

Ihr Kundenbereich – Online-Hilfe

[Ihr Benutzername und/oder Passwort stimmen nicht überein ?](#)

[Wie benutzt man die virtuelle Digitaltastatur ?](#)

[Sie haben bei der Anfrage Ihrer TanCard keine Mail erhalten ?](#)

Kontakt-Zentrum

@ info@axa.lu

Ihr Benutzername und/oder Passwort stimmen nicht überein?

Sie haben mehrmals versucht, sich auf Ihrem Kundenbereich einzuloggen und erhalten jedes Mal die Meldung :

Ihr Benutzername / Passwort stimmt nicht.

In diesem Fall empfehlen wir Ihnen ein neues Passwort anzufordern.
Sie können dies **direkt online** tun, indem Sie auf folgendes Feld klicken:



Dies führt Sie zu folgender Adresse : <https://eclient.axa.lu/mot-de-passe-perdu.aspx>

A screenshot of a web form for password recovery. The form has a header "Ihre Daten" and two input fields: "Nummer der TANcard *" and "E-Mail-Adresse *". Below the form, it says "Ihre Zugangsdaten werden Ihnen an Ihre E-Mail-Adresse gesandt." At the bottom are two buttons: "Startseite" and "Validieren". To the right of the form is a rounded rectangle containing an example of a TAN card: "N° 12345" and "AB12 CD34 EF56 GH78". A red arrow points from the "Nummer der TANcard *" input field to the example card.

Jetzt werden Sie gebeten Ihre TANCard-Nr. und Email-Adresse anzugeben. Daraufhin erhalten Sie **automatisch** eine Email mit Ihrem neuen Passwort.

Loggen Sie sich mit diesen neuen Daten auf Ihrem Kundenbereich ein, indem Sie die im Email enthaltenen Informationen kopieren und einfügen, um Tippfehler zu vermeiden.

Beim Zugang zu Ihrem Kundenbereich werden Sie anschließend gebeten, ein neues Passwort Ihrer Wahl einzugeben.

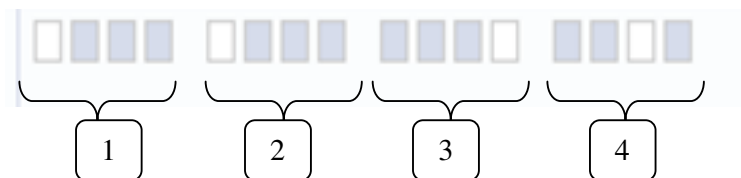
Wie benutzt man die virtuelle Digitaltastatur ?

Geben Sie Ihren Benutzernamen mithilfe der virtuellen Digitaltastatur ein.

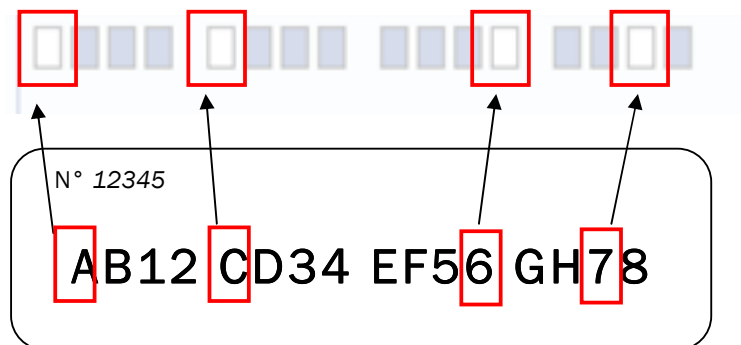
Login

Benutzername :	<input type="text" value="123456"/>																										
Passwort :	<input type="password" value="*****"/>																										
Sicherheitscode :	<div> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> </div> <div> Korrigieren </div> <p>Tragen Sie bitte die Sicherheitsnummer mit Hilfe der unten angegebene Digitaltastatur ein</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>8</td> <td>4</td> <td>D</td> <td></td> <td>F</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>3</td> <td>B</td> <td>9</td> <td>C</td> <td>5</td> <td>6</td> <td></td> </tr> <tr> <td>E</td> <td></td> <td>2</td> <td>7</td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td>A</td> </tr> </table>				8	4	D		F			0	3	B	9	C	5	6		E		2	7		1		A
	8	4	D		F																						
0	3	B	9	C	5	6																					
E		2	7		1		A																				

Die Zeile Sicherheitscode » enthält **4 Blöcke** mit jeweils **4 Elementen**



Bitte geben Sie auf dieser Zeile die **4 Elemente mit weißem Hintergrund an**, entsprechend den betreffenden Elementen Ihrer TanCard



Wählen Sie mithilfe Ihrer Maus in der virtuellen Digitaltastatur das Quadrat aus, in dem sich das Zeichen Ihrer TANCard befindet, nach dem Sie gefragt werden.

(in diesem Beispiel wird das erste Zeichen benötigt)

The screenshot shows a login form with the following fields:

- Benutzername : 123456
- Passwort : [masked]
- Sicherheitscode : [empty]

Below the fields is a virtual digital keypad with the following layout:

8	4	D	F		
0	3	B	9	C	5
E	2	7	1	A	

Red boxes highlight the first empty slot in the 'Sicherheitscode' field and the 'A' button on the keypad. A red arrow points from the 'A' button to the first slot. A callout box shows the TAN card details: N° 12345, AB12 CD34 EF56 GH78, with 'AB12' highlighted.

Buttons: [Korrigieren](#), [Verbindung](#)

Wiederholen Sie diesen Vorgang für die beiden anderen erfragten Zeichen Ihrer TANCard.

in diesem Beispiel ist anzugeben:

das 1. Zeichen des 2. Blocks

das 4. Zeichen des 3. Blocks

das 3. Zeichen des 4. Blocks

The screenshot shows the same login form, but now the first slot of the 'Sicherheitscode' field is filled with 'A'. The second slot is highlighted with a red box. A red arrow points from the 'C' button on the keypad to the second slot. The callout box now highlights 'CD34' on the TAN card. The 'Verbindung' button is also highlighted with a red box.

Buttons: [Verbindung](#)

Klicken Sie auf « **Verbindung** » um fortzufahren.

Sie haben bei der Anfrage Ihrer TanCard keine Mail erhalten?

Nachdem Sie über die Seite „Erste Verbindung“ Ihre TANCard agefragt haben, haben Sie keine Bestätigungs-Mail erhalten.

Mehrere Möglichkeiten:

- **Fehler im erwähnten Mail.**

Bitte überprüfen Sie die angegebene Email-Adresse und wiederholen Sie notfalls den Schritt „Erste Verbindung“.

- Die Bestätigungs-Mail wird von Ihrer Mailbox als **SPAM erkannt**.

Bitte überprüfen Sie Ihre „Spam“-Nachrichten in Ihrer Mailbox und suchen Sie nach dem Absender „ info@axa.lu “.