

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** - prideluje sa klientom, ktorí majú zriadený typ prístupu „Pasívny prístup“ k vybraným účtom,
- **Heslo + Digipass Mobile** - prideluje 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 opätovne navštíviť obchodn miesto banky za účelom vydania novej obálky s heslom, nakoľko pôvodne vydanéj obálke s heslom uplynie platnosť.

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 dôjde k automatickému zablokovaniu prístupu do iBankingu po piatich (5) po sebe nasledujúcich nesprávne zadaných hesiel.

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, môže kontaktovať Infolinku banky na tel. čísle 02 / 57 29 29 29 alebo navštíviť obchodné miesto banky, kde požiada o odblokovanie nesprávne zadaného hesla.

Ak si klient heslo nepamätá a zablokoval si iBanking piatimi (5) po sebe nasledujúcimi nesprávne zadanými heslami je potrebné, aby navštívil obchodné miesto banky za účelom vydania novej obálky s heslom.

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/files/files/DIGI-prirucka.pdf>.

9. 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 v iBankingu v časti „Trvalé príkazy - Prehľad trvalých príkazov“.

10. 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.

11. 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.

12. Aké prehliadače a platformy iBanking podporuje?

Banka odporúča svojim klientom, aby mali pre plynulý a bezpečný prístup do iBankingu nainštalované vždy najnovšie verzie prehliadačov, minimálne nasledujúce verzie:

- Internet Explorer 10.0 a novší,
- Mozilla Firefox 29.0 a novší,
- Opera 12 a novší,
- Google Chrome 35.0 a novší.

13. 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*).

14. 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.

15. 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.

16. Zmenil som mobil. Môžem použiť pôvodnú obálku k Digipass Mobile k aktivácii aplikácie SZRB Token?

Nie, vydaná obálka k Digipass Mobile sa dá použiť iba jedenkrát pre aktiváciu aplikácie SZRB Token. Nie je možné opätovne použiť tu istú obálku k Digipass Mobile pre aktiváciu aplikácie SZRB Token.

Ak klient zmenil mobilný telefón, do ktorého si nainštaloval aplikáciu SZRB Token, musí navštíviť obchodné miesto banky za účelom vydania novej obálky k Digipass Mobile. Uvedené platí aj v prípade, že klient mobilný telefón nezmenil, ale aplikáciu odinštaloval a následne opätovne nainštaloval (*napr. z dôvodu, že mobilný telefón resetoval, tzn. obnovil ho do továrenských nastavení*).

17. 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.

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

Prostredníctvom iBankingu môžete zadať platbu do 10,30 hod. a táto platba bude v daný deň pripísaná na účet Vášho dodávateľa. V prípade zadania platby v čase od 10,30 hod. do 13,00 hod. s označením, že ide o prioritnú platbu, bude táto platba pripísaná príjemcovi tiež v priebehu tohto dňa. Ak nezačnete v iBankingu požiadavku na prioritnú platbu, platba bude pripísaná dodávateľovi nasledujúci pracovný deň.

19. Aká je výška poplatku za prioritnú platbu?

V súčasnosti 20,- EUR.

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

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

21. Môžem realizovať platbu v iBankingu v mene CZK?

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

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

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

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

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

Dátum poslednej aktualizácie: 1. 12. 2017