

Najčastejšie otázky k iBankingu

1. Ako sa prihlásim do iBankingu?

Do iBankingu sa klient prihlasuje prostredníctvom pridelených autentifikačných prvkov definovaných v „Potvrdení o priradení oprávnení disponenta pre služby elektronického bankovníctva“.

Banka v súčasnej dobe využíva dva autentifikačné prvky:

- **Heslo + SMS** - prideľuje sa klientom, ktorí majú zriadený typ prístupu „Pasívny prístup“ k vybraným účtom,
- **Heslo + Digipass Mobile/SMS** - prideľuje sa klientom, ktorí majú zriadený typ prístupu „Aktívny prístup“ k bežnému účtu.

2. Do koľkých dní musím vykonať prvé prihlásenie do iBankingu?

Prvotné prihlásenie musí klient vykonať do 1 mesiaca odo dňa aktivácie iBankingu. Banka garantuje, že aktivácia iBankingu prebehne do 24 hodín odo dňa uzatvorenia „Zmluvy o pripojení k službám elektronického bankovníctva“.

Ak sa prvotné prihlásenie nevykoná do 1 mesiaca odo dňa aktivácie iBankingu, je potrebné kontaktovať banku, ktorá Vám opätovne zašle alfanumerický kód na e-mailovú adresu. Zároveň Vám banka odošle heslo pre otvorenie .pdf dokumentu formou SMS na mobilný telefón v zmysle Zmluvy o pripojení k službám elektronického bankovníctva.

3. Je potrebné vykonať zmenu hesla pri prvom prihlásení do iBankingu?

Áno. iBanking automaticky vyzve klienta pri prvom prihlásení, aby si zmenil bankou pridelené prvotné heslo. Nové heslo klienta musí mať minimálne 8 znakov a musí obsahovať min. jedno veľké písmeno a ďalej malé písmená a číslice.

4. Koľko krát sa môžem pomýliť pri zadávaní hesla?

Pre posilnenie bezpečnosti iBankingu po piatich (5) po sebe nasledujúcich nesprávne zadaných hesiach dôjde k dočasnému zablokovaniu prístupu do iBankingu na 30 minút.

5. Zablokoval som si iBanking. Ako mám postupovať, ak chcem prístup do iBankingu odblokovať?

V prípade, že si klient zablokoval iBanking z dôvodu zle zadaného prihlasovacieho hesla (napr. z dôvodu zapnutého Caps Lock na klávesnici), ale heslo si pamätá, po 30 minútach sa mu heslo obnoví a môže sa opätovne prihlásiť.

Ak si klient heslo nepamätá je potrebné kontaktovať banku prostredníctvom Infolinky.

6. Kde zistím svoje užívateľské meno?

Užívateľské meno (ID Disponenta) má klient uvedené v „Potvrdení o priradení oprávnení disponenta pre služby elektronického bankovníctva“, ktoré tvorí neoddeliteľnú prílohu „Zmluvy o pripojení k službám elektronického bankovníctva“.

7. Nevie sa prihlásiť do iBankingu. Čo mám robiť?

V prípade, že sa klient nevie prihlásiť do iBankingu aj po zadaní správnych autentifikačných údajov a pripojenie na internet má v poriadku, prípadne inú chybu klient v počítači neeviduje, je potrebné kontaktovať banku na e-mailovú adresu ibanking@szrb.sk.

8. **Aktivoval som si aplikáciu SZRB Token. Má banka nejakú príručku pre správne využívanie uvedenej aplikácie?**
 Áno. Banka vydala „Užívateľskú príručku k Digipass Mobile“, ktorú klient nájde na webovom sídle banky alebo s pomocou priloženého odkazu:
<https://www.szrb.sk/internet-banking/>
9. **Musím si obálku k Digipass Mobile uchovať?**
 Áno. Obálku k Digipass Mobile je potrebné si uchovať, nakoľko ju môžete použiť viac krát k aktivácii aplikácie SZRB Token.
10. **Mám nastavený trvalý príkaz a deň jeho realizácie má padnúť na víkend. Kedy mi trvalý príkaz odíde?**
 Trvalý príkaz v prípade, že deň jeho realizácie padne na víkend, sa zrealizuje podľa rozhodnutia klienta, ktoré urobil pri zadávaní parametrov trvalého príkazu. Nastavené parametre trvalého príkazu si klient môže pozrieť vo svojom iBankingu v časti „Trvalé príkazy - Prehľad trvalých príkazov“.
11. **Môžem odvolať už autorizovanú platbu (podpísanú), ktorú som zadal nesprávne?**
 iBanking umožní klientovi odvolať už autorizovanú platbu len v prípade, že sa platba nachádza v stave „čaká na spracovanie“. V okamihu, keď sa status platby zmení na „akceptované“, nie je možné platbu odvolať. Pri odvolávaní (*rušení*) už autorizovanej platby bude klient vyzvaný k zadaniu autorizačného kódu.
12. **Môžem importovať platby zo svojho účtovníctva priamo do iBankingu? Ak áno, v akých formátoch?**
 Áno. Platby z účtovníctva klienta do iBankingu je možné importovať vo formáte .xml.
13. **Aké prehliadače a platformy iBanking podporuje?**
 Banka odporúča svojim klientom, aby mali pre plynulý a bezpečný prístup do iBankingu nainštalované vždy najnovšie verzie prehliadačov.
14. **Aké operačné mobilné systémy podporujú inštaláciu aplikácie „SZRB Token“?**
 Aplikáciu „SZRB Token“ je možné nainštalovať na mobilný telefón s operačným systémom Android (*Google*) a iOS (*Apple*).
15. **Ako zmením telefónne číslo, na ktoré mi chodí autentifikačná SMS?**
 S požiadavkou na zmenu telefónneho čísla, na ktoré bude klientovi banka zasielať autentifikačnú SMS, je potrebné navštíviť obchodné miesto banky.
16. **Môžem dostávať notifikačné správy (napr. o zostatku na účte, o pohyboch na účte) na viac mobilných telefónnych čísiel prípadne e-mailových schránok?**
 Áno. Banka umožňuje zasielanie notifikačných správ pre disponenta na max. 3 mobilné telefónne čísla a/alebo e-mailové schránky.
17. **Zmenil som mobil. Môžem použiť poslednú obálku k Digipass Mobile k opätovnej aktivácii aplikácie SZRB Token?**
 Áno, podmienkou je, aby ste mali v „Potvrdení o priradení oprávnení disponenta pre služby elektronického bankovníctva“ pridelené autentifikačné prvky Heslo + Digipass Mobile/SMS a zároveň musíte disponovať poslednou obálkou k Digipass Mobile. K opätovnej aktivácii aplikácie SZRB Token budete potrebovať aj „reaktívne heslo“, ktoré získate vo svojom iBankingu v časti „Nastavenia“. Podrobný postup ako si opätovne aktivovať aplikáciu SZRB Token prostredníctvom vygenerovaného „reaktívneho hesla“ sa nachádza na webovom sídle banky v časti „Internet banking – Užívateľská príručka k Digipass Mobile“.

V prípade, že v „Potvrdení o priradení oprávnění disponenta pre služby elektronického bankovníctva“ nemáte pridelené autentifikačné prvky Heslo + Digipass Mobile/SMS alebo nedisponujete poslednou obálkou k Digipass Mobile je potrebné navštíviť obchodné miesto banky.

18. Bude mi autentifikačná SMS doručená aj keď budem v zahraničí?

V prípade, že máte u svojho operátora aktivovaný Roaming a uvedenú službu v zahraničí využívate, autentifikačné, ale aj notifikačné SMS Vám budú doručované.

19. Potrebujem zaslať platbu tak, aby ju môj dodávateľ mal pripísanú na účte ešte dnes. Dokedy je potrebné takúto platbu prostredníctvom iBankingu zadať?

S účinnosťou od 1.7.2023 sú SEPA medzibankové platby zadané prostredníctvom iBankingu do 12,00 hod., pripísané na účet príjemcu v ten istý pracovný deň.

Ak zadáte SEPA medzibankovú platbu od 12,00 do 14,00 ako urgentnú platbu, táto platba je pripísaná príjemcovi v ten istý pracovný deň a spoplatnená v zmysle Sadzobníka poplatkov.

20. Aká je výška poplatku za urgentnú platbu?

V súčasnosti 30,- EUR.

21. Príde mi správa z banky v prípade odmietnutej platby ?

Nie. Všetky platby nájdete v História platieb realizovaných cez iBanking s uvedením statusu platby.

22. Môžem realizovať platbu v iBankingu v mene CZK?

Nie. Platby v iBankingu je možné realizovať len mene EUR.

23. Môžem si inštalovať aplikáciu SZRB Token do mobilu bez SIM karty?

Áno, pokiaľ ste pripojení k internetu, napr. prostredníctvom WIFI.

24. Môžem vidieť výpisy k účtom v iBankingu aj za obdobie, keď som nemal zriadené služby elektronického bankovníctva?

Nie. Mesačne generované výpisy je možné zobrazíť v iBankingu odo dňa jeho aktivácie.

25. Môžem zadať Súhlas s inkasom v iBankingu?

Nie. Súhlas s inkasom nie je možné zadať v iBankingu a tiež ho nie je možné zadať na obchodnom mieste banky, nakoľko banka uvedenú službu neposkytuje.