

Hilfe bei blockierter IP-Adresse

Die Fehlerseite wird angezeigt, wenn Sie entweder eine ungültige Adresse (URL) ausgewählt haben oder von einer IP-Adresse aus zugreifen, welche Sie von Ihrem Internet-Service-Provider erhalten haben und welche für einen Zugriff auf unsere UniCredit Bank Services gesperrt ist.

Um sicherzustellen, dass Sie keine ungültige Adresse ausgewählt haben, rufen Sie bitte den Login für das Online Banking über unsere Homepage <https://www.hypovereinsbank.de> auf.

Wenn Sie die Meldung weiterhin erhalten, ist der Zugang Ihrer IP-Adresse aufgrund von Sicherheitsmaßnahmen der UniCredit gesperrt. Ursache dafür kann ein sicherheitsrelevanter Vorfall mit der von Ihnen genutzten IP-Adresse sein. Diese IP-Adresse bekommen Sie von Ihrem Internet-Service-Provider zugewiesen. Bei Vergabe von dynamischen IP-Adressen kann dieser Vorfall von einem früheren Nutzer herrühren.

Wie löse ich das Problem Schritt für Schritt?

1. Neustart des Routers

Zunächst wird ein Neustart des Routers empfohlen, da über diesen Vorgang ein Wechsel der IP-Adresse erwirkt werden kann. Versuchen Sie nach dem Neustart bitte nochmals, auf unsere UniCredit Bank Services zuzugreifen. Sollte diese Maßnahme nicht zum gewünschten Erfolg führen, folgen Sie bitte den weiteren Anweisungen.

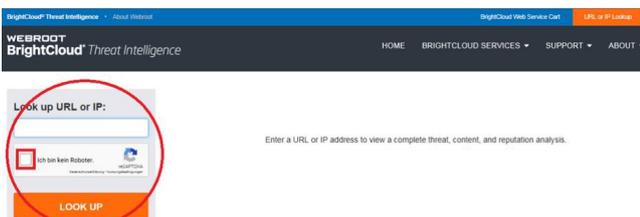
2. Herausfinden der genutzten IP-Adresse

Unter z.B. der URL <https://www.wieistmeineip.de> können Sie sich Ihre eigene IP-Adresse anzeigen lassen. Wichtig ist hierbei, dass Sie diese URL unbedingt auf dem Gerät aufrufen, auf dem die oben dargestellte Fehlermeldung angezeigt wird.



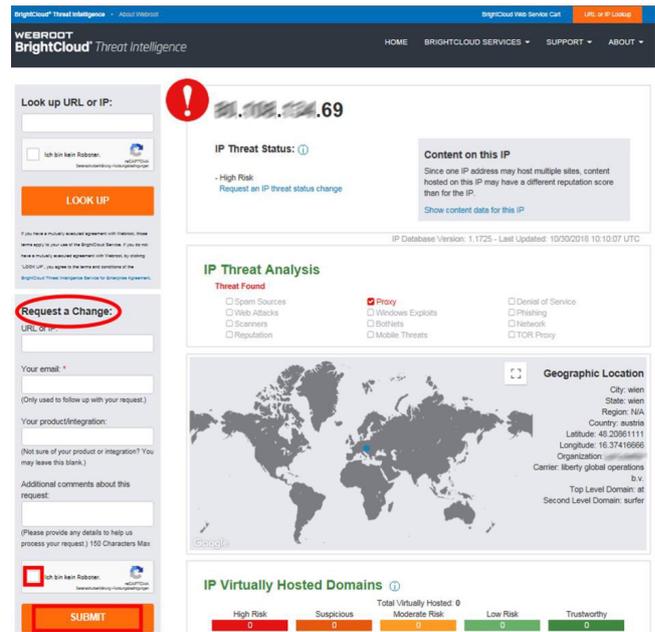
3. Überprüfen Ihrer IP-Adresse über das Internet-Sicherheitsunternehmen „BrightCloud“

Rufen Sie die URL <https://www.brightcloud.com/tools/url-ip-lookup.php> auf und tragen Sie Ihre IP-Adresse im vorgesehenen Feld ein. Klicken Sie anschließend auf das markierte Feld (siehe Screenshot) und folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm. Finalisieren Sie Ihre Überprüfung mit einem Klick auf „Look Up“.



4. Überprüfung, ob die IP-Adresse blockiert ist

Sollte Ihre IP-Adresse blockiert sein, erkennen Sie dies an dem roten Rufzeichen neben Ihrer IP-Adresse. In diesem Fall wird empfohlen, eine Überprüfung Ihrer IP-Adresse zu beantragen. Dies können Sie unter „Request a Change“ tun, indem Sie ein zweites Mal Ihre IP-Adresse sowie Ihre E-Mail-Adresse eingeben. Anschließend klicken Sie erneut auf das markierte Feld (siehe Screenshot) und folgen den Anweisungen auf dem Bildschirm. Finalisieren Sie Ihren Antrag mit einem Klick auf „Submit“.



Wie geht es jetzt weiter?

- Ihr Antrag wird nun von BrightCloud bearbeitet und überprüft. Innerhalb von maximal 48 Stunden (meist deutlich schneller) erhalten Sie eine E-Mail auf Ihre angegebene E-Mail-Adresse, in der eine Genehmigung oder Ablehnung Ihres Antrags mitgeteilt wird.
- Sollten Sie wider Erwarten eine Ablehnung erhalten, beantragen Sie bitte bei Ihrem Internet-Provider eine Neuvergabe der IP-Adresse und versuchen Sie dann erneut, auf unsere Services zuzugreifen.
- Für weitere Fragen und Unterstützung steht Ihnen unser Onlineservice zur Verfügung. Bitte wenden Sie sich unter Anführung der SupportID aus dem Sperrbildschirm an die E-Mail-Adresse onlineservice@unicredit.de.