

## Häufig gestellte Fragen - Kundenportal

### Wie kann ich das Kundenportal nutzen?

Wenn Sie Kunde bei uns sind, können Sie sich über unsere Homepage [www.sw-bv.de](http://www.sw-bv.de) für die Nutzung des Kundenportales registrieren. Zur Nutzung des Kundenportales wird ein aktiver Vertrag benötigt.

### Wie erhalte ich mein Passwort?

Nach der Registration erhalten Sie die Bestätigung per E-Mail. In dieser Bestätigung finden Sie ein vom System generiertes Passwort. Dieses Passwort geben Sie bitte beim nächsten Login in unserem Online-Service ein. Anschließend müssen Sie sich ein neues, dauerhaftes Passwort vergeben. Geben Sie bitte dazu hier Ihren Benutzernamen und Ihre E-Mail-Adresse an.

### Ich habe mein Passwort vergessen.

Wenn Sie bereits Online-Nutzer sind, aber Ihr Passwort vergessen haben, können Sie sich im Anmeldebereich über „Passwort vergessen „ein neues Passwort an die in Ihrem Nutzerprofil hinterlegte E-Mail-Adresse zusenden lassen. Dieses Passwort geben Sie bitte beim nächsten Login in unserem Online-Service ein. Anschließend müssen Sie sich ein neues, dauerhaftes Passwort vergeben. Geben Sie bitte dazu hier Ihren Benutzernamen und Ihre E-Mail-Adresse an.

### Ich habe meinen Benutzernamen/E-Mail Adresse vergessen.

Wenn Sie bereits Kunde in unserem Online-Service sind, aber Ihren Benutzernamen vergessen haben, können Sie sich diesen per E-Mail über „Benutzername vergessen zuschicken lassen. Bitte geben Sie dazu Ihre Kundennummer und eine zugehörige Zählernummer ein. Alle mit \* gekennzeichneten Felder müssen angegeben werden.

### Werde ich über neue Dokumente informiert?

Sobald ein neues Dokument für Sie online einsehbar ist, erhalten Sie eine E-Mail auf die im Nutzerprofil hinterlegt E-Mail-Adresse.

### Was kann ich über das Kundenportal erledigen?

Von Zählerstand bis Mitteilung der Bankverbindung oder Umzügen können Sie alles über das Kundenportal regeln. Falls Sie gerade eine Funktion nicht finden, können Sie sehr gerne unser Kontaktformular verwenden.

### Bin ich automatisch im Online-Tarif, wenn ich das Kundenportal nutze?

Mit der Registration im Kundenportal wechseln Sie nicht automatisch in den Online-Tarif. Sollten Sie einen Tarifwechsel wünschen, können Sie diesen über das Kundenportal beantragen.