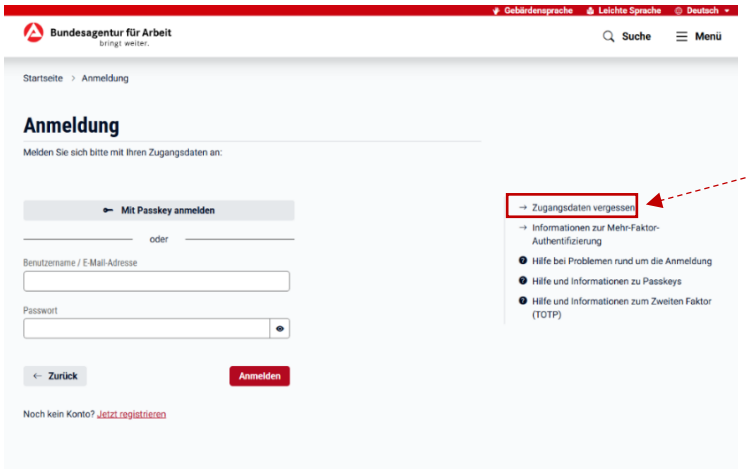
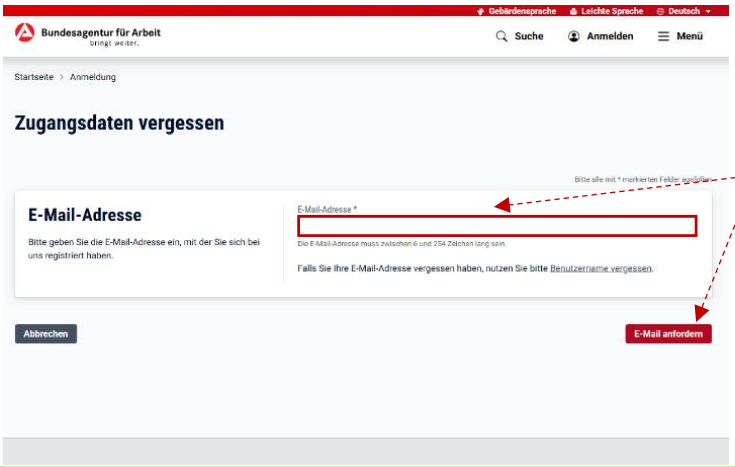
Self-Service beim Verlust von Zugangsdaten im Online-Portal

1.



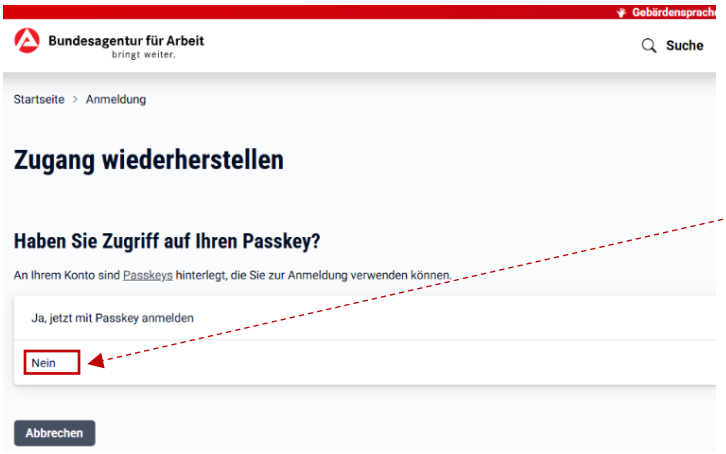
- QR-Code ablesen oder im Browser **arbeitsagentur.de** eingeben.
- auf Anmelden gehen
- **Zugangsdaten vergessen** wählen.

2.



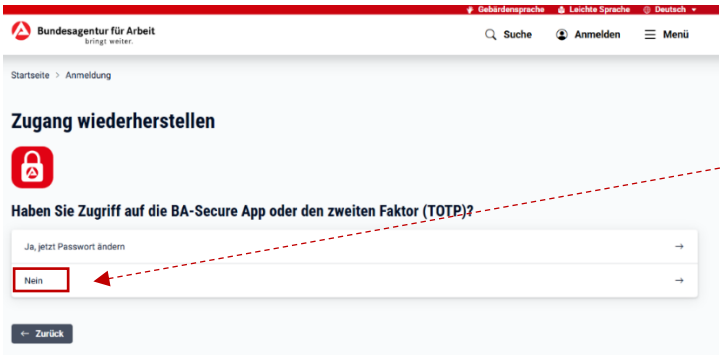
- E-Mail eingeben und anfordern
- Sie bekommen einen Link per E-Mail
- Bitte den Link anklicken

3.



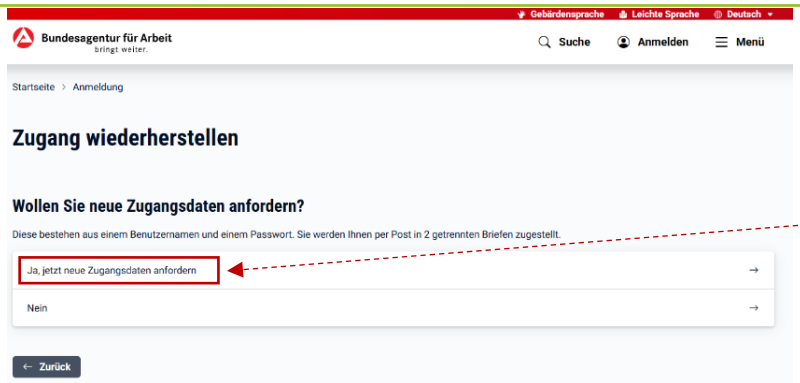
- Falls Sie keinen Zugriff auf Ihren Passkey haben – gehen Sie auf Nein.

4.



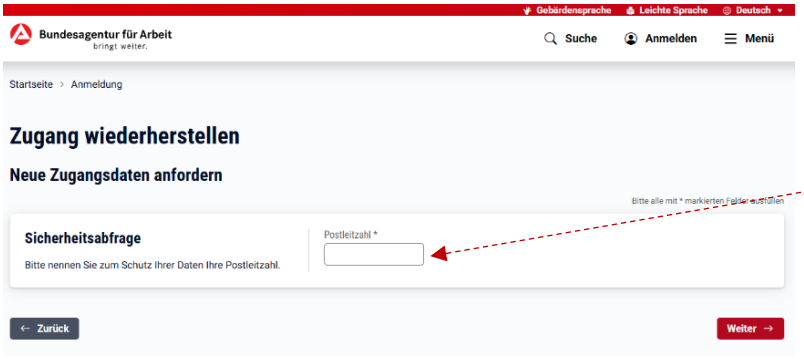
- Falls Sie keinen Zugriff auf BA-Secure oder TOTP (Authentifikation-App) haben – gehen Sie auf Nein.

5.



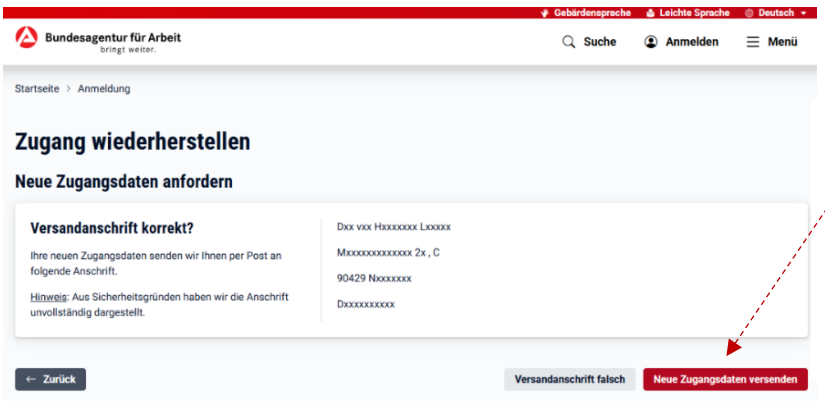
- Sie können neue Zugangsdaten anfordern

6.



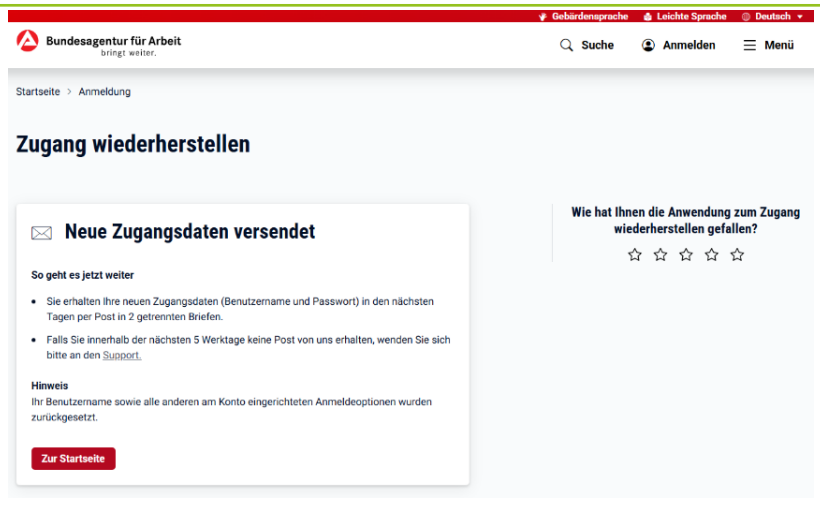
- Postleitzahl eingeben

7.



- Postanschrift prüfen und auf **Neue Zugangsdaten versenden** klicken
- Falls **Versandanschrift falsch** ist – wenden sich bitte an ihre Agentur für Arbeit bzw. ihr Jobcenter

8.



- Sie bekommen neue Zugangsdaten in 2 Briefen per Post

Bei **technischen Fragen** hilft Ihnen der technische Support unter der Rufnummer **0800 4 5555 01**

> Montag bis Donnerstag von 08:00 bis 18:00 Uhr
> Freitag von 08:00 bis 14:00 Uhr
> gebührenfrei weiter.