

Postup při napadení účtu realitní kanceláře

Co napadení účtu znamená a jak k němu může dojít?

Napadení účtu realitní kanceláře ve skutečnosti znamená, že **neznámý útočník získal přístupové údaje** k e-mailům využitým pro vkládání inzerce na Sreality.cz.

Může jít o e-mail peněženky navázané k účtu realitní kanceláře, na kterou uživatel dobíjí kredit a je z něj hrazena inzerce a nebo jde o tzv. login e-mail makléřského profilu, který slouží k přihlašování do systému a makléř pod ním vkládá svou inzerci, jejíž úhrada dále probíhá z e-mailu peněženky.

Přístupové údaje **útočník zpravidla získává** ve chvíli, kdy uživatel e-mailového účtu **proklikne odkaz v tzv. phishingovém e-mailu**, kterým se pod hlavičkou Sreality.cz snaží uživatele přimět své přístupové údaje zadat. Odlišit podvodný e-mail od e-mailu oficiálního lze však poměrně snadno.

Základními znaky takového e-mailu jsou v první řadě zavádějící informace, e-mail je zpravidla psán nespisovnou češtinou s řadou pravopisných chyb a je odeslán z neoficiální e-mailové adresy, která se snaží Sreality.cz napodobit. Z tohoto důvodu je v případě podezření na podvodný e-mail důležité kontrolovat e-mail odesílatele. Oficiální komunikace ze strany Sreality.cz probíhá z e-mailu info@sreality.cz. Řešení záležitostí týkajících se kontroly inzerce pak probíhá z e-mailu kontrola@sreality.cz. Jakmile má tedy e-mail odlišnou koncovku než @sreality.cz, jedná se s největší pravděpodobností o pokus o podvod.

Služba **Sreality.cz nikdy nevyžaduje přihlášení** do administrace proklikem z e-mailu, přihlašování je vždy vyžadováno výhradně přes oficiální odkaz.

E-maily mohou vypadat např. takto: kontrola1@seznam.cz, fakturace@seznam.cz atp. Příklady podvodných e-mailů naleznete v závěru této metodiky.

Na takové e-maily v žádném případě nereagujte a ihned nás o nich informujte jejich přeposláním na e-mail info@sreality.cz. Podvodnou e-mailovou adresu zablokujeme a informaci o podvodném e-mailu vyvěsíme na HP v Adminu v sekci zprávy.

Zprávy

04.06.2020 Upozornění na podvodné e-maily!

04.06.2020 Upozornění na podvodné e-maily!

Všechny informace k bezpečnému užívání e-mailu naleznete zde:

<https://napoveda.seznam.cz/cz/login/zasady-bezpecnosti-uzivani-internetu/>

Jaké kroky je třeba při zjištěném napadení provést?

Napadení účtu a následné vypublicování podvodné inzerce dokážeme téměř **bezprostředně identifikovat na naší straně**.

Jakmile takovou inzerci zachytíme, dojde okamžitě **k dočasnému zablokování účtu realitní kanceláře**, aby útočník nemohl dále inzerci publikovat a čerpat tak kredit. Současně také **deaktivujeme makléřský profil**, pod kterým byla inzerce vypublicována.



Upozornění: Při deaktivaci účtu nebude do doby opětovné aktivace viditelná ani Vaše reálná inzerce, proto je nutné řešit níže uvedené kroky co nejdříve.

Realitní kancelář o blokaci ihned **informujeme e-mailem**, ve kterém ji vyzýváme ke kontaktování **obchodního zástupce**, který může věc dále řešit.

SREALITY.CZ

Dobrý den,

Z vašeho účtu byla zveřejněna podvodná inzerce. Máme podezření, že byl napadený, proto jsme profil Krastyho reality, s.r.o. zablokovali, abychom předešli dalším rizikům.

Celou situaci jde ale naštěstí snadno vyřešit. Stačí kontaktovat vašeho obchodního zástupce Michal Novotný (michal.novotny@firma.seznam.cz) a ten vám s obnovením účtu i inzerce rád pomůže.

Omlouváme se za komplikace a věříme, že brzy budete mít svůj profil zase pod kontrolou.

S pozdravem

Tým Sreality.cz

SREALITY.CZ

Zároveň také zakážeme všechny vypublikované podvodné inzeráty a o této skutečnosti informujeme koncové zájemce, kteří na inzeráty již zareagovali.



Hezký den,

Reagovali jste na inzerát s ID 1212345 a názvem Pronájem bytu 2+kk 80 m² Praha, Radlická s cenou 8000 Kč. Bohužel jsme zjistili, že se pravděpodobně jedná o podvodnou nabídku. Proto jsme ji z Sreality.cz smazali a inzerentovi zakázali přístup.

Doporučujeme dále s tímto inzerentem nekomunikovat. Nejspíše se z vás snaží vylákat finanční prostředky.

Pokud se i v budoucnu setkáte s nabídkou za podezřele nízkou cenu, chybnou inzerčí, či inzerčí bez telefonického kontaktu na zadavatele, je možné, že se jedná o podvodnou nabídku. Tito podvodníci také často komunikují z jiné e-mailové adresy, než která je uvedená v inzerci.

Snažíme se podvodné inzeráty odstranit hned, co je podvodníci zadají. Bohužel zadavatelé podvodných inzerátů používají různé praktiky, jak systém obejít. Není tedy vždy v našich silách je zablokovat okamžitě.

Děkujeme za pochopení.

Tým Sreality.cz

Abychom mohli **účet opět odblokovat**, musí dojít k následujícím krokům:

- Neprodleně **změňte přístupové údaje** u e-mailů, ideálně nastavte tzv. dvoufázové zabezpečení a **kontaktujte** obchodního zástupce. Více informací naleznete zde: <https://napoveda.seznam.cz/cz/login/dvoufazove-overeni/>



- Dále **zkontrolujte nastavení přesměrování e-mailů**, útočník velmi často nastaví podvodný e-mail, na který přesměruje příchozí poštu.
- Dále také **zkontrolujte nastavený tzv. recovery e-mail**, což je e-mail nastavený pro záchranu účtu pro případ napadení či při problémech s obnovou hesla. I zde může být hackerem nastavena podvodná e-mailová adresa.
- V případě, že útočník změní i heslo k e-mailu, **kontaktujte technickou podporu** přes on-line chat na tomto odkazu <https://napoveda.seznam.cz/cz/services/>.

Odhalíte-li napadení Vašeho účtu ještě před vypublikováním podvodné inzerce a nebo jen **zadáte** přístupové údaje proklikem v podvodném e-mailu, postupujte také dle výše uvedených kroků.

O této skutečnosti nás neprodleně informujte e-mailem na info@sreality.cz.

Příklady podvodných e-mailů

Podvodný e-mail 1

Od: Seznam.cz <seznam.ucet2@seznam.cz>

Datum: 4. 6. 2020 13:08:24

Předmět: Úcet omezen - Vyhnete pozastavení

Vás účet je docasne pozastaven.

Chcete-li získat přístup ke svému účtu, prosím, potvrďte ji co nejdříve po kliknutí:

<https://admin.sreality.cz/vitejte>

Takze prosim, postupujte podle nasich pokynu pro vyreseni problemu.

Dekuji,

Sreality Tým

Podvodný e-mail 2

Od: Sreality.cz <sreality.klient1@seznam.cz>

Datum: 17. 4. 2020 9:56:39

Předmět: Prijali jsme vasi platbu

Hezký den.

Na váš účet v Seznam Penezence jsme připsali zaslanoú platbu na dobítí kreditu ve výši 65 000,00 Kc s DPH.

Na www.seznam.cz/reklama/ najdete přehled reklamních kampaní, na které můžete svůj kredit využít.

Všechny vaše platby včetně možnosti stažení dokladu najdete ve vaší Klientské zóne

Děkujeme, že využíváte služeb Seznam Penezenky.

S pozdravem

Váš Seznam.cz

Podvodný e-mail 3

Od: Sreality.cz <kontrola-inzeratu1@seznam.cz>

Datum: 4. 6. 2020 13:00:40

Předmět: Opravte si prosím nedostatky v inzerátu

Hezký den.

Našli jsme chyby ve vašem inzerátu s ID 349843036 (<https://www.sreality.cz/detail/prodej/byt/3+kk/349843036?preview=1>) na Sreality.cz.

Aby byl v souladu s našimi pravidly inzerce <https://napoveda.seznam.cz/cz/sreality/pravidla-sreality/pravidla-inzerce-sreality.cz>, je potřeba upravit:

- kategorii/rubriku nemovitosti

Jak postupovat?

Prosím o kontrolu zadané rubriky, pokud jsou již byty ve výstavbě, pak je možné inzerci ponechat ve stávající rubrice a změnit uvedený stav - Ve výstavbě. Jestliže se ještě nezačala výstavba, prosíme o změnu stavu na - Projekt. Odstranění nedostatku týkajících se chybně zadané kategorie nebo stavu nemovitosti můžete provést sami v administraci služby Sreality.cz nebo prostřednictvím Vašeho exportního programu.

O odstranění nedostatku poprosíme v co nejkratší době.

Děkujeme za spolupráci.

Tým Sreality.cz

Podvodný e-mail 4

Od: Sreality.cz <jklara726@seznam.cz>

Date: pá 15. 5. 2020 v 9:49

Subject: Poptávka u vašeho inzerátu s ID 6722230016 na Sreality.cz

Hezký den.

David Martain má zájem o váš inzerát 2382033244

<http://www.sreality.cz/detail/prodej/byt/2+kk/6722230016> na Sreality.cz.

A píše:

Dobrý den,

Chci si pronajmout byt, ale já jsem zmatená

K dispozici jsou 2 různé ceny

Který je ten správný: <http://www.sreality.cz/detail/prodej/byt/2+kk/6722230016>

Nebo to jedno: <http://www.sreality.cz/detail/prodej/byt/2+kk/9382226244>

Děkuji

David

Tým Sreality.cz