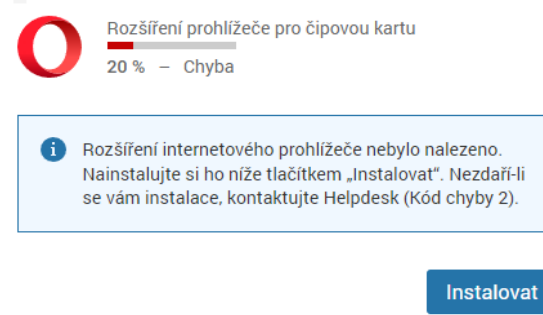
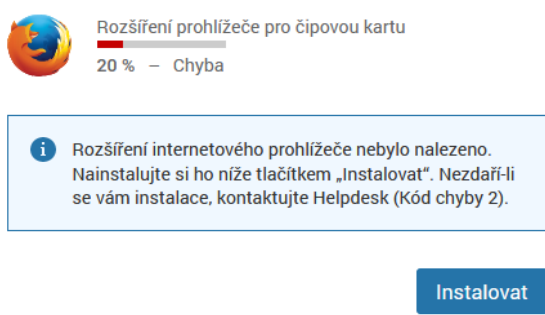
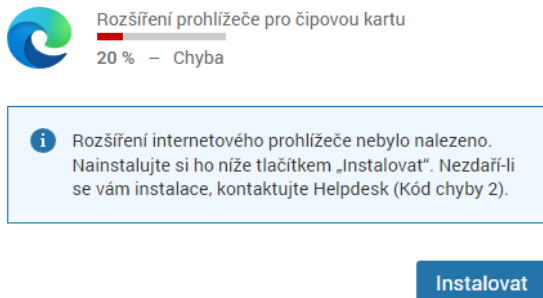
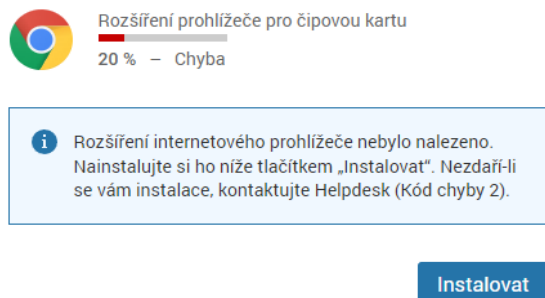


1. Chyby při přihlášení před zadáním PIN

20 % – Rozšíření prohlížeče nebylo nalezeno



Nainstalujte si do internetového prohlížeče rozšíření „Elektronický podpis ČSOB“.

Google Chrome

- 1) Klikněte na tlačítko instalovat
- 2) U doplňku ČSOB elektronický podpis klikněte na „Přidat do Chromu“ (vpravo)
- 3) V nově otevřeném okně klikněte na „Přidat rozšíření“

Microsoft Edge

- 1) Klikněte na tlačítko instalovat
- 2) U doplňku ČSOB elektronický podpis klikněte na „Získat“ (Vpravo)
- 3) V nově otevřeném okně klikněte na „Přidat rozšíření“

Mozilla Firefox

Stáhněte si rozšíření ze stránky www.csob.cz/software a následně si ho přidejte do prohlížeče. Návod na přidání najdete v příručce pro uživatele čipových karet.

Řešení v prohlížeči Opera

- 1) Klikněte na tlačítko instalovat
- 2) U doplňku ČSOB elektronický podpis klikněte na „Přidat do Opery“ (vpravo)

40 % – Rozšíření prohlížeče pro čipovou kartu



Rozšíření prohlížeče pro čipovou kartu

40 % – Chyba



Nemáte nainstalovanou aktuální verzi aplikace SecureStore. Instalaci nalezne na adrese www.csob.cz/software. Po instalaci obnovte stránku prohlížeče. Nezdáří-li se vám instalace, kontaktujte Helpdesk (Kód chyby 3).

Aktuální verzi správce čipových karet SecureStore Card Manager najdete na www.csob.cz/software pod službou ČSOB CEB. Stáhněte si správnou verzi k vašemu operačnímu systému (Windows 32bit, Windows 64bit nebo MacOS), nainstalujte a zkuste se přihlásit znovu.

Jak poznat, jakou verzi Windows máte: **Start > Nastavení > Systém > O systému** (Typ systému)

60 % – Rozšíření prohlížeče pro čipovou kartu

- 1) Restartujte internetový prohlížeč a zkuste se přihlásit znovu
- 2) Vyzkoušejte přihlášení v jiném prohlížeči
- 3) Zkontrolujte, jestli neblokuje přihlášení antivirový program nebo firewall

100 % – Rozšíření prohlížeče pro čipovou kartu

1. Vložená čipová karta není podporována



Vložená čipová karta není podporována. Použijte jinou. Pokud problémy přetrvávají, kontaktujte nás na čísle 499 900 500.



Vložte svoji čipovou kartu do čtečky a stiskněte tlačítko "Přihlásit". Přejete-li si přihlásit jiným certifikátem, stiskněte "Změnit certifikát".

Změnit certifikát

Přihlásit



Rozšíření prohlížeče pro čipovou kartu

100 % – Rozšíření spuštěno

- 1) Zkontrolujte, že máte vloženou správnou čipovou kartu a že je vložena správně ve čtečce
- 2) Vytáhněte kartu ze čtečky, očistěte čip na kartě (např. mazací gumou) a vložte ji zpět do čtečky
- 3) Odpojte čtečku karet a přepojte ji do jiného USB portu

2. Problém s ovladačem (např. SecureStore)

The screenshot shows a login interface with two error messages in red boxes. The first message states: "Problém s ovladačem (např. SecureStore). Zkontrolujte prosím nastavení a opakujte operaci. Pokud problém přetrvává, kontaktujte nás na čísle 499 900 500." The second message says: "Vložte svoji čipovou kartu do čtečky a stiskněte tlačítko 'Přihlásit'. Přejete-li si přihlásit jiným certifikátem, stiskněte 'Změnit certifikát'." Below these messages are two buttons: "Změnit certifikát" and "Přihlásit". At the bottom, there is a Chrome extension notification: "Rozšíření prohlížeče pro čipovou kartu 100% - Rozšíření spuštěno".

- 1) Zkontrolujte, že je čtečka karet připojena a karta správně vložena
- 2) Odpojte čtečku od počítače a přepojte ji do jiného USB portu
- 3) Vytáhněte kartu ze čtečky, očistěte čip na kartě (např. mazací gumou) a vložte ji zpět do čtečky

3. Na čipové kartě nemáte platný certifikát

The screenshot shows a login page titled "Přihlášení do služby ČSOB CEB" with tabs for "Heslo" and "Certifikát". A message box says: "Vložte svoji čipovou kartu do čtečky a stiskněte tlačítko 'Přihlásit'. Přejete-li si přihlásit jiným certifikátem, stiskněte 'Změnit certifikát'." A welcome message reads: "Vítejte na nové přihlašovací stránce do služby ČSOB CEB! Pokud jste zde poprvé, zadejte jednorázové přihlašovací údaje získané při zřízení služby a my vás provedeme procesem registrace. Jestliže již máte své trvalé přihlašovací údaje a Smart klíč, nebo používáte čipovou kartu, zvolte záložku podle toho, jakým způsobem chcete přihlásit. B Identity stejně jako doposud." An "ICASign" error dialog box is overlaid, stating: "Na čipové kartě nemáte žádný platný certifikát. Požádejte si v pobočce ČSOB o vydání nového certifikátu, abyste mohli dále ve službě podepisovat." There is an "OK" button at the bottom of the dialog.

- 1) Je možné, že máte kartu přeplněnou starými certifikáty, které stačí smazat ve Správci čipových karet SecurStore Card Manager. S tím vám rádi vám poradíme na lince 499 900 500.
- 2) Nebo certifikát nemáte vůbec obnovený. V takovém případě přijďte prosím na pobočku.

4. Rozšíření je načteno, neobjeví se ale chybová hláška ani přihlašovací formulář

Zkontrolujte ve Správci čipových karet SecureStore Card Manager, že máte na kartě nahrany komerční certifikát a že nemáte zaplněnou čipovou kartu. Pokud certifikát chybí, zavolejte nám na číslo 499 900 500.

2. Chyby při přihlášení po zadání PIN

Zkontrolujte, zda používáte správný a platný certifikát

- 1) Pokud jste si obnovili certifikát teprve před chvílí, stačí počkat 20 minut a přihlásit se znovu.
- 2) Je možné, že certifikát je platný, ale není propojený se službou ČSOB CEB. V takovém případě nám zavolejte na linku 499 900 500 nebo přijďte na pobočku.

Při zpracování požadavku došlo k neočekávané technické chybě

Certifikát je platný, ale pravděpodobně není správně nastavena služba ČSOB CEB. V takovém případě nám zavolejte na linku 499 900 500 nebo přijďte na pobočku.

Po zadání PIN se objeví požadavek na obnovu certifikátu, přestože je již certifikát obnovený

Certifikát je už obnovený, ale není nainstalovaný na čipové kartě. Je také možné, že máte kartu přeplněnou starými certifikáty, které stačí smazat ve Správci čipových karet SecurStore Card Manager. S tím vám rádi vám poradíme na lince 499 900 500.

3. Chyby při autorizaci platby

Na čipové kartě nemáte žádný platný certifikát

Na čipové kartě není kvalifikovaný certifikát sloužící pro podpis platby. Je možné, že máte kartu přeplněnou starými certifikáty, které stačí smazat ve Správci čipových karet SecurStore Card Manager. S tím vám rádi vám poradíme na lince 499 900 500.

