

**Allianz Titkosított E-mail Szolgáltatási Rendszer
FAQ - Segítség a rendszer használatához**

Tartalomjegyzék

Általános hibák.....	2
Nem találok a kezdeti jelszavam tartalmazó levelet	2
Elfelejtettem a jelszavam.....	2
Elfelejtettem a jelszavam és az ellenőrző kérdés(ek)re sem tudom a választ	2
Új email címmel szeretnék a továbbiakban levelezni	2
Lejárt az időkorlát.....	2
Ön nincs a levél címzettjei között.....	2
Az Ön felhasználói kulcsa rossz	2
Az Ön hozzáférése le van tiltva	3
Nem működik a bejelentkező ablak.....	3
A felület bizonyos elemei, funkciói nem működnek megfelelően.....	5
Böngésző és email kliens specifikus hibák	6
A melléklet nem nyitható meg vagy hibásan jelenik meg a levél.....	6
Web alapú levelezők (böngészőben futó)	6
Yahoo	7
Freemail	9
Freemail szimpla (www.freemail.hu/szimpla)	10
Windows Live / Hotmail.....	11
Indamail	12
Citromail	13
T-online webmail.....	14
Egyéb webes levelező rendszerek.....	14
Levelező kliensek.....	15
Outlook Express, Windows Live Mail	15
Mozilla Thunderbird	16
The Bat!	17
Outlook 2003	18
Outlook 2007 és 2010.....	19
Nem találok a problémámra való megoldást vagy egyéb problémám van	19

Általános hibák

Nem találom a kezdeti jelszavam tartalmazó levelet

Amennyiben nem találja postafiókjában az Allianz Titkosított E-mail Szolgáltatási Rendszer kezdeti hozzáférési jelszavát tartalmazó üzenetünket, akkor kérjük, ellenőrizze vagy ellenőriztesse rendszerének üzemeltetőjével, hogy a levelező rendszere nem kéretlen levélként (spamként) azonosította-e azt, nincs-e ez az email a spamek között. Ha nem találja az első kezdeti hozzáférési jelszavát tartalmazó üzenetünket, akkor kérjük a telefonos ügyfélszolgálatunktól telefonon: **06-1-237-2361**, vagy emailen: **adminisztracio@allianz.hu** kérje az újra küldését.

Elfelejtettem a jelszavam

Ha nem emlékszik a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges jelszóra, akkor használja a gombok alatti „Elfelejtett jelszó esetén kattintson ide” linket. Erre kattintva email címe megadása után, az ellenőrző kérdés(ek)re helyesen válaszolva megkaphatja új kezdeti jelszavát.

Elfelejtettem a jelszavam és az ellenőrző kérdés(ek)re sem tudom a választ

Ha az ellenőrző kérdés(ek)re adandó válaszokra sem emlékszik, kérjük, forduljon telefonos ügyfélszolgálatunkhoz az új jelszó küldése érdekében. (Elérhetőségeinket az utolsó pontban találja.)

Új email címmel szeretnék a továbbiakban levelezni

Szükség esetén Ön igényelheti az új email címének használatát, ilyen irányú igényével kérjük, forduljon az telefonos ügyfélszolgálatunkhoz. Kérjük, vegye figyelembe, hogy új email cím használata esetén a régi email címéhez tartozó leveleit nem fogja tudni elérni!

Lejárt az időkorlát

Ebben az esetben zárja be a böngészőablakot, majd a levél mellékletét újra megnyitva jelentkezzen be a szolgáltatásba. Ne használja a böngészők „Vissza” és „Előre” gombját, mert azok nem képesek a bejelentkező oldalra visszairányítani Önt.

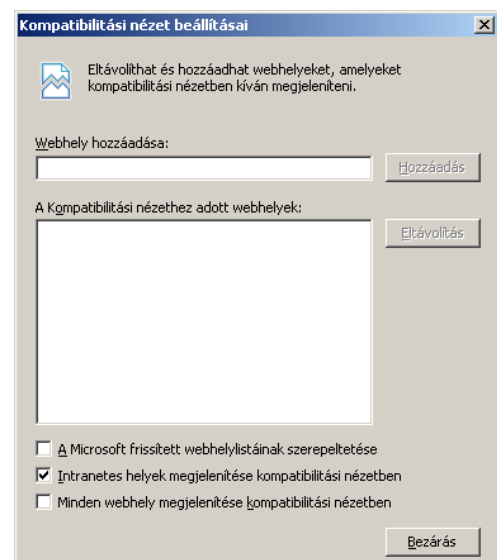
Ön nincs a levél címzettjei között

Ön véletlenül egy nem Önnek szánt levelet próbált megnyitni.

Az Ön felhasználói kulcsa rossz

Az Ön által használt Internet Explorer böngésző beállítása miatt az oldal kompatibilitási nézetben jelenik meg, ez a beállítás okozza a fenti hibaüzenetet.

A probléma megszüntetéséhez az Eszközök, „Kompatibilitási nézet beállításai” menüpontban ellenőrizze, hogy a „A kompatibilitási nézethez adott webhelyek” között nem szerepel-e az „allianz.hu” cím. Ha igen, akkor az eltávolítás gomb segítségével távolítsa el a listából.



Ellenőrizze, hogy az „Intranetes helyek megjelenítése kompatibilitási nézetben”, illetve a „Minden webhely megjelenítése kompatibilitási nézetben” lehetőségek ne legyenek kipipálva. (Ha ki vannak pipálva, értelemszerűen vegye ki a pipákat!)

Az Ön hozzáférése le van tiltva

Az Ön hozzáférést blokkolta a rendszer vagy a rendszeradminisztrátor. Az aktiváláshoz kérjük, vegye fel a kapcsolatot telefonos ügyfélszolgálatunkkal.

Figyelem: Amennyiben Ön egymás után öt alkalommal rosszul adja meg jelszavát, a rendszer az Ön hozzáférést biztonsági okokból letiltja!

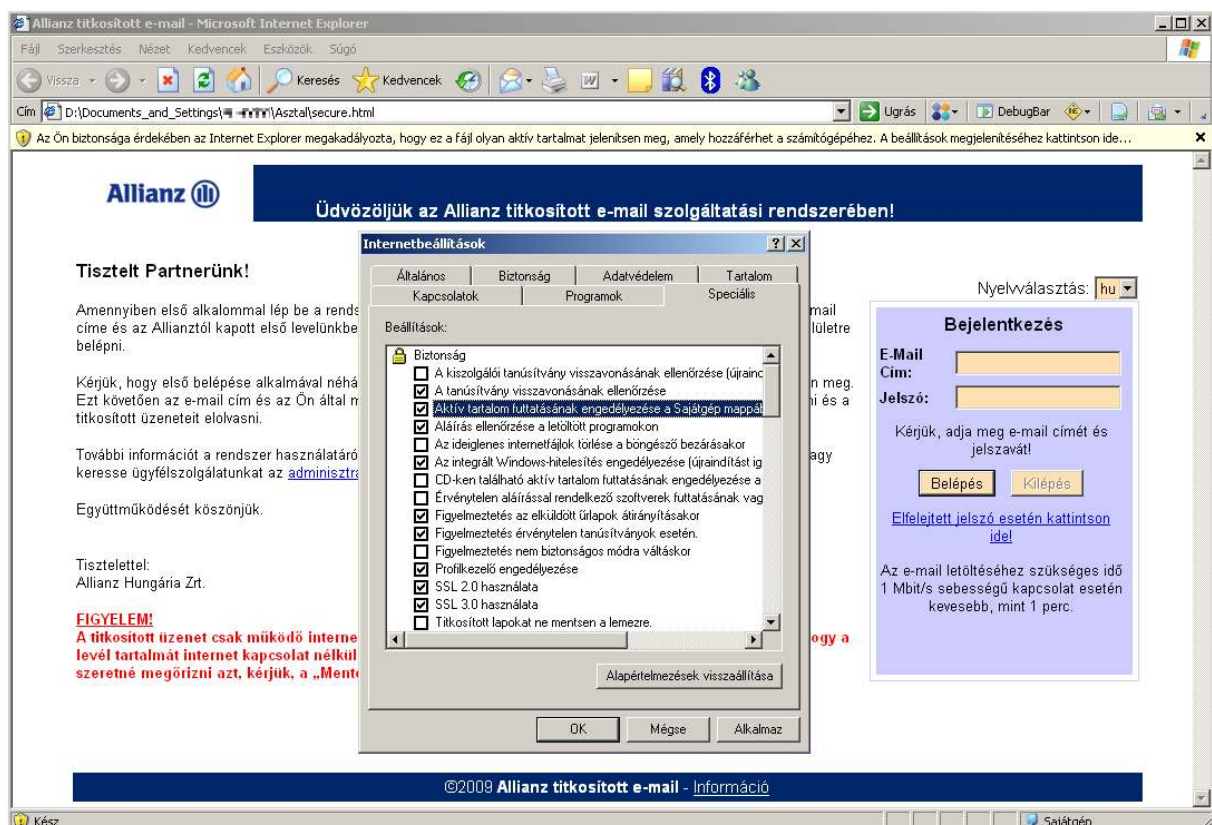
Nem működik a bejelentkező ablak

Ekkor a „Bejelentkezés” ablakban a „Rendszer nem elérhető” felirat jelenik meg, a „Belépés” és „Kilépés” gomb felirata pedig szürkévé válik egy kis idő után. A hiba oka a böngészőben letiltott Javascript futtatás vagy az internetkapcsolat offline állapota.

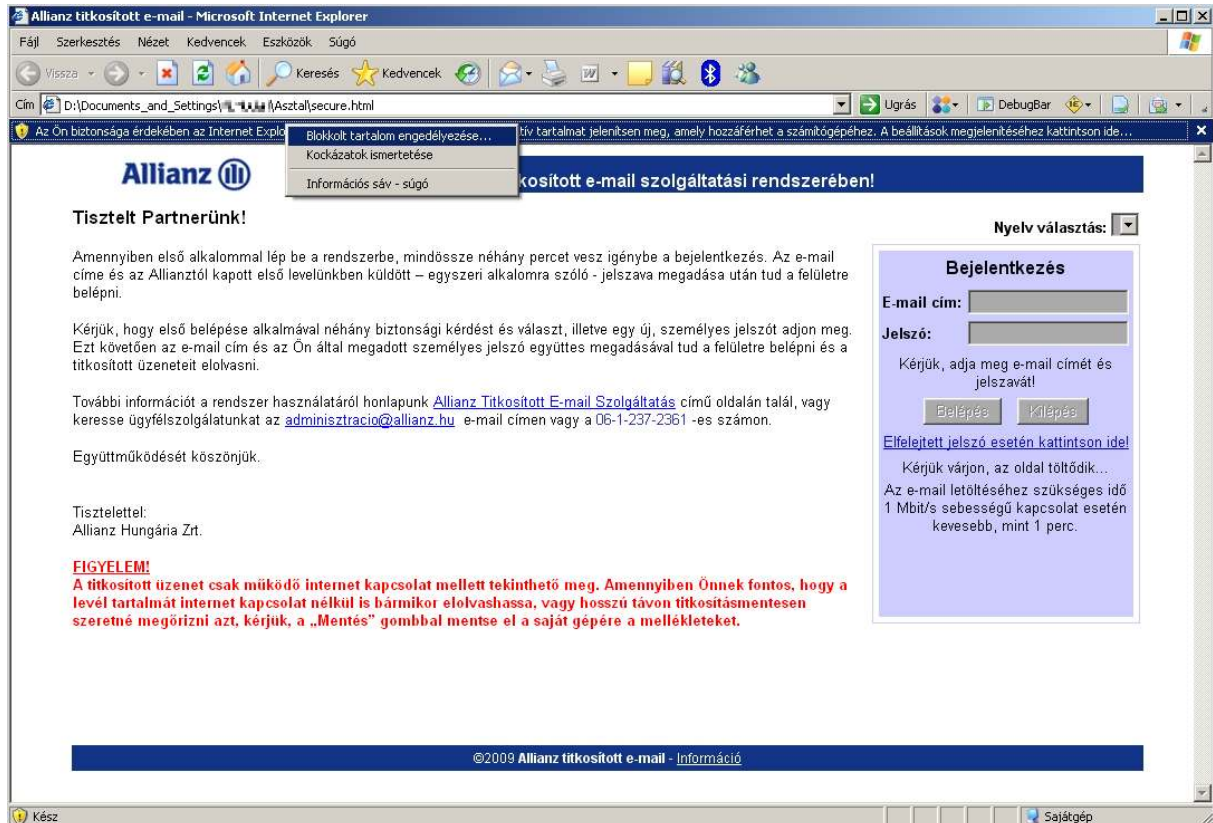
Kérjük, ellenőrizze számítógépe internetkapcsolatát, ehhez célszerűen nyisson meg egy tetszőleges, de létező weboldalt:

- a) Amennyiben más oldalak megjelennek a böngészőben, akkor a böngésző beállításai nem megfelelőek, azok nem teszik lehetővé a Javascript kódok futtatását. Ez a következő módon tehető meg:

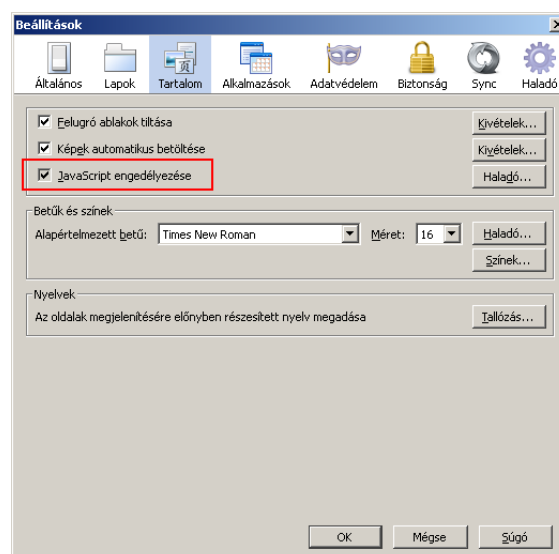
Internet Explorer 6 esetén az „Internetbeállítások” menüpontban a „Speciális” fülön az „Aktív tartalom futtatása a Sajátgép mappában” funkciót engedélyezni kell.



Ha Ön csak átmenetileg szeretné ezt engedélyezni, akkor minden egyes oldal betöltésénél az oldal tetején megjelenő világossárga, „Az Ön biztonsága érdekében az Internet Explorer megakadályozta, hogy ez a fájl olyan aktív tartalmat jelenítsen meg..” feliratú sávra kell kattintania és a lehetőségek közül az „Aktív tartalom engedélyezése” pontot választania.



Firefox esetén a „Beállítások” menüpont „Tartalom” fülén a „JavaScript engedélyezése” funkciót kell engedélyezni (a pipával való bejelöléssel).



b) Ha más oldalak sem jelennek meg a böngészőben, akkor az internetkapcsolat a probléma forrása. Ekkor a böngészőjében a „lap nem jeleníthető meg” hibaüzenet jelenik meg.

A felület bizonyos elemei, funkciói nem működnek megfelelően

Ha a rendszer használata során bizonyos funkciók nem működnek megfelelően (pl. „Válasz” menüpont levél szövegének szerkesztőablaka) akkor az Ön böngészője nem kompatibilis a rendszerrel. Ilyen esetben egy másik, kompatibilis böngésző használatát javasoljuk.

Az inkompatibilis böngészőre a rendszer felülete a bejelentkező oldalon, az alsó kék sáv alatt megjelenő piros sávban felhívja az Ön szíves figyelmét!

A rendszerrel jelenleg kompatibilis böngészők:

- Internet Explorer 6, 7, 8 és 9 verziók
- Mozilla Firefox 2.x -13.x verziók
- Google Chrome

Böngésző és email kliens specifikus hibák

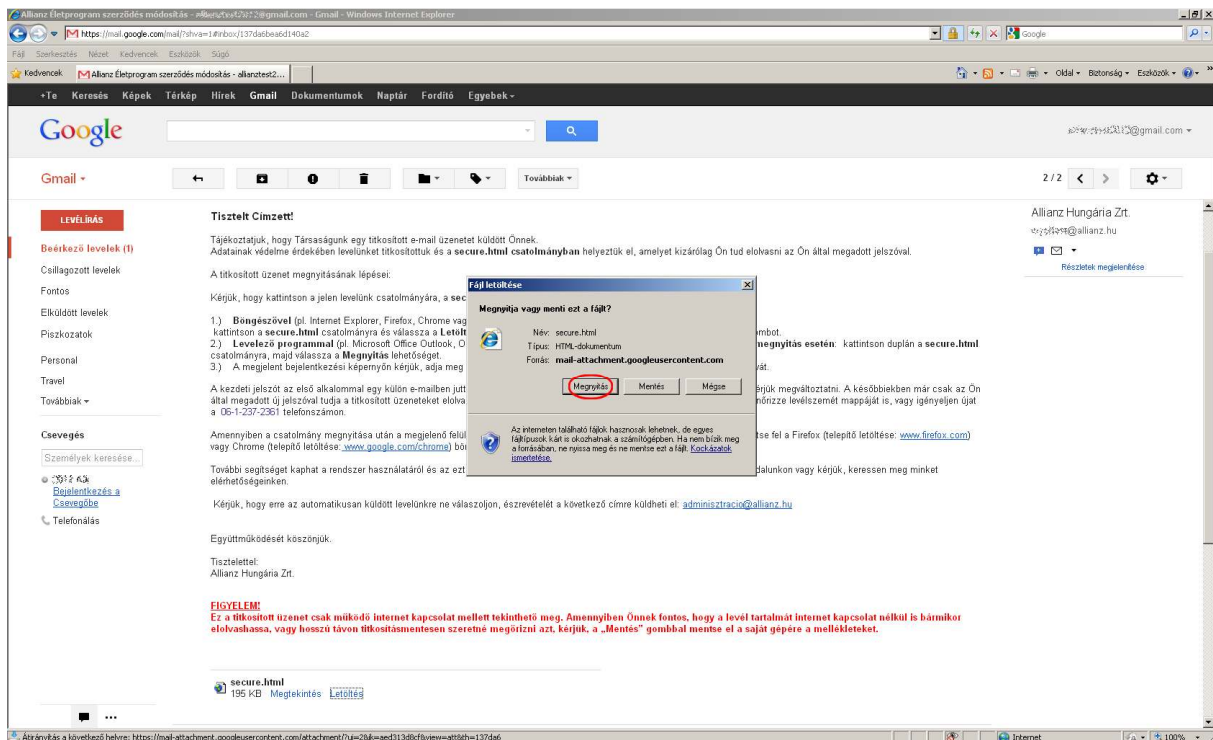
A melléklet nem nyitható meg vagy hibásan jelenik meg a levél

Amennyiben Ön nem tudja megnyitni az Allianz által küldött levélben található titkosított üzenet tartalmazó, html formátumú csatolmányt vagy az általunk küldött levél nem jelenik meg megfelelően, akkor válassza ki az alábbi pontok közül az Ön által használt levelezőrendszert és annak megfelelően járjon el:

Web alapú levelezők (böngészőben futó)

Gmail

A Google Gmail felületének használata során az általunk küldött levél mellékletének megnyitásához és a „Megtekintés” funkció helyett a „Letöltés” funkciót használja, majd a megjelenő párbeszéd ablakban nyissa azt meg.



The screenshot shows a Gmail interface with an email from Allianz Hungária Zrt. The email body contains the following text:

Tisztelt Címzett!

Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk egy titkosított e-mail üzenetet küldött Önnek. Adatának védelme érdekében levelünket titkosítottuk és a **secure.html** csatolmányban helyeztük el, amelyet kizárólag Ön tud elővasni az Ön által megadott jelszóval.

A titkosított üzenet megnyitásának lépései:

Kérjük, hogy kattintson a jelen levélünk csatolmányára, a **secure.html** csatolmányra, majd válassza a **Letöltés** lehetőséget.

3.) A megjelenő bejelentkezési képernyőn kérjük, adja meg a kezdeti jelszót az első alkalommal egy külön e-mailben juttatott megadott új jelszóval tudja a titkosított üzeneteket először a 06-1-237-2361 telefonszámon.

Amennyiben a csatolmány megnyitása után a megjelenő felület hibásan (telepítő letöltése: www.google.com/Chrome) böngészőben jelenik meg, kérjük, kattintson duplán a **secure.html** csatolmányra, majd válassza a **Megnyitás** lehetőséget. A későbbiekben már csak az Ön által megadott jelszóval tudja a titkosított üzeneteket először a 06-1-237-2361 telefonszámon.

További segítséget kaphat a rendszer használatáról és az ezt elérhetőségeinken.

Kérjük, hogy erre az automatikusan küldött levelünkre ne válaszoljon, észrevételét a következő címre köldheti el: adminisztracio@allianz.hu

Együttműködésüket köszönjük.

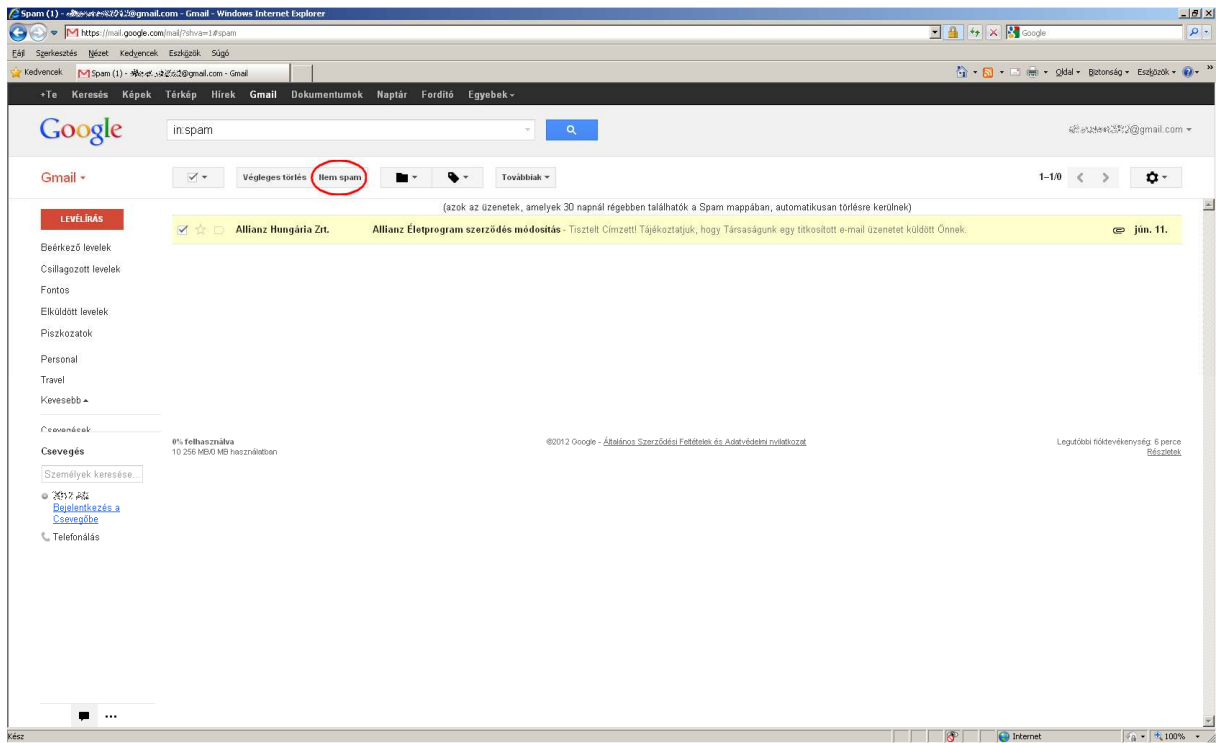
Tisztelettel:
Allianz Hungária Zrt.

FIGYELEM!
Ez a titkosított üzenet csak működő internet kapcsolat mellett tekinthető meg. Amennyiben Önnek fontos, hogy a levél tartalmát internet kapcsolat nélkül is bármikor előlathassa, vagy hosszú távon titkosításmentesen szeretné megőrizni azt, kérjük, a „Mentés” gombbal mentse el a saját gépére a mellékletet.

The dialog box shows the file 'secure.html' (195 KB) with the 'Mentés' button highlighted.

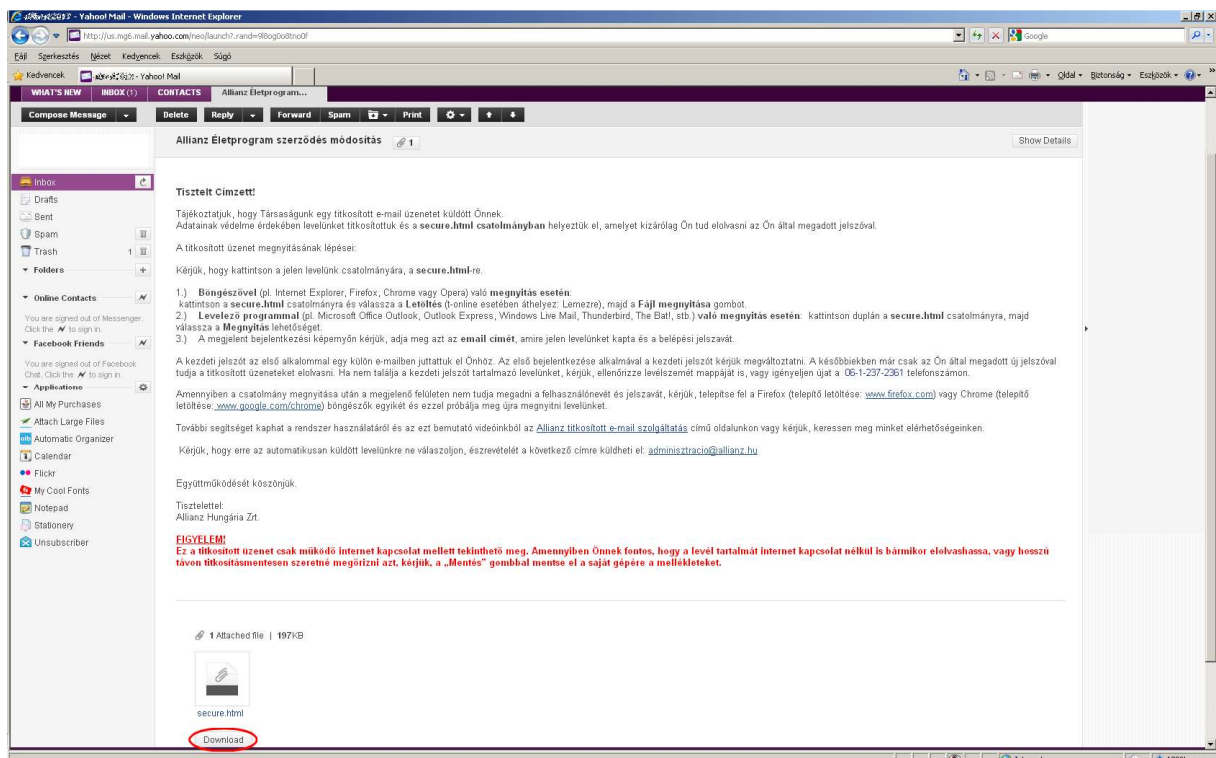
FONTOS: Amennyiben nem találja postafiókjában az Allianz Titkosított E-mail Szolgáltatási Rendszer kezdeti hozzáférési jelszavát tartalmazó e-mailt, akkor azt a „Spam” felíratra kattintva a Gmail által kéretlen üzenetnek minősített levelek közt között találja meg.

Javasoljuk, hogy az üzenet megnyitva azt jelölje meg a „Nem Spam” funkció gomb használatával, így az a „Beérkezett levelek” közé kerül át:

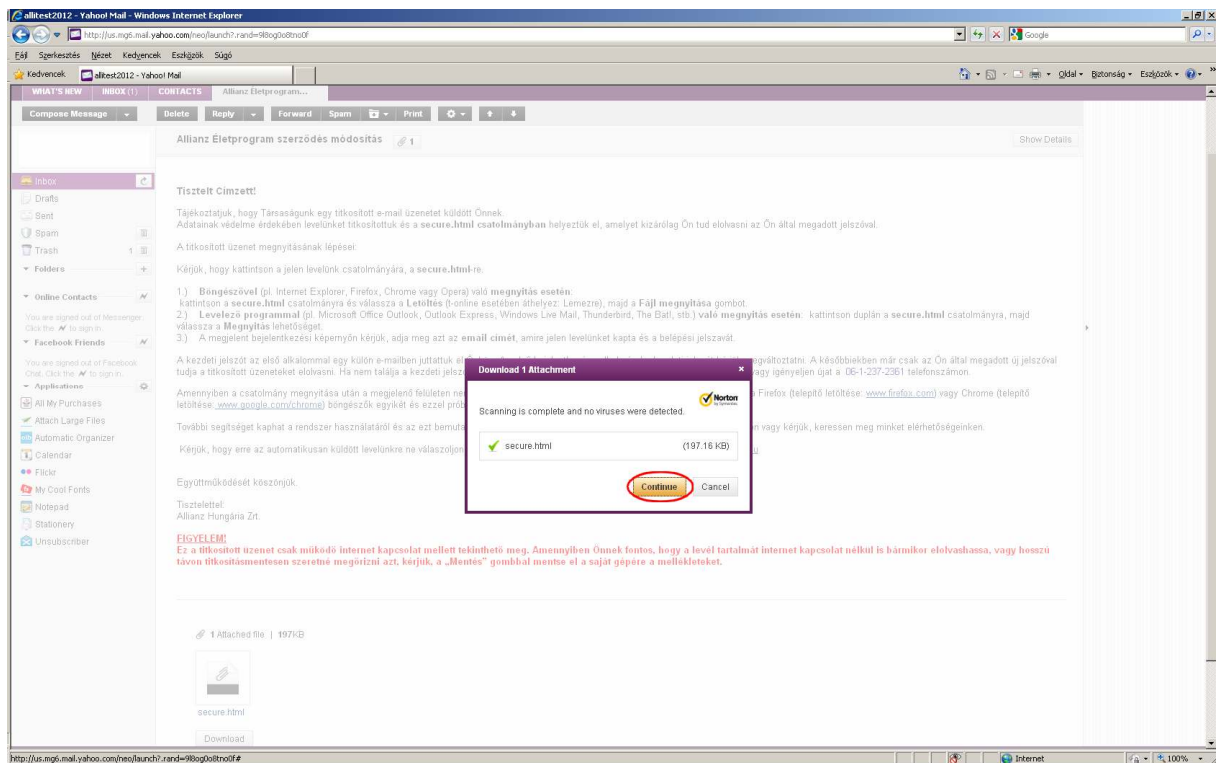


Yahoo

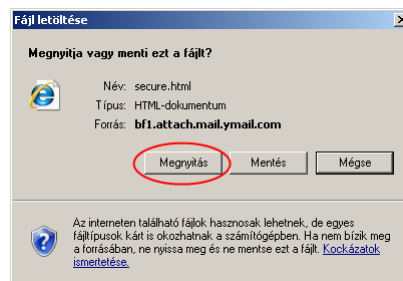
A Yahoo webes postafiókjában a titkosított levél megtekintését a gemkapocs jellel jelölt melléklet (secure.html) alatt található „Download” gombra való kattintással indíthatja el.



A felugró ablakban a rendszer a vírusellenőrzés után lehetővé teszi a letöltés folytatását, amit a „Continue” gombra való kattintással tud kezdeményezni.

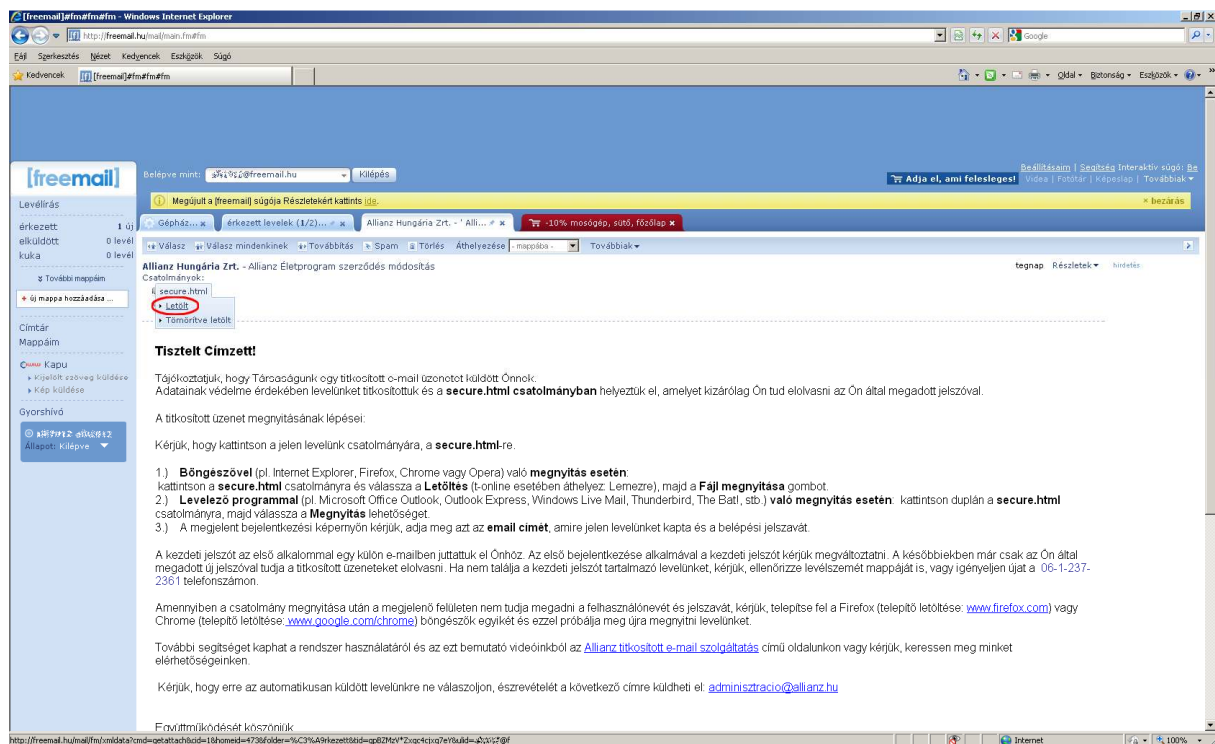
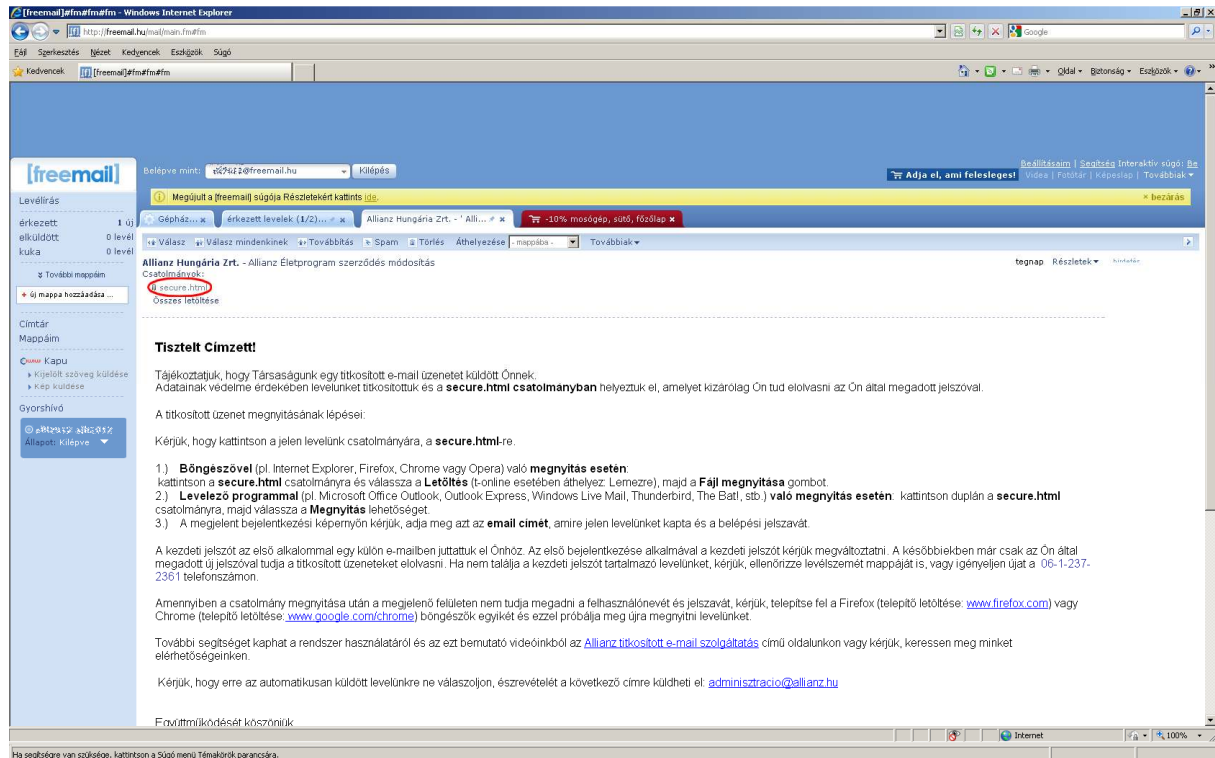


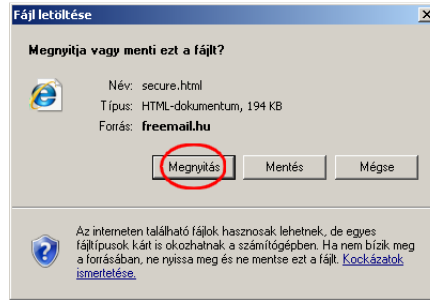
A megjelenő párbeszéd ablakban nyissa meg a mellékletet.



Freemail

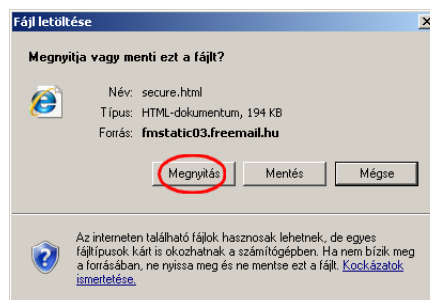
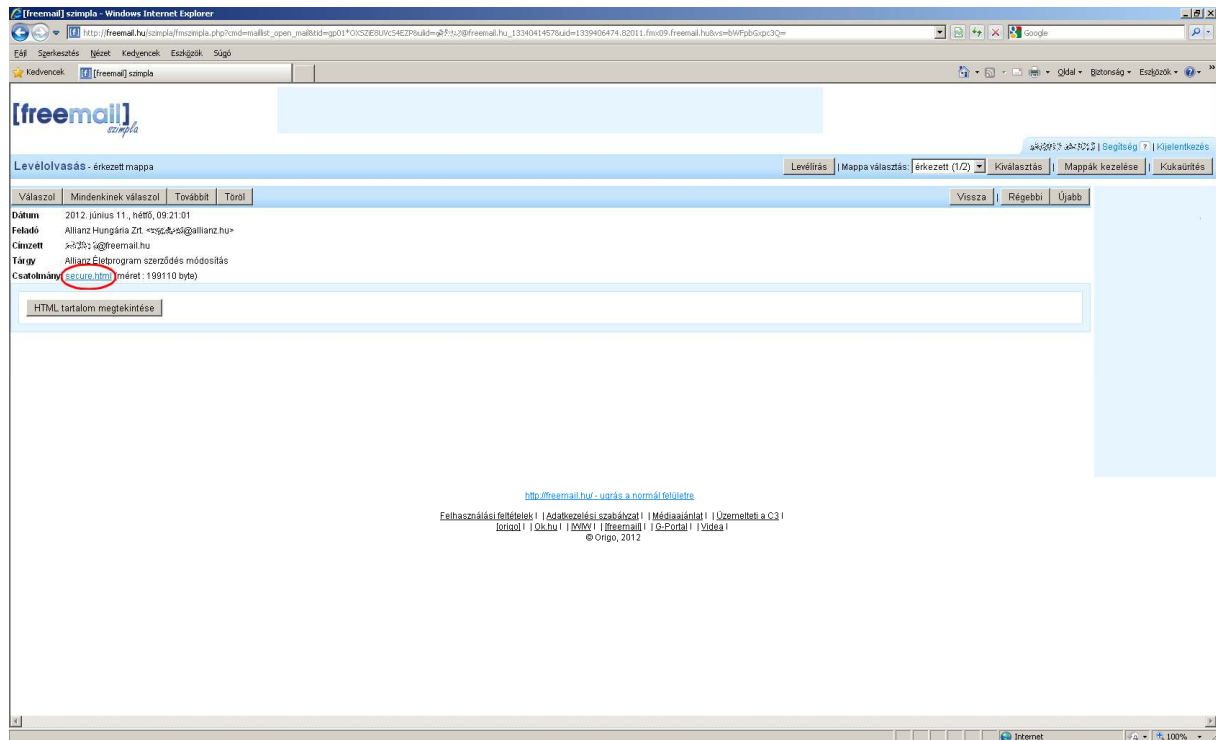
A Csatolmányok felirat alatt látható [secure.html](#)-re kattintva a megjelenő lehetőségek közül válassza a „Letölt” pontot, majd a párbeszéd ablakban nyissa meg azt:





Freemail szimpla (www.freemail.hu/szimpla)

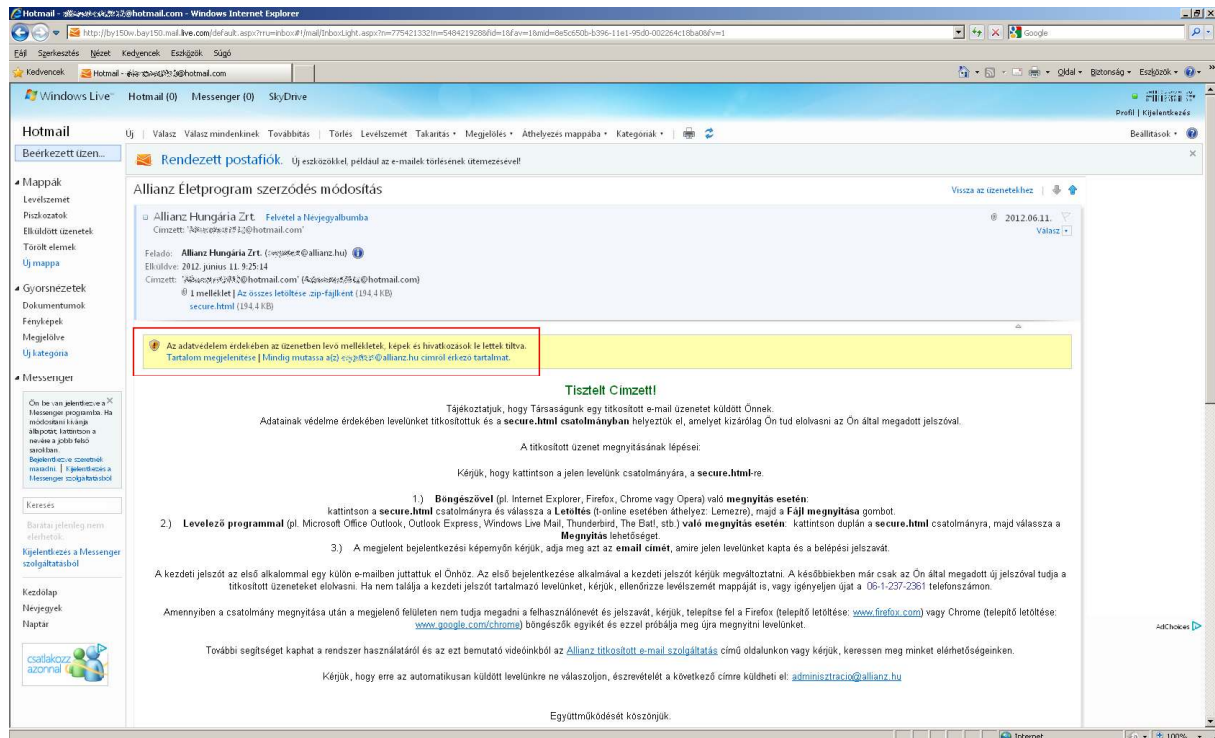
A Freemail szimpla webes levelező rendszerben a rendszer által küldött HTML alapú üzenetek nem jelennek meg automatikusan a levelek megnyitásakor, ezért azt a felhasználónak kell a „HTML tartalom megtekintése” nevű gombbal kezdeményezni. A csatolmányra (secure.html) kattintva a megjelenő lehetőségek közül válassza a „Megnyitás” gombot.



Windows Live / Hotmail

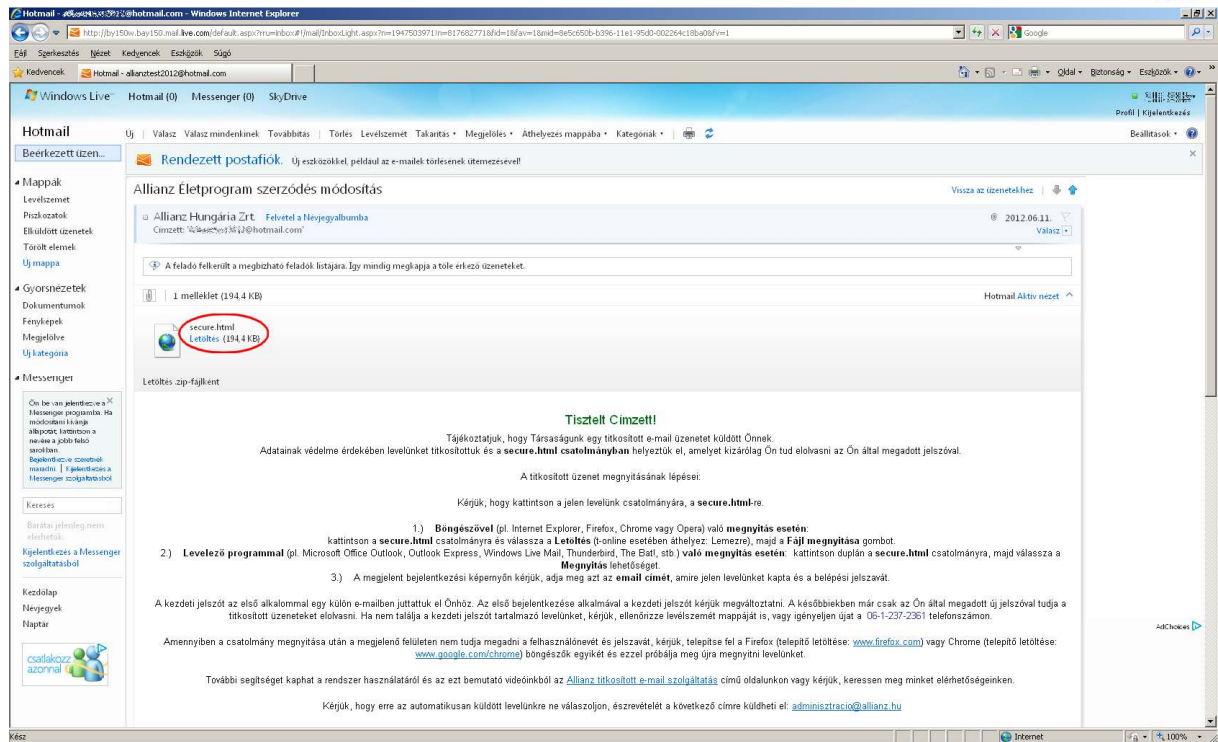
A korábban egyszerűen csak Hotmail-nek nevezett webes email kliens felület alapértelmezés szerint letiltja a mellékleteket.

Ahhoz, hogy meg tudja nyitni az általunk küldött mellékletet, az üzenet fejléc adatai alatt található kis felkiáltójellel jelölt, világossárga háttérrel jelölt részben olvasható, „Az adatvédelem érdekében az üzenetben lévő mellékletek, képek és hivatkozások le lettek tiltva..” felirat alatt látható, kék színű „Tartalom megjelenítése” (egyszeri alkalomra) vagy a „Mindig mutassa a(z) ...@allianz.hu címről érkező tartalmat” felíratra (állandóra) kattintva kell feloldania a tartalom letiltását.



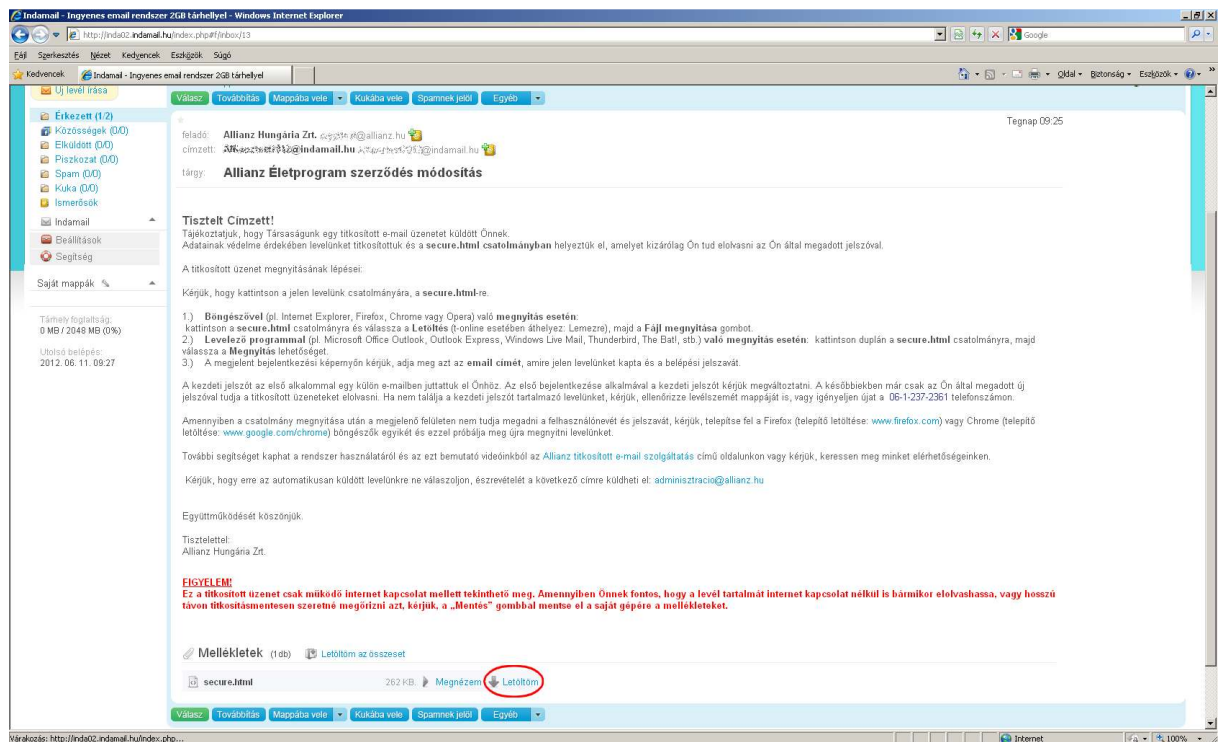
TIPP: Javasoljuk, hogy a „Mindig mutassa a(z) xyz@allianz.hu címről érkező tartalmat” linket használja, ezzel hozzáadja a címet a megbízható feladók listájára, így a továbbiakban a rendszer nem fogja letiltani a mellékletet.

A letiltás ideiglenes vagy állandó feloldása után a „Letöltés” funkciót használva töltsse le a mellékletet, majd pedig nyissa is meg:

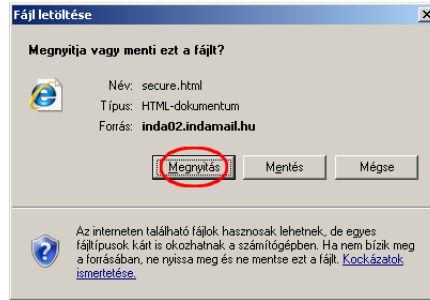


Indamail

Az Indamail webes levelező rendszerben a levél alján található „Melléletek” felirattal jelölt részben a secure.html felirat mellett lévő, lefelé mutató nyíllal jelölt „Letöltöm” linkre kell kattintani a melléklet megnyitásához:

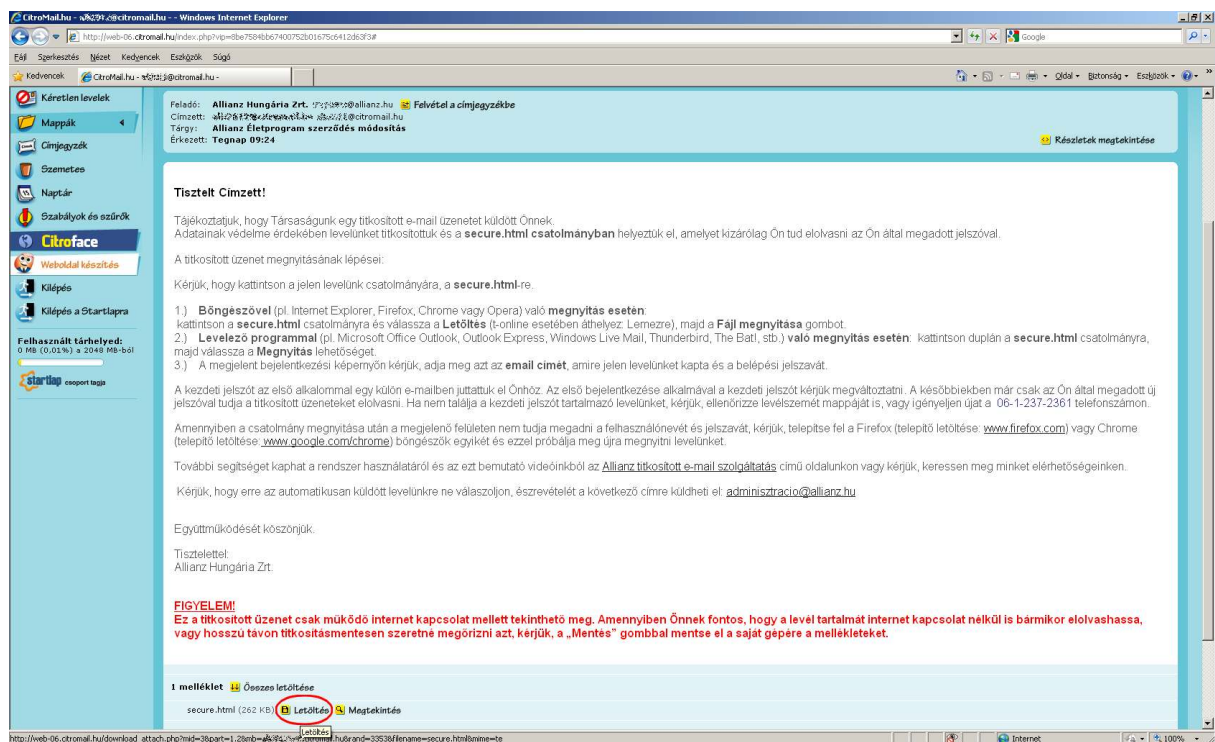


Ezután a megjelenő párbeszéd ablakban a mellékletet egyszerűen meg kell nyitni:

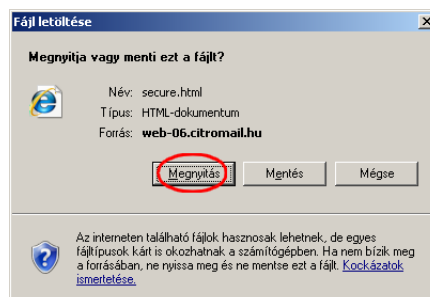


Citromail

A Citromail rendszerében a megjelenített email üzenet után található meg a melléklet. A megnyitáshoz kattintson a „Letöltés” feliratra:

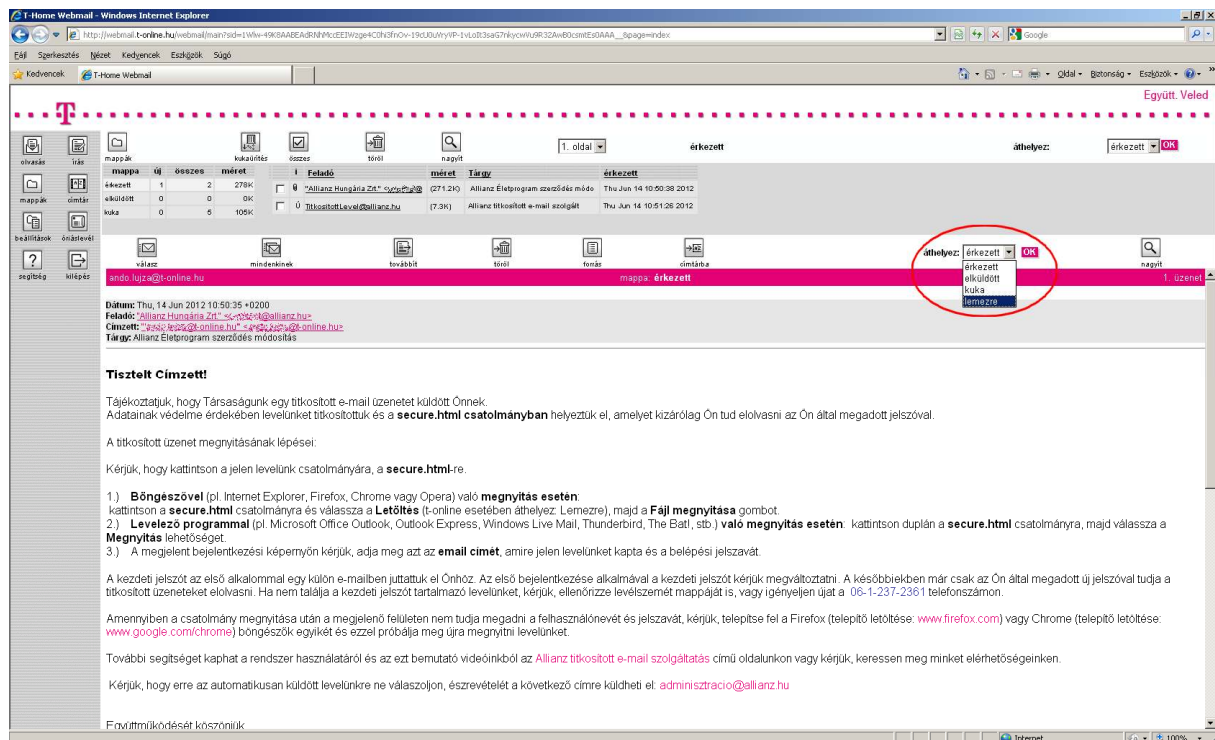


A felugró párbeszéd ablakban a mellékletet nyissa meg:

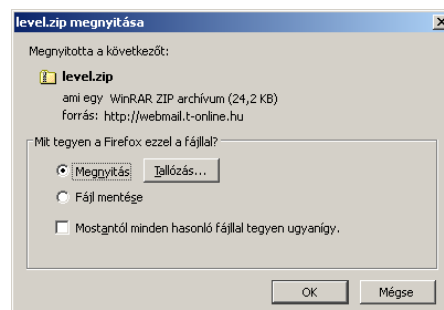
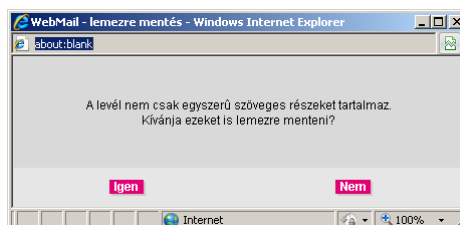


T-online webmail

A T-online webmail használatakor a titkosított levél sikeres eléréséhez kérjük, használja a felületen a vízszintes, magenta színű csík fölött jobb oldalt lévő „áthelyez:” funkciót a „lemezre” lehetőség kiválasztásával.



A megjelenő „Webmail – lemezre mentés” ablakban válaszoljon igennel a „Kívánja ezeket is lemezre menteni?” kérdésre, majd végül a level.zip-et nyissa meg a secure.html eléréséhez.



Egyéb webes levelező rendszerek

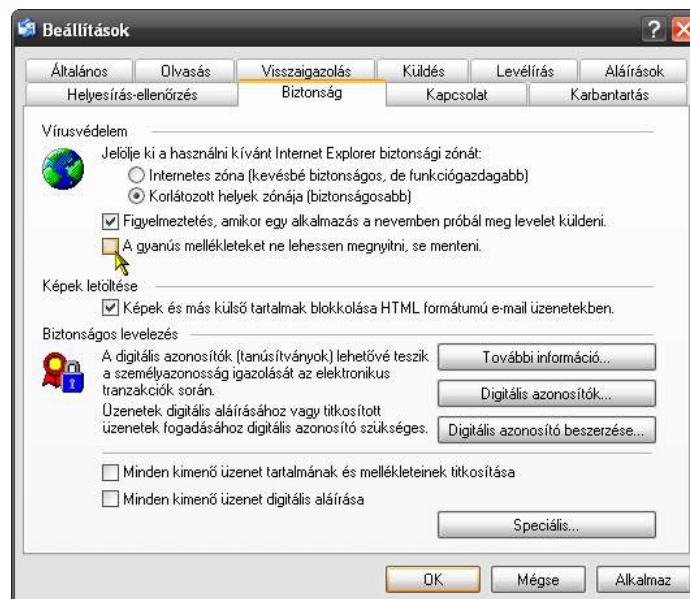
Amennyiben egyéb, itt nem felsorolt webes felületű levelező rendszert használ, kérjük, forduljon telefonos ügyfélszolgálatunkhoz. Elérhetőségeinket a „Nem találom a problémámra való megoldást vagy egyéb problémám van” pontban találja.

Levelező kliensek

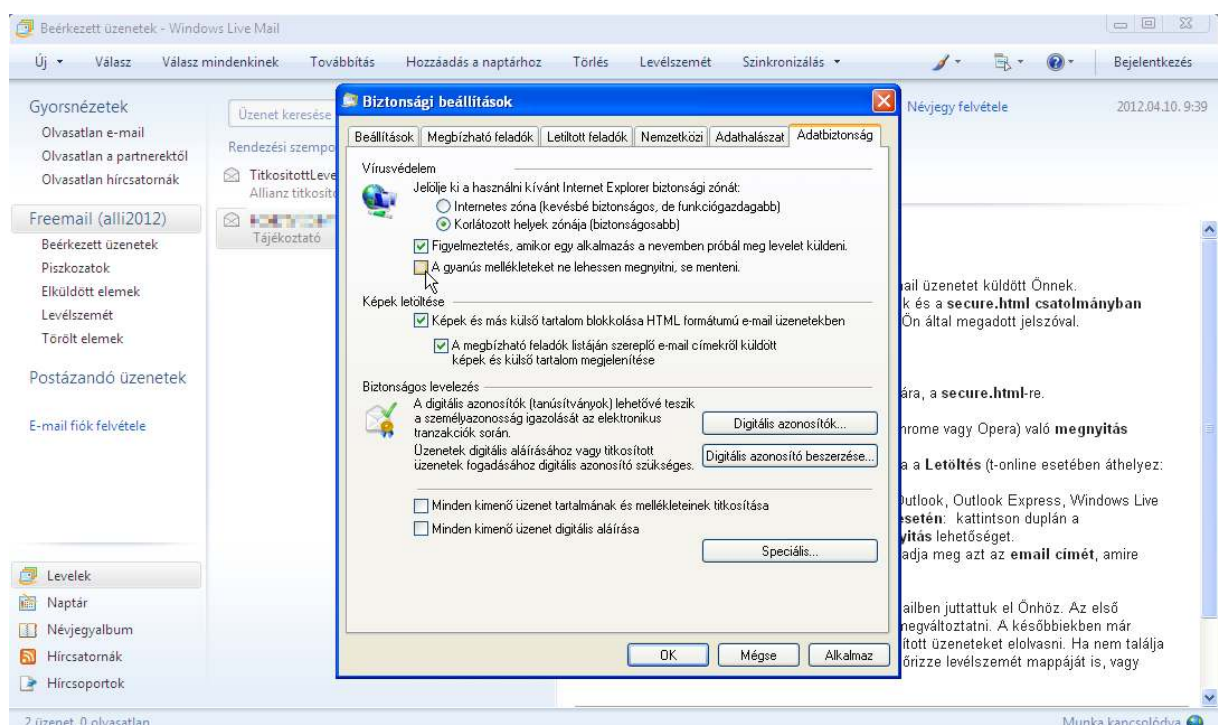
Outlook Express, Windows Live Mail

E két levelezőkliens esetében egy plusz beállítás akadályozhatja meg a melléklet megnyitását. Kérjük, ellenőrizze, hogy a „A gyanús mellékleteket ne lehessen megnyitni, se menteni” funkció ki van- e kapcsolva.

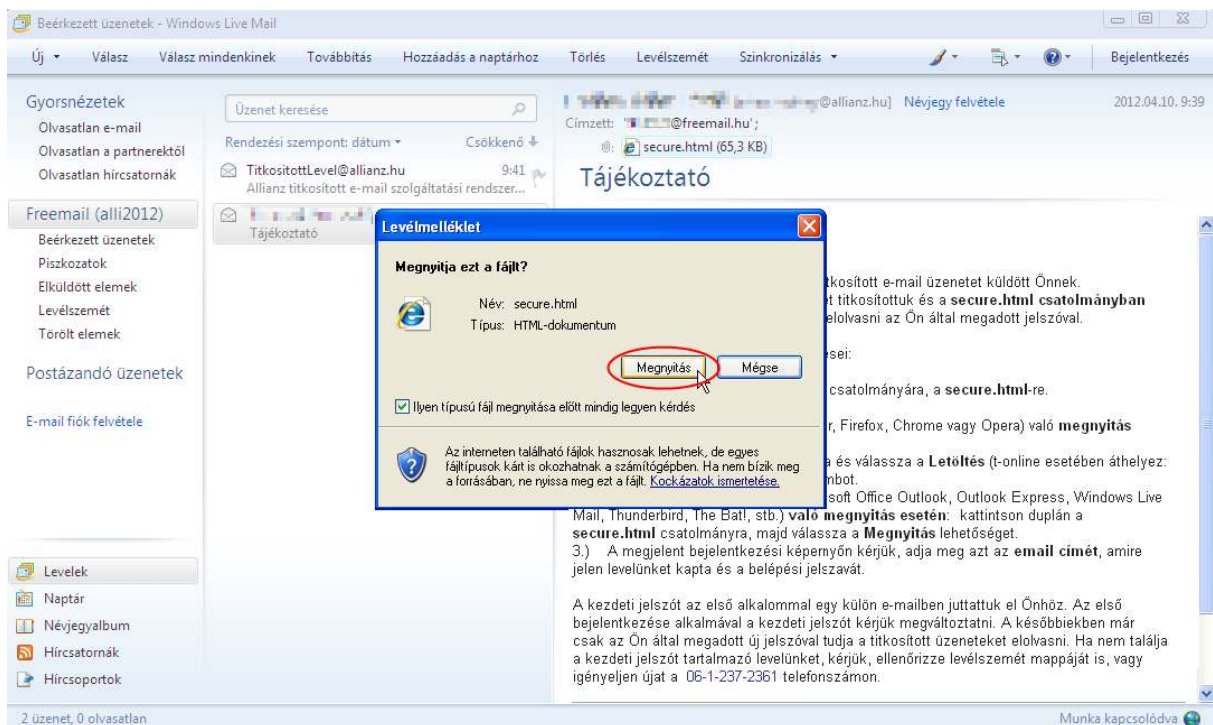
Outlook Express esetében a felső menü „Eszközök” pontjában a Beállítások lehetőséget választva a megjelenő „Beállítások” ablakban a „Biztonság” fülön:



Windows Live Mail kliens esetén a „Biztonsági Beállítások” menüpont ablakában az „Adatbiztonság” fülön:

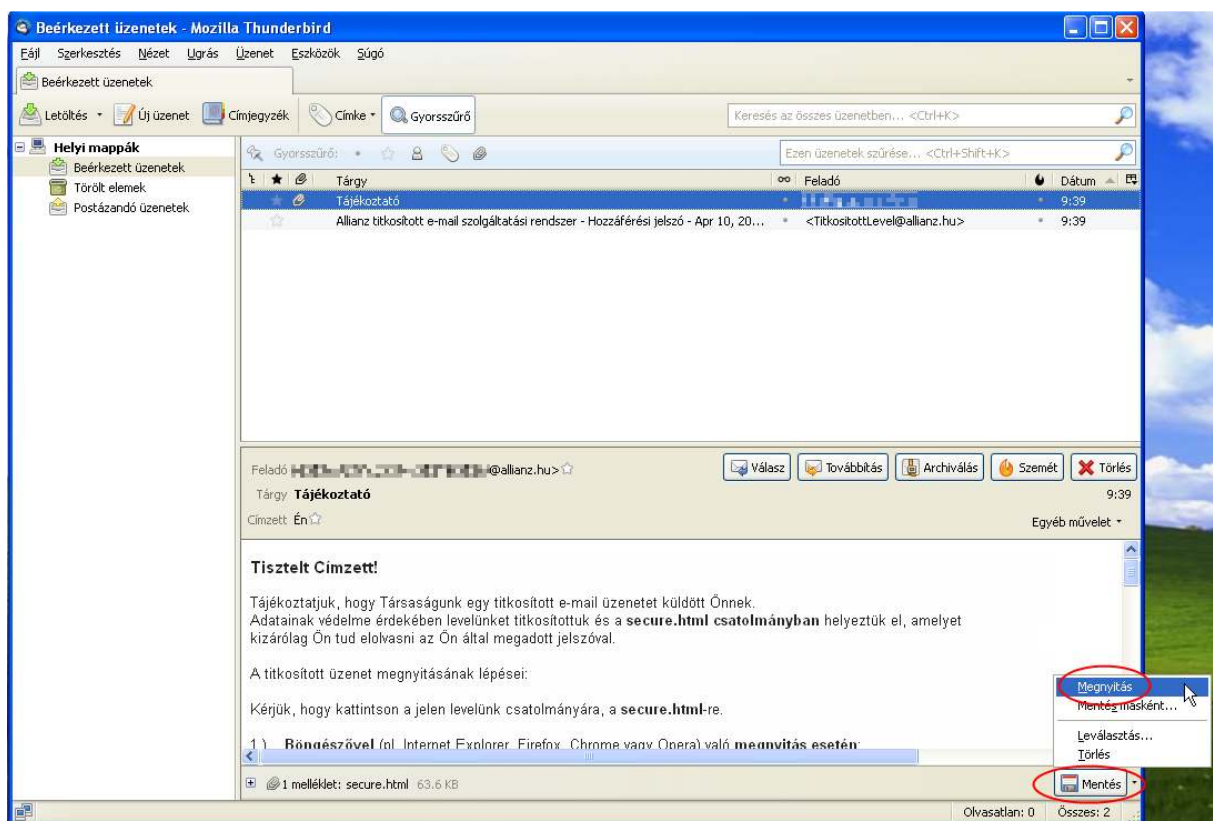


A levél megnyitása az üzenetben található mellékletre való kattintással és a megjelenő ablakban a megnyitás funkció használatával végezhető el:



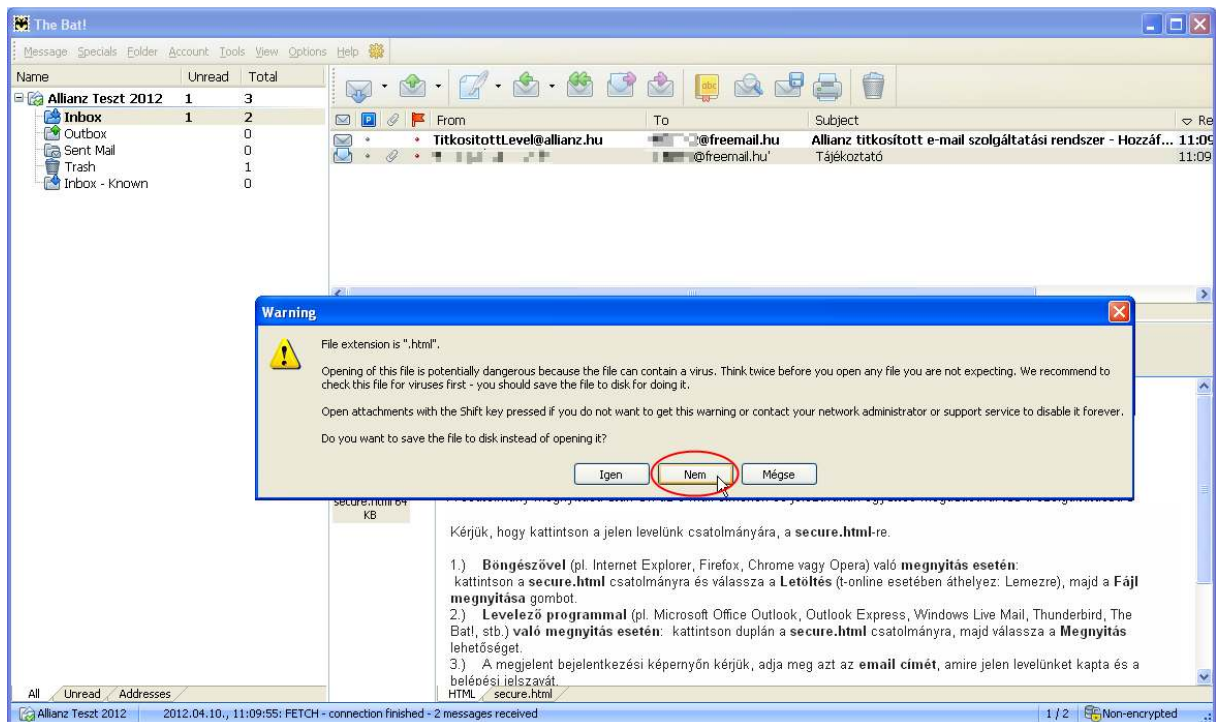
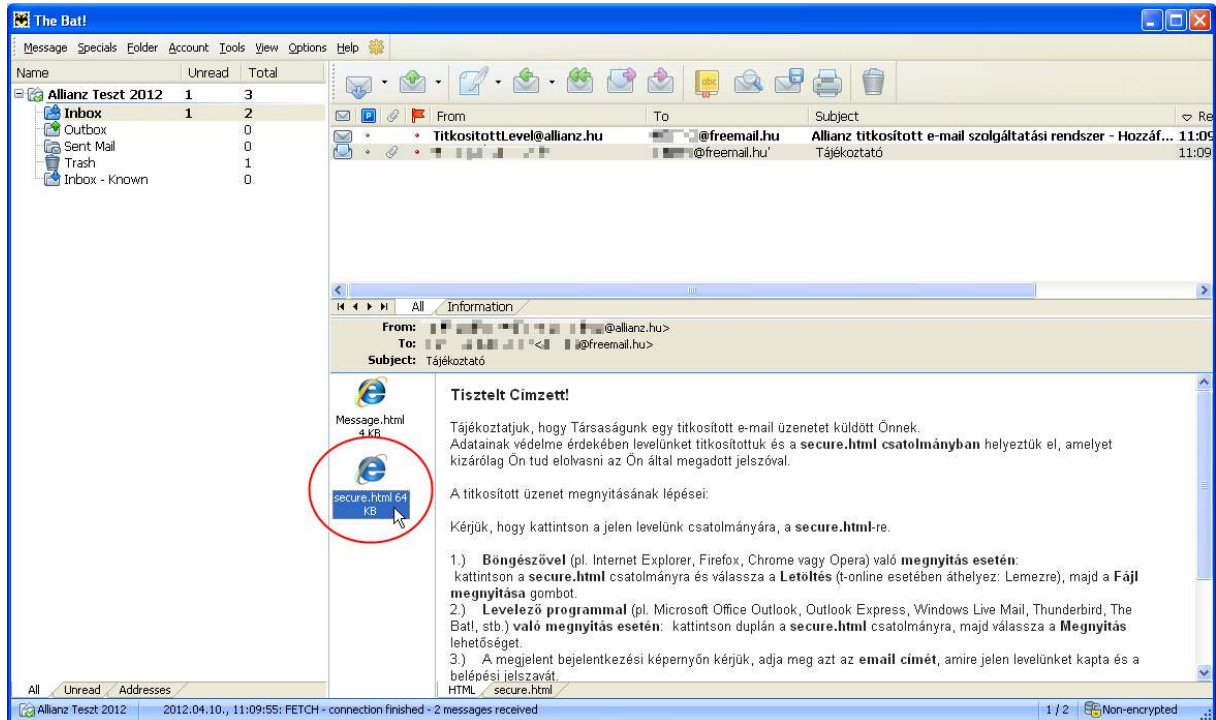
Mozilla Thunderbird

A levelező ablakában alul a secure.html melléklet mellett jobbra található, a „Mentés” funkcionál elérhető „Megnyitás” lehetőséget használva érheti el a bejelentkező felületet.



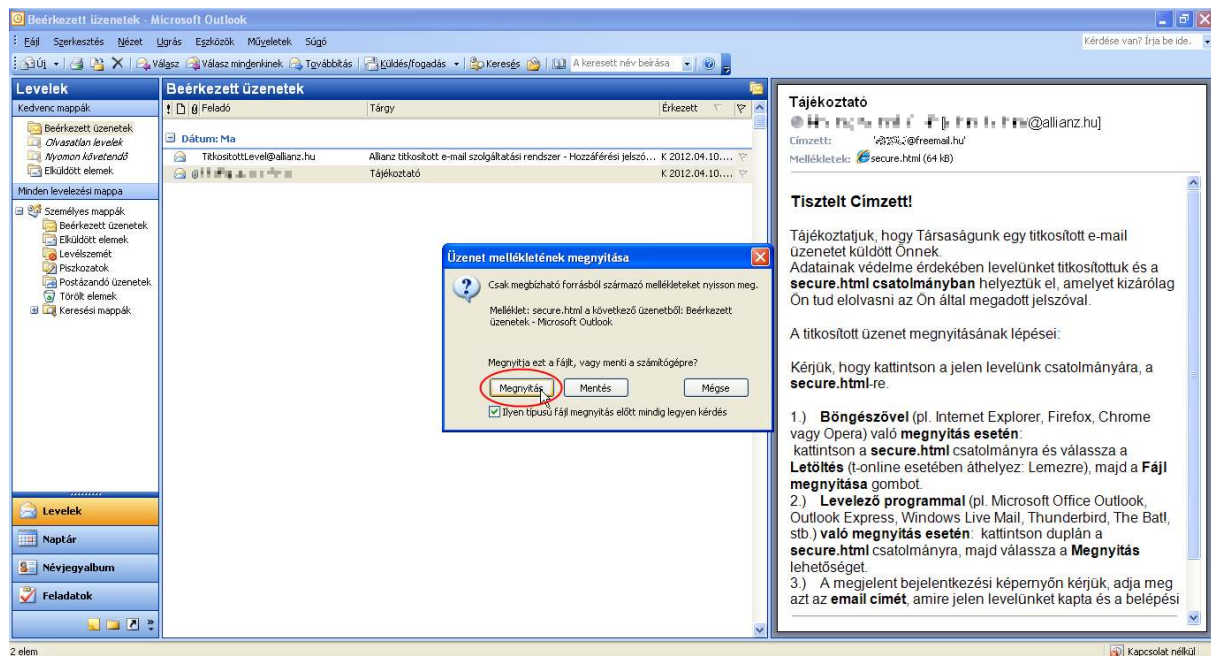
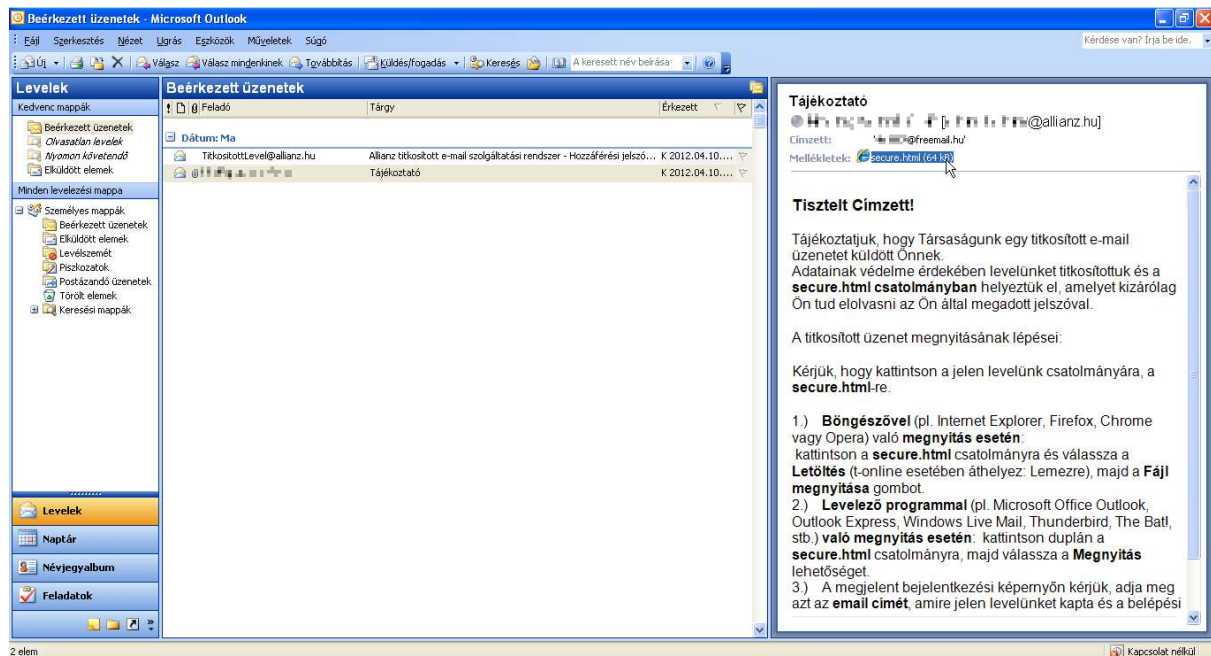
The Bat!

A The Bat! email kliens üzenet mutató ablakában a secure.html mellékletre kattintva egy figyelmeztető ablak jelenik meg (Warning – File extension is „.html”), ahol a „Nem” lehetőséget kell választani a megnyitáshoz.



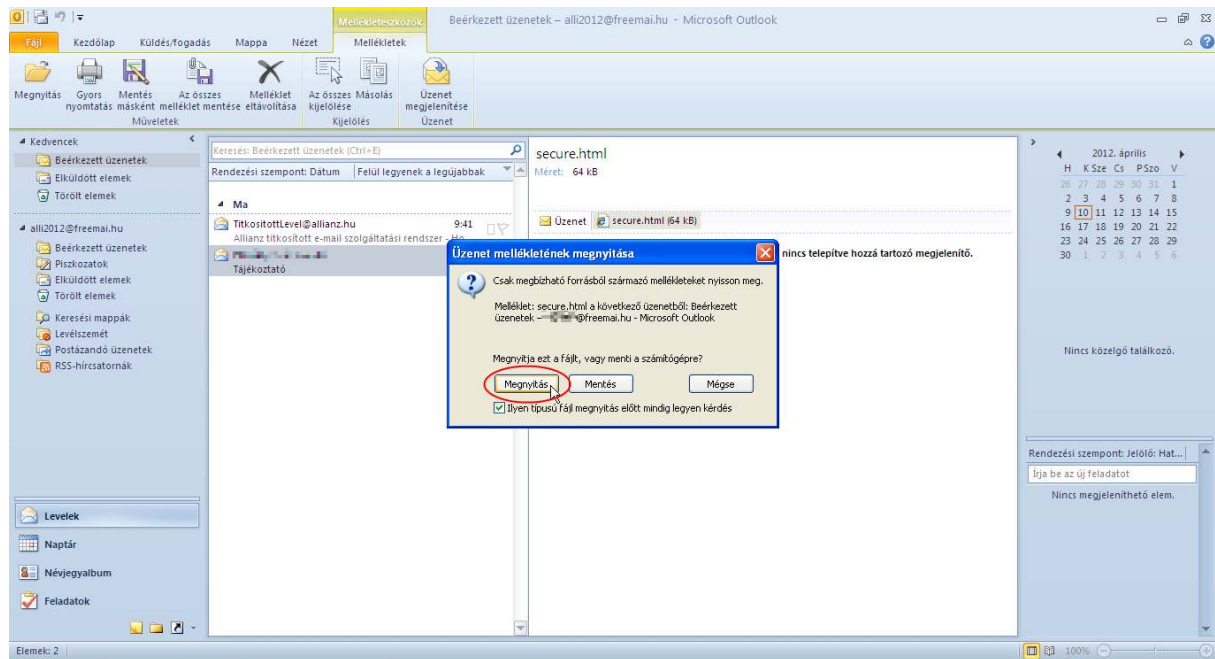
Outlook 2003

A Microsoft Outlook 2003 levelezőklíensben a levél fejlécében található meg a titkosított levél eléréséhez szükséges `secure.html`-t. A mellékletre történő egyszerű dupla kattintással, majd a megjelenő párbeszéd ablakban („Üzenet mellékletének megnyitása”) a „Megnyitás” gomb megnyomásával érheti el.



Outlook 2007 és 2010

A Microsoft Outlook 2007 és 2010 levelezőklieksben a titkosított levelet a levél fejlécében található secure.html mellékletre történő egyszerű dupla kattintással, majd a megjelenő párbeszéd ablakban („Üzenet mellékletének megnyitása”) a „Megnyitás” gomb megnyomásával érheti el.



Nem találom a problémámra való megoldást vagy egyéb problémám van

Abban az esetben, ha nem találja itt az Ön által használt levelezőrendszert, vagy a problémája nem oldódott meg, keresse telefonos ügyfélszolgálatunkat telefonon (**06-1-237-2361**) vagy email-ben (adminisztracio@allianz.hu)

A probléma bejelentésekor kérjük, közölje velünk az Ön által használt operációs rendszer, a böngésző és a levelező rendszer típusát/nevét és verzióját.