

FCM BANK

Internetové bankovníctví Často kladené dotazy

OBSAH

1. Přihlášení do internetového bankovníctví..... 3
2. Zablokovaný přístup do internetového bankovníctví 3
3. Zobrazované produkty a služby 3

1. PŘIHLÁŠENÍ DO INTERNETOVÉHO BANKOVNICTVÍ

Lze si přes Internetové bankovníctví změnit autorizační kontakt a jakým způsobem?

Autorizační kontakt lze přes Internetové bankovníctví změnit. Autorizační SMS bude z důvodu bezpečnosti doručena na původně zadaný telefonický kontakt. Následně je již možno pro autorizaci použít nově zadaný telefonický kontakt.

Jak se přihlásím do internetového bankovníctví, když si nepamatuji uživatelské jméno?

Uživatelské jméno Vám bylo předáno na Protokolu ke službě Internetového bankovníctví při zřízení služby. Stačí se podívat do smluvní dokumentace od nás, kde najdete znění svého uživatelského jména.

Pokud jste se v rámci svého internetového bankovníctví následně rozhodl pro provedení změny uživatelského jména byla Vám tato zaslána do emailu při autorizaci operace. Stačí tedy dohledat email.

Pokud uživatelské jméno nedohledáte, lze o něj požádat prostřednictvím Klientské linky na e-mailové adrese:

czcare@fcbank.com.mt nebo na telefonním čísle **+420 267 220 246**. Klientská linka je našim klientům k dispozici v pracovní dny od 8:30 do 17:00 hodin. Bližší informace k zaslání žádosti o znovu zaslání přihlašovacích údajů e-mailem naleznete v Uživatelské příručce k internetovému bankovníctví.

Jak provedu odhlášení z Internetového bankovníctví, aby to bylo bezpečné?

Bezpečné odhlášení z Internetového bankovníctví provedete tlačítkem Odhlášení.

Je nějak časově omezena platnost hesla do internetového bankovníctví?

Časově omezena je pouze platnost prvotního hesla, které obdržíte prostřednictvím SMS zprávy na autorizační mobilní telefonní číslo při zřízení služby. Jeho platnost je 120 dní. Časové omezení se nevztahuje na Vámi následně změněné heslo při prvním přihlášení.

Jak mám postupovat, pokud uplynula lhůta po obdržení prvotního hesla?

Požádejte o nové zaslání hesla prostřednictvím Klientské linky na e-mailové adrese: czcare@fcbank.com.mt nebo na telefonním čísle **+420 267 220 246**. Pokud svou žádost podáváte prostřednictvím Klientské linky mimo její pracovní dobu, která je v pracovní dny od 8:30 do 17:00 hodin, budete kontaktován pracovníkem banky následující pracovní den.

2. ZABLOKOVANÝ PŘÍSTUP DO INTERNETOVÉHO BANKOVNICTVÍ

Kolik mám pokusů k přihlášení se do internetového bankovníctví?

Pro zadání hesla při vstupu do aplikace máte tři pokusy. Pokud Vám bude přístup odmítnut, před zopakováním pokusu si prosím zkontrolujte, zda například nemáte vypnutou numerickou klávesnici nebo zapnutý zámek velkých písmen či nastavenou cizojazyčnou klávesnici apod. Jestliže se Vám správné heslo přesto nepodaří zadat, přístup bude v rámci dne dočasně zablokován. Tento stav je signalizován nápisem na obrazovce. Po uplynutí blokační lhůty se můžete pokusit o opětovné přihlášení.

Pravděpodobně jsem zapomněl heslo pro přihlášení do aplikace, co mám dělat?

O nové heslo lze požádat prostřednictvím Klientské linky na e-mailové adrese: czcare@fcbank.com.mt nebo na telefonním čísle **+420 267 220 246**. Pokud svou žádost podáváte prostřednictvím Klientské linky mimo pracovní dobu (v pracovní dny od 8:30 do 17:00 hodin), budete kontaktován pracovníkem banky následující pracovní den. Bližší informace k zaslání žádosti o znovu zaslání přihlašovacích údajů e-mailem naleznete v Uživatelské příručce k internetovému bankovníctví.

3. ZOBRAZOVANÉ PRODUKTY A SLUŽBY

Jsou v internetovém bankovníctví zobrazeny všechny mé účty?

V internetovém bankovníctví jsou zobrazeny ty účty, které jste si tam nechal/a zařadit anebo ty, k jejichž obsluze jste byl/a zmocněn jiným uživatelem.

Jak to, že nevidím v přehledu všechny své účty?

V přehledu jsou zobrazovány jen účty právě vybraného subjektu ve filtru, jichž je uživatel majitelem a zároveň zařadil tyto účty do obsluhy přes internet nebo k jejichž obsluze byl zmocněn jinou osobou. Pokud tedy některé Vaše účty přes Internetové bankovníctví nevidíte, kontaktujte Vašeho bankéře.

Najdu v internetovém bankovníctví úrokovou sazbu ke spořicímu účtu?

ANO, sazba se zobrazuje v přehledu účtů i na detailu účtu.