

Raiffeisen Bank & Orange
myBanking

***ghid de
utilizare***

Ghid de utilizare serviciu myBanking



1. Ce este myBanking?

myBanking este un serviciu de tip "mobile banking", care oferă abonaților Orange acces la conturile deschise la Raiffeisen Bank.

Prin intermediul telefonului mobil poți intra în legătură cu banca oricând și de oriunde. Cu myBanking poți obține informații financiare privind contul tău bancar, iar transferurile intra și interbancare, plata facturilor de utilități și Orange, a polițelor de asigurare și reîncărcarea unui cont PrePay se pot face simplu, direct din meniul telefonului.

2. Ce poate face myBanking pentru tine?

myBanking îți permite controlul deplin al conturilor personale deschise la Raiffeisen Bank prin:

- **posibilitatea efectuării de transferuri intra și interbancare** din conturile pe care le-ai inclus în acest serviciu
- **plata facturilor de utilități și a polițelor de asigurare**, către furnizorii de utilități și companiile de asigurare aprobate de către bancă
- **plata facturii Orange și reîncărcarea unui cont PrePay**

- **securitatea necesară derulării de tranzacții financiar-bancare**

Aplicația aflată pe cartela SIM comunică cu sistemul bancar prin intermediul mesajelor scrise criptate, asigurând confidențialitatea și securitatea. În plus, numărului de cont i se asociază un pseudonim.

- **informații utile** - curs valutar
- **consultare sold:** poți afla în orice moment soldul conturilor tale deschise la Raiffeisen Bank

- **notificări:** poți seta notificări pe care să le primești automat, sub forma unor mesaje SMS, atunci când se efectuează tranzacții în cont. Poți personaliza notificările pe care dorești să le primești: debitări, creditări sau toate tranzacțiile și suma minimă sau maximă pentru care vrei să primești mesaje. De asemenea, poți programa alerte privind soldul contului și cursul valutar în funcție de necesități.

3. Care sunt avantajele serviciului myBanking?

- **confort și economie de timp:** myBanking este un serviciu bancar modern care nu presupune deplasarea la sediul băncii sau al furnizorului de utilități. Poți efectua operațiuni bancare direct din meniul telefonului mobil.
- **disponibilitate:** serviciul myBanking este accesibil oriunde în aria de acoperire Orange și în roaming*
- **control:** ai în permanență acces la informații despre soldul conturilor tale și poți seta notificări prin care să fii anunțat la fiecare modificare în cont

*Serviciul poate fi utilizat în străinătate, în rețelele cu care Orange are acorduri de roaming. Folosirea serviciului în aceste condiții presupune costuri suplimentare. Mai multe detalii pe www.orange.ro.

4. De ce ai nevoie pentru a utiliza serviciul?

Pentru a utiliza acest serviciu, trebuie:

- să fii abonat Orange și să ai o cartelă SIM Smart, pe care se găsește aplicația mobile banking și un telefon compatibil
- să ai cel puțin un cont curent la Raiffeisen Bank
- să închei cu Raiffeisen Bank un contract prin care vei furniza datele personale și contul bancar sau conturile pentru care va fi disponibil serviciul

5. Cum se activează serviciul myBanking?

În maxim 24 de ore de la semnarea contractului cu Raiffeisen Bank vei primi un mesaj cu textul: *“De acum puteți utiliza serviciul de mobile banking, myBanking, oferit de Raiffeisen Bank și Orange.”*

După recepționarea mesajului accesezi opțiunea mobile banking din meniul Orange și introduci codul PIN al cartelei SIM. Vor fi afișate opțiunile: **Înreg. Bancă, Șterge Bancă, MB Intrări.**

Pentru a înregistra Raiffeisen Bank va trebui să introduci datele de pe plicul confidențial furnizat de bancă.

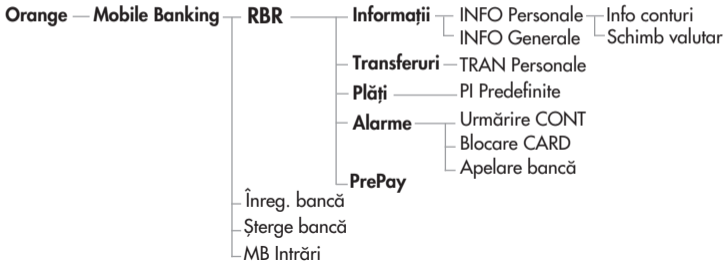
Alegi opțiunea **Înreg. Bancă**, introduci denumire bancă: RBR, Cod Client MB (de ex: 12345678), după care validezi operațiunea cu PIN Bancar MB (de ex: 1234).

Pe ecranul telefonului mobil va apărea mesajul *“Banca dumneavoastră a fost activată”*. Din acest moment serviciul myBanking este activ.

În cadrul meniului **Orange/Mobile Banking** afișat de telefon apare o nouă opțiune **RBR** care, odată selectată, va afișa meniul aferent serviciului myBanking.

6. Meniul myBanking.

În diagrama de mai jos se prezintă meniul principal, pe care îl vei vedea pe telefonul tău, după ce ai activat serviciul.



7. Serviciile myBanking.

7.1 Cum poți cunoaște situația soldului pentru conturile selectate în contractul încheiat cu banca?

Important: această funcționalitate poate fi utilizată numai pentru conturile pentru care ai calitatea de titular.

În meniul principal al serviciului myBanking alegi opțiunea **Informații**, după care parcurgi următorii pași:

- selectezi opțiunea: **INFO Personale**
- selectezi opțiunea: **INFO Conturi**
- selectezi contul pentru care dorești să obții informații cu privire la sold

- selectezi dacă dorești să obții informația imediat sau periodic, la intervale alese de tine
- introduci PIN-ul bancar pentru a se transmite operațiunea către bancă

Ca răspuns la solicitarea ta, banca îți va transmite un mesaj ce conține informații despre soldul contului disponibil și limita de credit aferentă.

În cazul în care dorești să obții informațiile cu o anumită periodicitate, ți se va solicita să alegi zilele săptămânii și orele (între 0 și 23) la care dorești să le primești.

INFO Generale, o altă funcționalitate de care dispui în meniul **Informații**, îți oferă posibilitatea să recepționezi informații cu privire la cursurile valutare practicate de către bancă.

7.2 Cum poți să îți transferi banii între conturile selectate în contractul încheiat cu banca?

Atenție: Pentru a putea utiliza această funcționalitate trebuie să ai cel puțin două conturi cu care să aderi la myBanking.

În meniul principal al serviciului myBanking alegi opțiunea **Transferuri**, după care parcurgi următorii pași:

- selectezi opțiunea: **TRAN Personale**
- selectezi contul din care dorești să realizezi transferul
- selectezi contul pe care dorești să-l alimentezi

- introduci suma pe care dorești să o transferi
- validezi cu OK operațiunea
- introduci PIN-ul bancar pentru a se transmite operațiunea către bancă

După efectuarea operațiunii, banca te va notifica cu un mesaj în care vei fi informat că operațiunea ta a fost efectuată.

7.3 Cum poți utiliza meniul Plăți?

În meniul principal al serviciului myBanking alegi opțiunea **Plăți**, după care parcurgi următorii pași:

- selectezi opțiunea: **PL Predefinite**
- selectezi din listă alias-ul de plată/transfer dorit (plată factură Orange, plată factură de utilități/polițe de asigurare/transfer intra sau inter bancar)
- selectezi contul în lei din care dorești să efectuezi plata/transferul
- introduci suma de plată sau pe care dorești să o transferi

- în câmpul Nr. Factură tastează OK*
- în câmpul Cod Abonat tastează OK*
- în câmpul Descriere tastează OK*
- validezi operațiunea cu OK
- introduci PIN-ul bancar pentru a se transmite operațiunea către bancă

*Detaliile plății există în baza de date a băncii și nu mai este necesară introducerea acestor informații.

După efectuarea operațiunii, banca te va notifica cu un mesaj în care vei fi informat că plata ta a fost efectuată.

7.4 Cum poți fi în permanență la curent cu modificările ce se petrec în conturile selectate în contractul încheiat cu banca?

Important: această funcționalitate poate fi utilizată numai pentru conturile pentru care ai calitatea de titular.

În meniul principal al serviciului myBanking alegi opțiunea **Alarmer**, după care parcurgi următorii pași:

- selectezi opțiunea: **Urmărire CONT**
- selectezi contul pentru care dorești să setezi alarma
- selectezi tipul de modificare din cont pentru care dorești să fii înștiințat

- introduci suma care va declanșa alarma
- validezi cu OK operațiunea
- introduci PIN-ul bancar pentru a se transmite operațiunea ta către bancă

Ca răspuns la solicitarea ta, ori de câte ori se va efectua o operațiune pe contul pentru care ai programat alarma corespunzătoare parametrilor introduși, va fi transmis un mesaj care conține informații de identificare a contului în care s-a efectuat operațiunea, tipul operațiunii și valoarea acesteia.

Alte funcționalități de care dispui în meniul **Alarmer: Blocare, Apelare bancă**.

Blocare

În meniul principal al serviciului myBanking alegi opțiunea **Alarme**, după care selectezi **Blocare** și vei putea iniția un apel către bancă pentru a anunța pierderea sau furtul cardului personal.

Apelare bancă

În meniul principal al serviciul myBanking alegi opțiunea **Alarme**, după care selectezi **Apelare bancă** și vei iniția un apel către bancă unde vei putea aduce modificări în meniul stabilit în momentul semnării contractului sau vei putea semnala orice problemă în utilizarea serviciului myBanking.

7.5 Cum poți încărca un cont PrePay cu myBanking?

În meniul principal al serviciului myBanking alegi opțiunea **PrePay**, după care parcurgi următorii pași:

- selectezi contul în lei din care dorești să efectuezi plata
- selectezi intervalul de reîncărcare dorit
- selectezi valoarea de reîncărcare dorită
- introduci numărul de telefon al cartelei PrePay pe care dorești să o reîncarci
- validezi opțiunea cu OK
- introduci PIN-ul bancar pentru a se transmite operațiunea ta către bancă

După efectuarea operațiunii, banca te va notifica atât pe tine, cu un mesaj în care ești informat că operațiunea a fost înregistrată, cât și pe utilizatorul cartelei PrePay.

Tranzacția se efectuează la cursul BNR al zilei. Ex: pentru o reîncărcare de 5 USD la un curs BNR de 1 USD = 3,3 lei, contul se va debita cu suma $5 \times 3,3 = 16,5$ lei, la care se adaugă TVA.

8. Principalele situații cu care te poți întâlni în utilizarea serviciului myBanking.

1. Blocarea cartelei SIM

Cartela SIM se poate bloca prin introducerea greșită de trei ori consecutiv a codului PIN. Pentru deblocare trebuie să introduci codul PUK.

Pentru informații poți contacta Serviciul Clienți Orange la telefon 411, gratuit de pe telefonul Orange, sau la 021 203 30 30.

2. Blocare PIN Bancar MB

Contactezi orice unitate Raiffeisen Bank la telefon 0800 08 08 08 pentru informații.

3. Blocare serviciu myBanking

Contactezi Serviciul Clienți Orange la telefon 411 sau 021 303 30 30 pentru informații.

4. Forțarea sesiunii de myBanking

Pentru buna funcționare a aplicației de mobile banking, din momentul în care ai efectuat o cerere de informație, aștepți primirea unui mesaj de răspuns de la bancă, sau 5 minute până la efectuarea unei noi cereri. Dacă inițiezi o nouă operațiune fără ca cea în curs să se fi terminat, există riscul de a primi doar răspunsul la ultima solicitare.

5. Notificări pentru operațiunile de plăți, transferuri, reîncărcări de conturi PrePay

În cazul în care pentru ultima operațiune nu ai recepționat notificarea din partea băncii, trebuie să verifici situația înainte de a iniția o nouă solicitare.

6. Probleme de rețea GSM

Funcționarea serviciului myBanking este influențată de funcționarea rețelei Orange.

9. Informații utile.

- 1.** Programările pe care le efectuezi de pe telefonul mobil pentru a recepționa informații valutare sau informații despre conturile personale vor intra în vigoare în termen de maximum 24 de ore de la transmiterea acestora.
- 2.** Setările de Alarme pe care le efectuezi de pe telefonul mobil vor intra în vigoare în termen de maximum 24 de ore de la transmiterea acestora.
- 3.** Păstrează în condiții sigure codul de utilizator și PIN-ul bancar oferite la semnarea contractului.

4. Soldul contului se actualizează după orice tranzacție efectuată în cont. Tranzacțiile efectuate în afara orelor de program al băncii (luni-sâmbătă: 8:00-22:00 și duminică: 8:00-17:00) și în zilele nelucrătoare vor influența soldul contului vizualizat prin myBanking în dimineața următoare zile lucrătoare.
5. Plățile, transferurile și reîncărcările se pot efectua în timpul orelor de program al băncii (luni-sâmbătă: 8:00-22:00 și duminică: 8:00-17:00).
6. Mesajele de la bancă se primesc în meniul MB Intrări. Ele sunt înlocuite succesiv de noile mesaje primite de la bancă, în ordinea sosirii lor.

10. Suport clienți.

Ai următoarele modalități de comunicare a diverselor aspecte legate de serviciul myBanking:

- sunând direct la departamentul Relații Clienți de la Raiffeisen Bank (0800 08 08 08)
- sunând direct la Serviciul Clienți Orange (411)



Raiffeisen
BANK

