

SEEZAM
BORN SAFE SOLUTIONS



FAQ

Fehlersuche

FAQ

Fehlersuche



1. „Ich habe mein Passwort verloren. Ist das schlimm?“
2. „Ich habe ein SeeZam-Konto abonniert, aber ich habe keine Bestätigungs-E-Mail erhalten“
3. „Ich habe als Lösung LuxTrust gewählt. Mein Token habe ich noch immer nicht erhalten. Ist das normal?“
4. „Es ist mir nicht möglich, eine Datei im PDF-Format zu lesen“



„Ich habe mein Passwort verloren. Ist das schlimm?“

Nein, das ist nicht allzu schlimm! Weil das menschliche Gedächtnis nicht unfehlbar ist, wurde eine abgesicherte Option für Sie eingerichtet. Der Support von SeeZam kann Ihnen gegebenenfalls bei einer Neuinitialisierung Ihres Passworts helfen, ohne die verschlüsselte Information zu verlieren und ohne das Passwort zu enthüllen. Es geht hier wohlgemerkt um Unterstützung, denn ohne Ihre Zustimmung bzw. ohne Ihre Intervention ist dies nicht möglich. Wenden Sie sich über die Kontaktseite auf der SeeZam-Website an unseren Support.



„Ich habe ein SeeZam-Konto abonniert, aber ich habe keine Bestätigungs-E-Mail erhalten“

Es gibt vier mögliche Ursachen:

- Ihr E-Mail-Server hat unsere Nachricht als Spam betrachtet.

Lösung: Sehen Sie in Ihrem Spam-Ordner (unerwünschte Post, Junk E-Mail etc.) nach, ob sich unsere Nachricht darin befindet. Fügen Sie unsere Domain (seezam.com) der Liste vertrauenswürdiger Absender (‘vertrauenswürdig’, weiße Liste,...) hinzu.

- Die E-Mail-Server im Internet sind möglicherweise aus Gründen, die sich dem Einfluss von SeeZam entziehen, überlastet.

Lösung: Warten Sie ein paar Minuten. Wenn Ihnen die E-Mail nicht zugestellt wird, kontaktieren Sie uns.

- Sie haben bei der Anmeldung eine falsche E-Mail-Adresse eingegeben.

Lösung: Kontaktieren Sie unseren Service über das Kontaktformular auf unserer Website.

- Ihr E-Mail-Server ist mit einem Challenge-Response-System ausgestattet: Unsere Nachricht wird von einem Server gesendet, nicht von einem Menschen, und der Server kann nicht auf eine Frage antworten.

Lösung: Prüfen Sie den Ordner der Nachrichten in der Warteschlange, um festzustellen, ob sich Ihre Nachricht dort befindet. Fügen Sie unsere Domain (seezam.com) der Liste vertrauenswürdiger Absender („vertrauenswürdig“, weiße Liste etc.) hinzu.



„Ich habe als Lösung LuxTrust gewählt. Mein Token habe ich noch immer nicht erhalten. Ist das normal?“

Die Antwort ist JA. SeeZam liefert keine LuxTrust-Lösungen.

Wenn Sie eine der drei Lösungen besitzen, können Sie sich sofort mit demselben Produkt wie dem Ihrer luxemburgischen Bank verbinden.

Wenn Sie noch kein LuxTrust-Zertifikat haben, müssen Sie wissen, dass jede Person, die eine LuxTrust Smartcard, einen Signing Stick oder ein Signing-Server-Zertifikat erwerben will, obligatorisch persönlich von einem Registrierungsbeamten oder einem Identifikationsagenten von LuxTrust identifiziert wird. Diese „Registrierungsbehörden“ sind auf folgender Website zu finden: <https://www.luxtrust.lu/simple/18>

SeeZam kann diese Rolle leider nicht übernehmen. Ein LuxTrust-Produkt ist mit einem Personalausweis vergleichbar, der Ihnen von der Registrierungsbehörde Ihrer Wahl ausgehändigt werden muss. Die meisten luxemburgischen Banken bieten der Token noch gratis an, der sehr schnell versendet wird.

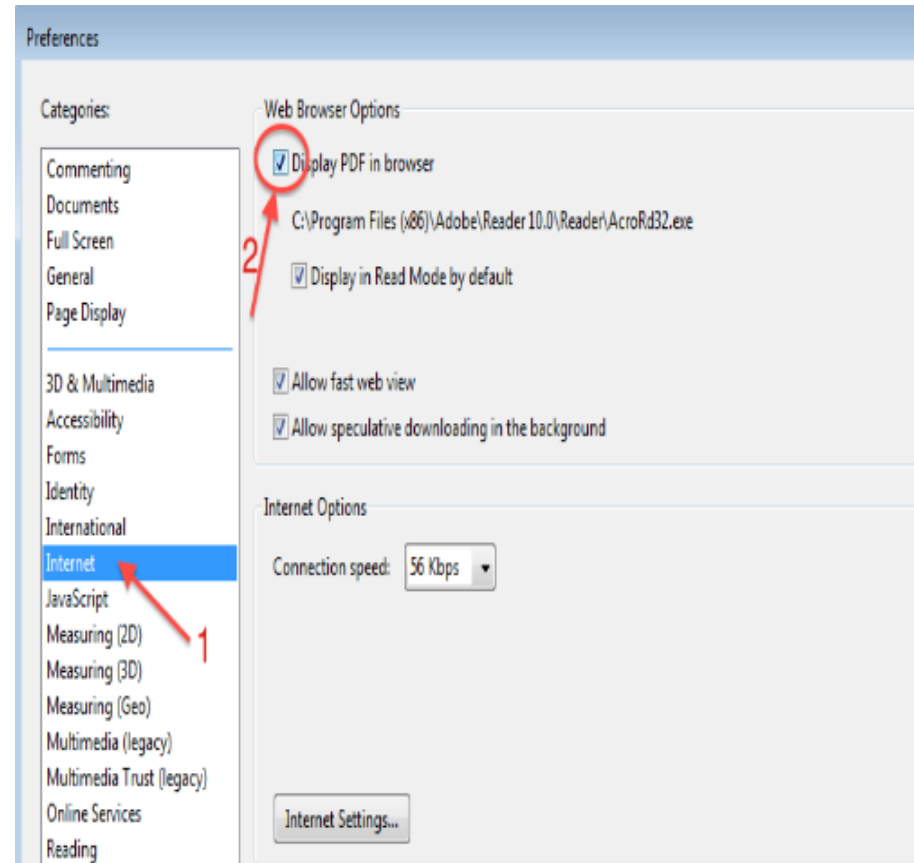


„Es ist mir nicht möglich, eine Datei im PDF-Format zu lesen“

Gelingt es Ihnen nicht, eine in Ihrem Tresor gespeicherte PDF-Datei zu lesen/herunterzuladen? Sie benutzen wahrscheinlich Internet Explorer und Ihre Verknüpfung mit dem Adobe PDF Reader funktioniert nicht richtig.

Hier eine einfache Vorgehensweise, um dieses nicht von SeeZam verursachte Problem zu beheben:

- Öffnen Sie Adobe PDF Reader und rufen Sie „Preferences“ („Voreinstellungen“) auf.
- Wählen Sie die Kategorie „Internet“ (1) aus und deaktivieren Sie die Option „Display PDF in Browser“ („PDF im Browser anzeigen“) (2).
- Dann können Sie nach einem erfolgreichen Test diese Option erneut aktivieren.



seezam

BORN SAFE SOLUTIONS