



19.01.2022

Benutzerhandbuch der Zollkundenverwaltung (ZKV)

3a Initialpasswort / Passwort zurücksetzen

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	1
1. Initialpasswort/Passwort zurücksetzen	2
1.1 Schritt 1: Link „Passwort vergessen oder gesperrt“ wählen.....	2
1.2 Schritt 2: Identifizierung mittels Benutzer-ID und Sicherheitscode (Wort im Bild) .	3
1.3 Schritt 3: Passwort mittels PUK zurücksetzen.....	4
1.4 Schritt 4: Login ZKV.....	6
2. Kontakt	6

Zollkundenverwaltung

1. Initialpasswort/Passwort zurücksetzen

Wenn Sie Ihr persönliches Passwort vergessen haben, oder Ihr Konto aufgrund wiederholt falsch eingegebenen Passwort/Initialpassworts gesperrt wurde, können Sie Ihr Passwort/Initialpasswort selbst zurücksetzen.

1.1 Schritt 1: Link „Passwort vergessen oder gesperrt“ wählen

Klicken Sie in der Startseite auf den Link “Passwort vergessen oder gesperrt”.



Bundesamt für Zoll und Grenzsicherheit BAZG

Willkommen in der Benutzerverwaltung des BAZG

Bitte melden Sie sich an.

Benutzer-ID

Passwort

[Abbrechen](#)

[Weiter](#)



[Passwort vergessen oder Konto gesperrt?](#)

[Benutzer-ID vergessen?](#)

[als Benutzer der Zollkundenverwaltung registrieren](#)

[Neue Unternehmens-Identifikationsnummer \(UID\) beantragen](#)

[Handbuch ZKV](#)

[Als Administrator bei EA Datenaustausch mit China registrieren](#)

[Handbuch EACN](#)

Service Desk BAZG

Gerne unterstützt Sie unser Support bei Problemen. Sie erreichen uns per [Kontaktformular](#).

1.2 Schritt 2: Identifizierung mittels Benutzer-ID

Der nachfolgende Prozess erlaubt Ihnen das Passwort zurückzusetzen.
Bitte folgen Sie den Anweisungen.



Sie haben die Möglichkeit Ihr Passwort zurückzusetzen, sofern Sie Ihre Benutzer-ID oder E-Mail kennen und die Sicherheitseinstellungen dies für Ihr Benutzerkonto zulassen. Geben Sie bitte unten Ihre Benutzer-ID oder E-Mail ein und klicken Sie anschliessend auf "Weiter".

Benutzer-ID

Weiter

[Benutzer-ID vergessen?](#)

Benutzer-ID

Hier geben Sie die Benutzer-ID ein, welche Ihnen nach der Registrierung in die Applikation Zollkundenverwaltung per Post zugestellt wurde.

Button „Senden“

Nach der Eingabe der Benutzer-ID und des Sicherheitscodes klicken Sie auf den Button „Senden“.

Folgende Fälle sind möglich:

- **Benutzer-ID ist fehlerhaft oder unbekannt**

Fehler: Wenn Sie die Benutzer-ID nicht korrekt eingeben, informiert Sie die Applikation Zollkundenverwaltung, dass ein Fehler beim Passwortreset aufgetreten ist.

 Fehler beim Zurücksetzen des Passworts

ID unbekannt: Anklicken «Benutzer-ID vergessen? Geben Sie Ihre Mail ein. Sie erhalten die ID per Mail.

Der nachfolgende Prozess erlaubt Ihnen das Passwort zurückzusetzen.
Bitte folgen Sie den Anweisungen.



Sie haben die Möglichkeit Ihr Passwort zurückzusetzen, sofern Sie Ihre Benutzer-ID oder E-Mail kennen und die Sicherheitseinstellungen dies für Ihr Benutzerkonto zulassen. Geben Sie bitte unten Ihre Benutzer-ID oder E-Mail ein und klicken Sie anschliessend auf "Weiter".

Benutzer-ID

Weiter



[Benutzer-ID vergessen?](#)

- Benutzer-ID und Passwort sind korrekt

Bei korrekter Eingabe von Benutzer-ID und Sicherheitscode, wird Ihnen eine E-Mail mit einem speziellen Link gesendet, welcher einmalig benutzt werden kann und zeitlich begrenzt gültig ist.

Passwort zurücksetzen



Ein E-Mail mit einem persönlichen Link für die Rücksetzung des Passwortes wurde versendet.



Das E-Mail wurde an die bei uns registrierte E-Mail-Adresse versandt. Kontrollieren Sie Ihren Posteingang oder Ihren ggf. Spam-Ordner.

Klicken Sie bitte auf den Link im E-Mail. Dieser wird in einem neuen Browser-Fenster geöffnet. Bitte folgen Sie anschliessend den weiteren Anweisungen.

Bitte wenden Sie sich an Ihr Service-Desk, falls Sie in der nächsten halben Stunde kein E-Mail erhalten oder die Passwortzurücksetzung nicht erfolgreich war.

1.3 Schritt 3: Passwort mittels PUK zurücksetzen

Öffnen Sie den Link, welchen Sie per Mail erhalten haben. Sie gelangen auf die unten aufgeführte Seite.

Passwort zurücksetzen

Bitte geben Sie Ihren persönlichen Entsperrungsschlüssel (PUK) ein.

Persönlicher
Entsperrungsschlüssel
(PUK)

Weiter

Zollkundenverwaltung

Persönlicher Entsperrungsschlüssel (PUK)

Hier geben Sie das PUK Passwort ein, welches Ihnen nach der Registrierung in die Applikation Zollkundenverwaltung per Post zugestellt wurde.

Neues Passwort

Im oberen Feld müssen Sie ein neues Passwort definieren und dieses anschliessend im unteren Feld bestätigen. Beachten Sie die Passwortvorschriften, welche unter den beiden Feldern aufgeführt sind.

Button „Weiter“

Wenn Sie das PUK Passwort sowie ein neues Passwort erfasst und bestätigt haben, klicken Sie auf den Button „Weiter“.

Folgende Fälle sind möglich:

Persönlicher Entsperrungs-Schlüssel (PUK)

- **Persönlicher Entsperrungs-Schlüssel (PUK) ist fehlerhaft**
Die Applikation Zollkundenverwaltung erstellt eine Fehlermeldung, Sie können die Eingabe wiederholen.

✘ Der persönliche Entsperrungs-Schlüssel (PUK) scheint falsch eingegeben worden zu sein. Bitte überprüfen Sie die Eingabe

Passwort

- **Passwortvorschriften nicht korrekt bestätigt**
Wenn Sie das definierte Passwort nicht korrekt bestätigen, erstellt die Applikation Zollkundenverwaltung eine Fehlermeldung. Sie können die Eingabe wiederholen.

✘ Die Eingabe zur Bestätigung des Passwortes ist falsch.

- **Passwortvorschriften nicht eingehalten**
Wenn Sie nicht alle Passwortvorschriften einhalten, erstellt die Applikation Zollkundenverwaltung eine Fehlermeldung. Sie können die Eingabe wiederholen.

- **Passwort Reset Link ist nicht mehr gültig**

✘ Ihr neues Passwort entspricht in folgenden Punkten nicht den Passwort-Richtlinien:
• acht (8) Zeichen,
• zwei (2) nicht alphabetische Zeichen (z.B. Zahlen, Sonderzeichen)

Wenn Sie den Passwort Reset Link bereits schon einmal verwendet haben oder mit der Verwendung des Passwort Reset Links zu lange zugewartet haben, erstellt die Applikation Zollkundenverwaltung eine Fehlermeldung. Sie können den Passwort Reset Link neu anfordern.

✘ Der von Ihnen verwendete Link zur Passwortrücksetzung konnte nicht verifiziert werden.

- **PUK Passwort korrekt; Neues Passwort erfasst und bestätigt**
Die Applikation Zollkundenverwaltung erstellt eine Meldung, dass das Passwort neu gesetzt wurde.

Passwort zurücksetzen



Das neue Passwort wurde erfolgreich gesetzt.
Sie können nun den Browser Tab schliessen und die Anmeldung neu starten.

1.4 Schritt 4: Login ZKV

Öffnen Sie die Startseite der Applikation Zollkundenverwaltung. Loggen Sie sich mit Ihrer Benutzer-ID und dem neu definierten Passwort in die Zollkundenverwaltung ein.

2. Kontakt

Bei Fragen zur Anwendung Zollkundenverwaltung:

Service Desk BAZG

www.servicedesk.bazg.admin.ch

www.bazg.admin.ch