

Sberbank Online Banking – Gyakran Ismételt Kérdések

Tartalomjegyzék

1.	Milyen feltételek szükségesek a szolgáltatás igénybevételéhez?	2
2.	Milyen bejelentkezési jelszót célszerű választanom saját biztonságom érdekében?.....	2
3.	Mi az adathalászat (phishing), mire kell ügyelnem nehogy adathalász-támadás áldozatává váljak?...	2
3.1.	Mit tehetek, ha ilyen adathalász e-mailt vagy megkeresést kapok a Sberbank Online Banking adataimra vonatkozóan?.....	2
3.2.	Mit tehetek a megelőzés érdekében?	3
3.3.	Honnan lehetek biztos abban, hogy a Sberbank Online Banking oldalán vagyok és nem egy rosszindulatú oldalon?	3
4.	Hasznos tanácsok a Sberbank Online Banking első használatához	4
4.1.	Jelszó biztonsági korlátozása hibás belépés esetén:	4
4.2.	A Token használata	5
4.3.	Hasznos tanácsok az első lépésekhez	5
5.	Milyen feltételek szükségesek a szolgáltatás igénybevételéhez?	5
5.1.	Javaslatunk a szolgáltatási környezetre	6
6.	Milyen biztonsági elemek teszik titkossá és sérthetetlenné a Sberbank Online Banking szolgáltatást, mi az a Token?	6
6.1.	Az első szint: szabványos SSL-csatorna	6
6.2.	A második szint: a bejelentkezési kód	6
6.3.	A harmadik szint: a Token.....	6
7.	Mire kell ügyelnem, ha biztonságos környezetből szeretném elérni a Sberbank Online Banking szolgáltatást?	6
8.	Milyen megbízások érhetőek el a Sberbank Online Banking szolgáltatásban?	7
8.1.	Hogyan tudom összekapcsolni a könyvelési rendszeremet a Sberbank Online Banking szolgáltatással?.....	7

1. Milyen feltételek szükségesek a szolgáltatás igénybevételéhez?

- Sberbankban nyitott bankszámla,
- Sberbank Online Banking szolgáltatási szerződés aláírása, amelyet az Információ gomb alól letölthet

Javaslatunk a szolgáltatási környezetre:

- Windows XP/Vista/7/8 operációs rendszert futtató számítógép, amelyen Internet Explorer 6.0 vagy magasabb illetve Mozilla Firefox 1.5 vagy magasabb verziószámú böngésző program fut.
- Windows 98/NT/2000 operációs rendszereken a fenti böngészőkkel Ön szintén használhatja a szolgáltatást, azonban az operációs rendszerek támogatásának hiánya miatt ez nem javasolt.
- A szolgáltatás eléréséhez feltétlenül szükséges a böngészőben a Javascript futtatás, az SSL kapcsolat létesítésének és a cookie-k telepítésének engedélyezése.
- A képernyőfelbontást minimálisan 800*600 képpontra és 65535 szín felbontásra állítsa, az optimális használathoz azonban 1024*768-as felbontást javasoljuk.

2. Milyen bejelentkezési jelszót célszerű választanom saját biztonságom érdekében?

A megfelelő jelszó jellemzői:

- vegyesen tartalmaz kis és nagybetűt, számot,
- nem köthető a számlatulajdonoshoz
- legalább hat karakter hosszúságú

A nem megfelelő jelszó jellemzői:

- a számlatulajdonoshoz köthető, jellemző adat (becenév, családtag neve, születési ideje...)
- könnyen megjegyezhető (számsorozat: 123456, betűsor: qwerty)
- nem megfelelő hosszúságú
- olyan karaktereket is tartalmaz, amelyek nem biztos, hogy minden környezetben elérhetőek (pl.ékezetes karakterek),
- egyszerű szótári szó, bármilyen nyelven

3. Mi az adathalászat (phishing), mire kell ügyelnem nehogy adathalász-támadás áldozatává váljak?

- Adathalászatnak (phishing) összefoglalóan azt az eljárást nevezzük, amikor egy internetes csaló oldal egy jól ismert cég hivatalos oldalának láttatja magát és megpróbál bizonyos személyes adatokat, például azonosítót, jelszót, bankkártyaszámot stb. illetéktelenül megszerezni.
- Ennek leggyakoribb eszköze egy e-mail-en érkező felhívás, ami egy olyan weboldalra irányítja a gyanútlan ügyfelet, ahol a személyes adatainak megadására kérik, beleértve a titkos jelszavakat is, ezek az oldalak általában megtévesztésig hasonlítanak valamelyik bank vagy pénzintézet honlapjára, így elaltatva az e-mail alapján még gyanakvó ügyfél éberségét.
- A Sberbank Magyarország soha nem várja el ügyfeleitől, hogy a Sberbank Online Banking felületén kívül bárhol használják az azonosítókat és erre vonatkozó közvetlen megkeresést sohasem kezdeményez semmilyen csatornán! A Bank az Ön azonosítására használt **jelszavakat vagy kódokat NEM ISMERI** (azt csak a szolgáltatás programjai tudják ellenőrizni) és azok ismerete **SEMMILYEN MÓDON** nem köthető a bankoldali adatbázisok bármilyen jellegű meghibásodásához.
- A banki adatbázisok esetleges sérülése esetén Ön hozzáférése letiltásra kerül, ebben az esetben a banktól kapott újabb jelszavak és kódok alapján válik lehetővé ismételtén a bejelentkezés. Ilyen esetben az Ön korábbi jelszavai érvényüket veszítik, a Bank pedig semmilyen esetben nem fogja azokat Öntől kérni.

3.1. Mit tehetek, ha ilyen adathalász e-mailt vagy megkeresést kapok a Sberbank Online Banking adataimra vonatkozóan?

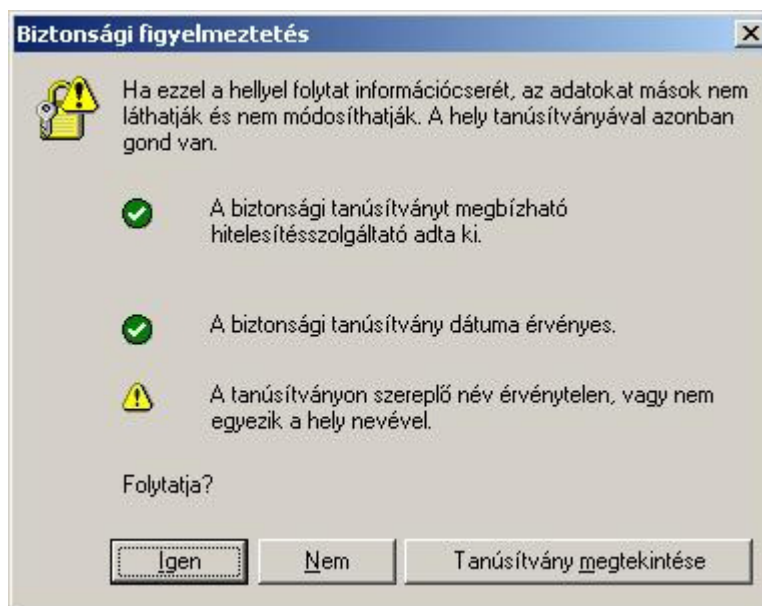
- Kérjük, ne látogasson el az e-mail-ben vagy más módon kért weboldalra és azonosítóit semmiképpen **NE ADJA MEG**, bármilyen magyarázat kíséretében is kérné azt az adathalász weboldal!
- A történekről azonnal értesítse telefonos ügyfélszolgálatunkat, a Sberbank Telebankot a 06-40-41-42-43-as telefonszámon!

3.2. Mit tehetek a megelőzés érdekében?

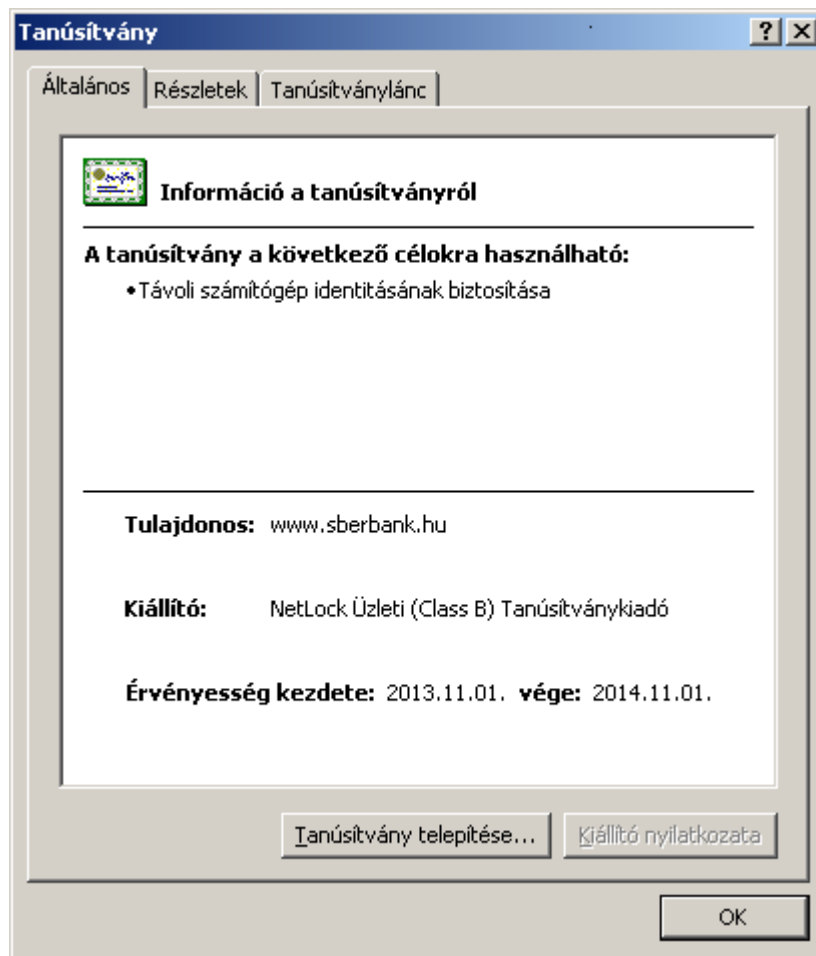
- A 2.1. pontban felsorolt ajánlások betartásával könnyen kivédhetőek az adathalász jellegű próbálkozások.
- A Sberbank Online Banking szolgáltatás használata során mindig győződjön meg arról, hogy a Sberbank Magyarország szerverével áll kapcsolatban, még mielőtt megadná személyes adatait! (Isd. következő kérdés) A szolgáltatást ne a Sberbank honlapján keresztül, hanem az alternatív elérési út begépelésével érje el. Az alternatív elérési mód: <https://www.sberbank.hu/netbank/>


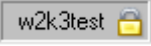
3.3. Honnan lehetek biztos abban, hogy a Sberbank Online Banking oldalán vagyok és nem egy rosszindulatú oldalon?

- A Sberbank Magyarország nemzetközileg elismert, szabványos SSL-technológia segítségével biztosítja azt, hogy Ön egyértelműen azonosítani tudja az Internet Bank szolgáltatás oldalát. Ez a megoldás lehetővé teszi, hogy egy, a banki oldalt hitelesítő tanúsítvány segítségével Ön meggyőződjön arról, hogy a Sberbank Online Banking kiszolgáló szerverével áll kapcsolatban.
- Amennyiben Ön Internet Explorer böngészőt használ, az első belépés előtt a következő kérdés jelenik meg a böngészőjében, ahol az Igen gombra kattintva elfogadhatja ezt a tanúsítványt:



- A Tanúsítvány megtekintése gombra kattintva ellenőrizheti a tanúsítvány adatait:



- A folyamatos használat során a böngésző jobb alsó sarkában látható lakat jelzi a biztonságos kapcsolatot: 
- Amennyiben nem látja ezt a jelet, Ön nem biztonságos kapcsolaton keresztül és/vagy nem a Sberbank Online Banking szolgáltatás szerverével áll kapcsolatban. Ebben az esetben kérjük, ne adja meg személyes adatait (felhasználói név, bejelentkezési kód) és értesítse ügyfélszolgálatunkat!
- Mozilla Firefox böngésző használata esetén, a böngésző jobb alsó sarkában a következő ábra jelzi a biztonságos kapcsolatot: 

4. Hasznos tanácsok a Sberbank Online Banking első használatához

A Sberbank Online Banking használatának tapasztalatai alapján az alábbiakra szeretnénk szíves figyelmét felhívni:

4.1. Jelszó biztonsági korlátozása hibás belépés esetén:

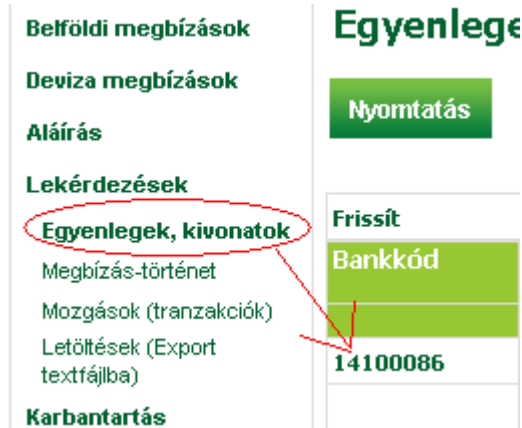
- Három próbálkozás után a program letiltja hozzáférését
- A korlátozott hozzáférés feloldására az alábbi lehetőségek állnak az Ön rendelkezésére:
 - amennyiben rendelkezik Sberbank Telebank szolgáltatással és T-PIN2 kóddal, kérjük, hívja ügyfélszolgálatunkat a 06-40-41-42-43 telefonszámon, ahol kollégáink készséggel állnak az Ön rendelkezésére.
 - Amennyiben nem rendelkezik a Sberbank Telebank szolgáltatással, kérjük, fáradjon be személyesen bármelyik bankfiókunkba.

4.2. A Token használata

- Részletesen lsd. 5.3. pont

4.3. Hasznos tanácsok az első lépésekhez

- A számlakivonatokat az Egyenlegek menüben a számla adatainak sorára kattintva lehet megtalálni:



- Belföldi, illetve Devizás utalás esetén ne felejtse el kiválasztani a Partner adatainak mentését, illetve első alkalommal a Megbízó mentését (lásd az ábrákon)

Megbízó adatai

Név * Megbízó mentése

... i

Azonosító típusa

- ▼

Bank / Számlaszám * ...

Partner adatai

Név * Partneradatok mentése

... i

Azonosító típusa Mentés a céges listába ▼

- A banktól kapott üzenetek részleteit a mellékelt ábrán látható „négyzet” jelre kattintva tekintheti meg. Az elolvasott üzenetet a „kuka” ikonra kattintva törölheti.

Dátum	Időpont	
2013.08.13	12:12:11	<input type="checkbox"/> 
e 2013.08.13	12:12:11	<input type="checkbox"/> 
2013.08.13	12:12:11	<input type="checkbox"/> 

5. Milyen feltételek szükségesek a szolgáltatás igénybevételéhez?

- Sberbank Magyarországnál nyitott bankszámla
- Sberbank Online Banking szolgáltatási szerződés aláírása

5.1. Javaslatunk a szolgáltatási környezetre

- Windows XP/Vista/7/8 operációs rendszert futtató számítógép, amelyen Internet Explorer 6.0 vagy magasabb illetve Mozilla Firefox 1.5 vagy magasabb verziószámú böngésző program fut
- A szolgáltatás eléréséhez feltétlenül szükséges a böngészőben a Javascript futtatás, az SSL kapcsolat létesítésének és a cookie-k telepítésének engedélyezése
- A képernyőfelbontás minimálisan 800*600 képpont 65535 szín megjelenítése szükséges, az optimális használathoz javasolt a 1024*768-as felbontás.

6. Milyen biztonsági elemek teszik titkossá és sérthetetlenné a Sberbank Online Banking szolgáltatást, mi az a Token?

- Bankunk egy háromszintű biztonsági architektúrával igyekszik maximálisan megakadályozni ügyfeleink adatainak jogosulatlan használatát.

6.1. Az első szint: szabványos SSL-csatorna

- A nemzetközileg elismert szabványos technológia nagy biztonságot nyújt az Ön által használt számítógép és Bankunk Sberbank Online Banking szolgáltató szervere között.

6.2. A második szint: a bejelentkezési kód

- A titkos bejelentkezési kóddal, amit a Sberbank Online Banking szolgáltatási szerződés aláírásakor egy lezárt PIN-borítékban vehet át, Ön egy egyszer használatos jelszóhoz jut. Ezt az első bejelentkezéskor kötelezően meg kell változtatnia, ezzel biztosítva, hogy Önön kívül senki ne ismerhesse a bejelentkezési kódot.

6.3. A harmadik szint: a Token



- A biztonságos tranzakció azonosításhoz és aláíráshoz mindig szükséges egy, a tranzakciók átviteli közegétől (jelen esetben ez az Internet) teljesen független, egyedi azonosítót biztosító eszköz.
- Az eszköz egy rövid ideig érvényes és szigorúan csak egyszer használható jelszót generál, amit az előállítás pillanatában csak és kizárólag az adott Token állíthat elő.
- Ezt a jelszót, az úgynevezett *Token PIN*-t együtt használva a Sberbank Online Banking szolgáltatási szerződés aláírásakor egy lezárt PIN-borítékban átvett és kötelezően megváltoztatható, úgynevezett *Állandó PIN*-nel nagyon erős hitelesítő aláírás biztosítható az Ön megbízásainak biztonságáért.

7. Mire kell ügyelnem, ha biztonságos környezetből szeretném elérni a Sberbank Online Banking szolgáltatást?

- Frissítse az operációs rendszerét és a böngészőjét az elérhető legfrissebb biztonsági javításokkal!
- Használjon megbízható vírus- és kémprogram-irtó szoftvert és ami különösen fontos, a program adatbázisát frissítse a legújabb vírusmintákat tartalmazó adatokkal! Ezt legritkábban hetente, de ha lehet, naponta meg kell tenni a fokozott biztonságért!
- Lehetőség szerint használjon olyan tűzfal szoftvert is, ami nem része az operációs rendszernek.
- Jelszavait, azonosítóit mindig tartsa titokban, lehetőség szerint olyan megjegyezhető, de nem kitalálható titkos jelszavakat használjon, amit nem kell felírnia! Ellenőrizze, hogy senki sem figyel a jelszavak megadásakor! Ha úgy gondolja, hogy illetéktelen tudomására jutott a jelszava, azonnal változtassa meg vagy tiltassa le hozzáférését.

- Soha ne adja meg a felhasználó azonosítóit, jelszavait olyan oldalakon, amelyek valóságáról nincs meggyőződve! A Sberbank a Sberbank Online Banking szolgáltatás oldalain kívül soha és semmilyen módon nem kéri Öntől a bejelentkezéshez és tranzakciók aláírásához szükséges titkos adatait. Amennyiben ilyen információkérés eljut Önhöz, kérjük, hogy azonnal jelezze ügyfélszolgálatunkon!
- Lehetőség szerint a Sberbank Online Banking használata közben ne futtasson más alkalmazást, különösen nyilvános helyen történő használat esetén.
- A Honlapról történő elérés helyett használja az alternatív elérési módot (a megjelölt útvonalat saját gépén felveheti a „Kedvencek” közé), így biztos lehet abban, hogy a Sberbank szolgáltatását használja és nem egy adatahalász oldalra tévedt. Az alternatív cím az alábbi: <https://www.sberbank.hu/netbank/>

8. Milyen megbízások érhetőek el a Sberbank Online Banking szolgáltatásban?

- Kényelmesen az irodájából, otthonából vagy nyilvános Internet-hozzáférést biztosító szolgáltatótól (pl.: Internet kávézó) biztonságosan elérheti az alábbi szolgáltatásokat:
 - belföldi GIRO megbízások küldése
 - deviza megbízások küldése
 - kivonat lekérdezése, nyomtatása
 - mozgások lekérdezése, nyomtatása,

8.1. Hogyan tudom összekapcsolni a könyvelési rendszeremet a Sberbank Online Banking szolgáltatással?

- Fontos szolgáltatás az adat-feltöltés, illetve a letöltés lehetősége:
 - import a Sberbank Online Banking programba: a belföldi és deviza megbízások esetében lehetősége van több megbízást tartalmazó megbízás fájl a Sberbank Online Banking rendszerbe történő importjára és a bankba történő beküldésére (feltöltés a bank szerverére),
 - export: Önnek lehetősége van a kivonatait a Sberbank Online Banking rendszerből fájlba exportálni, a bankszámlával kapcsolatos pénzügyi információk további feldolgozása (pl.: könyvelés) céljából (letöltés a bank szerveréről).