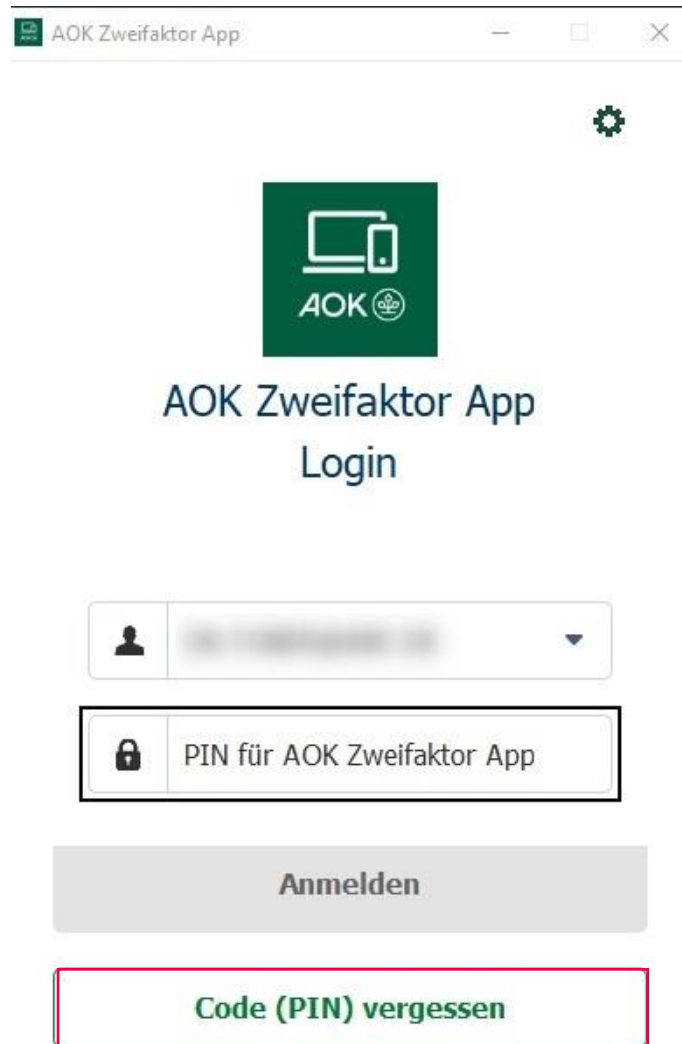
Weiterhin ist es notwendig, dass Sie die Datenschutzerklärung zur Kenntnis nehmen.

☐ Ich habe die [Datenschutzerklärung](#) zur Kenntnis genommen

Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. b DSGVO. Die Datenverarbeitung ist erforderlich, um Ihnen die Funktionen der App zur Verfügung zu stellen.

Weiter

Klicken Sie nun auf „Code (PIN) vergessen“.



AOK Zweifaktor App

AOK Zweifaktor App
Login

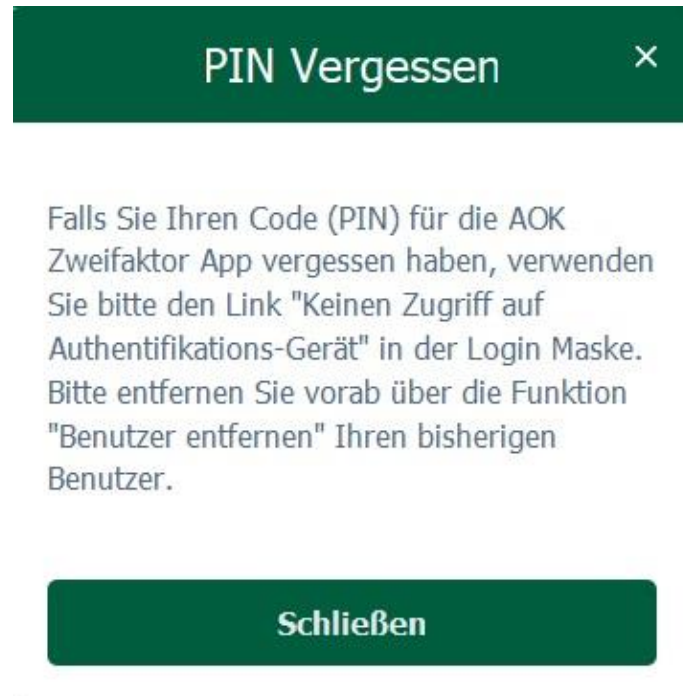
[User Icon] [User Name] ▼

[Lock Icon] PIN für AOK Zweifaktor App

Anmelden

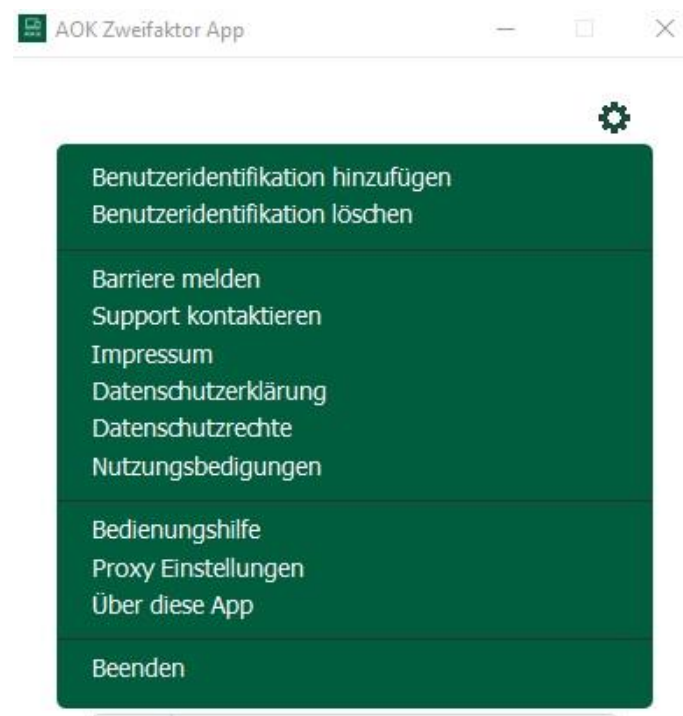
Code (PIN) vergessen

Es erscheint folgender Hinweis:

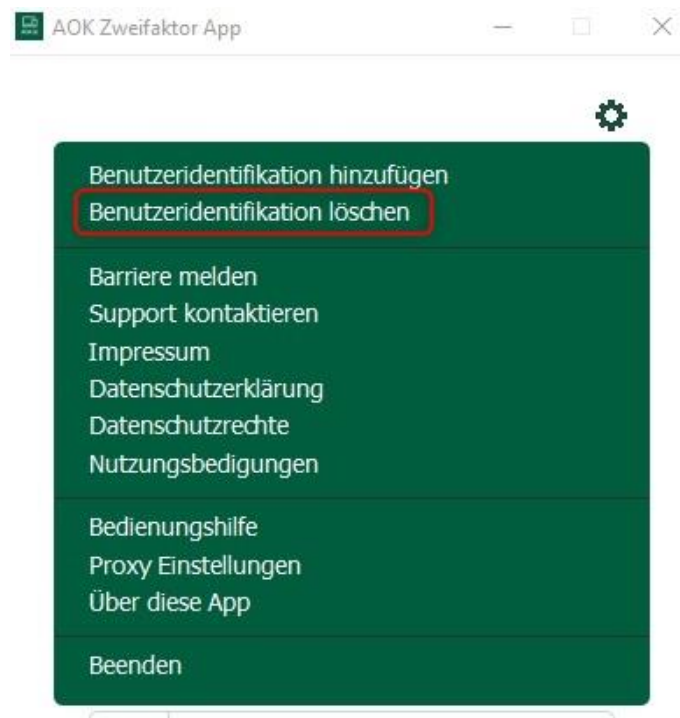


2. Benutzer entfernen

Zur Entfernung des Benutzers, klicken Sie auf das Rad rechts oben in der App. Es öffnet sich folgendes Verzeichnis:



Klicken Sie auf „Benutzeridentifikation löschen“.



Wählen Sie nun den zu löschenden Benutzer aus.



Anschließend klicken Sie auf „Benutzer löschen“.



AOK Zweifaktor App

Benutzer löschen

Benutzer:

OLIVIA.COTTENBERG@AOK.DE

Wählen Sie den für AOK Zweifaktor App zu löschenden Benutzer aus der Liste aus.

Benutzer löschen

Es erscheint eine weitere Sicherheitsabfrage, die Sie mit „Ja, Löschung durchführen“ Bestätigen.



Benutzer löschen

Möchten Sie den Benutzer aus der AOK Zweifaktor App wirklich löschen?

Falls Sie für diesen Benutzer ausschließlich die AOK Zweifaktor App nutzen und auch nur auf diesem Gerät, ist der Zugriff auf Ihre Anwendung nicht mehr möglich!

Ja, Löschung durchführen!

3. Authentifikations-Gerät zurücksetzen

Öffnen Sie das Portal „Mein AOK Gesundheitspartnerservice“.
Nach Eingabe der Logindaten wird der Sicherheitscode angefordert. Hier wählen Sie „Keinen Zugriff auf Authentifizierungs-Gerät (AOK-2-Faktor-App)“.

Eingabe Sicherheitscode

Ab sofort stehen die neuen Versionen der AOK 2-Faktor App für Windows und MacOS zur Verfügung. Laden Sie diese zeitnah herunter, da die alten Versionen ab 21.02.2025 nicht mehr nutzbar sind. Zum Download klicken Sie [hier](#) →

❗ Löschen Sie Ihre alte Version nicht. Für eine Nutzung über Citrix-Umgebungen wenden Sie sich an den technischen Support.

Wir haben Ihnen den zur Fortsetzung des Prozesses benötigten Sicherheitscode in Ihre AOK 2-Faktor App gesendet. Geben Sie diesen hier ein und klicken Sie anschließend auf "Weiter".

Weiter

Sicherheitscode anfordern

Keinen Zugriff auf Authentifikations-Gerät (AOK 2-Faktor App)? →

Es erscheint folgende Meldung:



Authentifikations-Gerät zurücksetzen

Sie erhalten weitere Anweisungen an Ihre hinterlegte E-Mail-Adresse.

[Zum Login](#) →

Öffnen Sie die E-Mail. Zur Fortsetzung des Vorgangs, klicken Sie auf „Authentifikations-Gerät einrichten“.

Guten Tag,

Sie haben uns mitgeteilt, dass Sie keinen Zugriff mehr auf Ihr Authentifikations-Gerät besitzen.

Um ein neues Authentifikations-Gerät einzurichten, führen Sie folgende Schritte der Reihe nach durch:

1. Down- und Upload der Arbeitgeberbescheinigung
2. Geräteregistrierung

Sie haben ab Erhalt dieser E-Mail 48 Stunden Zeit, den Prozess zu starten. Bitte beachten Sie, dass der Link nur einmalig anklickbar ist, jedoch jederzeit neu beantragt werden kann:

Authentifikations-Gerät einrichten

Um die Einrichtung fortzusetzen oder Ihren aktuellen Status einzusehen, klicken Sie bitte auf den nachfolgenden Link:

[Zum Registrierungsstatus →](#)

Sollten Sie diese E-Mail nicht angefordert haben, wenden Sie sich umgehend an unseren Support. Die Kontaktdaten finden Sie auf der Hilfe-Seite.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre AOK - Die Gesundheitskasse

Geben Sie nun Ihre Benutzerdaten ein. Anschließend klicken Sie auf „Login“.

Login

Bitte melden Sie sich an.

Benutzername/E-Mail-Adresse

Passwort

[Passwort vergessen?](#)

Login

Führen Sie nun die einzelnen Registrierungsschritte durch.

Registrierung Leistungserbringer (Administrator)



Status Ihrer Registrierung

Nächster Schritt: Bitte führen Sie alle Registrierungsschritte durch. Ob ein Registrierungsschritt erfolgreich abgeschlossen wurde, erkennen Sie an dem grünen Haken.

☒	Bestätigung Ihrer E-Mail-Adresse Erfolgreich abgeschlossen
☐	Download Arbeitgeberbescheinigung Dokument (erneut) herunterladen
☐	Upload Arbeitgeberbescheinigung Dokument (erneut) hochladen
☐	Geräteregistrierung Authentifikations-Gerät hinzufügen
☐	Aktivierung durch AOK-Administrator Steht noch aus

Weitere Informationen bzw. Antworten zu häufig gestellten Fragen finden Sie unter "Hilfe" auf der Startseite.



Bei technischen Problemen wenden Sie sich bitte an unseren technischen Support:

E-Mail: Support-OSLE@itscare.de
Hotline: 0800/7236598

Bei Fragen rund um das Thema Zahlungsavise können Sie folgendermaßen mit uns in Kontakt treten:

E-Mail: eAvis-OSLE@by.aok.de
Hotline: 089/62730-144

AOK Bayern - Die Gesundheitskasse
Bereich Finanzen
Stand: Januar 2025