



FAQ: Austausch des elektronischen Heilberufsausweises

1. Allgemein

1.1 Warum müssen die elektronischen Heilberufsausweise (eHBA) getauscht werden?

Elektronische Heilberufsausweise müssen hohen Sicherheitsanforderungen über die gesamte Laufzeit der Karte erfüllen. Die eHBA der T-Systems sind nach heutigem Stand sicher. Durch technischen Fortschritt der Angriffsmethoden kann dies aber u. U. künftig nicht mehr in ausreichendem Maße für Karten der Generation G2 sichergestellt werden. Neue eHBA werden bereits als G2.1-Karten mit einem verbesserten kryptografischen Verfahren hergestellt. Um auch für die bereits ausgegebenen eHBA dieselbe hohe Sicherheit zu bieten, tauschen wir alle eHBA der Generation G2 durch Karten der neuen Generation G2.1 aus.

1.2 Welche elektronischen Heilberufsausweise (eHBA) müssen getauscht werden?

Die Kartenproduktion von T-Systems wurde am 06.10.2021 von G2 auf G2.1 Karten umgestellt. Insofern werden alle vor dem 06.10.2021 produzierten G2 Karten ausgetauscht. Darüber hinaus ist bei den eHBA der T-Systems auf der Rückseite oben rechts die Kartenversion zu finden. Alle Karten mit der Kennzeichnung V1.0.1 sind vom Massentausch betroffen. Ist die Kennzeichnung V1.0.2, handelt es sich bereits um eine G2.1 Karte.

1.3 Wie läuft der Massentausch ab und was muss ich als Karteninhaber tun?

Sobald Ihre Karte für den Tausch identifiziert wird, erhalten Sie ein Anschreiben und eine E-Mail mit den jeweils gleichen Informationen zum Tausch und zum weiteren Vorgehen. Darin enthalten ist auch ein Link zum Antragsportal.

Mit diesem Link und der Eingabe Ihrer Karten- bzw. Referenznummer haben Sie die Möglichkeit, den Tausch aktiv zu bestätigen oder im Falle einer Änderung Ihrer Meldeadresse (z.B. wenn Sie zwischenzeitlich privat umgezogen sind) und/oder Kontakt-E-Mail diese vor

dem Tausch zu ändern. Für eine solche Änderung ist das Service-Passwort notwendig, welches Sie den Antragsunterlagen Ihrer aktuellen G2 Karte entnehmen können.

Nach Ihrer Bestätigung im Antragsportal, oder spätestens nach 2 Wochen, wenn Sie keine Bestätigung durchgeführt haben, geht Ihre neue Tauschkarte in die Produktion und wird Ihnen innerhalb weniger Tage zugesendet. Zeitlich versetzt erhalten Sie dann den zugehörigen PIN-Brief zur Aktivierung Ihrer neuen Karte sowie die zugehörigen Passwörter (z.B. zur Freischaltung Ihrer Zertifikate).

Nach der Freischaltung Ihrer neuen G2.1 Karte wird Ihre alte Karte innerhalb von 4 Wochen gesperrt und damit nicht mehr nutzbar.

Falls Sie Ihre Daten ändern müssen, aber nicht mehr über das Service-Passwort verfügen, müssen Sie dem regulären Antragsprozess folgen und einen neuen eHBA bestellen. Alle weiteren Infos dazu erhalten Sie dann im Antragsportal.

1.4 Was passiert, wenn sich zwischenzeitlich meine Meldeadresse oder meine Kontakt-E-Mail geändert haben?

Sie haben die Möglichkeit, über den im Anschreiben enthaltenen Link auf das Antragsportal die Meldeadresse und/oder die Kontakt-E-Mail zu ändern. Das dafür benötigte Service-Passwort finden sie in den Antragsunterlagen (Passwortrief) Ihrer aktuellen G2 Karte.

1.5 Was passiert mit meinem laufenden Vertrag? Muss ich meinen Vertrag kündigen?

Beim Tausch der Karte wird lediglich eine neue G2.1 Karte produziert und Ihnen zugeschickt. Diese Tauschkarte hat exakt die gleiche Laufzeit wie die alte G2 Karte. Daher bleibt der laufende Vertrag davon unberührt. Nur wenn Sie einen neuen eHBA bestellen müssen, werden wir Ihren bisherigen Vertrag nach Prüfung Ihres Neuantrages kündigen und Ihnen ggfs. zu viel bezahlte Zeiträume per Gutschrift zurückerstatten.

1.6 Wieso muss ich meine Daten ändern, wenn sich meine Meldeadresse und/oder meine Kontakt-E-Mail geändert haben?

Der Versand von eHBA und PIN-Brief ist ausschließlich per Einschreiben an die Meldeadresse erlaubt. Daher benötigen wir für den Versand der neuen G2.1 Karte entweder eine Bestätigung, dass sich Ihre Meldeadresse seit Beantragung Ihrer alten G2 Karte nicht geändert hat, oder eine Aktualisierung, falls Sie z.B. privat umgezogen sind.

Über die Kontakt-E-Mail versenden wir Statusmeldungen zu Ihrem eHBA, z.B. dass Ihr neuer eHBA freigeschaltet werden kann. Daher sollte die Kontakt-E-Mail immer aktuell sein.

2. Anschreiben

2.1 Ich habe ein Anschreiben/eine E-Mail erhalten. Was muss ich nun als nächstes tun?

Bitte nutzen Sie den Link – am einfachsten durch Anklicken des in der E-Mail enthaltenen Links – um zum Antragsportal zu gelangen und dort den Tausch der Karte zu bestätigen oder ggfs. Ihre Meldeadresse und/oder Kontakt-E-Mail vor dem Tausch zu ändern.

2.2 Ich habe noch kein Anschreiben bekommen. Warum?

Die Tauschaktion läuft von August 2022 bis Oktober 2022. In dieser Zeit wird jede Woche eine dedizierte Gruppe an Ärzt*innen, Zahnärzt*innen und Psychotherapeut*innen angeschrieben. Daher kann es sein, dass Ihre Karte erst zu einem späteren Zeitpunkt im Jahr getauscht wird.

2.3 Warum muss ich reagieren und warum kann mir die Tauschkarte nicht einfach zugesendet werden?

Die Tauschkarte wird auf Basis der im ursprünglichen Antrag enthaltenen Daten erstellt. Über das Antragsportal haben Sie die Möglichkeit, den Tausch der Karte aktiv zu bestätigen, wenn sich diese Daten nicht geändert haben, oder mit Hilfe des Service-Passwortes Ihre Meldeadresse und/oder Kontakt-E-Mail vor der Produktion der Tauschkarte zu ändern. Wenn Sie bis spätestens 2 Wochen nach Erhalt des Anschreibens/der E-Mail nicht reagieren, geht die Tauschkarte automatisch in die Produktion.

2.4 Der Link funktioniert nicht. Was kann ich tun?

Bitte überprüfen Sie, ob sie den Link vollständig und ohne Kopierfehler in den Browser übertragen haben. Am sichersten ist die Verwendung des in der E-Mail enthaltenen Links. Wenn sie weiterhin keinen Erfolg haben, wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice (0800 1183307).

3. Portal

3.1 Was muss ich im Portal angeben, um Zugang zu bekommen?

Nach Verwendung des Links aus dem Anschreiben bzw. der E-Mail benötigen Sie zur Identifizierung im Antragsportal die Ausweisnummer, die auf der Rückseite Ihres eHBA steht, oder Ihre Referenznummer. Die Referenznummer finden Sie in den Antragsunterlagen Ihrer aktuellen Karte.

3.2 Meine Daten haben sich nicht geändert, was muss ich tun?

Wenn sich keine Daten bei Ihnen geändert haben, dann können sie direkt den Tausch im Antragsportal bestätigen, so dass Ihre Karte produziert und Ihnen zugesendet wird.

3.3 Welche Daten kann ich im Portal ändern?

Im Portal können Sie ausschließlich Ihre Meldeadresse und/oder Ihre Kontakt-E-Mail ändern. Eine Namensänderung oder andere Zertifikatsrelevante Daten erfordern aufgrund gesetzlicher Vorgaben immer zwingend eine Neubestellung des eHBA über den regulären Antragsweg.

3.4 Wo finde ich mein Service Passwort?

In den Antragsunterlagen (Passwortbrief) Ihrer aktuellen Karte.

3.5 Ich kenne mein Service Passwort nicht bzw. kann es nicht mehr finden?

Sie benötigen das Service-Passwort nur für den Fall, dass sich Ihre Meldeadresse oder Ihre Kontakt-E-Mail geändert hat. Eine Änderung ohne dieses Service-Passwort ist aus Sicherheitsgründen nicht möglich. Sofern Sie Ihre Antragsunterlagen (Passwortbrief, welcher u.a. das Service-Passwort beinhaltet) nicht mehr finden können, bleibt dann nur eine Neubestellung des eHBA über den regulären Antragsweg.

3.6 Was passiert, wenn ich gar nicht reagiere?

Wenn Sie den angebotenen Link zum Antragsportal zur Bestätigung des Kartentausches bzw. für eine Änderung Ihrer Meldeadresse und/oder Kontakt-E-Mail nicht verwenden, gehen wir davon aus, dass sich Ihren Meldeadresse und/oder Kontakt-E-Mail seit Beantragung Ihrer G2 Karte nicht geändert haben. Nach 2 Wochen Wartezeit geht Ihre neue Tauschkarte in die Produktion und wird Ihnen innerhalb weniger Tage zugesendet. Zeitlich versetzt erhalten Sie dann auch noch den zugehörigen PIN-Brief zur Aktivierung Ihrer neuen Karte sowie die zugehörigen Passwörter (z. B. zur Freischaltung Ihrer Zertifikate).

3.7 Was ist das Service-Passwort und wozu benötige ich es?

Unmittelbar nach dem Absenden Ihres Antrages für die alte G2 Karte wurde Ihnen das Antragsdokument mit dem Passwortbrief angezeigt und Sie wurden gebeten, die Unterlagen auszudrucken und/oder abzuspeichern und sicher aufzubewahren. Der Passwort-Brief enthält Service-Passwort, Freischalte-Passwort und Sperr-Passwort.

Da das Service-Passwort nur Ihnen bekannt ist, wird es dazu benutzt, eine neue Meldeadresse und/oder eine neue Kontakt-E-Mail zu verifizieren.

3.8 Ich kann mein Service-Passwort nicht finden. Wo könnte es sein?

Unmittelbar nach dem Absenden Ihres Antrages für die alte G2 Karte wurde Ihnen das Antragsdokument mit dem Passwortbrief zum Download angezeigt und Sie wurden gebeten, die Unterlagen auszudrucken und/oder abzuspeichern und sicher aufzubewahren. Der Passwort-Brief enthält Service-Passwort, Freischalte-Passwort und Sperr-Passwort.

Bei der Freischaltung Ihrer alten G2 Karte hatten Sie den Passwort-Brief zur Hand. Suchen Sie ihn in Ihren Papierunterlagen an Orten, an denen Sie typischerweise PIN-Briefe, Passwörter oder ähnlich vertrauliche Unterlagen aufbewahren. Die elektronische Version ist eine PDF-Datei mit dem Namen "Antragsdokument_HXXXXX.pdf", wobei HXXXXX die Referenznummer Ihrer alten G2 Karte ist. Schauen Sie im Downloadordner auf Ihrem PC nach oder führen Sie auf Ihrem PC eine Suche nach dem angegebenen Dateinamen durch.

4. Neubeantragung

4.1 Wie kann ich einen neuen Kartenantrag stellen?

Auf der Kartentausch-Seite im Antragsportal (Zugang über den Link im Anschreiben/in der E-Mail) finden Sie alle Informationen, was bei einem neuen Kartenantrag zu beachten ist. Sie müssen ggf. den Antragsprozess regulär über die Einstiegsseite Ihrer zuständigen Kammer starten. Bitte wenden Sie sich vorab zur Klärung an Ihre zuständige Kammer.

4.2 Muss ich nochmals durch den ganzen Post-Ident Prozess?

Ja, im Rahmen des regulären Antragsprozesses ist ein Durchlaufen des Post-Ident-Verfahrens zwingend vorgesehen.

4.3 Was gibt es beim neuen Kartenantrag zu beachten?

Wichtig bei einem Neuantrag im Rahmen des eHBA Tausches ist die Angabe eines Aktionscodes und darauffolgend die Referenznummer Ihres aktuellen Kartenvertrages, damit dieser Neuantrag mit Ihrer aktuellen Karte verknüpft und alle zukünftigen Zahlungsforderungen für die alte Karte nach Prüfung des Neuantrags entsprechend gestoppt werden können.

4.4 Was passiert bei einem Neuantrag mit der alten Karte?

Sobald unser System einen Neuantrag im Rahmen des eHBA Tausches einem bestehenden eHBA zuordnen kann (siehe auch „Was gibt es beim neuen Kartenantrag zu beachten“), werden nach der Prüfung des Neuantrages alle zukünftigen Zahlungsforderungen der alten Karte gestoppt, damit keine doppelten Kosten entstehen. Die Sperrung der Karte erfolgt frühestens nach einer Karenzzeit nach Freischaltung der neuen Karte, spätestens jedoch zum 15.12.2022.

5. Sperrung der alten Karte

5.1 Wie erfolgt die Sperrung der alten Karte?

Die Sperrung der Karte erfolgt ca. 4 Wochen nach Freischaltung der neuen Karte, spätestens jedoch zum 15.12.2022.

Bei weiteren Fragen wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice:
0800-1183307 (Auswahl 2)