Internetové bankovnictví
Uživatelská příručka



fcmbank.com.mt/cz/

1. Úvod 4
2. Doporučené technické vybavení 5
3. Zásady bezpečnosti při používání internetového bankovnictví 6
4. První přihlášení do internetového bankovnictví 10
5. Přihlášení do internetového bankovnictví 15
6. Disponentská práva 19
7. Domovská stránka a přehled účtů 22
8. Provedení platby 25
9. Výpisy z účtu 29
10. Změna hesla 30
11. Správa zabezpečených zpráv (pro předávání souborů) 32



12. Odeslání zabezpečené zprávy 33
13. Odpověď na zabezpečenou zprávu 34
14. Důležitá sdělení a aktuality 35
15. Často kladené dotazy 36
16. Zkratky a pojmy používané v dokumentu 40



1. Úvod

Tato příručka je pomocným materiálem pro uživatele služby Internetového bankovnictví pro klienty FCM BANK Praha, odštěpný závod, IČO: 14411938, se sídlem Celetná 969/40, Staré město, 110 00 Praha 1, zapsáno v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod správní značkou A 79957(dále jen "FCM BANK"). Jejím cílem je ulehčit uživatelům práci a orientaci v Internetovém bankovnictví a informovat je, jak bezpečně používat Internetové bankovnictví.

Podrobné informace jsou uvedeny v Podmínkách vkladového účtu pro české klienty uložené na webových stránkách FCM BANK (www.fcmbankpraha.cz).
V případě jakýchkoli problémů využijte klientské linky **+420 774 886 068.**
Pro náměty, podněty, připomínky využijte e-mail czcare@fcmbank.com.mt

Na domovské stránce internetového bankovnictví si v přihlašovacím menu vpravo nahoře můžete zvolit jazyk označený symbolem vlajky – CZ (čeština), EN (angličtina), DE (němčina).



2. Doporučené technické vybavení

Internetové bankovnictví je webová aplikace a nevyžaduje žádnou instalaci. Pro spolehlivé fungování doporučujeme:

- aktuální operační systém (Windows 10/11, macOS nebo Linux);
- aktuální verzi moderního prohlížeče – Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox nebo Safari;
- mobilní telefon schopný přijímat SMS na čísle registrovaném v bance – je potřeba při každém přihlášení a pro potvrzení plateb.



3. Zásady bezpečnosti při používání internetového bankovnictví

Vážený kliente, níže jsme pro Vás připravili seznam nejčastějších hrozeb, na které byste si měl dát pozor při obsluze účtu přes Internetové bankovnictví.

KOMUNIKACE

S FCM BANK komunikujte výhradně na e-mailové adrese: czcare@fcmbank.com.mt nebo na telefonním čísle +420 774 886 068.

FCM BANK nikdy nepožaduje zasílání hesel, PIN kódů nebo identifikačních čísel klientů.

PŘIHLAŠOVÁNÍ

Důsledně dodržujte pravidlo – NEPROZRAZOVAT NIKDY A NIKOMU SVÉ PŘIHLAŠOVACÍ ÚDAJE. Tyto údaje musí být jedinečného charakteru, a proto je nepoužívejte v jiných případech, např. e-shopech nebo pro přístup do sociálních sítí. Nezaznamenávejte si je v otevřené podobě do poznámek apod.



Svá hesla neodvozujte ze svých jmen, telefonních čísel, data narození a provádějte jejich obměnu. Jak změnit heslo, je uvedeno v kapitole „Změna hesla“.

ZÁKEŘNÝ PHISHING

Pozor na možné zneužití Internetového bankovnictví prostřednictvím sociální sítě, jako je např. Facebook. Pachatelé se jejím prostřednictvím snaží vylákat autorizační kódy.

Podvodník osloví klienta z profilu některého z jeho přátel, že má problém s telefonem.

Následně klienta požádá, zda si může nechat poslat „SMS kód“ na jeho telefon s tím, aby mu jej klient přeposlal. Tato SMS však ve skutečnosti obsahuje ověřovací kód klienta a jejím přeposláním klient umožní podvodníkovi přihlásit se nebo autorizovat platbu z jeho vlastního účtu. Skutečný majitel profilu, z něhož podvodník klienta oslovil, o podvodu zpravidla vůbec netuší.



Na podobné žádosti v žádném případě nereagujte a nikdy nikomu nepřeposílejte ověřovací kódy. Pokud jste to již udělali, okamžitě kontaktujte klientskou linku.

Stejně tak nereagujte na e-maily, SMS ani zprávy s odkazy, přes které se máte „přihlásit“ do internetového bankovnictví – adresu vždy zadávejte sami nebo použijte vlastní záložku v prohlížeči.

PODVRŽENÉ STRÁNKY

Ujistěte se před přihlašováním, že se nacházíte na oficiálních webových stránkách FCM BANK Internetového bankovnictví ibanking.fcmbank.com.mt ověřených certifikátem na jméno FCM BANK. V opačném případě kontaktujte naši infolinku.



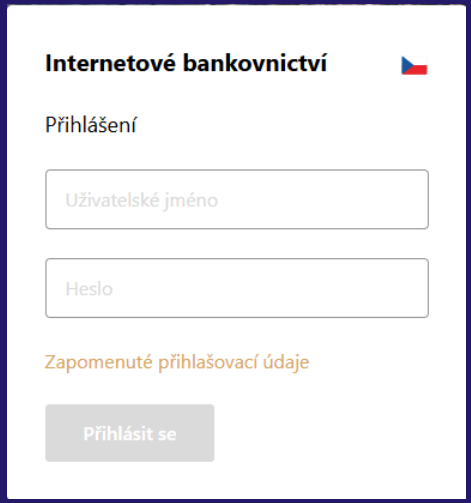
S POČÍTAČEM A TELEFONEM BEZPEČNĚ

Spěcháte se zadáním platby? Důsledně rozvažte, zda je bezpečné přihlašovat se do internetového bankovnictví z počítače Vašeho známého nebo z veřejně přístupného zařízení (knihovna, internetová kavárna, hotel). Nikdy nemůžete vědět, zda v zařízení nezůstal škodlivý program, který si zapamatuje Vaše přihlašovací údaje nebo Vás přesměruje na podvrženou stránku.

Svůj počítač i telefon udržujte aktualizované (operační systém, prohlížeč, antivirový program), chraňte je heslem nebo PINem a pokud možno používejte pro běžnou práci samostatný účet bez administrátorských práv. Po ukončení práce se vždy odhlaste tlačítkem Odhlásit a zavřete prohlížeč.



4. První přihlášení do internetového bankovnictví



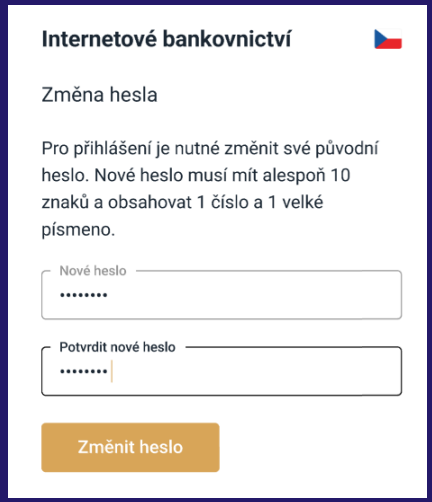
1. Pro vstup do internetového bankovnictví zadejte adresu ibanking.fcmbank.com.mt

2. Zadejte Vaše uživatelské jméno, které Vám bylo zasláno prostřednictvím e-mailu a jednorázové heslo, které Vám bylo zasláno prostřednictvím SMS zprávy. Klikněte na tlačítko ***Pokračovat.***
   Upozornění: pokud při prvním přihlášení zadáte jednorázové heslo třikrát za sebou chybně, přístup se trvale zablokuje. V takovém případě kontaktujte svého bankéře, který Vám vystaví nové přihlašovací údaje.



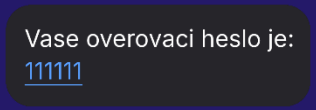
1. Vyplňte požadovaná pole.
    - Zadejte nové heslo (nové heslo si zapamatujte, budete jej potřebovat při dalším přihlášení). Nové heslo musí mít alespoň 10 znaků a obsahovat velká i malá písmena a alespoň jednu číslici.
    - Potvrďte Vaše nové heslo.
    - Klikněte na tlačítko ***Změnit heslo.***

2. Objeví se potvrzující zpráva. Pro přihlášení do internetového bankovnictví je nutné použít nově nastavené heslo.



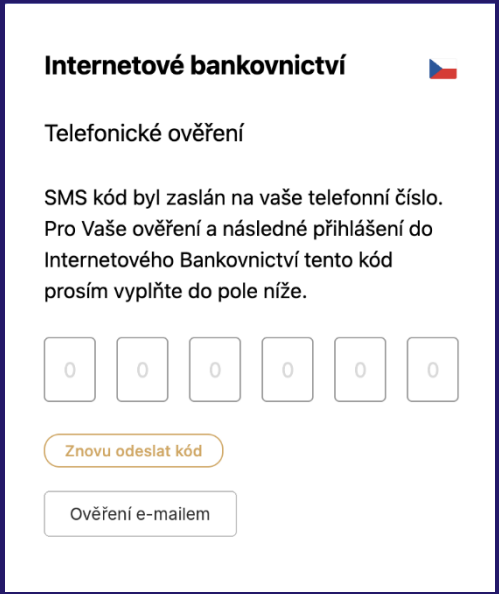


3. Pro pokračování je vyžadován ověřovací kód. Ověřovací kód Vám bude zaslán na mobilní telefon prostřednictvím SMS zprávy – na telefonní číslo, které je uvedeno jako autorizační kontakt. SMS zpráva pochází od FCM Bank a obsahuje šestimístný ověřovací kód.



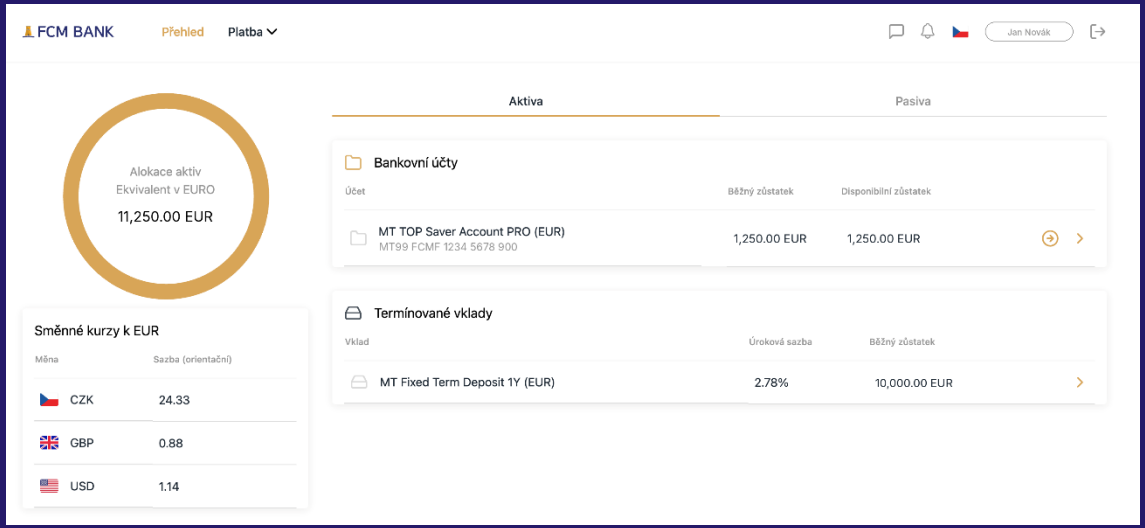


4. Zadejte Váš ověřovací kód.



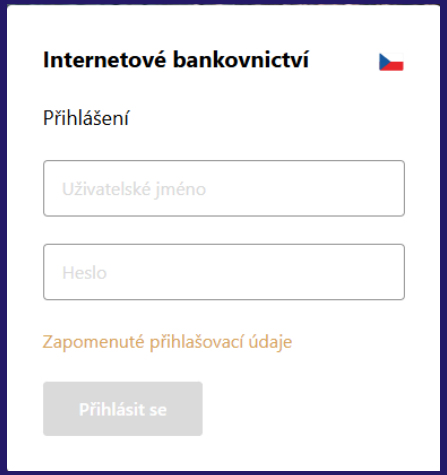


5. Po úspěšném přihlášení budete přesměrováni na domovskou stránku.



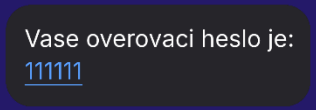
5. Přihlášení do internetového bankovnictví

1. Zadejte Vaše uživatelské jméno a heslo. Klikněte na tlačítko ***Pokračovat.***
   Upozornění: po třech chybných zadáních hesla za sebou je přístup na 15 minut zablokován; poté se můžete přihlásit znovu.



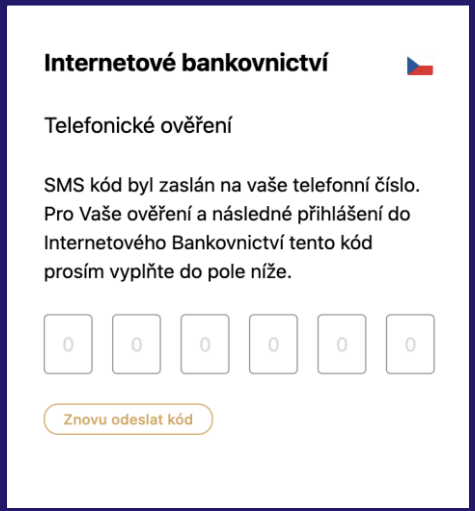


2. Ověřovací kód Vám bude zaslán na mobilní telefon prostřednictvím SMS zprávy – na telefonní číslo, které je uvedeno jako autorizační kontakt. SMS zpráva bude zaslána z FCM Bank a obsahuje šestimístné číslo.

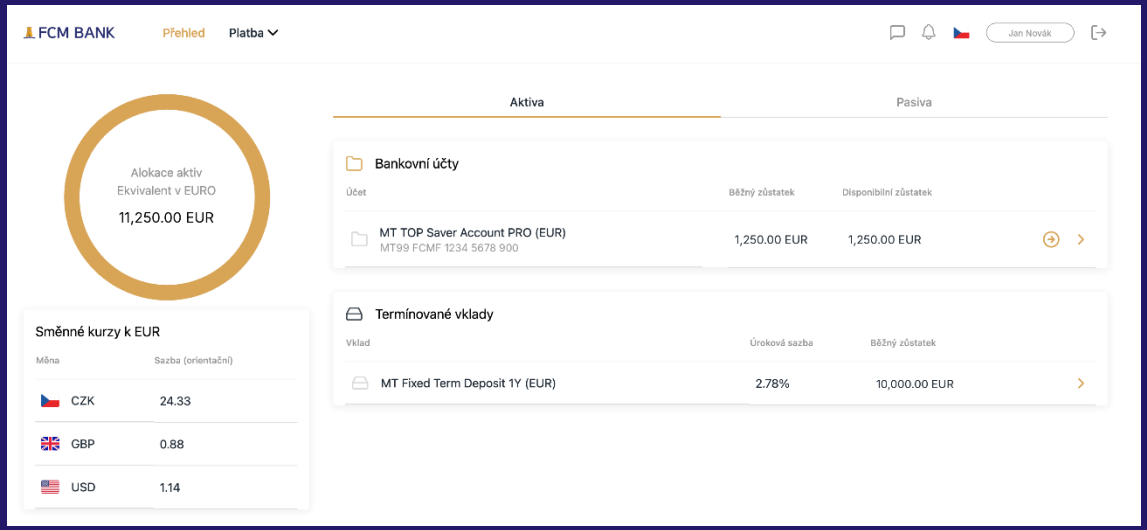




3. Zadejte Váš ověřovací kód a potvrďte. Nyní se přihlásíte do svého internetového bankovnictví.



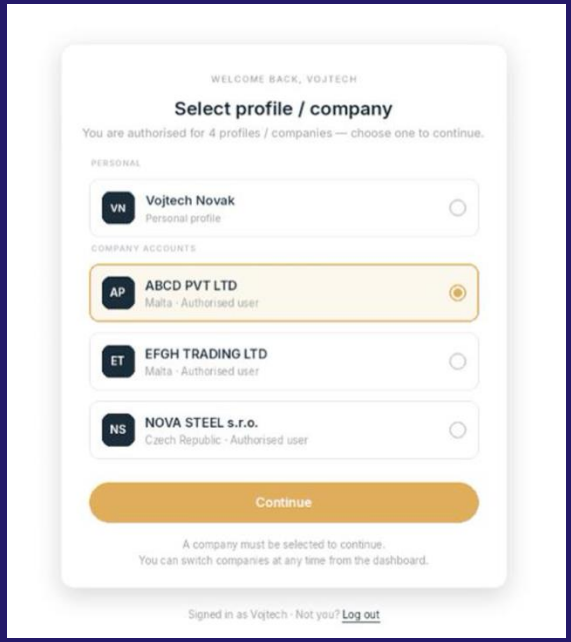
4. Po úspěšném přihlášení budete přesměrováni na domovskou stránku.

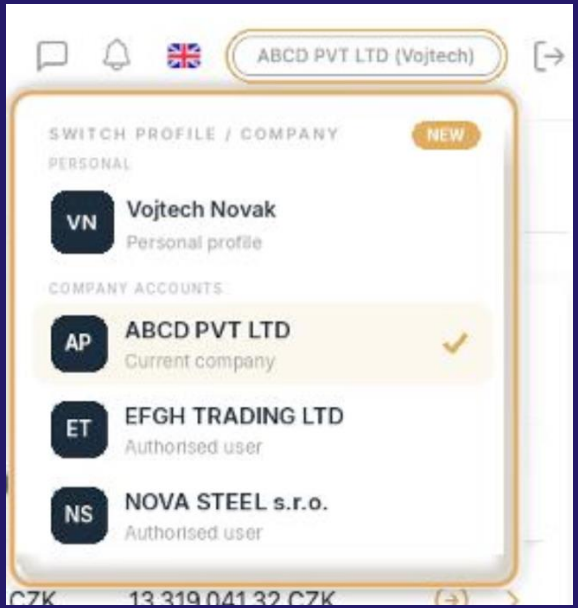


6. Disponentská práva

1. Pokud máte nastavena disponentská oprávnění také pro další účty (korporátní i retailové), bude Vám po přihlášení zobrazen seznam dostupných účtů
2. Pro pokračování prosím zvolte jeden z účtů a potvrďte
3. Po výběru lze profily přepínat přímo v horním menu IB, bez nutnosti odhlášení a přihlášení

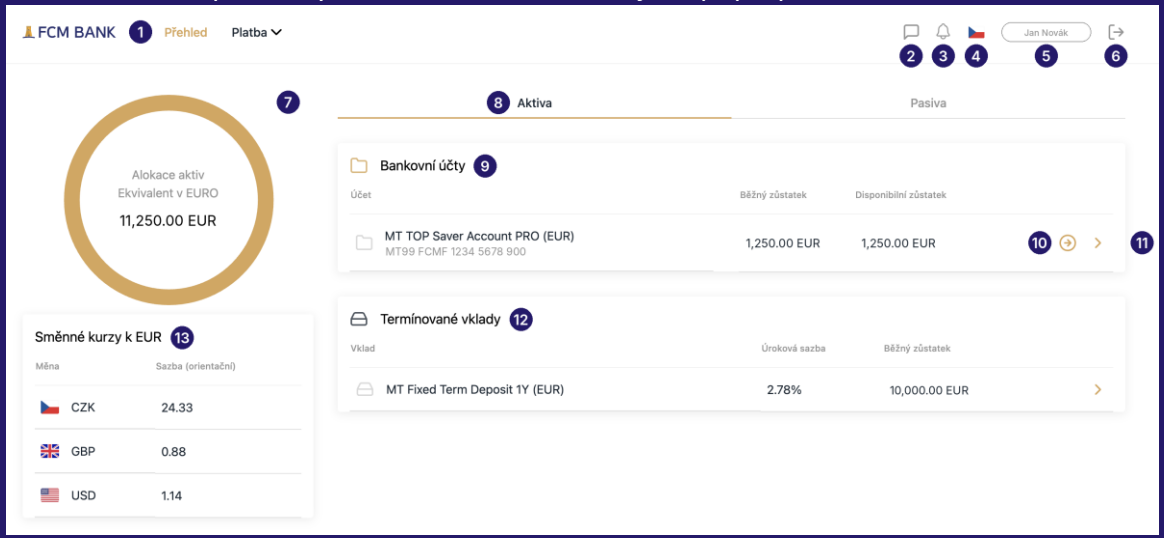



WELCOME BACK, VOJTECH
Select profile / company
You are authorised for 4 profiles / companies — choose one to continue.
PERSONAL
VN
Vojtech Novak
Personal profile
COMPANY ACCOUNTS
AP
ABCD PVT LTD
Malta · Authorised user
ET
EFGH TRADING LTD
Malta · Authorised user
NS
NOVA STEEL s.r.o.
Czech Republic · Authorised user
Continue
A company must be selected to continue.
You can switch companies at any time from the dashboard.
Signed in as Vojtech · Not you? Log out


ABCD PVT LTD (Vojtech)
SWITCH PROFILE / COMPANY
NEW
PERSONAL
VN
Vojtech Novak
Personal profile
COMPANY ACCOUNTS
AP
ABCD PVT LTD
Current company
ET
EFGH TRADING LTD
Authorised user
NS
NOVA STEEL s.r.o.
Authorised user
CZK
13 319 041 32 CZK

7. Domovská stránka a přehled účtů

Po přihlášení se zobrazí domovská stránka (Přehled) s celkovým pohledem na Vaše produkty. Čísla v obrázku odkazují na popis pod ním.



1. **Hlavní menu** – Přehled (domovská stránka) a Platba (zadání platby, viz kapitola „Provedení platby“).
2. **Zabezpečené zprávy** – komunikace s bankou; nová nepřečtená zpráva je označena červenou tečkou u ikony (viz kapitola „Správa zabezpečených zpráv“).
3. **Upozornění** – oznámení banky určená Vám.
4. **Volba jazyka** – kliknutím na vlajku přepnete jazyk internetového bankovnictví (CZ, EN, DE).
5. **Přihlášený uživatel** – jméno přihlášené osoby; pokud máte přístup k více profilům, zde přepínáte mezi nimi (viz kapitola „Disponentská práva“).
6. **Odhlášení** – relaci vždy ukončete tímto tlačítkem, nikoli pouhým zavřením prohlížeče.
7. **Celková hodnota aktiv** – součet zůstatků všech Vašich produktů přepočtený na EUR.
8. **Záložky Aktiva / Pasiva** – přepínání mezi přehledem vkladových produktů (účty, termínované vklady) a úvěrových produktů.



9. **Bankovní účty** – seznam Vašich účtů s názvem produktu, číslem IBAN, běžným a disponibilním zůstatkem.
10. **Platba z účtu** – rychlé zadání platby z vybraného účtu.
11. **Detail účtu** – kliknutím na šipku otevřete detail účtu s posledními transakcemi a výpisy (viz níže).
12. **Termínované vklady** – přehled Vašich vkladů s úrokovou sazbou a zůstatkem; šipka otevře detail vkladu.
13. **Směnné kurzy** – orientační kurzy vybraných měn vůči EUR.

Detail účtu

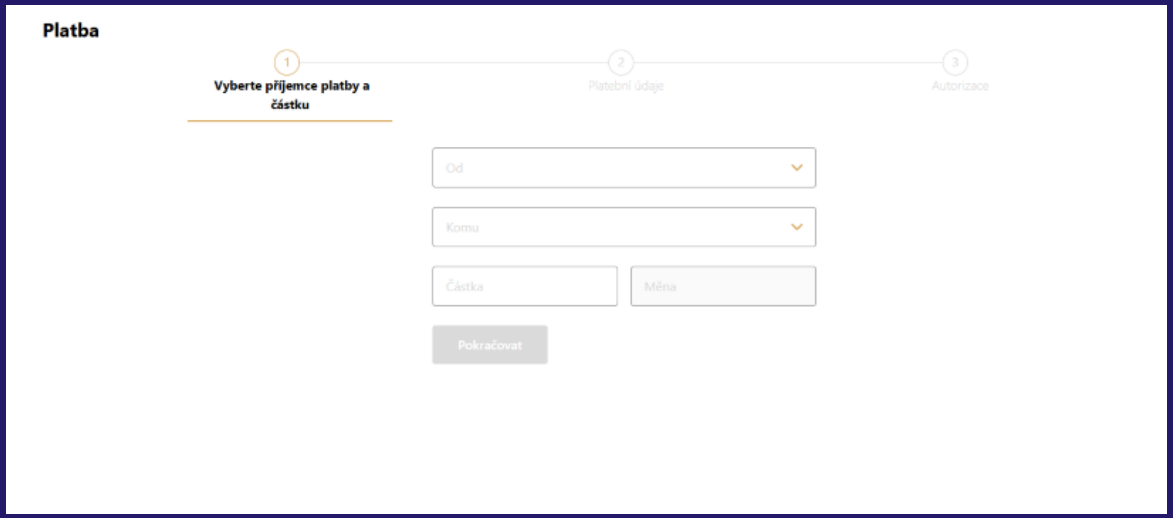
Kliknutím na šipku u účtu v přehledu otevřete jeho detail, kde naleznete:

- číslo účtu, měnu a aktuální zůstatek;
- poslední transakce;
- záložku Bankovní výpisy pro stažení výpisů (viz kapitola „Výpisy z účtu“);
- u úvěrů přehled čerpání a splátek.

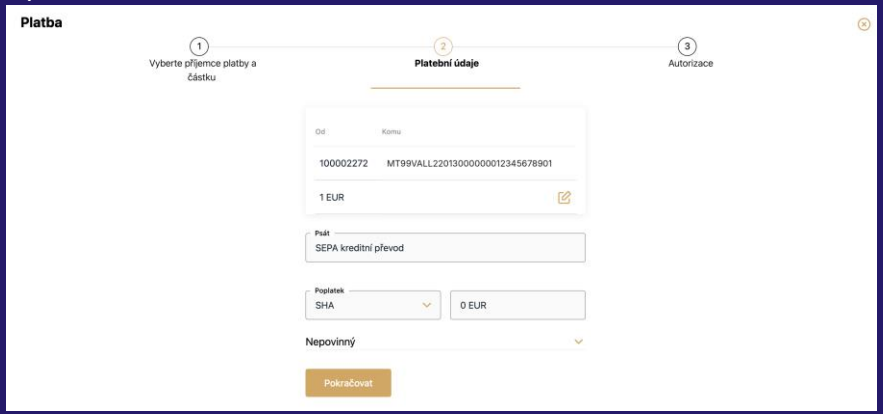


8. Provedení platby

1. V hlavním menu vyberte Platba.
2. Vyberte účet ze kterého chcete platbu provést (platby lze provádět pouze z vašeho vkladového účtu) a klikněte na tlačítko ***Pokračovat*.**

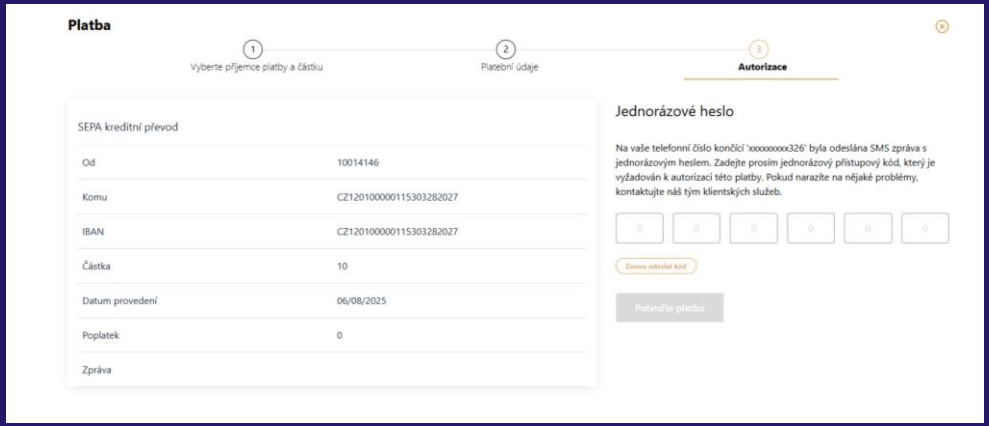


3. Z rolovacího menu v části ***Pro*** vyberte Váš navázaný bankovní účet (tento účet je předvyplněný a byl uveden při zřízení účtu).
4. Vložte požadovanou částku a měnu, kterou si přejete odeslat na Váš navázaný účet.
5. Pro pokračování klikněte na tlačítko ***Pokračovat.***



6. V náhledu platby jsou zobrazeny zadané platební údaje. Zároveň je Vám SMS zprávou zaslán kód pro potvrzení.

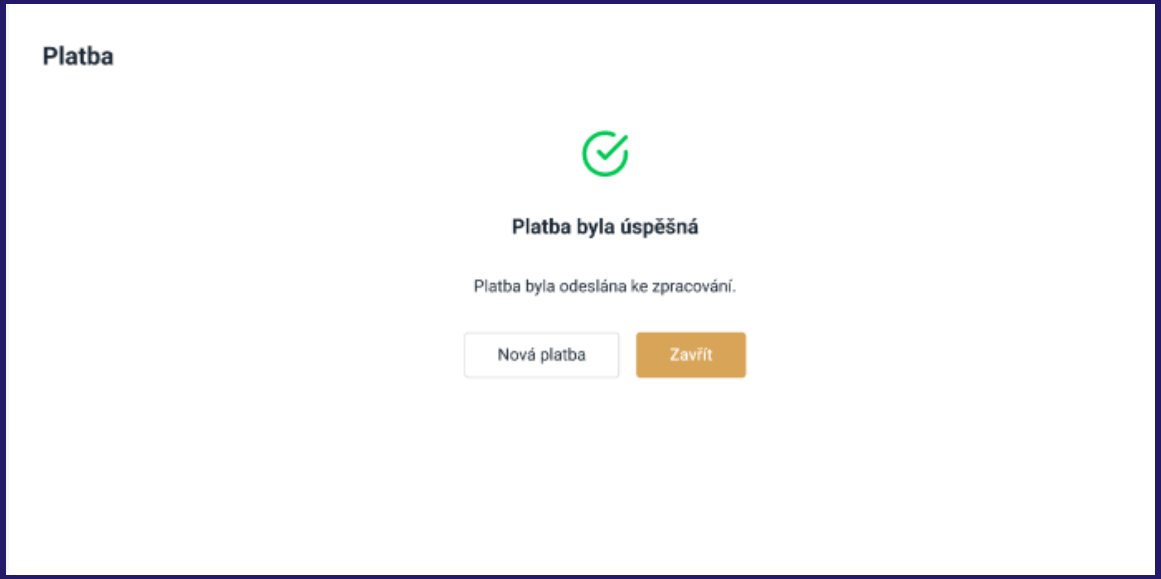




7. Zadejte kód, který jste obdrželi formou SMS zprávy a pokračujte stisknutím tlačítka ***Potvrdit platbu.***

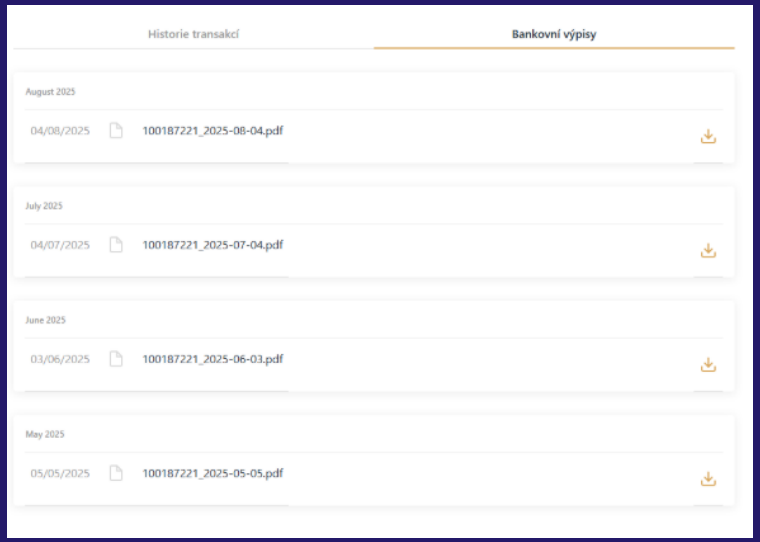


8. Zobrazí se Vám potvrzení o úspěšném provedení platby.



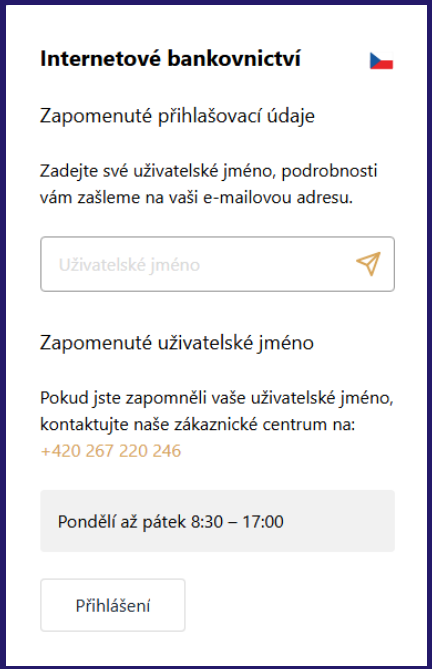
9. Výpisy z účtu

1. V hlavním menu v záložce Domů zvolte účet, ke kterému si přejete stáhnout výpis.
2. Klikněte na záložku **Bankovní výpisy.**
3. Vedle zvoleného výpisu klikněte na tlačítko „Stáhnout”. Výpis, který bude vygenerován ve formátu PDF, můžete uložit nebo vytisknout.



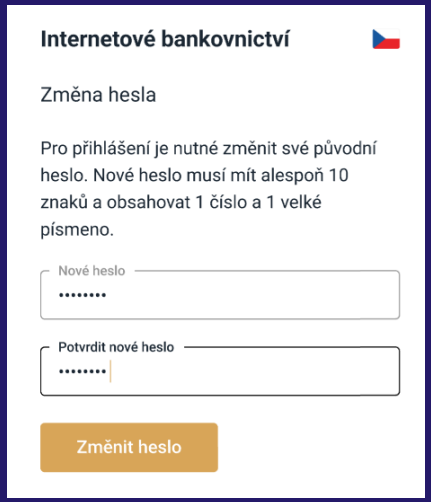
10. Změna hesla

1. Změna hesla je možná pouze vygenerováním nového hesla na úvodní obrazovce
2. Otevřete si přihlašovací obrazovku a klikněte na **Zapomenuté přihlašovací údaje**.
3. Zadejte Vaše Uživatelské ID a klepněte na šipku.





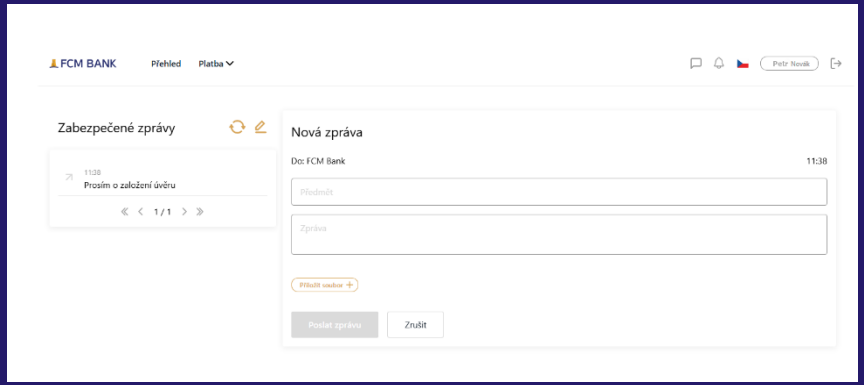
4. Obdržíte e-mail s odkazem pro vytvoření nového hesla.
5. Na Vaše telefonní číslo bude zaslán ověřovací kód prostřednictvím SMS.
6. Klepnutím na link v emailu a zadání ověřovacího kódu z SMS si vytvoříte nové heslo. Nové heslo musí mít alespoň 10 znaků, obsahovat velká i malá písmena a alespoň jednu číslici a musí se lišit od dříve použitých hesel





11. Správa zabezpečených zpráv (pro předávání souborů)

Pomocí zabezpečených zpráv můžete předávat důvěrné zprávy svému bankéři. Je to uzavřený kanál mezi Vámi a Vaší bankou. Proto je možné poslat jakýkoli důvěrný dokument včetně osobních dokumentů. Snažíme se reagovat co nejdříve. Pokud spolu komunikujeme přes zabezpečené zprávy, vždy se Vám připomeneme třetí den, že na Vás čeká od nás odpověď.



Přihlaste se do internetového bankovnictví a klikněte na ikonu ***Zprávy*** v pravé horní nabídce. Zde se zobrazí všechny zabezpečené zprávy, které jste odeslali FCM Bank nebo které jste od FCM Bank obdrželi.



12. Odeslání zabezpečené zprávy

1. Přihlaste se do internetového bankovnictví a klikněte na ikonu **Zprávy** v pravé horní nabídce.
2. Pro napsání zabezpečené zprávy, klikněte na ikonu pera.

3. Napište zprávu a v případě potřeby přiložte soubor (Přidat přílohu +).
4. Klikněte na ***Poslat zprávu.***



13. Odpověď na zabezpečenou zprávu

1. Přihlaste se do internetového bankovnictví a klikněte na ikonu Zprávy v pravé horní nabídce. Nová nepřečtená zpráva je označena červenou tečkou u ikony.
2. Klikněte na zprávu, na kterou chcete odpovědět.
3. Klikněte na Odpovědět.
4. Napište odpověď, v případě potřeby přiložte soubor a klikněte na Poslat zprávu.



14. Důležitá sdělení a aktuality

Důležitá sdělení

Důležitá sdělení (např. změna obchodních podmínek nebo úrokových sazeb) se zobrazí po přihlášení jako okno, které je nutné potvrdit zaškrtnutím políčka. Dokud sdělení nepotvrdíte, nelze pokračovat do internetového bankovnictví.

Aktuality

Aktuality (např. změna otevírací doby) jsou zobrazeny na domovské stránce internetového bankovnictví po dobu stanovenou bankou.



15. Často kladené dotazy

Co se stane, když zadám ověřovací kód nesprávně?

Pokud zadáte 6místný kód špatně, budete o této chybě informováni zprávou na obrazovce a máte další 2 pokusy na správné zadání kódu. Po 3 neúspěšných pokusech máte možnost zažádat o opětovné zaslání kódu pomocí tlačítka „Znovu poslat SMS“.

Co se stane, když zadám heslo nesprávně?

Po třech chybných zadáních hesla za sebou je přístup do internetového bankovnictví na 15 minut zablokován. Po uplynutí této doby se můžete znovu přihlásit se správnými údaji. Pokud heslo neznáte, použijte volbu „Zapomenuté přihlašovací údaje“ (viz kapitola „Změna hesla“).

Při prvním přihlášení platí přísnější pravidlo: po třech chybných zadáních jednorázového hesla se přístup trvale zablokuje a pro vystavení nových přihlašovacích údajů je nutné kontaktovat Vašeho bankéře.

Nemám mobilní telefon, jak se mohu přihlásit do online bankovnictví?



Bohužel, pokud nemáte registrované číslo mobilního telefonu u FCM Bank, nemáte přístup ke svému online bankovnictví. V takovém případě, pokud byste chtěli získat přístup k informacím o účtu nebo vybrat prostředky ze svého účtu, můžete nám zavolat na číslo +420 774 886 068 a my Vám rádi pomůžeme.

Mám jiné číslo mobilního telefonu, než je zaregistrované v bance. Jak ho mohu změnit?

V takovém případě nás kontaktujte a my Vám zašleme formulář pro změnu údajů.

Co když mám problém mimo běžnou pracovní dobu?

Bohužel neposkytujeme podporu mimo běžnou pracovní dobu. Dovolujeme si Vás požádat, abyste nás kontaktovali od pondělí do pátku mezi 8:30 a 17:00. Stručný popis situace nám můžete zaslat na e-mailovou adresu czcare@fcmbank.com.mt. Vašemu požadavku se budeme věnovat v nejkratší možné době.



Co mám dělat, když mi nepřišla ověřovací SMS?

Prosím, zkontrolujte složku, do které Vám chodí nevyžádané SMS a zároveň zkontrolujte, zdali nemáte FCM nastaveno jako blokované.

Pokud SMS stále nepřichází, zkuste před kontaktováním banky postupně:

- zkontrolovat sílu signálu, případně přejít na místo s lepším příjmem;
- restartovat telefon;
- ověřit, že máte v bance registrováno správné telefonní číslo;
- uvolnit místo v paměti SMS zpráv a vypnout režim „Nerušit“;
- zkontrolovat blokovaná čísla (iPhone: Nastavení > Zprávy > Blokované kontakty; Android: aplikace Zprávy > Nastavení > Blokovaná čísla / Ochrana před spamem);
- v zahraničí ověřit, že máte povolen roaming pro SMS;
- vyzkoušet SIM kartu v jiném telefonu.

Pokud problém přetrvává, kontaktujte nás – pro předání IT podpoře budeme potřebovat Vaše telefonní číslo, operátora a typ telefonu.



Co mám dělat, když jsem někomu omylem přeposlal ověřovací kód?

Okamžitě kontaktujte klientskou linku +420 774 886 068. Viz také kapitola „Zásady bezpečnosti“.



16. Zkratky a pojmy používané v dokumentu

FCM BANK – FCM Bank Limited, resp. FCM BANK Praha, odštěpný závod

IB – internetové bankovnictví

Uživatelské jméno (User ID) – přihlašovací jméno klienta, zaslané e-mailem při zřízení přístupu

Jednorázové heslo (OTP) – heslo zaslané SMS zprávou pro první přihlášení; po prvním přihlášení si nastavíte vlastní heslo

Ověřovací (autorizační) kód – šestimístný číselný kód zaslaný SMS zprávou na autorizační kontakt; slouží k ověření osoby při přihlášení, potvrzení platby nebo změně údajů

Autorizační kontakt – telefonní číslo registrované v bance, na které jsou zasílány ověřovací kódy

Autorizace – potvrzení operace zadáním ověřovacího kódu z SMS

Disponent – osoba oprávněná majitelem účtu k obsluze účtu prostřednictvím internetového bankovnictví

Navázaný účet – Váš účet u jiné banky, uvedený při zřízení účtu, na který lze z IB odesílat platby



SEPA – jednotná oblast pro platby v eurech (Single Euro Payments Area)
Zabezpečená zpráva – zpráva zaslaná uvnitř internetového bankovnictví; uzavřený kanál mezi Vámi a bankou

