

ПОТЕРЯ ПАРОЛЯ ИЛИ АУТЕНТИФИКАТОРА К ЕРБ ИНТЕРНЕТ- БАНК

В документе описаны действия при потере пароля или части Аутентификатора.

В случае каких-либо сомнений по безопасности Вашего подключения к Интернет-Банк (подозрение раскрытия пароля или несанкционированного использования USB ключа), пожалуйста, свяжитесь с нашим Центром поддержки по телефону +420 236 073 702. Контакт на Центр поддержки указан в на главной странице ЕРБ Интернет-Банк.



ЧАСТЬ ПЕРВАЯ ПОТЕРЯ АУТЕНТИФИКАТОРА ИЛИ ЕГО ЧАСТИ

В случае, когда произойдет потеря какой-либо части вашего аутентификатора рекомендуется немедленно связаться с Центром поддержки ЕРБ по вышеуказанному телефонному номеру. Особенно, когда речь идет о следующих случаях:

- a) Будет утерян ваш мобильный телефон (если Вы используете для подключения к ЕРБ Интернет-Банк мобильный ключ)
- b) Будет утерян USB ключ
- c) Будет раскрыт или потерян пароль для подключения к ЕРБ Интернет-Банк
- d) Будет потерян первоначальный пароль, предназначенный для входа в Центр сертификатов ЕРБ в случае, когда еще не была проведена инициализация Вашего USB ключа и генерирование сертификата

Ваш USB ключ защищен другими элементами (PIN кодом), который эффективно предотвращает несанкционированное использование посторонним лицом.

Безопасность ЕРБ Интернет-Банк обеспечена так, что в случае потери и раскрытия Вашего имени пользователя не должно произойти нарушение безопасности Ваших счетов в ЕРБ Интернет-банк.

С максимальной осторожностью действуйте в случае ситуации, указанной в пункте d). В случае, когда субъект, получит такую информацию и одновременно с этим получит доступ к USB ключу, то при этом может возникнуть нарушение безопасности Вашего ЕРБ Интернет-Банк. При этом может произойти несанкционированный перевод денежных средств с Ваших счетов.

ЧАСТЬ ВТОРАЯ БЛОКИРОВАНИЕ ДОСТУПА В ЕРБ ИНТЕРНЕТ-БАНК.

В случае подозрения о нарушении безопасности Вашего ЕРБ Интернет-Банк (особенно указанного в первой части пункта) рекомендуется незамедлительно связаться с Центром поддержки ЕРБ по вышеуказанному телефонному номеру и заблокировать доступ в ЕРБ Интернет-Банк или также в Центр сертификатов ЕРБ.

В таком случае, пожалуйста, действуйте следующим образом:

- 1) Приготовьте Ваш пароль для коммуникации с Центром поддержки ЕРБ – этот пароль должен быть напечатан в Протоколе настройки пользователей и прав. Речь идет о комбинации из шести цифр, которая служит для проверки Вашего доступа в Центр поддержки ЕРБ
- 2) Сообщите сотруднику о Вашей ситуации – сотрудник проверит ситуацию и порекомендует наиболее подходящее решение
- 3) В случае необходимости сотрудник Центра поддержки ЕРБ незамедлительно передаст требования по блокированию доступов в соответствующий отдел, который немедленно заблокирует все доступы
- 4) Сразу после блокировки доступов Ваш интернет-Банк будет немедленно заблокирован
- 5) По Вашему требованию банк может подготовить информацию о том, что кто-то пытался злоупотребить вашими данными для входа и использовать Ваш ЕРБ Интернет-Банк или Центр сертификатов ЕРБ. Также Вам рекомендуем провести контроль всех подозрительных транзакций на ваших счетах.

Прим.: Как владелец ЕРБ Интернет-Банк у Вас имеется возможность заблокировать счета любого пользователя, который имеет доступ к вашему счёту. В случае юридических лиц эта возможность исключена для уполномоченных лиц с одинаковыми полномочиями или одинаковыми правами распоряжения со счетом, исходящих из закона или выданных доверенностей.

ЧАСТЬ ТРЕТЬЯ ГЕНЕРИРОВАНИЕ НОВЫХ ДАННЫХ ДЛЯ ВХОДА

В случае, когда был заблокирован Ваш доступ к ЕРБ Интернет-банк необходимо создать новые данные для входа в систему. Речь может идти о части или полном аутентификаторе (особенно рекомендуется в ситуации, когда имеется подозрение в злоупотреблении вашим USB ключом).

В таком случае, пожалуйста, действуйте следующим образом:

- 1) Во всех случаях, когда необходимо создать новые данные для входа, необходимо лично посетить банк. В случае, когда Вы не являетесь владельцем ЕРБ Интернет-Банк, необходимо, чтобы банк посетил его владелец.
- 2) Сотрудник клиентского центра рассмотрит Ваше требование. В случае если была проведена блокировка Вашего входа в ЕРБ Интернет-Банк рекомендуется проверить вместе с клиентским сотрудником последние транзакции на Вашем счёте, особенно в ситуации, когда у Вас имеются подозрения в несанкционированных платежных поручений или других операций со счетом.
- 3) В случае, когда речь идет о создании новых данных для входа в ЕРБ Интернет-Банк рекомендуется провести первый вход в систему с новыми данными с клиентским сотрудником банка.
- 4) В случае, когда произошла блокировка Вашего входа в ЕРБ Интернет-Банк в результате истечения срока их действия, и при этом нет подозрения в злоупотреблении ими, Вы также можете потребовать от клиентского сотрудника отправку почтой новых данных для входа в систему. Первый вход в систему с новыми данными Вы можете осуществить после их получения по почте. Инструкцию к первому подключению к ЕРБ Интернет-Банк вы найдёте на сайте нашего банка на адресе <http://www.erbank.eu>