

Online banking: Forgotten PIN or login name

Please have your online banking access details and usual security procedure to hand.

1 Forgotten login details:

If you have forgotten your login details, you can issue a new PIN here after entering a correct login name.

Please note:

If you have forgotten your login name as well, you will be sent new login details by post.

Melden Sie sich an

Anmeldename

Passwort/PIN Anzeigen

Bitte befüllen Sie das Feld "PIN".

Anmelden

[Sicherheitshinweise](#) [Zugangsdaten vergessen?](#)

2 Request new PIN:

If you have entered your personal details correctly, you will be asked to reset your PIN. You confirm the process with your security procedure. Your access to online banking is now active again.

Please note:

An error message will appear if you enter an incorrect login name. Go back to the start page (1), select "Zugangsdaten vergessen" (Forgotten login details) and follow step (3).

Zugangsdaten vergessen

Persönliche Informationen

Anmeldename ID

Max Mustermann

Titel/Herr/Frau

Vorname

Nachname

Wohnort

PLZ

Strasse

Kartennummer

Zurück Weiter

Your account will be activated again once you have entered the correct PIN

Neue PIN vergeben

Bitte wählen Sie eine mindestens 5- bis 38-stellige PIN, welche nur Ihnen persönlich bekannt ist. Diese Änderung müssen Sie im nächsten Schritt bestätigen.

Neue PIN Anzeigen

Wiederholung Anzeigen

Zurück Weiter

3 Forgotten login name:

Once you have entered your personal details, new login details will be sent to you by post.

When you receive the new login details, follow the instructions in the letter in order to sign in to online banking again.

Zugangsdaten vergessen

Zugangsdaten wiederherstellen

Sie können sich nicht mehr in Ihr Online-Banking einloggen, da Sie Ihren Anmeldenamen oder Ihre PIN vergessen haben?

Ihr Anmeldename ID

Anmeldename vergessen

Abbrechen Weiter

4 Request login details:

Click on the red "PIN-Brief anfordern" (Request PIN letter) button to receive new login details by post.

Please note:

When you first sign on with the new login details, you will have to do so using a web browser (mobile or desktop). You will be able to login using the Sparkasse app once you have changed the sign-in PIN.

Zugangsdaten vergessen

Versand des PIN-Briefes

Die Zustellung Ihrer neuen PIN erfolgt auf dem Postweg in den nächsten 3-5 Werktagen an Ihre hinterlegte Anschrift. Nach Erhalt des Briefes können Sie sich mit Ihrem Anmeldenamen und der neuen PIN im Online-Banking anmelden.

Zurück PIN-Brief anfordern

ANY OTHER QUESTIONS? WE'LL BE PLEASE TO HELP YOU.

You can telephone the Stadtsparkasse Düsseldorf branch directly on 0211 / 878- 0. You can reach us from Monday to Friday from 8 a.m. until 6 p.m.