

# Instrukcja obsługi tokenów dla użytkowników serwisu eurobank online

## **SPIS TREŚCI**

<b>Obsługa tokena sprzętowego RSA</b>	<b>3</b>
1. Co to jest token sprzętowy RSA?	3
2. Zasada działania tokena RSA	3
3. Czy token RSA jest bezpieczny ?	3
4. Korzystanie z tokena RSA	4
5. Sytuacje awaryjne (Pomoc)	5
<b>Obsługa tokenaGSM</b>	<b>6</b>
1. Co to jest tokenGSM?	6
2. Zasada działania tokenaGSM	6
3. Czy tokenGSM jest bezpieczny ?	6
4. Wymagania dla telefonu (użytkownika)	7
5. Instalacja tokenaGSM	8
6. Aktywacja tokenaGSM	9
7. Korzystanie z tokena RSA	10
8. Sytuacje awaryjne (Pomoc)	14

## Obsługa tokena sprzętowego RSA

### 1. Co to jest token sprzętowy RSA?

Token jest małym urządzeniem elektronicznym, wielkości breloczka, wykorzystywanym do bezpiecznego korzystania z bankowości internetowej w eurobank. Niekiedy nazywany jest też „generatorem haseł jednorazowych”, ponieważ jego zadaniem jest właśnie generowanie kodów, które używane są do logowania lub autoryzacji transakcji.



Token jest praktycznie bezobsługowy. Nie ma żadnych przycisków i nie wymaga robienia czegokolwiek ze strony użytkownika. Bateria znajdująca się wewnątrz tokena zapewnia nieprzerwane działanie tokena przez cały okres jego ważności. Dzięki temu token jest łatwy i wygodny w codziennym użyciu. Dodatkowo jest bardzo trwały, co umożliwia noszenie go razem z kluczami lub w torebce bez obawy o jego zniszczenie.

### 2. Zasada działania tokena RSA.

Token sprzętowy RSA co 60 sekund wyświetla nowy ciąg cyfr, tzw. wskazanie tokena. Każde wskazanie składa się z 6 cyfr i ważne jest przez minutę. Upływający czas prezentowany jest z lewej strony wyświetlacza tokena poprzez znikające kreski – jedna kreska to 10 sekund. Po upływie minuty generowane jest kolejne wskazanie tokena.

Wyświetlane aktualnie przez token wskazanie należy wprowadzić w odpowiednie miejsce w serwisie eurobank online w celu zalogowania lub zatwierdzenia operacji. System eurobank znając algorytm kryptograficzny wykorzystywany przez token, potrafi stwierdzić czy podane wskazanie tokena jest prawidłowe czy nie.

### 3. Czy token RSA jest bezpieczny ?

Tak – tokeny RSA są bezpieczne i już od pewnego czasu z powodzeniem stosowane na rynku bankowości internetowej w Polsce i na świecie. Wykorzystywane są nie tylko przez banki, ale również do ochrony wielu poufnych informacji, w tym również dostępu do systemów rządowych czy wojskowych.

Ważnym czynnikiem bezpieczeństwa tokenów jest czas. Wskazanie tokena jest ważne tylko przez minutę, co oznacza to, że nawet jeśli ktoś podejrzy lub spisie aktualne wskazanie tokena, po 60 sekundach będzie ono już nie ważne. To w znaczący sposób utrudnia ewentualne ataki, np. phishing.

Kolejnym zabezpieczeniem jest to, że wskazanie tokena może być użyte tylko jeden raz. Oznacza to, że jeżeli do zalogowania lub potwierdzenia jakiejś operacji zostało użyte dane wskazanie tokena, to próba ponownego jego użycia zostanie przez system odrzucona. Dzięki temu nawet jeśli ktoś podejrzy lub „podsłucha” wprowadzane wskazanie tokena, nie będzie go w stanie użyć - to wskazanie zostało już "zużyte".

#### 4. Korzystanie z tokena RSA

Korzystanie z tokena sprzętowego RSA jest bardzo proste. Wystarczy odczytać z wyświetlacza aktualne wskazanie tokena i przepisać je w odpowiednie miejsce w serwisie eurobank online.

##### 4.a) Logowanie

Aby zalogować się do serwisu eurobank online należy wejść na stronę logowania do serwisu: <https://online.eurobank.pl> i we wskazane na ekranie pola wpisać odpowiednio: Identyfikator i hasło użytkownika, a następnie w pole „Token” wpisać aktualne wskazanie tokena.



##### 4.b) Zatwierdzanie operacji

Aby zatwierdzić operację wykonywaną w serwisie eurobank online należy na ekranie potwierdzenia operacji wpisać w pole „Token” aktualne wskazanie tokena:



## 5. Sytuacje awaryjne (Pomoc)

***Pyt: Zgubiłem token RSA lub został skradziony - co robić ?***

Odp: W przypadku utraty tokena należy jak najszybciej zgłosić ten fakt w Banku. Dla bezpieczeństwa użytkownik powinien np. telefonicznie zastrzec zgubiony/skradziony tokenGSM – to nic nie kosztuje. W przypadku odnalezienia tokena będzie możliwość odwołania zastrzeżenia i dalszego korzystania z niego.

W przypadku utraty tokena, aby móc ponownie korzystać z bankowości internetowej niezbędne będzie wydanie nowego tokena, co można dokonać w każdej placówce eurobank.

***Pyt: Mój token nie działa - przestał wyświetlać wskazania***

Odp: Jeśli token zepsuł się, przestał wyświetlać wskazania lub wyświetlane wskazanie jest nieczytelne należy zgłosić się do najbliższej placówki eurobank wraz z uszkodzonym tokenem w celu bezpłatnej wymiany na nowy.

***Pyt: Czy muszę wymieniać baterię w tokenie ?***

Odp: Nie. Tokeny oferowane przez eurobank są bezobsługowe i nie wymagają wymiany baterii. Producent gwarantuje nieprzerwane działanie tokena przez cały okres żywotności tokena.

***Pyt: Co oznacza numer i data na rewersie tokena ?***

Odp: Numer widoczny na rewersie tokena oznacza unikalny numer seryjny tokena. Jest on przydatny w przypadku wątpliwości, który klient używa którego tokena. Natomiast data widoczna na tokenie oznacza datę ważności tokena. Po upływie tego okresu korzystanie z tokena nie będzie możliwe (token przestanie wyświetlać wskazania) – należy się wówczas zgłosić do placówki w celu wymiany tokena na nowy.

***Pyt: Czy mogę mieć dwa tokeny ?***

Odp: Nie, jeden klient może posiadać tylko jeden token w eurobanku. Jest on wykorzystywany dla dostępu do wszystkich produktów klienta udostępnianych w serwisie eurobank online.

## Obsługa tokena GSM

### 1. Co to jest tokenGSM ?

TokenGSM jest specjalnie przygotowaną przez eurobank aplikacją, która instalowana jest na telefonie komórkowym GSM i wykorzystywana jest do bezpiecznego korzystania z bankowości internetowej. Swym działaniem przypomina znane na rynku tokeny sprzętowe (lub hasła SMS-owe). Jego zaletą jest to, że nie wymaga noszenia oddzielnego urządzenia jakim jest token, ponieważ zainstalowany jest w telefonie, który praktycznie zawsze mamy przy sobie.

### 2. Zasada działania tokenaGSM

Zadaniem tokenaGSM jest generowanie haseł jednorazowych służących do bezpiecznego logowania i autoryzacji transakcji w serwisie eurobank online. Wygenerowane przez tokenGSM hasło należy wprowadzić w odpowiednie miejsce w serwisie eurobank online w celu logowania lub zatwierdzenia operacji.

Podczas korzystania z tokenaGSM telefon nie komunikuje się w żaden sposób z serwerem banku, nie wysyła ani nie pobiera SMS i nie potrzebuje zasięgu sieci operatora GSM. Obsługa jest intuicyjna i zupełnie bezkosztowa dla użytkownika. Korzystanie z aplikacji nie wymaga specjalistycznej wiedzy czy nabycia dodatkowych umiejętności. Wejście do aplikacji odbywa się za pośrednictwem menu telefonu, a generowanie kolejnych haseł (wskazań tokena) odbywa się za pomocą jednego kliknięcia.

### 3. Czy tokenGSM jest bezpieczny ?

Tak – bezpieczeństwo tokenaGSM jest porównywalne lub nawet wyższe od zwykłych tokenów sprzętowych, haseł jednorazowych czy kart zdrapek. Aplikacja tokenGSM chroniona jest przez:

#### a. PIN

PIN jest to poufny kod znany tylko użytkownikowi aplikacji tokenGSM, który zabezpiecza przed użyciem tokenaGSM przez osoby nieuprawnione. Sama aplikacja nie weryfikuje poprawności wprowadzonego przez użytkownika PIN-u, ale wykorzystuje go w procesie generowania haseł. Jeśli PIN będzie błędny – tokenGSM będzie generować błędne hasła, co uniemożliwi zalogowanie się lub autoryzację transakcji. Nieweryfikowalny PIN chroni aplikację przed jego odgadnięciem w momencie, gdy telefon dostanie się w niepowołane ręce (np. zostanie zgubiony lub skradziony);

#### b. tryb wezwanie-odpowieź

TokenGSM działa w tzw. trybie challenge-response, czyli „wezwanie-odpowieź”. Pozwala to na „podpisywanie” zleceń w serwisie eurobank online transakcji. Użytkownik wykonujący operację dostaje od banku kod zawierający skrót z danych transakcji (np. rodzaj operacji, numer konta odbiorcy i kwota). Wyświetlany kod należy wpisać do aplikacji tokenGSM, która wyświetli informacje dotyczące autoryzowanej transakcji. Jeśli użytkownik zaakceptuje przedstawione dane, to aplikacja wygeneruje „podpis” operacji (wskazanie tokena), które użytkownik przepisuje do serwisu eurobank online w celu potwierdzenia swojej dyspozycji. Tego typu działanie aplikacji zabezpiecza użytkownika przed wieloma atakami.

#### 4. Wymagania dla (telefonu) użytkownika

##### 4.a) obsługa plików Java

Aby móc korzystać z tokenaGSM wymagane jest posiadanie aparatu telefonicznego, który obsługuje format plików Java w wersji 1.0 lub nowszej (MIDP-1.0 lub MIDP-2.0). Większość obecnych na rynku i nowych telefonów oferuje tego typu obsługę.

Eurobank publikuje na swoich stronach internetowych listę telefonów, na których zostało sprawdzone i przetestowane działanie aplikacji tokenGSM. Jeżeli aparatu nie ma na wspomnianej liście, nie oznacza to wcale, że tokenGSM nie będzie działał na tym telefonie. Najlepiej, aby użytkownik sam sprawdził np. na stronie internetowej producenta aparatu lub u swojego operatora GSM czy jego telefon obsługuje pliki Java – jeżeli tak, to tokenGSM powinien poprawnie działać.

##### 4.b) włączona obsługa wiadomości sieciowych

Aby odebrać specjalną wiadomość SMS umożliwiającą pobranie TokenaGSM, telefon musi mieć włączoną obsługę tzw. Wiadomości sieciowych. Inne spotykane nazwy tej usługi to m.in. Wiadomości PUSH, Wiadomości WAP PUSH, Wiadomości internetowe, Wiadomości usług.

Dokładna nazwa i umieszczenie opcji zależy od producenta i modelu telefonu. Podajemy przykładowe ścieżki do opcji jakie można spotkać na różnych modelach:

##### **SonyEricsson:**

Menu -> Wiadomości -> Ustawienia -> Push

Opcja Zezw. na wiad. Push musi być ustawiona na Zawsze lub Zawsze pytaj, natomiast opcja Akceptuj wiad. od – ustawiona na Wszyscy nadawcy.

Menu -> Usługi WAP -> Opcje -> Wspólne -> Dostęp push -> Włącz

Menu -> Wiadomości - Push-przychodzące -> Dostęp push – Włącz

Menu -> Wiadomości -> WAP Push -> Zezwalaj na Push -> Zawsze

##### **Samsung:**

Menu -> Wiadomości -> Ustawienia wiadomości -> WAP Push

Opcja Odbiór powinna być ustawiona na Wł.(-ączony), natomiast opcja Łączenie z adresem na Tak, zawsze albo na Zawsze pytaj.

Menu -> Wiadomości -> Wiad. sieciowe -> Odbiór - na Wł.

Menu -> wiadomości -> wap push -> odbiór -> zawsze

##### **Telefony Motorola:**

Menu -> Wiadomości -> Wiadomości Wap -> Menu (środkowy przycisk) -> Ustaw. Wiad. Wap

Opcja Usługa powinna być ustawiona na Odbiór wszystkich.

##### **Nokia:**

Menu -> Usługi -> Ustawienia -> Ustawienia Skrzynki Usług Sieciowych -> Sieciowe -> Tak

Menu - Web - Ustawienia - Ust. skrzynki usług sieciowych - Wiadomości sieciowe – TAK

Menu -> Wiadomości -> Opcje -> Wiadomości sieciowe -> Opcje -> Ustawienia -> Odbiór wiad. z sieci powinna być ustawiona na Włączone

#### **LG:**

Menu -> Wiadomości -> Ustawienia -> Wiadomości Push -> Odbierz -> Włączone

#### **4.c) odblokowana usługa „transmisji danych” (GPRS/WAP/Internet)**

Aby móc pobrać aplikacje tokenGSM dostarczaną przez Bank wymagana jest włączona usługa „transmisji danych” u operatora GSM. Niektórzy operatorzy GSM na polskim rynku mają domyślnie włączoną obsługę transmisji danych, natomiast inni niekiedy wymagają odblokowania/aktywowania tego typu usług.

Jeśli pobierałeś jakieś aplikacje (gry, tapety) na swój telefon, to prawdopodobnie masz już aktywną usługę transmisji danych. Jeśli nie jesteś pewien czy usługa jest aktywna najlepiej zadzwoń do Biura Obsługi Klienta swojego operatora GSM. Aktywowanie tego typu usługi nic nie kosztuje i odbywa się natychmiastowo.

#### **4.d) poprawna konfiguracja telefonu**

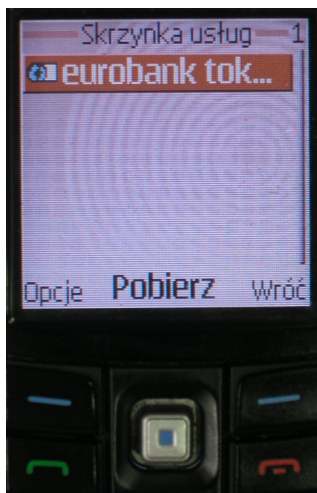
Aby móc pobrać aplikacje tokenGSM potrzebna jest prawidłowa konfiguracja telefonu, a dokładniej konfiguracja ustawień usługi WAP/Internet/GPRS. Większość telefonów zakupionych u operatorów GSM ma domyślnie włączone i poprawnie skonfigurowane ustawienia telefonu.

Jeśli na telefon pobierane były już jakieś aplikacje (np. gry, tapety, dzwonki), to prawdopodobnie telefon nie wymaga żadnej konfiguracji ani dodatkowych działań. Jeśli jednak nie wiesz lub nie masz poprawnej konfiguracji telefonu, zadzwoń do Biura Obsługi Klienta swojego operatora GSM i poproś o konfigurację dla Twojego telefonu. Taką konfigurację można przeprowadzić bardzo szybko automatycznie za pośrednictwem SMS-a, który wysyłany jest na telefon klienta. Konfiguratorzy są też dostępne na stronach internetowych operatorów GSM:

- Orange (POP) → <http://ustaw.orange.pl>
- Era GSM (Tak Tak) → [http://www.era.pl/pl/indywidualni/telefony/konfiguracja/zdalny\\_konfigurator](http://www.era.pl/pl/indywidualni/telefony/konfiguracja/zdalny_konfigurator)
- Plus GSM (Simplus) → [http://www.plus.pl/oferta\\_indywidualna/telefony/konfiguruj\\_telefon\\_przez\\_internet/konfiguracja\\_zdalna](http://www.plus.pl/oferta_indywidualna/telefony/konfiguruj_telefon_przez_internet/konfiguracja_zdalna)
- Heyah → <http://www.heyah.pl/eed4d5bbb0be51ce9c53579710e98df5>
- Sami Swoi → <http://www.samiswoi.pl/u235/navi/31969>
- Play → <http://web.playmobile.pl/pl/uslugi/polaczenia/transmisja-danych>
- mBank mobile → <http://www.mobile.pl/10205.html>
- myAVON → <http://www.myavon.pl/MVNOSuite/faq.page#19>
- WPmobi → <http://wpmobi.pl/id,9156674,usluga.html>

## 5. Instalacja tokenaGSM

Instalacja tokenaGSM jest prosta i odbywa się prawie automatycznie. Użytkownik podaje w Banku numer swojego telefonu GSM. Na tej podstawie do użytkownika wysyłany jest SMS (wiadomość sieciowa) z linkiem do dedykowanej dla niego aplikacji. Nagłówek wiadomości powinien brzmieć „eurobank token GSM” i powinna być dostępna opcja „Pobierz”, „Idź do” lub podobna (w zależności od modelu telefonu).



Wybranie opcji „Pobierz” powoduje rozpoczęcie pobierania aplikacji tokenGSM. Aplikacja ma rozmiar ok. 30kB i jej pobieranie potrwa zaledwie kilka sekund. Aplikacja zapisuje się na ogół w telefonie, w zakładce „Aplikacje” lub „Gry”. W niektórych modelach telefonów użytkownik będzie mógł wybrać, gdzie chce zapisać swój tokenGSM (w telefonie lub na karcie pamięci oraz wskazać wybrany katalog)

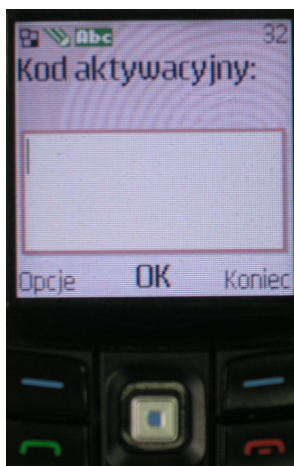
Jeżeli instalacja tokenaGSM nie powiedzie się sprawdź czy:

- a) Twój telefon obsługuje pliki Java
- b) Twój telefon ma włączoną obsługę „wiadomości sieciowych”
- c) nie masz zablokowanej usługi „transmisji danych” u swojego operatora GSM
- d) Twój telefon jest poprawnie skonfigurowany dla obsługi GPRS/WAP/Internet

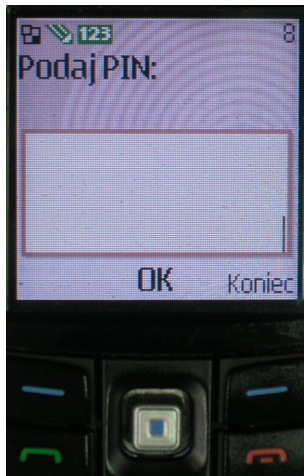
W razie jakichkolwiek kłopotów skontaktuj się ze swoim operatorem GSM lub Bankiem.

## 6. Pierwsze uruchomienie (aktywacja) tokenaGSM

Po zainstalowaniu tokenGSM wymaga aktywacji. Można to zrobić zaraz po pobraniu aplikacji lub później odnajdując i otwierając tokenGSM w telefonie. Przy pierwszym uruchomieniu tokenaGSM użytkownik zostanie poproszony o wpisanie tzw. kodu aktywacyjnego. Należy odnaleźć kod aktywacyjny otrzymany na wydruku od banku i uważnie przepisać go do telefonu.



Po poprawnym wprowadzeniu kodu aktywacyjnego aplikacja poprosi użytkownika o ustalenie swojego kodu PIN.



Następnie należy raz jeszcze wprowadzić PIN w celu weryfikacji jego poprawności. Od tego momentu tokenGSM jest aktywny i gotowy do użycia. Kod aktywacyjny należy zniszczyć, a ustalony PIN zapamiętać.

### Uwaga!

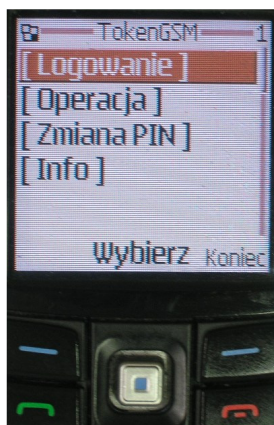
PIN jest poufny i nie wolno powierzać go innym osobom. PIN powinien składać się z 4 do 8 cyfr i być na tyle trudny, żeby nie został odgadnięty przez osoby nieuprawnione.

## 7. Korzystanie z tokenaGSM

Każdorazowo pierwszą czynnością po otwarciu (wejściu) tokenaGSM jest wpisanie kodu PIN użytkownika. Podanie błędnego PIN-u spowoduje generowanie błędnych wskazań tokenaGSM, więc należy uważnie wprowadzać wszystkie cyfry PIN-u.

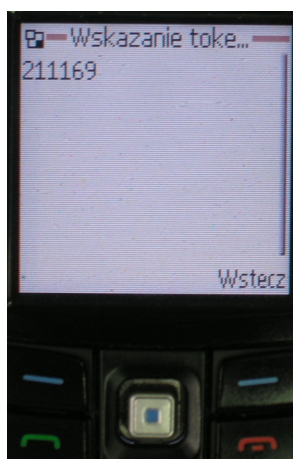
Następnie pojawia się główne menu, które służy do nawigacji po tokenieGSM i wyboru głównych opcji:

- a) Logowanie
- b) Operacja
- c) Zmiana PIN
- d) Info



### 7.a) Logowanie

Aby zalogować się do serwisu eurobank online po uruchomieniu aplikacji tokenGSM, należy wybrać opcję „Logowanie”. Na ekranie telefonu zostanie wyświetlone aktualne wskazanie tokenaGSM, które należy przepisać w pole „Token” na ekranie logowania do serwisu eurobank online <https://online.eurobank.pl>.

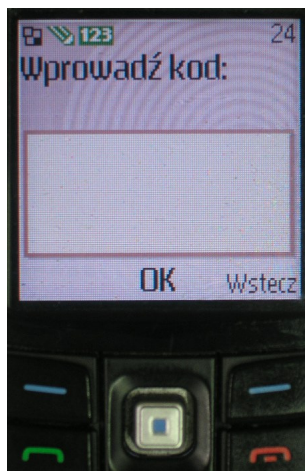


Uwaga!

Nie należy bez potrzeby wybierać opcji „Logowanie” i generować kolejnych wskazań tokenaGSM, które nie są używane do zalogowania w serwisie eurobank online. Kilukrotne niewykorzystanie wygenerowanych wskazań tokena może prowadzić do rozszynchronizowania tokena, a w następstwie tego zablokowania dostępu.

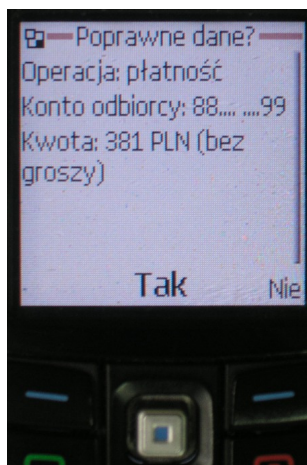
## 7.b) Operacja

Aby zatwierdzić operację wykonywaną w serwisie eurobank online należy w tokenie GSM wybrać opcję „Operacja”. Na ekranie telefonu pojawi się komunikat „Wprowadź kod”.

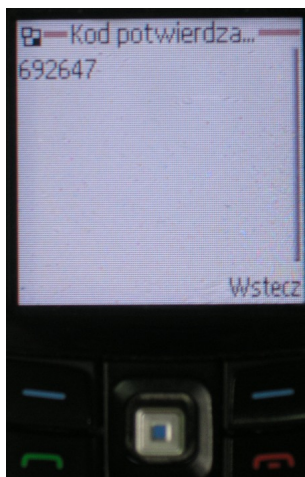


W tym momencie korzystając z klawiatury telefonu należy wprowadzić kod transakcji, który został wyświetlony na ekranie potwierdzenia operacji w serwisie eurobank online. Po jego zatwierdzeniu na ekranie telefonu pojawią się wybrane informacje dotyczące wykonywanej transakcji, np.:

- rodzaj wykonywanej operacji (płatność, lokata, operacja niefinansowa),
- wybrane numery rachunku odbiorcy (2 pierwsze i 2 ostatnie cyfry NRB),
- kwota transakcji w PLN (zaokrąglona do pełnych złotych, bez groszy) lub przy bardzo dużych kwotach przedział kwotowy,
- data transakcji.



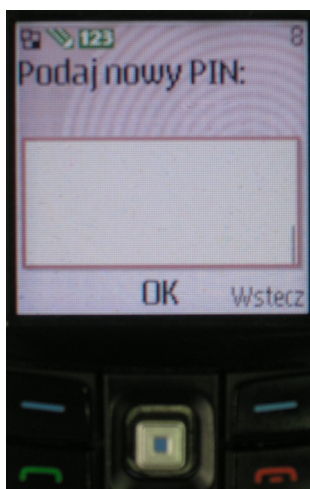
Należy dokładnie porównać prezentowane informacje czy zgadzają się z rzeczywistymi danymi. Jeżeli dane są zgodne należy wybrać opcję „Tak” i na ekranie telefonu zostanie wyświetlony kod potwierdzający dla danej transakcji.



Kod ten należy przepisać w pole „Token” na ekranie potwierdzenia operacji w serwisie eurobank online.

### 7.c) Zmiana PIN

W przypadku chęci zmiany numeru PIN do tokenaGSM należy wybrać w menu opcję „Zmiana PIN”. Na ekranie telefonu użytkownik zostanie poproszony o podanie swojego nowego numeru PIN. Numer PIN powinien składać się z 4 do 8 cyfr i być na tyle trudny, żeby nie został łatwo odgadnięty przez osoby nieuprawnione.



Po podaniu nowego PINu i zatwierdzeniu przyciskiem “OK” wyświetlony zostaje ekran z prośbą o powtórzenie PIN-u w celu jego weryfikacji. Po podaniu drugi raz tego samego PIN-u i jego zatwierdzeniu PIN do tokenaGSM zostanie zmieniony co potwierdzi stosowny komunikat na ekranie telefonu. Od tego momentu każdorazowe otwarcie aplikacji tokenGSM wymagać będzie podania nowego numeru PIN.

#### 7.d) Info

Wybranie opcji „Info” w menu głównym powoduje wyświetlenie ekranu z podstawowymi informacjami o użytkowanym tokenieGSM:

- aktualny numer generowanego hasła
- nazwa i wersja używanej aplikacji
- nr seryjny tokenaGSM

Dostępna jest opcja „Wstecz” lub „Opuść”, która powoduje powrót do głównego menu.



## 8. Sytuacje awaryjne (Pomoc)

**Pyt: Nie mogę pobrać lub zainstalować tokenaGSM – co mam robić ?**

Odp: Jeżeli pobranie lub instalacja tokenaGSM nie powiedzie się sprawdź czy:

- masz aktywną usługę „transmisji danych” u swojego operatora GSM
- Twój telefon jest poprawnie skonfigurowany dla obsługi GPRS/WAP/Internet

Najlepiej skontaktuj się ze swoim operatorem GSM, który udzieli Ci porady i wskazówek lub dokona aktywacji usługi i konfiguracji telefonu. Powiedz, że próbujesz zainstalować sobie aplikację Java na telefonie i nie udaje Ci się.

Po upewnieniu się, że usługa transmisji danych jest aktywna a telefon poprawnie skonfigurowany, należy odnaleźć w telefonie otrzymaną od eurobanku wiadomość (zapisuje się zwykle w Skrzynce odbiorczej lub w opcji WEB/Skrzynka\_usług, tytuł wiadomości: eurobank tokenGSM). Po odnalezieniu wybierz opcję „Pobierz” („Idź do”). W przypadku usunięcia wiadomości lub problemów z jej odnalezieniem należy zgłosić się do placówki eurobank i poprosić o wygenerowanie nowego tokenaGSM, co spowoduje wysłanie nowej wiadomości z linkiem do nowego tokenaGSM.

**Pyt: Nie wiem gdzie zapisać się tokenGSM. Nie mogę go znaleźć ?**

Odp: W większości popularnych telefonów tokenGSM zapisuje się tam, gdzie masz różne aplikacje, gry, kolekcje lub dodatki. Odszukaj więc w swoim telefonie tego typu menu lub miejsca, gdzie znajdują się inne aplikacje Java.

Niektóre aparaty telefoniczne pozwalają na wybranie, gdzie ma się zapisać pobierana aplikacja tokenGSM. Dlatego podczas instalacji aplikacji zapamiętaj wybrane przez siebie miejsce, które zostało wskazane do zapisania tokenaGSM.

**Pyt: Jaki jest koszt pobrania i korzystania z tokenaGSM ?**

Bank nie pobiera od użytkownika żadnych opłat za wydanie i korzystanie z tokenaGSM. Jedynym kosztem jakim klient może być obciążony przez operatora GSM są koszty pobrania aplikacji tokenaGSM. Ponieważ w przypadku transmisji danych GPRS opłata uzależniona jest od ilości pobranych danych, można przyjąć że w przypadku tokenaGSM (30kB) koszt jego pobrania wynosi od 15 do 75 groszy w zależności od stawek operatora. Za korzystanie z tokenaGSM nie ma już żadnych opłat, ponieważ aplikacja działa lokalnie na telefonie i nie wymaga żadnej transmisji danych.

**Pyt: Mam dwa telefony, czy mogę mieć dwa tokenyGSM ?**

Odp: Nie, jeden klient może posiadać tylko jeden tokenGSM. Wydanie drugiego tokena będzie możliwe tylko po rezygnacji z używania pierwszego tokenaGSM. Jeżeli więc użytkownik posiada 2 telefony, powinien zdecydować się na którym telefonie chce zainstalować tokenGSM i podać numer tego telefonu w banku.

**Pyt: Nie mogę aktywować tokenaGSM, gdzie znajdę kod aktywacyjny ?**

Odp: Po zainstalowaniu tokenaGSM na telefonie wymagana jest jego aktywacja „kodem aktywacyjnym”. Kod taki każdy użytkownik otrzymuje w placówce eurobank podczas zamówienia tokenaGSM. Kod aktywacyjny składa się z 12-14 znaków i jest dedykowany dla każdego klienta (indywidualny dla każdej aplikacji tokenGSM). Bez podania kodu aktywacyjnego tokenGSM nie będzie działał. Wpisanie błędnego kodu spowoduje jego odrzucenie lub błędne działanie tokenaGSM.

Jeśli kod aktywacyjny zostanie zniszczony lub zgubiony przed aktywacją tokenaGSM niezbędne będzie wydanie/pobranie nowego tokenaGSM dla klienta wraz z nowym kodem. W tym celu należy udać się do najbliższej placówki eurobank.

***Pyt: Zapomniałem PIN do tokenaGSM – co robić ?***

Odp: PIN jest poufny i znany tylko użytkownikowi. Nie ma więc możliwości jego odtworzenia. Dlatego w przypadku zapomnienia PIN-u należy udać się do najbliższej placówki eurobank i poprosić o wydanie nowego tokenaGSM. Po otrzymaniu nowej aplikacji należy ją zainstalować na telefonie zastępując dotychczasowy tokenGSM. Po wprowadzeniu kodu aktywacyjnego, aplikacja poprosi o ustalenie nowego PIN-u.

***Pyt: Nie mogę się zalogować mimo poprawnego wpisywania danych z tokenaGSM ?***

Odp: Przyczyn problemów z logowaniem może być wiele. Jedną z nich może być błędnie wpisany PIN do tokenaGSM – pamiętaj, że PIN nie jest weryfikowany przez tokenGSM a dopiero wskazanie tokena jest oceniane przez System bankowy. Jeśli podałeś błędny PIN wskazania tokenaGSM będą błędne. Inną przyczyną problemów z logowaniem może być rozszynchronizowany tokenGSM w skutek wygenerowania dużej ilości wskazań tokena bez ich użycia w serwisie eurobank online.

W każdym przypadku zadzwoń do banku w celu pomocy w zidentyfikowaniu i usunięciu przyczyn problemu.

***Pyt: Zgubiłem telefon lub został skradziony - co robić ?***

Odp: W przypadku utraty telefonu i dostępu do aplikacji tokenGSM należy jak najszybciej zgłosić ten fakt w Banku. Mimo, że tokenGSM jest chroniony PIN-em i ryzyko jego wykorzystania jest znikome, użytkownik powinien zastrzec zgubiony/skradziony tokenGSM telefonicznie lub w placówce eurobank. Do momentu wydania nowego tokena korzystanie z serwisu eurobank online będzie niemożliwe.

***Pyt: Zmieniam swój aparat telefoniczny - co robić ?***

Odp: Ponieważ tokenGSM zapisany jest w telefonie, więc każda zmiana aparatu telefonicznego, nawet gdy numer telefonu zostaje bez zmian, wymaga zainstalowania nowego tokenaGSM na nowym telefonie. W tym celu należy udać się do najbliższej placówki eurobank.

***Pyt: Zmieniam swój numer telefonu - co robić ?***

Odp: Jeśli następuje zmiana numeru telefonu (karty SIM), a aparat telefoniczny pozostaje ten sam, klient może nadal korzystać z tokenaGSM zapisanego w swoim telefonie. Numer telefonu nie wpływa na działanie tokena, jednak klient powinien jak najszybciej zgłosić do Banku swój nowy numer telefonu w celu aktualizacji swoich danych. Można tego dokonać w dowolnej placówce lub za pośrednictwem serwisu eurobank online.