

Der Leitfaden für das neue DRV-Kundenportal

Die wichtigsten Funktionen kompakt erklärt



Inhaltsverzeichnis

Einführung	3
Technische Voraussetzungen für die Nutzung des Kundenportals	3
Nutzergruppen des Kundenportals	3
Registrierung und Anmeldung im Kundenportal	4
• Möglichkeiten des ID Check (Authentifizierung)	4
• Mögliche Fehlermeldungen beim ID Check	4
• Fehlerhafte Registrierung – das können Sie tun	5
• Häufige Fehler beim Abgleich der persönlichen Daten	5
• Hilfe für Kundinnen und Kunden zum ID Check	5
Menüpunkte und Funktionen im Kundenportal	6
• Bereich: Persönliche Daten und Einstellungen	7
- Persönliche Daten (Adresse, E-Mail) einsehen und ändern	7
- Bankverbindung ändern	8
- Elektronische Kommunikation verwalten – E-Mail-Verkehr statt Post wählen	9
- Zugang zum Kundenportal widerrufen – Account deaktivieren	9
• Bereich: Versicherungsdaten und Rente	10
• Bereich: Alles zu Riester und zur Riester-Förderung	10
- Riester-Anträge und -Formulare online versenden	10
- Persönlicher Kontakt	11
- Informationen zu Riester und zur Riester-Förderung	11
• Bereich: eAntrag stellen	11
• Hilfe für Kundinnen und Kunden zum Kundenportal	11
• Bereich: Mein ePostfach	11
• Hilfe für Kundinnen und Kunden zum ePostfach	11
• Bereich: Mein Feedback zum Kundenportal	12
• Bereich: Betreuungen und Vollmachten verwalten	12

Einführung

Ab Q3/2023 wird das neue Kundenportal auf der [Website der Deutschen Rentenversicherung](#) zur Verfügung stehen. Als zentrales Portal wird es alle Online-Services der Deutschen Rentenversicherung an einem Ort bündeln.

Technische Voraussetzungen für die Nutzung des Kundenportals

Das Kundenportal kann auf folgenden **Betriebssystemen** genutzt werden:

- Microsoft Windows
- macOS
- iOS
- Android

Innerhalb dieser **Internet-Browser** kann das Kundenportal genutzt werden:

- Mozilla Firefox
- Google Chrome
- Safari
- Microsoft Edge

Tipp

Achten Sie darauf, dass Sie immer die aktuellste Version des Browsers installiert haben.

Nutzergruppen des Kundenportals

Das Kundenportal kann von Versicherten, Rentnerinnen und Rentnern, Bevollmächtigten und Betreuenden genutzt werden.

Die wichtigsten Inhalte stehen zusätzlich in deutscher Gebärdensprache und in Leichter Sprache zur Verfügung, um auch Menschen mit Höreinschränkungen und kognitiven Einschränkungen die Teilnahme am Portal zu ermöglichen.

Info

Bevollmächtigte und Betreuende können sich im Bereich Betreuungen und Vollmachten mit ID Check und wahlweise ihrer Privatadresse oder ihrer Geschäftsadresse anmelden.

Registrierung und Anmeldung im Kundenportal

Möglichkeiten des ID Check (Authentifizierung)

Nötige Dokumente:

- Personalausweis oder Aufenthaltstitel mit Online-Ausweisfunktion
- eID-Karte für Bürgerinnen und Bürger der EU und des EWR
- eIDAS-Verordnung mit einer elektronischen ID eines anderen Mitgliedstaates der EU
- Signaturkarte (Ausbaustufe ID Check)

Nötige Endgeräte und Software:

- [Smartphone oder Tablet mit NFC-Funktion](#)
- Computer und Mobilgerät mit [AusweisApp2](#)
- Computer und [Kartenlesegerät](#)

Bei erstmaliger Nutzung des Kundenportals müssen sich die Kundinnen und Kunden mit Hilfe ihres **Personalausweises** über den **ID Check** registrieren. Eine erneute Registrierung ist nur dann notwendig, wenn ein neues Ausweisdokument vorliegt oder sich die Art der Anmeldung ändert.

Nach erfolgreicher Registrierung können sie sich direkt zur Nutzung des Portals anmelden. Zur Gewährleistung der Datensicherheit findet **bei jeder Anmeldung** mittels ID Check eine **Identitätsprüfung** statt.

Eine detaillierte Schritt-für-Schritt-Anleitung, wie man sich mit den genannten Authentifizierungsmitteln registrieren bzw. anmelden kann, finden Sie im [Benutzerhandbuch ID Check](#).

Mögliche Fehlermeldungen beim ID Check

Können die eingegebenen Daten nicht mit dem Stammsatz abgeglichen werden, erscheint folgende Fehlermeldung:

Wir konnten Ihnen keine Versicherungsnummer zuordnen.

Es öffnet sich eine Eingabemaske, in der die Nutzenden ihre **Versicherungsnummer** und ihren **Geburtsnamen** eingeben können, um einen weiteren Registrierungsversuch zu unternehmen. Dieser Schritt ist nur zweimal möglich. Ist der Abgleich mit dem Stammsatz erfolgreich, öffnet sich das Kundenportal.

Ist der Abgleich mit dem Stammsatz erneut fehlerhaft, wird der Zugang zum Kundenportal gesperrt. In diesem Fall erhalten die Nutzenden folgende Information:

Registrierung nicht erfolgreich.

Sie werden dann gebeten, ihre Versicherungsnummer eine Kopie Ihres Ausweisdokumentes an den Kundenservice zu schicken.




Abb. 1: Erweiterte Benutzerregistrierung

Fehlerhafte Registrierung – das können Sie tun

Hat eine Nutzerin oder ein Nutzer die Meldung **Registrierung nicht erfolgreich erhalten**, können Sie mit folgenden Schritten helfen:

1. Personalausweisdokument von der Nutzerin / dem Nutzer anfordern
2. Daten in rvDialog entsprechend dem Personalausweisdokument anpassen
3. Verarbeitung und Anpassung im Stammsatz abwarten
4. Entsperrung des Kundenportals per E-Mail an online-dienste@drv-bund.de beauftragen
5. Die Nutzerin / den Nutzer bitten, sich erneut zu registrieren

Wichtig

Die aus dem Personalausweisdokument übermittelten Daten müssen zum Datenbestand der Deutschen Rentenversicherung (Stammsatz) passen.

Häufige Fehler beim Abgleich der persönlichen Daten

Diese Fehler können beim Abgleich der persönlichen Daten mit dem Stammsatz entstehen:

persönliche Daten	Personalausweisdokument	Stammsatz / rvDialog
Name	Müller	Müller
Vorname	Hans Peter Arnold	Peter ✗
Geburtstag	24.08.1956	24.08.1956
Geburtsort	Berlin	Gbot ✗

Abb. 2: Fehlerhafter Abgleich persönlicher Daten

persönliche Daten	Personalausweisdokument	Stammsatz / rvDialog
Name	Müller	Müller
Vorname	Hans Peter Arnold	Hans Peter Arnold ✓
Geburtstag	24.08.1956	24.08.1956
Geburtsort	Berlin	Berlin ✓

Abb. 3: Korrigierter Abgleich persönlicher Daten

Hilfe für Kundinnen und Kunden zum ID Check unter:

<https://login.deutsche-rentenversicherung.de/pages/hilfe>

Menüpunkte und Funktionen im Kundenportal

Die Ansicht und Funktionen des Kundenportals unterscheiden sich je nach Nutzergruppe:

1. Versicherte, Rentnerinnen und Rentner und
2. Bevollmächtigte und Betreuende.

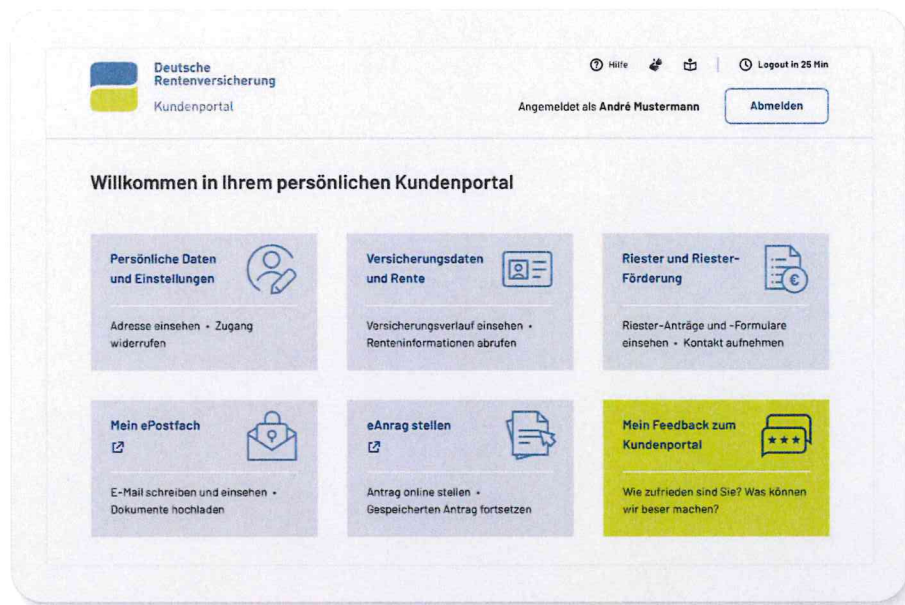


Abb. 4: Ansicht des Kundenportals für Versicherte, Rentnerinnen und Rentner

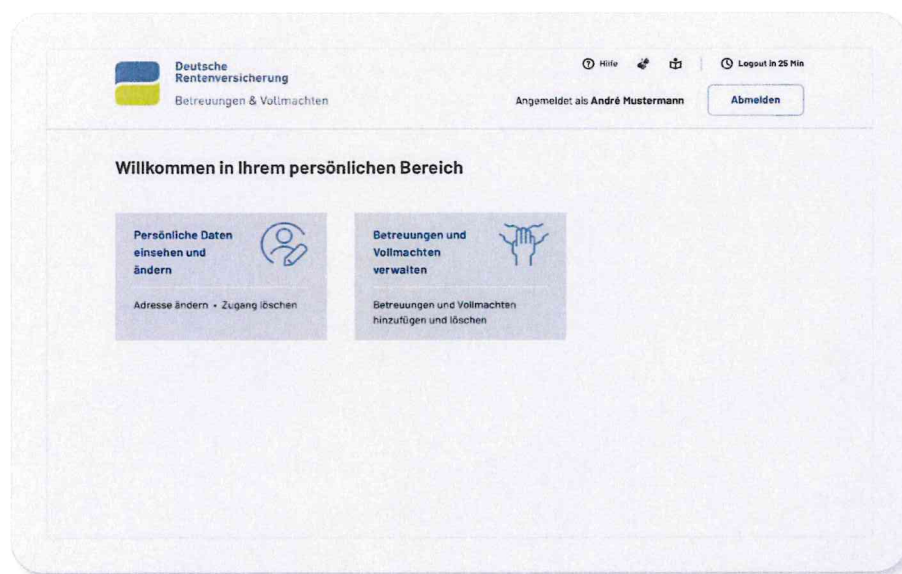


Abb. 5: Ansicht des Kundenportals für Bevollmächtigte und Betreuende

Bereich: Persönliche Daten und Einstellungen

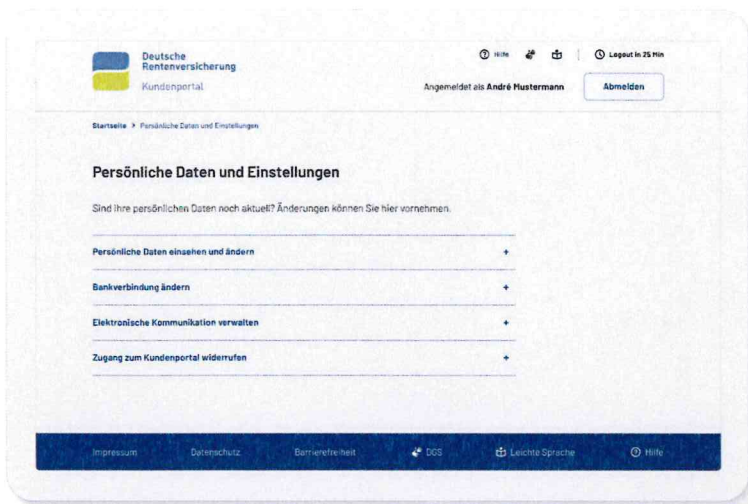


Abb. 6: Persönliche Daten und Einstellungen

Unter „Persönliche Daten und Einstellungen“ können Nutzende

- ihre persönlichen Daten einsehen und ändern,
- ihre Bankverbindung ändern,
- die Zustimmung zur elektronischen Kommunikation verwalten und
- den Zugang zum Kundenportal widerrufen.

Die durchgestrichenen Funktionen stehen zum Start des Kundenportals noch nicht zur Verfügung.

Persönliche Daten (Adresse, E-Mail) einsehen und ändern

Persönliche Daten, die die Nutzenden **nicht selbst ändern** können, sind:

- ihr Vor- und Nachname und
- ihre Versicherungsdaten (Versicherungsnummer und Versicherungsträger).

Grund: Der Name wird durch den ID Check vom Personalausweis-dokument an uns übergeben und die Versicherungsdaten sind durch den Stammsatz vorgegeben.

Die Funktion „Adresse ändern (Postanschrift)“ steht zum Start des Kundenportals noch nicht zur Verfügung.

Die E-Mail-Adresse kann bereits selbstständig geändert werden.

Hinweis: Kund*innen können über eine elektronische Nachricht im ePostfach eine Änderung Ihrer Daten veranlassen.

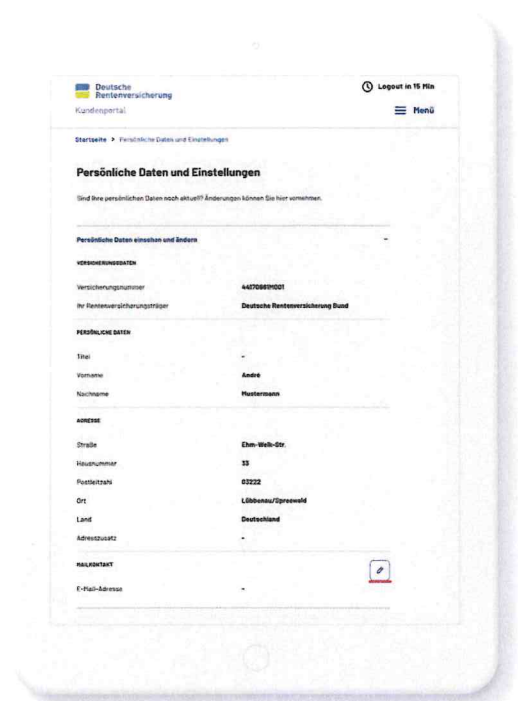


Abb. 7: Persönliche Daten einsehen und ändern

Am Stiftsymbol erkennen die Nutzenden, welche Angaben sie selbstständig ändern können:

- ihre Postanschrift unter „Adresse“ und
- ihre E-Mail-Adresse unter „Mailkontakt“.

Nach dem Ändern der Angaben müssen die Nutzenden auf „Weiter“ bzw. „Speichern“ klicken.

Wenn sie ihre E-Mail-Adresse ändern, versendet das Portal per E-Mail einen vierstelligen Bestätigungscode an die eingegebene Adresse. Diesen Code müssen sie **innerhalb von 15 Minuten** im Portal eingeben, damit die neue E-Mail-Adresse abschließend übernommen wird.



Abb. 8: Bestätigungscode bei Änderung der E-Mail-Adresse

Die Funktion „Bankverbindung ändern“ steht zum Start des Kundenportals noch nicht zur Verfügung.

Hinweis: Kund*innen können über eine elektronische Nachricht im ePostfach eine Änderung Ihrer Daten veranlassen.

Bankverbindung ändern

Unter „Bankverbindung ändern“ können die Kunden jederzeit ihre **deutsche** Bankverbindung für folgende Funktionen ändern:

- die Abbuchung von freiwilligen Beiträgen,
- Pflichtbeiträge versicherungspflichtiger Selbständiger,
- Zahlungen von Übergangsgeldern,
- sonstige Zahlungsvorgänge.

Dazu müssen Sie nur auf **Jetzt ändern** klicken, im nächsten Schritt ihre **IBAN eingeben** und den Vorgang über **IBAN prüfen** abschließen.

Info

Im Fall eines **laufenden Rentenbezuges** wird die Änderung der Bankverbindung über den Renten Service beauftragt. Aus dem Kundenportal werden die Kunden dann an den [Renten Service](#) weitergeleitet.

Elektronische Kommunikation verwalten – E-Mail-Verkehr statt Post wählen

Über den Service „Elektronische Kommunikation verwalten“ können die Nutzenden festlegen, dass sie ihre Post fortan elektronisch über das ePostfach im Kundenportal erhalten wollen. Dazu muss eine **gültige E-Mail-Adresse** im Bereich **Persönliche Daten** hinterlegt und bestätigt sein. Danach können die Nutzenden auswählen, von welchen Stellen sie ausschließlich digitale Dokumente erhalten wollen.

Zur Auswahl stehen:

- die Deutschen Rentenversicherung und
- die Zentrale Zulagenstelle für Altersvermögen (ZfA).

Für die Kommunikation mit der **ZfA** ist zusätzlich die Angabe einer **Steueridentifikationsnummer** notwendig. Die Auswahl der Kommunikationspartner muss unten auf der Seite mit Anklicken des entsprechenden Feldes bestätigt werden.

Wenn die Nutzenden statt dem ePostfach wieder den Postweg nutzen wollen, können sie dies über **Widerrufen** entscheiden und im nächsten Fenster noch einmal bestätigen.

Info

Die Nutzenden werden über eingegangene Nachrichten im ePostfach regelmäßig über ihre angegebene E-Mail-Adresse informiert.

Zugang zum Kundenportal widerrufen – Account deaktivieren

Wenn die Nutzenden das Kundenportal nicht mehr benutzen wollen, können sie ihren **Zugang zum Kundenportal widerrufen** und die Entscheidung bestätigen. Dadurch werden alle persönlichen Daten im Portal sofort gelöscht. Um das Kundenportal erneut zu nutzen, müssten sich die Kundinnen und Kunden dann mittels **ID Check** neu registrieren.

Info

Für Bevollmächtigte und Betreuende heißt dieser Punkt **Online-Konto für Betreuung und Vollmachten löschen**.

Bereich: Versicherungsdaten und Rente

Die Funktion „Rentenauskunft“ steht zum Start des Kundenportals noch nicht zur Verfügung.

Im Bereich „Versicherungsdaten und Rente“ können Nutzende folgende Dokumente abrufen und ausdrucken:

Versicherung und Rente	Versicherung	Rente
Versicherungsverlauf	Renteninformation	Rentenbezugsbescheinigung
Versicherungsnummer-nachweis	Rentenauskunft: Altersrente	Information an die Finanzverwaltung
	Rentenauskunft: Erwerbsminderungsrente	
	Lückenauskunft	

Abb. 9: Zum Download verfügbare Dokumente

Teilweise müssen die Nutzenden auswählen, für welche Zeiträume sie die Daten erhalten möchten.

Bereich: Alles zu Riester und zur Riester-Förderung

Im Kundenportal können Nutzende folgende Services zu Riester und Riester-Rente nutzen:

- Riester-Anträge und -Formulare versenden,
- Persönlicher Kontakt: Fragen zum Thema Riester oder zum Riester-Vertrag stellen,
- Informationen zu Riester und zur Riester-Förderung abrufen.

Riester-Anträge und -Formulare online versenden

Unter „Riester-Anträge und -Formulare“ können Formulare direkt der Zentralen Zulagenstelle für Altersvermögen (ZfA) zugesandt werden:

- **Antrag auf Entnahme Ihres Riester-Guthabens** zur Verwendung für eine eigene Immobilie,
- **Antrag auf Einmalbesteuerung des Wohnförderkontos** oder jährliche Besteuerung bis zum 85. Geburtstag,
- **Antrag / Mitteilung zum beruflich bedingten Umzug** Auszug aus der geförderten Immobilie oder Einzug nach Abwesenheit und
- **Anzeigen zur Aufgabe der Selbstnutzung in der Auszahlungsphase** Verkauf oder Auszug aus der geförderten Immobilie, Umzug in eine neu erworbene Immobilie oder Änderung der Angaben der Reinvestition.

Info

Wenn sich die Nutzenden noch in der vertraglich vereinbarten Ansparphase des Riester-Vertrags befinden, können sie den Service **Anzeigen zur Aufgabe der Selbstnutzung in der Auszahlungsphase** nicht nutzen.

Persönlicher Kontakt

Um Fragen zum Thema Riester oder zum eigenen Riester-Vertrag zu stellen, haben die Nutzenden im Kundenportal folgende Kontaktmöglichkeiten:

- eine allgemeine Nachricht über das Kontaktformular schreiben
- Fragen zum eigenen Riestervertrag per [E-Mail an die Zulagenstelle](#) stellen
- einen telefonischen Rückruftermin buchen oder stornieren.

Info

Für die Kontaktaufnahme und gezielte Informationsweitergabe über die Zulagenstelle ist die Zulagennummer erforderlich. Das ist meist die Versicherungsnummer der Deutschen Rentenversicherung. Andernfalls wird von der ZfA eine Zulagennummer vergeben.

Informationen zu Riester und zur Riester-Förderung

Unter diesem Punkt erfolgt eine Weiterleitung auf die Website der DRV zum Thema Riester.

Bereich: eAntrag stellen

In diesem Bereich können Nutzende Anträge und Formulare online ausfüllen, speichern, bearbeiten und abschicken. Die Anträge sind in folgende Bereiche sortiert:

- | | |
|-------------------|----------------------|
| • Rente | • Ausland |
| • Prävention | • Versicherung |
| • Beitragszahlung | • Statusfeststellung |
| • Rehabilitation | • Sonstiges |

Hilfe für Kundinnen und Kunden zum Kundenportal unter:

<https://kundenportal.deutsche-rentenversicherung.de/od-kundenportal/de-DE/hilfe>

Bereich: Mein ePostfach

Über das ePostfach können die Nutzenden mit der Deutschen Rentenversicherung kommunizieren und Dokumente erhalten.

Hilfe für Kundinnen und Kunden zum ePostfach unter:

<https://kundenportal.deutsche-rentenversicherung.de/epf-frontend/de-DE/postfach/hilfe>

Bereich: Mein Feedback zum Kundenportal

Im Bereich „Mein Feedback zum Kundenportal“ werden Nutzende dazu aufgerufen, Lob oder Kritik am Kundenportal einzusenden und Verbesserungsvorschläge zu machen. Dazu können sie eine Sternebewertung von 1 – 5 abgeben und ein Freitextfeld ausfüllen.

Bereich: Betreuungen und Vollmachten verwalten

Im Punkt „Betreuungen und Vollmachten verwalten“ können Betreuende und Bevollmächtigte Betreuungen und Vollmachten hinzufügen, öffnen und löschen. Dazu müssen zwei Voraussetzungen erfüllt sein:

- Die Daten **Name, Vorname, Anschrift** aus dem Kundenportal müssen auch im rvDialog vorhanden sein und
- die im Kundenportal registrierten Bevollmächtigten oder Betreuer müssen auch im rvDialog hinterlegt sein (BV-Check anhand der Versicherungsnummer).

Ist letzteres nicht der Fall, muss die Betreuungsurkunde oder Vollmacht erst an den zuständigen Rentenversicherungsträger gesendet werden.

Tipp

Über das Papierkorb-Symbol kann eine erloschene Bevollmächtigung oder Betreuung gelöscht werden. Alle zu diesem Vertretungsverhältnis im Kundenportal hinterlegten Daten werden damit gelöscht.