

# Najczęściej zadawane pytania

## • Jak zalogować się do systemu I-Bank?

Wpisz w przeglądarkę internetową adres **sanbank.pl**. Następnie wybierz opcję **logowania do bankowości internetowej** znajdującą się w prawym górnym rogu strony. Na następnej stronie wpisz Nazwę użytkownika, Hasło i kliknij przycisk Zaloguj. Identyfikator Użytkownika i Hasło otrzymałeś wraz z kluczem sprzętowym.

## • Jak logować się do systemu w przypadku gdy strona WWW Banku nie działa?

Istnieje możliwość logowania się do systemu z pominięciem strony WWW Banku (**sanbank.pl**). W takim przypadku logowania dokonujemy na stronie **https://ibank.sanbank.pl** lub **https://ibank.bs.stalowa-wola.pl**.

## • Co zrobić gdy po wprowadzeniu Identyfikatora użytkownika i Hasła bankowość internetowa I-Bank nie uruchamia się?

Na stronie logowania, tam gdzie podajesz Identyfikator użytkownika i Hasło znajduje się szczegółowa instrukcja „Problem z rejestracją w systemie I-Bank. Wykonaj czynności wymienione w instrukcji.

## • Gdzie znaleźć Identyfikator użytkownika i Hasło?

**Identyfikator Użytkownika znajduje się:**

Na karcie rejestracyjnej klienta otrzymanej z banku wraz z kluczem sprzętowym,

- Ponadto, Twój Identyfikator użytkownika możesz także sprawdzić w Oddziale Banku (po przeprowadzeniu przez pracownika oddziału weryfikacji Klienta).

**Hasło znajduje się:**

- Na karcie rejestracyjnej klienta otrzymanej z banku wraz z kluczem sprzętowym.

## • Co zrobić w przypadku otrzymania komunikatu „Błędny identyfikator lub hasło” ?

- Sprawdź poprawność podawanych danych (Identyfikatora i hasła).
- Sprawdź poprawność działania klawiatury (np. CapsLock, NumLock itp.). Zwróć uwagę na występujące w identyfikatorze znaki, w szczególności na cyfrę zero oraz literę O (jeśli istnieją).
- Skontaktuj się z oddziałem Banku osobiście lub telefonicznie w celu odblokowania dostępu do bankowości internetowej I-Bank.

## • Czy w sprawie odblokowania konta mogę kontaktować się z Bankiem poprzez email?

Nie. Bank nie dopuszcza takiej formy komunikacji. Jednocześnie Bank w celu zapewnienia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa nigdy nie wysyła do swoich Klientów e-mail dotyczących podania środków dostępu do konta.

## • Czy po odblokowaniu przez Bank dostępu do konta zmienia się Identyfikator użytkownika?

Nie. Identyfikator pozostaje bez zmian.

## • Czy mogę zmienić swój Identyfikator użytkownika?

**Swój login (Identyfikator Użytkownika) możesz zmienić jedynie w oddziale Banku (zgłoś się z kluczem sprzętowym).**

Po weryfikacji Klienta zostanie skasowany Twój dotychczasowy Identyfikator Użytkownika i nadany nowy. Ponadto zostanie zablokowany dotychczasowy certyfikat na kluczu sprzętowym i wygenerowany nowy.

## • Jaki jest termin ważności klucza sprzętowego?

**Klucz sprzętowy jest ważny przez określony czas** od daty jego wygenerowania. Data ważności klucza określona jest na karcie rejestracyjnej klienta.

## • Co zrobić w przypadku zgubienia klucza sprzętowego?

Należy niezwłocznie zgłosić zastrzeżenie klucza sprzętowego w oddziale Banku. Powiadomienie można przekazać do oddziału Banku telefonicznie z obowiązkiem pisemnego potwierdzenia w terminie do siedmiu dni kalendarzowych.

## • Nie mogę skorzystać z opcji Przelew walutowy, co robić?

W celu uruchomienia możliwości składania przelewów walutowych skontaktuj się z oddziałem Banku w celu podpisania stosownej umowy i zaakceptowania warunków wykonywania przez Bank Spółdzielczy w Aleksandrowie Łódzkim przekazów w obrocie dewizowym.

## • Czy jest możliwe anulowanie błędnego polecenia przelewu?

W systemie I-Bank anulować można jedynie przelewy z odroczoną datą płatności. Przelewy z datą bieżącą nie mogą być anulowane chyba, że zostały wystawione na dzień wolny od pracy.

## • Dlaczego mam mniejsze dostępne środki od salda?

- **Dostępne środki** to środki własne zgromadzone na rachunku powiększone o wysokość limitu kredytowego (jeśli posiadasz taki produkt) lub pomniejszone o kwotę zablokowaną (np.: z tytułu transakcji wykonywanej kartą płatniczą).
- **Saldo** to środki własne zgromadzone na rachunku.

## • Jak wykonać przelew ZUS/US?

Przelewu do ZUS lub US dokonasz za pomocą odpowiednich formularzy, które znajdują się w zakładce – *Przelewy do ZUS/ Przelew do US*. Do wykonania przelewu do ZUS-u i Urzędu Skarbowego wymagane są dodatkowe informacje, inne niż w przypadku przelewu standardowego.

### Dane wymagane do realizacji przelewu do ZUS:

- nazwa skrócona lub imię i nazwisko płatnika,
- NIP płatnika,
- drugi identyfikator (dowód osobisty, paszport, PESEL, REGON),
- typ wpłaty (np. S - składka za jeden miesiąc),
- deklaracja (rok i miesiąc, np. 200912),
- numer deklaracji,

### Dane wymagane do realizacji przelewu do Urzędu Skarbowego:

- siedziba Urzędu Skarbowego,
  - nazwa Urzędu Skarbowego,
  - symbol dokumentu,
  - nazwa i adres zobowiązanego (płatnika),
  - NIP lub identyfikator uzupełniający (dowód osobisty, paszport, PESEL, REGON),
  - okres (np. 09M12)
- Przelew należy zatwierdzić kodem PIN z użyciem klucza sprzętowego.

## • Jak wykonać przelew z przyszłą datą realizacji?

Na formatce nowego przelewu kliknij na ikonę z prawej strony Daty realizacji i wybierz odpowiednią datę.