

FAQ – Antworten auf häufig gestellte Fragen

Zu dieser Hilfestellung:

In diesem Dokument finden Sie Antworten auf häufig gestellte Fragen rund um das Benutzerkonto.

Durch Anklicken der jeweiligen Frage im Inhaltsverzeichnis gelangen Sie direkt zur entsprechenden Antwort.

Wird Ihre Frage in diesem Dokument nicht beantwortet, wenden Sie sich bitte an:

Helpdesk (rund um die Uhr)

Inland: 0848 63 63 63

International: +41 848 63 63 63

Einheitstarif Festnetz Schweiz: max. Fr. 0.08/Min.

Die Mobilfunk- und Auslandtarife können davon abweichen. Die Gespräche können aus Sicherheitsgründen und zu Ausbildungszwecken aufgezeichnet werden.

oder senden Sie ein E-Mail an feedback@zuglogin.ch

Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemeine Fragen	4
1.1.	Wie kann ich die elektronischen Dienstleistungen in Anspruch nehmen?	4
1.2.	Was kann ich mit dem Benutzerkonto auf «ZUGLOGIN» alles machen?	4
1.3.	Wer kann ein Benutzerkonto beantragen?	4
1.4.	Müssen bei Ehegemeinschaften beide Ehepartner ein Benutzerkonto beantragen?	4
1.5.	Wie kann ich ein Benutzerkonto beantragen?	4
1.6.	Wieso muss ich für die schriftliche Antragstellung nicht persönlich erscheinen?	4
1.7.	Wieso muss ich das Antragsformular nach Zürich senden?	5
1.8.	Warum wird im Antragsformular eine falsche Steuernummer angezeigt?	5
1.9.	Im schriftlichen Antrag wird meine Wohnsitzadresse anstelle meiner Zustelladresse angezeigt?	5
1.10.	Was brauche ich um ein Benutzerkonto verwenden zu können?	5
1.11.	Wie kann ich das Login mit der eZug-App verwenden?	6
1.12.	Wie kann ich das Login mit der SwissID verwenden?	6
1.13.	Wo finde ich die Rechtsgrundlagen für das Benutzerkonto?	6
1.14.	Anmeldung bei Cymo eBau (Baugesuche)	7
1.15.	Anmeldung bei CH-Login und Bundesanwendungen (eIAM)	7
2.	Fragen bei Problemen	8
2.1.	Wieso wird meine Steuernummer bei der Antragstellung nicht gefunden?	8
2.2.	Die Datenmatrix wird auf meinem Antragsformular nicht ausgedruckt?	8
2.3.	Wieso kann ich mich nicht an meinem Benutzerkonto anmelden?	10
2.4.	Beim Anmelden erhalte ich eine Fehlermeldung?	10
2.5.	Warum kann eine Funktion oder Anfrage nicht ausgeführt werden?	11
2.6.	Ich habe die 30 Tage Aktivierungsfrist verpasst und kann mich nicht anmelden?	11
2.7.	Ich habe den eingeschriebenen Brief mit dem Initialpasswort nicht abgeholt?	12
2.8.	Wo finde ich meine Kundennummer?	12
2.9.	Ich habe meine Kundennummer verloren/vergessen. Was kann ich tun?	13
2.10.	Kann ich mein Passwort ändern?	14
2.11.	Ich habe mein Passwort vergessen. Was kann ich tun?	15
2.12.	Meine E-Mailadresse hat geändert. Wie kann ich sie im Benutzerkonto ändern?	18
2.13.	Ich habe mein Mobilegerät nicht dabei. Wie kann ich mich trotzdem einloggen?	19
2.14.	Ich habe eine neue Mobile-Nummer. Wie kann ich sie im Benutzerkonto ändern?	20
2.15.	Ich kann meine Mobile-Nummer nicht in einem zweiten Benutzerkonto hinterlegen?	21
2.16.	Wir besitzen als Eheleute nur eine E-Mailadresse?	22
2.17.	Wie kann ich neues Initialpasswort bekommen?	22
3.	Fragen zur Sicherheit	24
3.1.	Warum kann ich mich nicht mit meiner E-Mailadresse einloggen?	24
3.2.	Warum muss ich beim Einloggen auch noch einen SMS-Einmalcode eingeben?	24
3.3.	Warum erhalte ich beim Hinterlegen meiner E-Mailadresse oder Mobile-Nummer bzw. beim Wechsel der E-Mailadresse oder Mobile-Nummer einen Einmalcode?	24
3.4.	Wie lange ist ein Einmalcode gültig?	24
3.5.	Wieso muss ich Sicherheitsfragen beantworten?	24
3.6.	Warum kann ich nicht eigene Sicherheitsfragen auswählen?	25
3.7.	Kann jemand die Antworten auf meine Sicherheitsfragen lesen?	25
3.8.	Welche Passwortrichtlinien gelten?	25
3.9.	Welcher Anmeldeschutz existiert?	25
3.10.	Welcher Schutz ist gegen missbräuchliche Login-Angriffe implementiert?	26

3.11.	Wird mein Benutzerkonto bei Nichtbenutzung gesperrt oder gelöscht?	26
3.12.	Wie kann ich überprüfen, dass ich mich wirklich im offiziellen Benutzerkonto bewege?	26
3.13.	Darf ich mein Passwort oder den Einmalcode jemand mitteilen?	26
4.	Begriffserläuterungen	28

1. Allgemeine Fragen

1.1. Wie kann ich die elektronischen Dienstleistungen in Anspruch nehmen?

Um die elektronischen Dienstleistungen der Verwaltungsbehörden des Kantons, der Gemeinden und des Verwaltungsgerichts nutzen zu können, benötigen Sie ein Benutzerkonto auf [«ZUGLOGIN»](#). Das Benutzerkonto ist kostenlos.

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

1.2. Was kann ich mit dem Benutzerkonto auf [«ZUGLOGIN»](#) alles machen?

Mit dem kostenlosen Benutzerkonto auf [«ZUGLOGIN»](#) erhalten Sie immer und überall einen Online-Zugang zu ihren Verwaltungsgeschäften und -daten. Eingaben, die Sie bisher handschriftlich unterzeichnen mussten, können Sie vollständig elektronisch einreichen. Falls Sie dies wünschen, werden Ihnen künftig auch Entscheide elektronisch zugestellt.

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

1.3. Wer kann ein Benutzerkonto beantragen?

Im Kanton Zug steuerpflichtige Personen (natürliche und juristische Personen) können ein kostenloses [«ZUGLOGIN»](#)-Benutzerkonto (E-ID) im vereinfachten Verfahren schriftlich beantragen. Kantonale natürliche Personen, aber auch ausserkantonale natürliche Personen können ein kantonales Benutzerkontos am Schalter beantragen. Informationen finden Sie hier [«Vor-Ort-Antragstellung»](#).

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

1.4. Müssen bei Ehegemeinschaften beide Ehepartner ein Benutzerkonto beantragen?

Mit [«ZUGLOGIN»](#) ist es möglich elektronisch zu unterzeichnen. Entsprechend müssen bei zwingender Doppelunterschriftspflicht beide Personen über ein Benutzerkonto verfügen.

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

1.5. Wie kann ich ein Benutzerkonto beantragen?

Um die Kundenfreundlichkeit zu erhöhen, kann das Benutzerkonto bequem von zu Hause aus beantragt und aktiviert werden. Ihr Benutzerkonto können Sie unter folgendem Link beantragen: <https://www.zuglogin.ch/web/registration-np.xhtml>

Kantonale natürliche Personen, aber auch ausserkantonale natürliche Personen können ein kantonales Benutzerkontos am Schalter beantragen. Informationen zur Kontoeröffnung am Schalter finden Sie hier. https://www.benutzerkonto.ch/vorort_antrag_de.html

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

1.6. Wieso muss ich für die schriftliche Antragstellung nicht persönlich erscheinen?

Um ein Benutzerkonto verwenden zu können, benötigen Sie einen Computer, ein Notebook oder ein Tablet mit Internetzugang, einen Internet-Browser (z.B. IE, Safari, Firefox oder Chrome), eine persönliche E-Mailadresse und ein persönliches Mobiltelefon.

Um das Benutzerkonto aktivieren und nutzen zu können, müssen Sie in den Sicherheitseinstellungen ihres Internetbrowsers «Cookies» zulassen.

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

1.11. Wie kann ich das Login mit der eZug-App verwenden?

Das Fundament der eZug-App ist die digitale Identität (E-ID) von «ZUGLOGIN». Alle Personen, die über ein aktiviertes «ZUGLOGIN» verfügen, können ihre digitale Identität in die eZug-App übernehmen. Laden Sie die eZug-App aus dem Apple App Store oder dem Google Play Store auf Ihr Smartphone herunter. Starten Sie die eZug-App und aktivieren Sie diese, indem Sie sich mit Ihrer Zuglogin-Kundennummer und Ihrem Passwort anmelden.

Weitere Informationen: https://www.benutzerkonto.ch/ezug_de.html

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

1.12. Wie kann ich das Login mit der SwissID verwenden?

Sie haben bereits eine SwissID?

- Melden Sie sich mit Kundennummer und Passwort am [«ZUGLOGIN»](#) an.
- Aktivieren Sie Ihre SwissID unter Sicherheitseinstellungen.

Sie haben noch keine SwissID?

- Erstellen Sie ein neues Konto bei [SwissID](#).
- Hinterlegen Sie bei der SwissID unter Login-Einstellungen/SMS Ihre Mobilnummer.
- Melden Sie sich mit Kundennummer und Passwort am [«ZUGLOGIN»](#) an.
- Aktivieren Sie Ihre SwissID unter Sicherheitseinstellungen.

Weitere Informationen: https://www.benutzerkonto.ch/swissid_de.html

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

1.13. Wo finde ich die Rechtsgrundlagen für das Benutzerkonto?

Die Rechtsgrundlagen finden sich:

- a) im Gesetz über den Rechtsschutz in Verwaltungssachen vom 1. April 1976 (Verwaltungsrechtspflegegesetz; VRG; BGS 162.1) <https://bgs.zg.ch/data/162.1/de>. Es enthält in den §§ 3a, 9a, 9b, 9c, 9d, 16 Abs. 1a und 21 Abs. 1a die gesetzlichen Grundlagen für den elektronischen Verkehr mit den Verwaltungsbehörden des Kantons, der Gemeinden und dem Verwaltungsgericht.
- b) in der Verordnung über die elektronische Übermittlung im Verwaltungsverfahren vom 1. September 2015 (BGS 162.13) <https://bgs.zg.ch/data/162.13/de>. Die Verordnung regelt die Modalitäten des elektronischen Verkehrs.

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

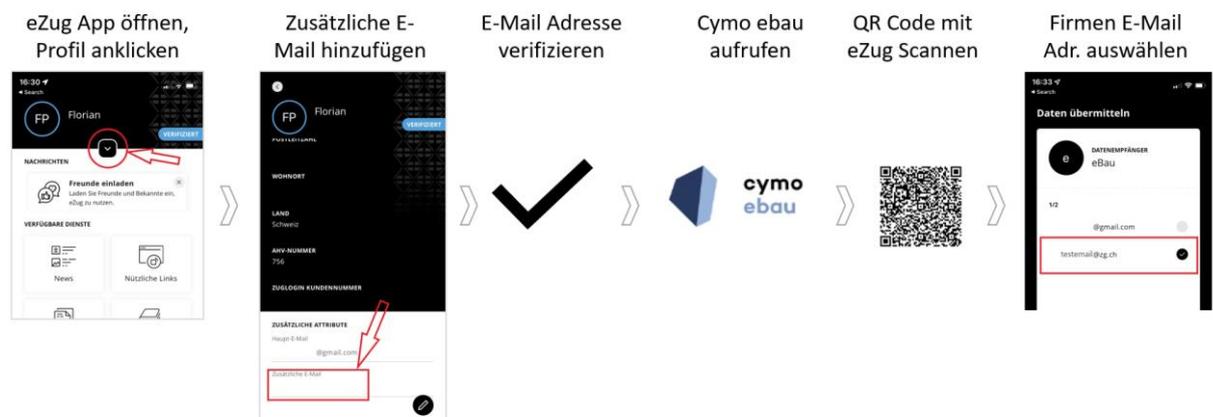
1.14. Anmeldung bei Cymo eBau (Baugesuche)

Baugesuche werden auf der Online-Plattform «[cymo ebau](#)» digital erfasst. Für die Erfassung in «cymo ebau» ist die [eZug](#) App Voraussetzung.

Die Benutzung von eZug ist auf Natürliche Personen beschränkt. Falls Sie als Firma Baugesuche eingeben möchten, müssen Sie sich als Natürliche Person auf Zuglogin registrieren. Es besteht dann jedoch die Möglichkeit eine geschäftliche E-Mail-Adresse zu hinterlegen.



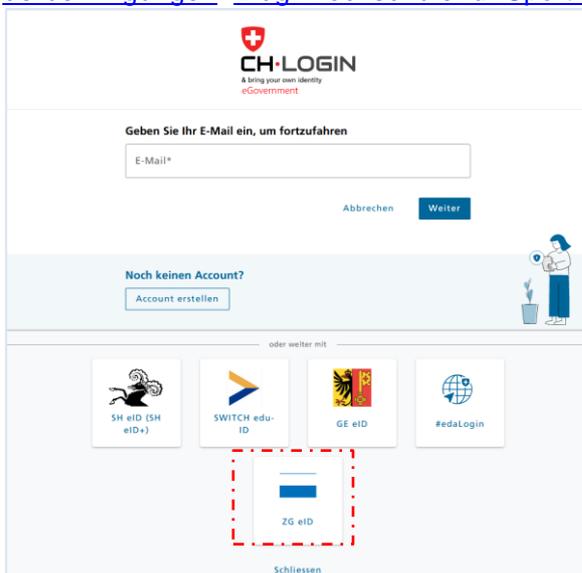
Zusätzliche E-Mail-Adresse hinterlegen:



[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

1.15. Anmeldung bei CH-Login und Bundesanwendungen (eIAM)

Überall wo eine Anmeldung mit CH-Login benötigt wird, können Sie sich mit Zuglogin anmelden (vorausgesetzt Sie verfügen über ein aktives Zuglogin). Weitere Informationen über eIAM finden Sie unter folgendem [Link](#). Das CH-Login ermöglicht das Anmelden bei über 800 Bundesanwendungen und Bundesportale wie z.B. [Jobroom](#), [agate](#), [Bundesbeiträge für Kurse](#), [ASTRA Sonderbewilligungen](#), [Eidg. Hochschule für Sport Magglingen EHSM](#), [eGovernment UVEK](#) etc.



 **Kanton Zug**

Finanzdirektion
Benutzerkonto-Service

Online Hilfe: <https://www.zuglogin.ch>
Helpdesk Tel: 0848 63 63 63

[Antragsformular für natürliche Personen](#)
Datum: 27.06.2017
Personennummer gemäss Steuererklärung: [REDACTED]
Kontakt E-Mail Adresse: [REDACTED]

Antrag Benutzerkonto Kanton Zug
Postfach
CH-6009 Luzern

Erweiterte Druckereinstellungen

PostScript-Einstellungen

Sprache: [Dropdown]

Richtlinien für Schriften und Ressourcen: Bei Bedarf herunterladen [Dropdown]

Asiatische Schriften herunterladen
 Korrektur für verfarbten Hintergrund

Farbmanagement

Farben durch Drucker festlegen
 Graustufen wie K-Graustufen behandeln
 Schwarz beibehalten
 CMYK-Grundfarben beibehalten

Als Bild drucken
 Überdruck simulieren
 Ausgabe in Datei

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

2.3. Wieso kann ich mich nicht an meinem Benutzerkonto anmelden?

Ich bin sicher, dass ich Kundennummer und Passwort richtig eingegeben habe, aber es funktioniert nicht!

- a) Bitte prüfen Sie, ob Sie die korrekte Kundennummer eingetragen haben.
- b) Bitte beachten Sie die Gross- und Kleinschreibung im Passwort. Ist die Feststelltaste Ihrer Tastatur aktiviert? Auch Sonderzeichen (Punkt, Komma, Ausrufezeichen, Strichpunkt etc.) gehören zum Passwort, nicht aber Leerzeichen, Paragraphenzeichen etc.!

Es funktioniert trotzdem immer noch nicht...

- 1) Hauptursache ist ein nicht fertig aktiviertes Benutzerkonto.
Geben Sie anstelle des neuen persönlichen Passwortes, das Initialpasswort ein und schliessen Sie die Aktivierung ab. (siehe auch Kapitel [2.5](#))
- 2) Alternativ können Browser Cookie-Einstellung oder Cache-Probleme schuld sein. **Die "beste" alternative Lösung besteht darin einen anderen Browser (z.B: Mozilla Firefox) zu verwenden.**
- 3) Falls Sie ein dauerhaftes Problem beim Einloggen haben, wenden Sie sich bitte unter Angabe Ihrer Kundennummer und der vollständigen Fehlermeldung an unser Helpdesk (Tel. 0848 63 63 63) oder senden Sie uns ein E-Mail mit Angaben zum Betriebssystem, dem verwendeten Browser und dem Zeitpunkt an feedback@zuglogin.ch.

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

2.4. Beim Anmelden erhalte ich eine Fehlermeldung?

- 1) Falls Ihr Benutzerkonto gesperrt ist, erhalten Sie untenstehende Fehlermeldung.

Ihr Benutzerkonto ist gesperrt. Für Informationen zur Entsperrung wenden Sie sich bitte an den Helpdesk.

Wenden Sie sich an den Helpdesk (Tel. 0848 63 63 63) für eine allfällige Entsperrung.

- 2) Nach zu vielen Fehlversuchen erhalten Sie untenstehende Fehlermeldung.

Zugriff verweigert

Zu viele fehlgeschlagene Eingaben. Bitte warten Sie zwei Minuten und versuchen Sie es dann erneut.

Für einen erneuten Anmeldeversuch müssen Sie den Browser zuerst schliessen und neu starten!

Warten Sie fünf Minuten und falls Sie das Passwort vergessen haben, setzen Sie sich ein neues Passwort (siehe Kapitel [2.11](#)) und versuchen Sie es anschliessend erneut.

- 3) Nach der Anmeldung mit der SwissID erhalten Sie untenstehende Fehlermeldung.

Diese SwissID ist in keinem Benutzerkonto aktiviert.

- Melden Sie sich mit Kundennummer und Passwort an.
- Aktiveren Sie Ihre SwissID unter Sicherheitseinstellungen.

Melden Sie sich mit Kundennummer und Passwort am [«ZUGLOGIN»](#) an. Aktivieren Sie die SwissID unter Sicherheitseinstellungen:

Weitere Informationen: https://www.benutzerkonto.ch/swissid_de.html

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

2.5. Warum kann eine Funktion oder Anfrage nicht ausgeführt werden?

- 1) Bei der Antragstellung, der Funktion «Passwort vergessen» oder der Funktion «Kundennummer vergessen» erhalten Sie untenstehende Fehlermeldungen

Die Funktion kann nicht ausgeführt werden. Mögliche Gründe sind:

- a) Sie haben Ihr Benutzerkonto noch nicht aktiviert. Aktivieren Sie Ihr Benutzerkonto!
- b) Sie haben das Initiale Login noch nicht abgeschlossen. Schliessen Sie die Aktivierung des Benutzerkonto ab!
- c) Ihr Benutzerkonto ist zurzeit deaktiviert (Notspernung). Reaktivieren Sie Ihre Konto zuerst indem Sie den Helpdesk anrufen oder Ihr Konto neu beantragen.
- d) Ihr Benutzerkonto ist Temporär wegen zu vielen Fehlversuchen gesperrt. Warten Sie 5 Minuten und versuchen Sie es erneut.

Fehlermeldung a) und b): Prüfen Sie, ob Sie sich noch mit dem Initialpasswort anmelden können. Falls Ja schliessen Sie die Aktivierung ab.

Fehlermeldung c): Solange Ihr Konto gesperrt ist, kann das Passwort nicht neu gesetzt werden, noch kann die Kundennummer zugesendet werden. Wenden Sie sich an den Helpdesk (Tel. 0848 63 63 63) für eine allfällige Entsperrung oder Kundennummer-Auskunft.

Fehlermeldung d): Schliessen Sie den Browser, warten Sie fünf Minuten und versuchen Sie es anschliessend erneut.

- 2) Falls ein Verarbeitungsproblem aufgetreten ist, erhalten Sie untenstehende Fehlermeldung.

Technischer Fehler

Entschuldigung, aber Ihre Anfrage konnte aufgrund eines technischen Fehlers nicht bearbeitet werden. Bitte versuchen Sie es später noch einmal. Sollte der Fehler weiter bestehen, so kontaktieren Sie bitte den Helpdesk.

Schliessen Sie den Browser, warten Sie einige Minuten und versuchen Sie es erneut. (Allenfalls mit einem alternativen Browser).

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

2.6. Ich habe die 30 Tage Aktivierungsfrist verpasst und kann mich nicht anmelden?

Falls die Frist von 30 Tagen für die Aktivierung des Benutzerkontos abgelaufen ist, erhalten Sie nach dem Anmelden eine entsprechende Fehlermeldung.

Der Aktivierungsvorgang ist nur innert 30 Tage nach Zustellung des Initialpasswortes möglich. Bitte lassen Sie sich ein neues Initialpasswort zustellen, indem Sie erneut eine Antragstellung durchführen.

Über die Funktion Antragstellung und den Menüpunkt «Benutzerkonto beantragen» gemäss Kapitel [2.17](#) (*Wie kann ich neues Initialpasswort bekommen?*), können Sie sich ein neues Initialpasswort zusenden lassen.

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

2.7. Ich habe den eingeschriebenen Brief mit dem Initialpasswort nicht abgeholt?

Über die Funktion Antragstellung und den Menüpunkt «Benutzerkonto beantragen» gemäss Kapitel [2.17](#) (*Wie kann ich neues Initialpasswort bekommen?*), können Sie sich ein neues Initialpasswort zusenden lassen.

Falls die Frist von 30 Tagen für die Aktivierung des Benutzerkontos noch nicht abgelaufen ist erhalten Sie die folgende Fehlermeldung

Sie haben bereits ein Benutzerkonto beantragt. Warten Sie, bis Sie in den nächsten Tagen per Post die Angaben für das initiale Login erhalten.

Anstelle 30 Tage abzuwarten, können Sie den Vorgang beschleunigen, indem Sie den Helpdesk (Tel. 0848 63 63 63) kontaktieren. Das Helpdesk kann nach Feststellung Ihrer Identität das Benutzerkonto sperren. Danach können Sie sich über die Funktion Antragstellung und den Menüpunkt «Benutzerkonto beantragen» gemäss Kapitel [2.17](#) (*Wie kann ich neues Initialpasswort bekommen?*), ein neues Initialpasswort zustellen lassen.

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

2.8. Wo finde ich meine Kundennummer?

Ihre Kundennummer finden Sie im Benutzerkonto-Aktivierungsbrief (s. Abbildung unten), den Sie aufgrund Ihrer Antragstellung erhalten haben.

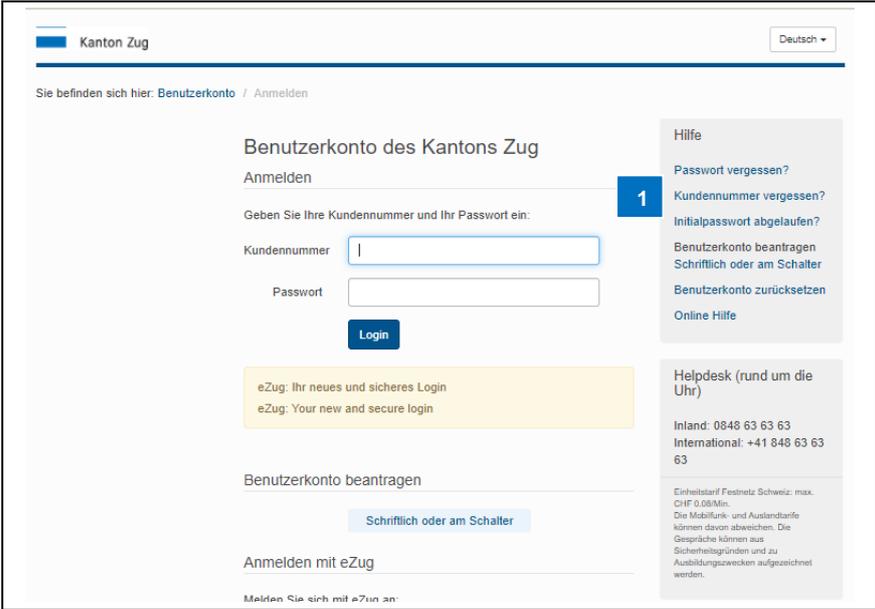
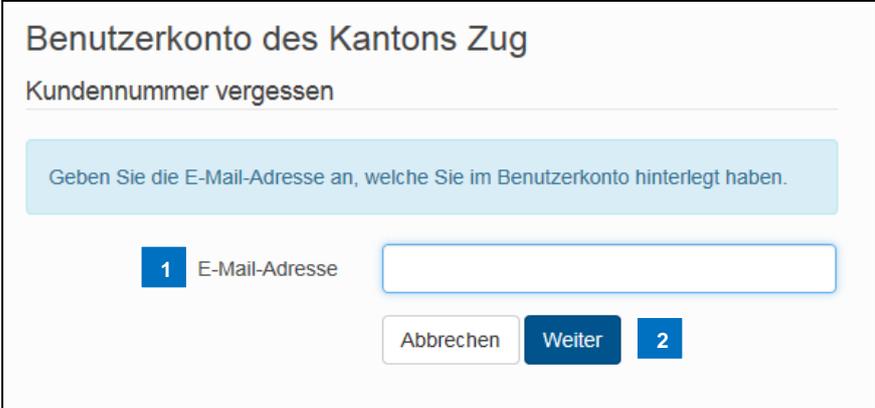
The image shows a document header for 'Kanton Zug' with contact information for the 'Finanzdirektion Benutzerkonto-Service'. The main content is an activation letter titled 'Aktivierung Benutzerkonto (Kundennummer-Brief)'. It includes fields for 'Datum: date' and 'Personen-Nr. gemäss Steuererklärung: pnr'. A 'Persönlich' section contains fields for 'first.name', 'last.name', 'address.street', 'address.house.nr', 'address.postal.code', and 'address.place'. Below this, there is a 'Sehr title.greet last.name' field and a message: 'Ihr Antrag wurde erfolgreich bearbeitet. Mit diesem Schreiben erhalten Sie Ihre 8-stellige Kundennummer.' The 'Ihre Kundennummer:' field contains the value 'customer.nr'. A note states: 'Das für die erstmalige Anmeldung notwendige Initialpasswort erhalten Sie aus Sicherheitsgründen in 2 - 3 Tagen per Einschreiben zugestellt.' Instructions for activation are provided, including a link to 'https://www.zuglogin.ch'. A login form follows with fields for 'Kundennummer' and 'Passwort', a 'Login' button, and instructions: 'Geben Sie Ihre Kundennummer und Ihr Passwort ein.', 'Tragen Sie Ihre 8-stellige Kundennummer ein', 'Tragen Sie das 8-stellige Initialpasswort ein', and 'Klicken Sie auf das Feld „Login“'. A final note states: 'Das Benutzerkonto kann nur innerhalb einer Monatsfrist nach Versand der Kundennummer aktiviert werden. Sie können den Aktivierungsvorgang während dieser Frist aber jederzeit unterbrechen und sich später nochmals anmelden und die erforderlichen Angaben vervollständigen.'

- a) Haben Sie den Benutzerkonto-Aktivierungsbrief nicht mehr zur Hand, so können Sie sich mittels Eingabe Ihrer E-Mailadresse die Kundennummer zusenden lassen (siehe Kapitel [2.9](#))
- b) Haben Sie noch keinen Antrag auf ein Benutzerkonto gestellt, so müssen Sie zuerst einen Antrag stellen. Ein Benutzerkonto können Sie unter folgendem Link beantragen: <https://www.zuglogin.ch>. Sie erhalten dann umgehend die Kundennummer und Ihr Initialpasswort mit separaten Briefsendungen.
- c) **Achtung:** Für natürliche und juristische Personen existieren jeweils separate Anleitungen für die Antragstellung und Aktivierung des Benutzerkontos.
([Zurück um Inhaltsverzeichnis](#))

2.9. Ich habe meine Kundennummer verloren/vergessen. Was kann ich tun?

Link Video: [Kundennummer vergessen](#)

Wenn Sie den Benutzerkonto-Aktivierungsbrief mit Ihrer Kundennummer nicht mehr haben und die Kundennummer nicht mehr wissen, können sie wie folgt vorgehen:

	<p>1. Klicken Sie im Hilfe-fenster der Anmelde-maske auf «Kundennummer vergessen?»</p>
	<p>1. Geben Sie Ihre E-Mailadresse an, welche Sie im Benutzerkonto hinterlegt haben</p> <p>2. Klicken Sie auf «Weiter»</p>

<p>Benutzerkonto des Kantons Zug</p> <p>Kundennummer vergessen</p> <p>Bitte wählen Sie aus, ob Sie die Kundennummer als E-Mail oder SMS erhalten möchten.</p> <p>Kanal <input type="radio"/> E-Mail <input type="radio"/> SMS 1</p> <p><input type="button" value="Abbrechen"/> <input type="button" value="Weiter"/> 2</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wählen Sie, ob Sie die Kundennummer über E-Mail oder SMS erhalten wollen 2. Klicken Sie auf «Weiter»
<p>/ Benutzerkonto des Kantons Zug</p> <p>Benutzerkonto des Kantons Zug</p> <p>Ihre Kundennummer wurde Ihnen soeben zugestellt.</p> <p><input type="button" value="Weiter"/> 1</p>	<p>Die Kundennummer wird Ihnen über den gewünschten Kanal zugestellt</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klicken Sie auf «Weiter», um sich anzumelden

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

2.10. Kann ich mein Passwort ändern?

Ja! Melden Sie sich am Benutzerkonto an. Unter den Sicherheitseinstellungen können Sie das Passwort ändern. Der Zugang zu den verschiedenen elektronischen Dienstleistungen ist sofort nach dem Wechsel des Passwortes möglich.

<p>Kanton Zug Angemeldet als Peter Mustermann Deutsch Logout</p> <p>Sie befinden sich hier: Benutzerkonto / Passwort ändern</p> <p>Passwort ändern</p> <p>Geben Sie ein neues Passwort für Ihr Benutzerkonto ein. Folgende Regeln sind dabei zu beachten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das neue Passwort darf nicht identisch zu Ihrem alten Passwort sein • Das Passwort muss mindestens 8 Zeichen und maximal 30 Zeichen lang sein • Mindestens 1 Sonderzeichen muss verwendet werden Erlaubte Sonderzeichen: !@#%&*~_+=\ {}[];~" '<>.,?/ • Mindestens 1 Buchstabe muss klein geschrieben sein • Mindestens 1 Buchstabe muss gross geschrieben sein • Es darf keine nicht-druckbaren Zeichen enthalten (z.B. Leerschlag) • Es sollte nicht Teile Ihres Namens, Vornamens, Autokennzeichens etc. enthalten <p>Altes Passwort <input type="text"/></p> <p>Neues Passwort <input type="text"/></p> <p>Neues Passwort bestätigen <input type="text"/></p> <p><input type="button" value="Abbrechen"/> <input type="button" value="Speichern"/> 4</p> <div style="float: right; border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 200px;"> <p>Einstellungen</p> <p>Persönliche Einstellungen</p> <p>Sicherheitseinstellungen</p> <p>Letzte Aktivitäten</p> <p>Notsperrung</p> <p>Benutzerkonto löschen</p> <p>Online Hilfe</p> <p>Benutzerkonto Desktop</p> <p>Alle Anwendungen</p> <p>1</p> <p>Desk (rund um die Uhr)</p> <p>2</p> <p>id: 0848 63 63 63</p> <p>national: +41 848 63 63 63</p> <p>3</p> <p>StartFestnetz Schweiz: max. CHF 0.00/min</p> <p>Die Mobilfunk- und Auslandtarife können davon abweichen. Die Gespräche können aus Sicherheitsgründen und zu Ausbildungszwecken aufgezeichnet werden.</p> </div>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Geben Sie Ihr altes Passwort ein 2. Geben Sie Ihr neues Passwort ein 3. Bestätigen Sie Ihr neues Passwort 4. Klicken Sie auf «Speichern»
---	--

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

2.11. Ich habe mein Passwort vergessen. Was kann ich tun?

Ein Versand des Passworts per E-Mail ist aus Sicherheitsgründen nicht zulässig.

Sie haben zwei Möglichkeiten ein neues Passwort zu setzen:

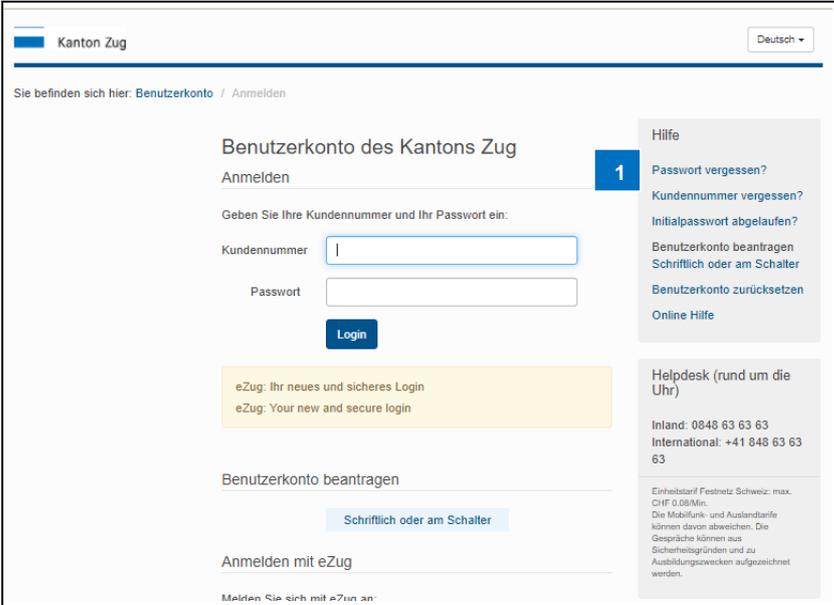
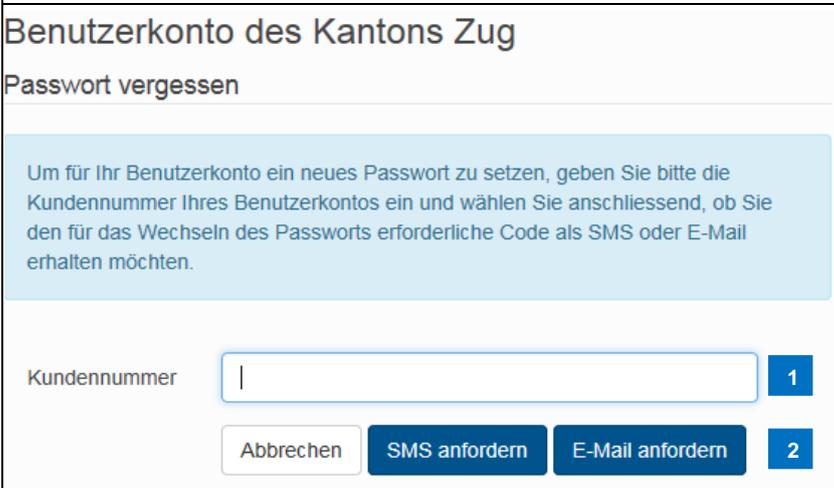
- Sie setzen sich ein neues Passwort selber (siehe Kapitel [2.11.1](#)).
- Sie setzen das Benutzerkonto mit allen Angaben zurück und lassen sich ein neues Initial-Passwort zusenden. (siehe Kapitel [2.11.2](#)).

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

2.11.1. Anleitung ein neues Passwort selber setzen

Link Video: [Passwort vergessen](#)

Um ein neues Passwort zu setzen gehen sie wie folgt vor:

 <p>Kanton Zug</p> <p>Sie befinden sich hier: Benutzerkonto / Anmelden</p> <p>Benutzerkonto des Kantons Zug</p> <p>Anmelden</p> <p>Geben Sie Ihre Kundennummer und Ihr Passwort ein:</p> <p>Kundennummer <input type="text"/></p> <p>Passwort <input type="password"/></p> <p>Login</p> <p>eZug: Ihr neues und sicheres Login eZug: Your new and secure login</p> <p>Benutzerkonto beantragen</p> <p>Schriftlich oder am Schalter</p> <p>Anmelden mit eZug</p> <p>Melden Sie sich mit #7un an</p> <p>Hilfe</p> <p>Passwort vergessen? 1</p> <p>Kundennummer vergessen?</p> <p>Initialpasswort abgelaufen?</p> <p>Benutzerkonto beantragen Schriftlich oder am Schalter</p> <p>Benutzerkonto zurücksetzen</p> <p>Online Hilfe</p> <p>Helpdesk (rund um die Uhr)</p> <p>Inland: 0848 63 63 63 International: +41 848 63 63 63</p> <p>Einheitsstarif Festnetz Schweiz: max. CHF 0.08/Min. Die Mobilfunk- und Auslandstarife können davon abweichen. Die Gespräche können aus Sicherheitsgründen und zu Ausbildungszwecken aufgezeichnet werden.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Klicken Sie im Hilfefenster der Anmeldemaske auf «Passwort vergessen?»
 <p>Benutzerkonto des Kantons Zug</p> <p>Passwort vergessen</p> <p>Um für Ihr Benutzerkonto ein neues Passwort zu setzen, geben Sie bitte die Kundennummer Ihres Benutzerkontos ein und wählen Sie anschliessend, ob Sie den für das Wechseln des Passworts erforderliche Code als SMS oder E-Mail erhalten möchten.</p> <p>Kundennummer <input type="text"/> 1</p> <p>Abbrechen SMS anfordern E-Mail anfordern 2</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Geben Sie Ihre Kundennummer ein2. Wählen Sie, ob Sie den erforderlichen Code via SMS oder E-Mail erhalten möchten

<p>Benutzerkonto des Kantons Zug</p> <p>Passwort vergessen</p> <hr/> <p>Es wurde Ihnen soeben ein Code als SMS an Ihre im Benutzerkonto hinterlegte Mobile-Nummer zugestellt. Bitte geben Sie den Code unten ein.</p> <p>Code <input type="text"/></p> <p>Abbrechen Weiter 2</p>	<p>Bei der Wahl «SMS anfordern»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Geben Sie den Code ein, den Sie per SMS erhalten haben 2. Klicken Sie auf «Weiter»
<p>Benutzerkonto des Kantons Zug</p> <p>Passwort vergessen</p> <hr/> <p>Es wurde Ihnen soeben ein Code via E-Mail zugestellt. Bitte Sie den darin enthaltenen Code unten ein.</p> <p>Code <input type="text"/> 1</p> <p>Abbrechen Weiter 2</p>	<p>Bei der Wahl «E-Mail anfordern»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Geben Sie den Code ein, den Sie per E-Mail erhalten haben 2. Klicken Sie auf «Weiter»
<p>Benutzerkonto des Kantons Zug</p> <p>Passwort vergessen</p> <hr/> <p>Um Ihr Passwort neu setzen zu können, müssen Sie die untenstehende Sicherheitsfrage beantworten.</p> <p>Wo haben oder möchten Sie Ihre Flitterwochen verbringen? 1</p> <p>Antwort <input type="text"/> 2</p> <p>Abbrechen Weiter 3</p>	<p>Um Ihr Passwort neu setzen zu können, müssen Sie zwei Sicherheitsfragen beantworten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sicherheitsfrage 2. Geben Sie Ihre Antwort ein 3. Klicken Sie auf «Weiter» <p>Wiederholen Sie den Vorgang mit Sicherheitsfrage 2</p>

<h2>Benutzerkonto des Kantons Zug</h2> <h3>Passwort vergessen</h3> <div style="border: 1px solid #add8e6; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Geben Sie ein neues Passwort für Ihr Benutzerkonto ein.</p> <p>Folgende Regeln sind dabei zu beachten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das neue Passwort darf nicht identisch zu Ihrem alten Passwort sein • Das Passwort muss mindestens 8 Zeichen und maximal 30 Zeichen lang sein • Mindestens 1 Sonderzeichen muss verwendet werden Erlaubte Sonderzeichen: !@#\$%^&* _+=~\(){} ;":'<>.,~/ • Mindestens 1 Buchstabe muss klein geschrieben sein • Mindestens 1 Buchstabe muss gross geschrieben sein • Es darf keine nicht-druckbaren Zeichen enthalten (z.B. Leerschlag) • Es sollte nicht Teile Ihres Namens, Vornamens, Autokennzeichens etc. enthalten </div> <p>Neues Passwort <input type="text"/></p> <p>Neues Passwort bestätigen: <input type="text"/></p> <p> <input type="button" value="Abbrechen"/> <input type="button" value="Weiter"/> </p>	<p>Sie können nun Ihr Passwort neu setzen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Geben Sie Ihr neues Passwort ein 2. Wiederholen Sie das Passwort 3. Klicken Sie auf «Weiter», um sich anzumelden
---	--

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

2.11.2. Anruf beim Helpdesk

Sie rufen unser Helpdesk an (Tel. 0848 63 63 63). Das Helpdesk kann nach Feststellung Ihrer Identität das Benutzerkonto sperren.

Danach können Sie sich über die Funktion Antragstellung und den Menüpunkt «Benutzerkonto beantragen» gemäss Kapitel [2.17](#) (*Wie kann ich neues Initialpasswort bekommen?*), ein neues Initialpasswort zustellen lassen.

Dieses wird Ihnen in spätestens drei Tagen per Einschreiben zugestellt. Anschliessend müssen Sie das Benutzerkonto neu aktivieren.

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

2.12. Meine E-Mailadresse hat geändert. Wie kann ich sie im Benutzerkonto ändern?

Melden Sie sich am Benutzerkonto an und ändern Sie die E-Mailadresse in den Sicherheitseinstellungen.

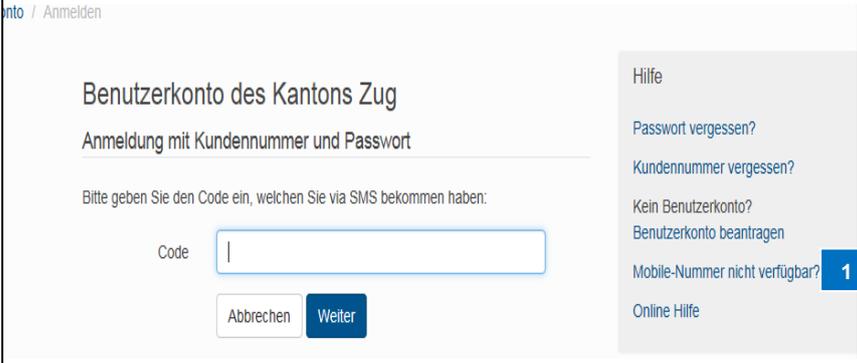
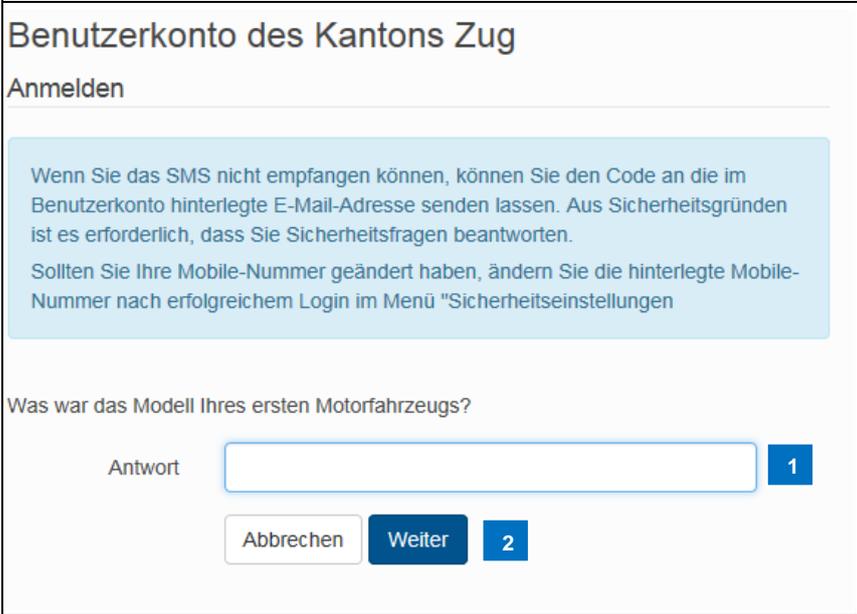
<h3>E-Mail-Adresse ändern</h3> <p>Hinweis: Geben Sie Ihre neue E-Mail-Adresse ein und klicken Sie auf "Weiter". Falls Sie innerhalb 3 Minuten keine E-Mail erhalten, überprüfen Sie den Spam-Ordner.</p> <p>Neue E-Mail-Adresse <input type="text"/> 1</p> <p><input type="button" value="Abbrechen"/> <input type="button" value="Weiter"/> 2</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Geben Sie Ihre neue E-Mailadresse ein2. Klicken Sie auf «Weiter»
<h3>E-Mail-Adresse ändern</h3> <p>Zu Verifikationszwecken wurde Ihnen soeben ein E-Mail an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse test@benutzerkonto.ch geschickt. Geben Sie den erhaltenen Code und Ihr Passwort ein und klicken Sie auf "Weiter":</p> <p>Code hier eintragen <input type="text"/> 1</p> <p>Passwort <input type="password"/> 2 Ihr Login-Passwort</p> <p><input type="button" value="Abbrechen"/> <input type="button" value="Weiter"/> 3</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Geben Sie den Code ein, welcher Ihnen an Ihre neue E-Mailadresse gesendet wurde2. Geben Sie Ihr Login-Passwort ein3. Klicken Sie auf «Weiter», um Ihre Angaben in den Sicherheitseinstellungen zu überprüfen

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

2.13. Ich habe mein Mobilegerät nicht dabei. Wie kann ich mich trotzdem einloggen?

Link Video: [Anmelden ohne Mobilegerät](#)

Falls Sie Ihr Mobilegerät nicht zur Verfügung haben, können Sie wie folgt vorgehen:

 <p>Benutzerkonto des Kantons Zug Anmeldung mit Kundennummer und Passwort</p> <p>Bitte geben Sie den Code ein, welchen Sie via SMS bekommen haben:</p> <p>Code <input type="text"/></p> <p>Abbrechen Weiter</p> <p>Hilfe Passwort vergessen? Kundennummer vergessen? Kein Benutzerkonto? Benutzerkonto beantragen Mobile-Nummer nicht verfügbar? 1 Online Hilfe</p>	<p>1. Nach erfolgter Anmeldung mittels Kundennummer und Passwort klicken Sie auf «Mobile-Nummer nicht verfügbar?»</p>
 <p>Benutzerkonto des Kantons Zug Anmelden</p> <p>Wenn Sie das SMS nicht empfangen können, können Sie den Code an die im Benutzerkonto hinterlegte E-Mail-Adresse senden lassen. Aus Sicherheitsgründen ist es erforderlich, dass Sie Sicherheitsfragen beantworten. Sollten Sie Ihre Mobile-Nummer geändert haben, ändern Sie die hinterlegte Mobile-Nummer nach erfolgreichem Login im Menü "Sicherheitseinstellungen"</p> <p>Was war das Modell Ihres ersten Motorfahrzeugs?</p> <p>Antwort <input type="text"/></p> <p>Abbrechen Weiter 2</p>	<p>1. Geben Sie die Antwort auf die erste Sicherheitsfrage ein</p> <p>2. Klicken Sie auf «Weiter»</p> <p>3. Wiederholen Sie den Vorgang mit der zweiten Sicherheitsfrage</p>
 <p>Benutzerkonto des Kantons Zug Anmeldung mit Kundennummer und Passwort</p> <p>Bitte geben Sie den Code ein, welchen Sie via E-Mail bekommen haben:</p> <p>Code <input type="text"/></p> <p>Abbrechen Weiter 2</p>	<p>Sie erhalten nun den SMS-Code an Ihre E-Mail-Adresse</p> <p>1. Tragen Sie den Code ein</p> <p>2. Klicken Sie auf «Weiter»</p>

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

2.14. Ich habe eine neue Mobile-Nummer. Wie kann ich sie im Benutzerkonto ändern?

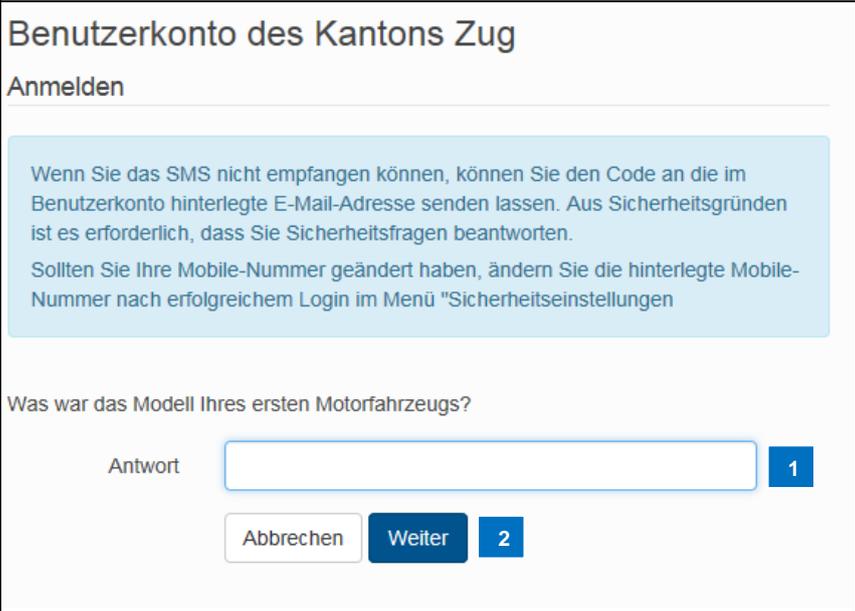
Zum Wechseln der Mobile-Nummer gibt es folgende zwei Möglichkeiten:

- a) Sie wechseln Ihre Mobile-Nummer selber (siehe Kapitel [2.14.1](#)).
- b) Sie setzen das Benutzerkonto mit allen Angaben zurück und lassen sich ein neues Initial-Passwort zusenden (siehe Kapitel [2.14.2](#)).

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

2.14.1. Mobile-Nummer selber wechseln

Um Ihre Mobile-Nummer selber zu wechseln gehen Sie wie folgt vor:

	<p>1. Nach erfolgter Anmeldung mittels Kundennummer und Passwort klicken Sie auf «Mobile-Nummer nicht verfügbar?»</p>
	<p>1 Geben Sie die Antwort auf die erste Sicherheitsfrage ein</p> <p>2 Klicken Sie auf «Weiter»</p> <p>Wiederholen Sie den Vorgang mit der zweiten Sicherheitsfrage</p>

Sie erhalten nun den Code an Ihre E-Mailadresse

	<p>1. Tragen Sie den Code ein</p> <p>2. Klicken Sie auf «Weiter»</p>
--	--

Klicken Sie nun auf «Sicherheitseinstellungen» und «Mobile-Nummer ändern».

<p>Hinweis: Geben Sie ihre neue Mobile-Nummer ein. Achten Sie darauf, dass Sie Ihre Mobile-Nummer mit der Landesvorwahl (0041 für die Schweiz) eingeben. Verwenden Sie keine Leer- oder sonstigen Sonderzeichen. Die Nummer muss analog folgendem Beispiel eingegeben werden: 0041223334444. Klicken Sie auf "Weiter".</p> <p>Neue Mobile-Nummer <input type="text"/> 1</p> <p><input type="button" value="Abbrechen"/> <input type="button" value="Weiter"/> 2</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Geben Sie Ihre neue Mobile-Nummer ein2. Klicken Sie auf «Weiter»
<p>Mobile-Nummer ändern</p> <p>Zu Verifikationszwecken wurde Ihnen soeben via SMS ein Code an die von Ihnen angegebene Mobile-Nummer 0041123456789 zugestellt. Geben Sie den erhaltenen Code und Ihr Passwort ein und klicken Sie auf "Weiter":</p> <p>SMS-Code hier eintragen <input type="text"/> 1</p> <p>Passwort <input type="password"/> 2 Ihr Login-Passwort</p> <p><input type="button" value="Abbrechen"/> <input type="button" value="Weiter"/> 3</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Geben Sie den Code ein, den Sie via SMS an die neue Mobile-Nummer erhalten haben2. Geben Sie Ihr Login-Passwort ein3. Klicken Sie auf «Weiter», um Ihre Angaben in den Sicherheitseinstellungen zu überprüfen

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

2.14.2. Anruf beim Helpdesk

Sie rufen unser Helpdesk an (Tel. 0848 63 63 63). Das Helpdesk kann nach Feststellung Ihrer Identität das Benutzerkonto sperren.

Danach können Sie sich über die Funktion Antragstellung und den Menüpunkt «Benutzerkonto beantragen» gemäss Kapitel [2.17](#) (*Wie kann ich neues Initialpasswort bekommen?*), ein neues Initialpasswort zustellen lassen.

Dieses wird Ihnen in spätestens drei Tagen per Einschreiben zugestellt. Anschliessend müssen Sie das Benutzerkonto neu aktivieren.

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

2.15. Ich kann meine Mobile-Nummer nicht in einem zweiten Benutzerkonto hinterlegen?

Betrifft Firmen oder gemeinsam genutzte Familien Mobiltelefone. Die Mobile-Nummer dient der persönlichen Identifikation. Derzeit ist es nur im Aktivierungsvorgang möglich die persönliche Mobile-Nummer in mehreren Benutzerkonto zu hinterlegen, nicht aber nachträglich.

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

2.16. Wir besitzen als Eheleute nur eine E-Mailadresse?

Die E-Mailadresse muss zwingend eindeutig sein. Eröffnen Sie ein weiteres Mail-Account bei ihrem Telekom Provider. Alternativ gratis Accounts erhalten Sie bei Microsoft, Apple oder Google.

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

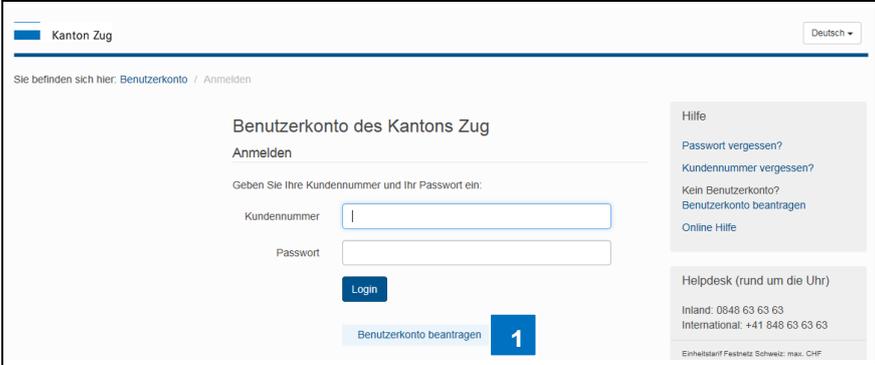
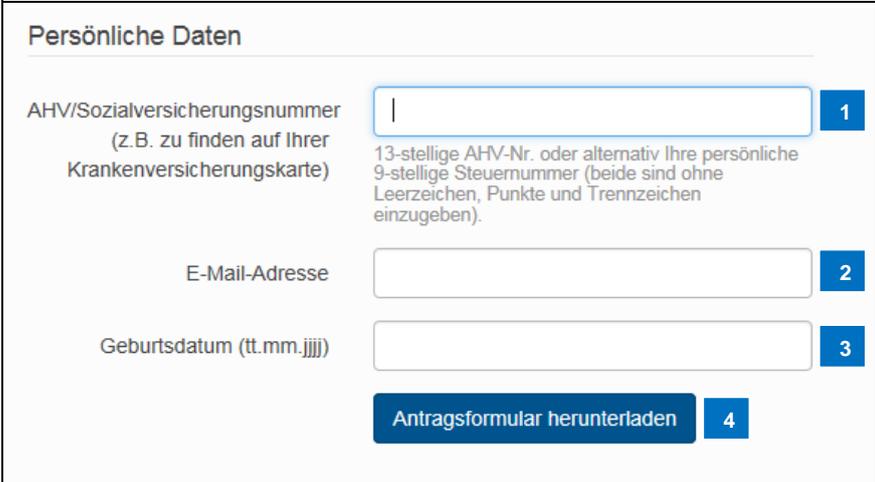
2.17. Wie kann ich neues Initialpasswort bekommen?

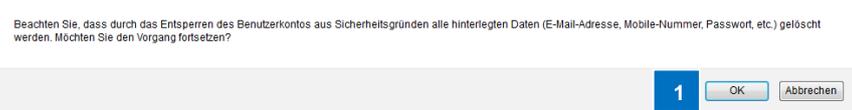
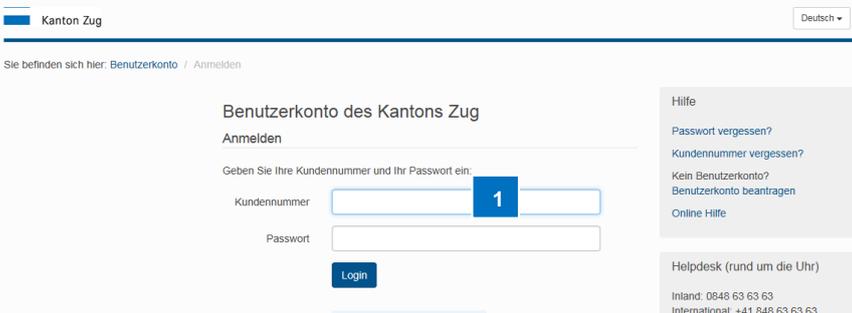
Es gibt verschiedene Gründe warum ein neues Initialpasswort benötigt wird:

- a) Sie haben das Benutzerkonto nicht innerhalb 30 Tage aktiviert.
- b) Sie haben den Brief mit dem Initialpasswort nicht erhalten.
- c) Sie haben die Sicherheitsfragen vergessen und können sich dadurch kein neues Passwort mehr setzen.
- d) Sie haben das persönliche Passwort und die Kundennummer vergessen und zudem die E-Mailadresse und auch die Mobile-Nummer gewechselt.
- e) Sie haben das Benutzerkonto aufgrund eines Sicherheitsvorfall, bspw. Diebstahl Mobilegerät oder E-Mailadresse gehackt, sperren lassen.

In jedem Fall ist zuerst das Zurücksetzen aller persönlichen Benutzerkonto-Eingaben wie E-Mailadresse, Mobile-Nummer und Sicherheitsfragen notwendig.

Um sich ein neues Initialpasswort zuzustellen, rufen Sie die Webseite www.zuglogin.ch auf.

	<p>1. Klicken Sie auf der Anmeldemaske auf «Benutzerkonto beantragen»</p>
	<p>1. Geben Sie Ihre AHV- / Sozialversicherungsnummer (diese finden Sie z.B. auf Ihrer Krankenversicherungskarte) oder alternativ Ihre persönliche Steuernummer ein (diese finden auf dem Deckblatt Ihrer Steuerklärung unter der Zeile des Geburtsdatums). 2. Erfassen Sie eine E-Mailadresse für allfällige Rückfragen.</p>

	<p>3. Geben Sie Ihr Geburtsdatum ein.</p> <p>4. Durch Klick auf den Button «Antragsformular herunterladen» können Sie das Zusenden eines neuen Passwortes auslösen.</p>
	<p>Vor dem Zusenden des neuen Passwortes müssen Sie bestätigen, dass Sie das Konto zurücksetzen wollen.</p> <p>1. Klicken Sie auf «Benutzerkonto zurücksetzen»</p>
	<p>2. Klicken Sie auf OK um das erneute Zusenden des Passwortes auszulösen.</p>
	<p>Nach dem erfolgreichen Auslöseprozess landen Sie auf der Benutzerkonto Anmeldeseite.</p>

Das neue Initialpasswort wird Ihnen zu Ihrer Sicherheit «Eingeschrieben» zugestellt.

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

3. Fragen zur Sicherheit

3.1. Warum kann ich mich nicht mit meiner E-Mailadresse einloggen?

Da eine E-Mailadresse relativ einfach in Erfahrung gebracht werden kann, wurde das Login aus Datenschutz- und Sicherheitsüberlegungen bewusst mit einer sechsstelligen Kundennummer und einem persönlichen Passwort realisiert.

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

3.2. Warum muss ich beim Einloggen auch noch einen SMS-Einmalcode eingeben?

Heute gibt es zahlreiche Computerviren, die darauf programmiert sind, persönliche Passwörter zu stehlen. Beim Zugriff auf Ihre Daten via PC oder Tablet müssen Sie daher neben Ihrer Kundennummer und Ihrem persönlichen Passwort auch noch einen Einmalcode eingeben. Dieser zusätzliche Code, welcher Ihnen via SMS auf Ihr Mobilegerät zugestellt wird hilft dabei, die Anmeldung sicherer zu machen, da ein Passwortdieb nicht auch gleichzeitig Mobilegerätedieb sein kann, ohne dass Sie es merken.

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

3.3. Warum erhalte ich beim Hinterlegen meiner E-Mailadresse oder Mobile-Nummer bzw. beim Wechsel der E-Mailadresse oder Mobile-Nummer einen Einmalcode?

Dieser Einmalcode dient dem Benutzerkonto der Überprüfung, ob Ihre E-Mailadresse oder Mobile-Nummer wirklich existiert und auch von Ihnen benutzt wird.

Bei der Überprüfung der E-Mailadresse wurde auf das zur-Verfügung-stellen eines Links zur Bestätigung der E-Mailadresse verzichtet, da viele E-Mailprogramme das Öffnen von Links aus Sicherheitsgründen nicht mehr erlauben.

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

3.4. Wie lange ist ein Einmalcode gültig?

Die Gültigkeit des Einmalcodes beträgt fünf Minuten.

3.5. Wieso muss ich Sicherheitsfragen beantworten?

Die Sicherheitsfragen und Antworten benötigen Sie,

- a) um ein neues Passwort zu setzen, wenn Sie Ihr bisheriges vergessen haben (siehe Kapitel [2.11.1](#))
- b) um im Benutzerkonto eine neue Mobile-Nummer zu hinterlegen, weil Ihre Mobile-Nummer gewechselt hat (siehe Kapitel [2.14.1](#)) oder sie aus einem anderen Grund den Einmalcode nicht empfangen können (siehe Kapitel [2.13](#)).

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

3.6. Warum kann ich nicht eigene Sicherheitsfragen auswählen?

Im Rahmen der Anmeldung müssen Sie fünf von 30 vorgegebenen Sicherheitsfragen aus einem Fragenkatalog beantworten. In der Praxis hat sich gezeigt, dass eine Funktion wie «Eigene Sicherheitsfragen definieren» dazu verleitet, triviale und damit leicht zu erratende Fragen und Antworten zu verwenden. Aus Sicherheitsgründen ist das Festlegen von eigenen Fragen daher nicht möglich.

Um das Missbrauchsrisiko durch Dritte weiter zu reduzieren, werden Ihnen vom System in den Fällen gemäss Kapitel [2.11.1](#) oder Kapitel [2.14.1](#) nach dem Zufallsprinzip zwei dieser fünf Fragen zur Beantwortung unterbreitet.

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

3.7. Kann jemand die Antworten auf meine Sicherheitsfragen lesen?

Die Antworten auf die Sicherheitsfragen sind für niemanden einsehbar, weder für Sie noch für das Helpdesk oder sonstige Personen.

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

3.8. Welche Passworrichtlinien gelten?

Ihr Passwort muss:

- Das neue Passwort darf nicht identisch sein mit Ihren alten Passwörtern.
- Das Passwort muss mindestens 8 Zeichen und maximal 30 Zeichen lang sein;
- Mindestens 1 Buchstabe (A–Z) muss gross geschrieben sein;
- Mindestens 1 Buchstabe (a–z) muss klein geschrieben sein;
- Mindestens 1 Sonderzeichen muss verwendet werden
Erlaubte Sonderzeichen: !@#\$%^&* _-+=\`(){}[];";'<>.,. ?/

Ergänzende Hinweise:

- Das Passwort soll nicht einfache Bestandteile wie Name/Vorname, E-Mailadresse, Telefonnummer, Geburtsdaten oder Auto-Kennzeichen enthalten;
- Es darf keine nicht-druckbaren Zeichen enthalten (z.B. Leerschlag);
- Es darf Zahlen enthalten (0-9);
- Verwenden Sie keine Umlaute wie äöüéàè, da diese auf den Tasten der internationalen Tastatur aufgedruckt sind und daher Fehler beim Login passieren können;
- Ein Passwort-Check-Programm finden Sie unter: www.passwortcheck.ch

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

3.9. Welcher Anmeldeschutz existiert?

Bei der Anmeldung am Benutzerkonto werden drei falsche Passworteingaben toleriert. Mit der vierten falschen Passworteingabe wird das Benutzerkonto für eine Minute gesperrt.

Der Passwortschutz ist bei jeder Passworteingabe aktiv, also nicht nur bei der Anmeldung, sondern auch beim Passwortwechsel, bei einem Mobile-Nummernwechsel oder bei einem E-Mailadressenwechsel.

Als zusätzlicher Schutz darf beim Login der Einmalcode maximal dreimal falsch eingegeben werden. Ist der eingegebene Code auch beim vierten Versuch immer noch falsch, so wird das Konto für eine Minute gesperrt.

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

3.10. Welcher Schutz ist gegen missbräuchliche Login-Angriffe implementiert?

Zur Abwehr gegen Versuch&Irrtum (try and error, Brute-Force und Phishing) - Angriffe werden mit einem Zähler die folgende falschen Eingaben addiert:

- Falsche Eingabe AHV-Nummer, Steuernummer, Geburtsdatum oder Unternehmensidentifikationsnummer im Rahmen der Antragstellung.
- Falsche Eingabe E-Mailadresse oder Mobile-Nummer im Rahmen des Aktivierungsvorgangs.
- Eingabe Kundennummer oder Einmalcode im Rahmen der Anmeldung.
- Falsche Eingabe E-Mailadresse und/oder Antworten auf Sicherheitsfragen bei der Nutzung der Funktion «Passwort vergessen».
- Falsche Eingaben von E-Mailadresse, AHV-Nummer, Steuernummer bei der Nutzung der Funktion «Kundennummer vergessen».

Der Schutzmechanismus ist so eingestellt, dass nach 20 Fehlversuchen innerhalb von zwei Minuten die IP-Adresse des Angreifers für zwei Minuten gesperrt wird.

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

3.11. Wird mein Benutzerkonto bei Nichtbenutzung gesperrt oder gelöscht?

Wenn eine Nutzerin bzw. ein Nutzer sein Benutzerkonto während 1100 Tagen (drei Jahre) nicht mehr benutzt hat, erfolgt automatisch eine E-Mail Benachrichtigung mit einer Aufforderung sich innert 30 Tage anzumelden. Wird innert 30 Tagen nach Versand der E-Mail kein Login durchgeführt, so wird das betroffene Benutzerkonto gelöscht.

3.12. Wie kann ich überprüfen, dass ich mich wirklich im offiziellen Benutzerkonto bewege?

Der Zugang zur Identifikationslösung des Kantons Zug ist mit einem SSL-Zertifikat geschützt. Sie können dies daran erkennen, dass der Adresszeile Ihres Browsers ein «https://» vorangestellt ist.

Öffnen Sie «ZUGLOGIN» nicht über einen Link in einer E-Mail und vergewissern Sie sich stets, dass Sie sich auf der richtigen Website befinden, bevor Sie sich einloggen.

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

3.13. Darf ich mein Passwort oder den Einmalcode jemand mitteilen?

Nein - Bitte beachten Sie, dass wir Sie niemals auffordern, Ihr Passwort oder einen Einmalcode per Telefon, SMS oder E-Mail bekannt zu geben, Updates zu installieren oder Ihren Zugang zu deaktivieren oder zu aktivieren.

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)

4. Begriffserläuterungen

https	https://de.wikipedia.org/wiki/Hypertext Transfer Protocol Secure HyperText Transfer Protocol Secure ist ein Kommunikationsprotokoll im World Wide Web (www), um Daten abhörsicher zu übertragen.
Cookies	https://de.wikipedia.org/wiki/Cookie Um das Benutzerkonto aktivieren und nutzen zu können, müssen Sie in den Sicherheitseinstellungen Ihres Internetbrowsers «Cookies» zulassen. Wenn Cookies deaktiviert sind, werden Sie bei der Anmeldung darauf hingewiesen.

[\(Zurück um Inhaltsverzeichnis\)](#)