

1. DOWNLOAD

Cum accesez aplicatia RaiPay?

Aplicatia RaiPay poate fi descarcata din Google Play Store cautand dupa *Raipay Romania* sau prin click pe acest link: <https://play.google.com/store/apps/details?id=ro.raiffeisen.mobilepay>

2. INSTALARE

Cum instalez RaiPay?

Pentru instalare, urmeaza pasii ceruti in aplicatie sau urmareste [ghidul video de utilizare](#).

Pasii detalati sunt mai jos:

1. Download aplicatie din Google Play Store
2. In ecranul de login, accepti termenii si conditiile aplicatiei
3. Permite accesul la apeluri telefonice, pentru crearea unui profil securizat intre telefon si sistemele bancii
4. Introduci numarul de telefon al dispozitivului pe care instalezi aplicatia
5. Setezi parola aplicatiei RaiPay si o memorezi
6. Adaugi prin NFC (sau manual) orice card Raiffeisen Bank (credit sau debit, de persoane fizice sau juridice, Mastercard sau VISA). Pentru adaugare prin NFC, in ecranul „adauga card” pui cardul pe spatele telefonului. Daca nu il citeste imediat, misca-l usor sus jos ca sa gasesti locatia antenei NFC.
7. Validezi cardul prin introducerea codului primit prin SMS. Atentie, acest cod va fi primit pe numarul de telefon declarat de tine la banca ca si nr. de contact. Daca instalezi aplicatia pe un alt telefon, ai grija sa te uiti dupa sms pe telefonul corect.

De ce primesc eroare „dispozitivul nu indeplineste cerintele de securitate”?

- Ai telefonul root-at. Aplicatia nu poate fi instalata pe telefoane root-ate; sau
- Nu ai setata o metoda de securizare a telefonului (PIN, parola, amprenta, recunoastere faciala).
- De asemenea poti primi aceasta eroare daca ai setata deblocare ecran cu „model” sau „pattern”. Foloseste doar una din metodele de securizare listate de noi mai sus.

De ce nu permiteti instalare pe telefoane root-ate?

Nu toata lumea care isi root-eaza telefonul este un expert care stie ce face, la ce se expune si cum sa se protejeze. Pentru experti nu ar fi o problema, pentru ceilalti insa este periculos. Nu doar cu Raipay. Ca sfat general, va rugam nu tineti lucruri de valoare (cum ar fi aplicatii care dau acces la banii vostri) pe telefoane root-ate, daca nu sunteti siguri ca stiti ce faceti.

3. INROLARE SI INFORMATII DESPRE CARDURI

Cum inrolez cardurile mele in RaiPay?

1. **Introduci cardurile, simplu, prin NFC:** RaiPay ofera o experienta foarte simpla pentru adaugarea cardurilor: apropii cardul de spatele telefonului cu NFC activ si cardul este scanat automat. Daca nu il citeste imediat, misca-l usor sus jos ca sa gasesti locatia antenei NFC.

Datele cardului pot fi introduse si prin fotografiere sau prin completarea lor manuala direct in aplicatie.

2. **Validezi cardurile:** introduci in RaiPay codul primit pe SMS si gata, poti incepe sa platesti cu telefonul.

Cate carduri pot inrola in RaiPay?

Poti adauga orice card contactless Raiffeisen Bank in RaiPay. Carduri de credit sau de debit, de persoane fizice sau juridice, VISA sau Mastercard.

Se poate adauga un card de la o alta banca in RaiPay?

Nu. In RaiPay pot fi adaugate doar carduri emise de Raiffeisen Bank (debit/ credit, MasterCard/ VISA, persoane fizice/ juridice).

4. PLATI

Cum platesc cu telefonul prin RaiPay?

Plata cu telefonul prin RaiPay este la fel de simpla ca o plata contactless cu cardul. Apropii telefonul de POS si platesti astfel:

- **Pana la 100 lei:** doar aprinzi ecranul telefonului (nu e necesara deblocarea telefonului), il apropii de POS si il mentii acolo pana auzi semnalul sonor (tipic sub 1 secunda, uneori mai mult). Aplicatia iti permite sa faci cateva plati sub 100 lei doar cu ecranul aprins, dupa care va solicita deblocarea telefonului sau parola de aplicatie pentru a continua sa faci plati doar cu ecranul aprins.
- **Peste 100 lei:** deblochezi telefonul (amprenta, PIN etc.), il apropii de POS si il mentii acolo pana auzi semnalul sonor. Daca initial ai apropiat telefonul cu ecranul blocat de POS:
 - Telefonul iti va solicita deblocare
 - Ridici telefonul de pe POS si il deblochezi
 - il apropii din nou de POS si il mentii acolo pana auzi semnalul sonor.

Pentru securitatea platilor, RaiPay va cere, din cand in cand, autorizarea platii prin introducerea parolei aplicatiei, indiferent de valoarea tranzactiei.

ATENTIE: cele mai frecvente erori la tranzactii apar atunci cand telefonul nu este apropiat corect de POS sau este ridicat prea repede. Este bine sa afli unde este situata antena NFC a telefonului tau (simpla cautare pe Google) pentru a stii care zona a telefonului trebuie apropiata de POS. Ideal telefonul nu se atinge de POS ci se apropie la aproximativ 1 cm.

De ce imi cere mai mereu parola de aplicatie in loc de deblocare telefon sau nu imi cere nimic desi plata este peste 100 lei?

Daca folosesti „smart lock” sau „recunoastere faciala” este posibil ca telefonul tau sa fie gata deblocat de ceva vreme atunci cand initiezi o plata. Ni s-a intamplat si noua foarte des in timpul testelor. Daca a trecut mai mult de 1 minut de la deblocare, aplicatia va cere parola de

aplicatie. Daca a trecut mai putin de 1 minut de la deblocare, nu va cere autentificare suplimentara.

As vrea sa fac toate platile numai cu securizare, chiar si cele sub 100 lei

Aplicatia nu are aceasta optiune in prezent, o va avea in viitor. Ea este gandita sa functioneze la fel de simplu ca si un card contactless de aceea face plati sub 100 lei doar prin aprindere ecran. La fel ca si la cardul contactless, poti face un numar limitat de tranzactii sub 100 lei fara autentificare, dupa care ti se va cere o autentificare indiferent de valoarea tranzactiei.

Daca totusi doresti securizare la fiecare tranzactie, poti dezactiva NFC si sa il activezi inainte de fiecare plata. Telefonul va cere deblocare inainte de a activa, in acest fel securizezi orice plata de orice valoare.

Cum platesc prin RaiPay in rate fara dobanda?

Alegi cardul de cumparaturi Raiffeisen Bank ca implicit (default) si gata, poti sa faci plati in rate fara dobanda, direct cu telefonul, similar modului in care o faceai prin cardul de plastic.

Ce plati vad in RaiPay?

In RaiPay poti vedea toate platile initiale, indiferent daca ele au fost finalizate cu succes sau nu. Platile finalizate cu succes se pot vedea in Smart Mobile, Raiffeisen Online sau in extrasul de cont/ raportul de activitate.

Care este diferenta intre plati initiale si plati finalizate?

RaiPay afiseaza numai lista platilor initiale cu telefonul. Aplicatia comunica "Succes" atunci cand a finalizat cu succes dialogul cu terminalul POS. Din acel moment, terminalul va verifica cu banca tranzactia si o poate aproba sau respinge.

De exemplu, poate respinge tranzactia daca nu ai suficiente fonduri pe card. Aceste informatii ulterioare nu mai sunt disponibile in aplicatie, de aceea in lista de tranzactii vezi doar tranzactiile initiale. Tranzactiile finalizate sunt cele care au fost aprobate de banca si au impact in contul tau. Pe acestea le poti vedea in Smart Mobile, Raiffeisen Online sau in extrasul de cont/ raportul de activitate.

Este in lucru modificarea acestei functionalitati, astfel incat RaiPay sa afiseze doar tranzactiile efectuate cu succes.

De ce nu se poate vedea soldul contului de pe card sau mai multe detalii despre fiecare plata?

Aceste functionalitati sunt in lucru pentru RaiPay.

Pentru a verifica soldul cardului si detaliile tranzactiilor, te rugam sa intri in aplicatia Smart Mobile sau Raiffeisen Online. Doar pentru sold, poti folosi widgetul Smart Mobile si nu mai este nevoie nici sa intri in aplicatie.

De ce apare o plata de doua ori in RaiPay?

Platile pe care le vezi in RaiPay sunt tranzactii initiate, indiferent ca au fost finalizate cu succes sau nu. De aceea, daca ai initiat o tranzactie care a fost apoi respinsa de POS si ai incercat-o din nou, vei vedea doua tranzactii initiate in aplicatie. Contul tau insa nu va fi debitat decat cu tranzactiile finalizate cu succes. Pe viitor vor aparea in aplicatie doar tranzactiile finalizate cu succes.

Trebuie sa fie conectat telefonul la internet ca sa mearga plata cu telefonul?

Se poate plati cu RaiPay chiar daca nu exista conexiune la internet, in limita a 10 plati. Apoi, va fi nevoie de conectarea la internet pentru o validare de securitate.

Unde se poate plati cu RaiPay?

La orice comerciant cu POS contactless, oriunde in lume.

Care este valoarea maxima a unei plati cu telefonul?

Este posibil sa setam o valoarea maxima pentru o plata cu telefonul sau o valoare maxima pe zi pentru plati cu telefonul. Gasesti aceasta valoare in site-ul nostru, la sectiunea Raipay.

Este necesar sa introduci codul PIN al cardului atunci cand platesti cu telefonul?

Nu, in mod normal nu este necesara folosirea codului PIN al cardului in utilizarea RaiPay. Autorizarea platilor se face folosind metodele de deblocare ale telefonului si, in anumite situatii (ex: sume peste 500 lei), RaiPay va solicita introducerea parolei de aplicatie.

ATENTIE: Exista un numar mic de terminale POS care nu au fost actualizate inca la standardele in vigoare si care iti vor cere si codul Pin al cardului, pe care il vei introduce pe terminalul Pos. Terminalele respective sunt in curs de actualizare deci acesta este un neajuns care va dispere curand.

Se pot retrage bani de la ATM cu RaiPay?

ATM-urile Raiffeisen Bank nu permit, momentan, aceasta optiune.

Se pot retrage bani deocamdata doar de la un numar mic de ATM-uri compatibile. ATM-ul va solicita si introducerea PIN-ului cardului prin care se face operatiunea.

5. COSTURI ZERO

Exista o taxa sau un comision pentru platile facute cu aplicatia RaiPay?

Nu. Aplicatia RaiPay poate fi descarcata gratuit din Google Play. Totodata, aplicatia poate fi utilizata gratuit. Nu se percep taxe sau comisioane pentru platile cu RaiPay.

6. CERINTE TEHNICE, TROUBLESHOOTING, CARD/TELEFON PIERDUT/ FURAT

Care sunt cerintele tehnice pentru instalarea RaiPay?

RaiPay poate fi instalata pe telefoane cu optiunea NFC si sistem de operare Android (minim 5.0).

Este obligatoriu sa ai o metoda de securizare a accesului la telefon (PIN, parola, amprenta, recunoastere faciala). Fara o astfel de metoda nu se poate instala aplicatia. Securizarea prin „model” sau „pattern” nu este permisa intotdeauna. Telefonul folosit sa nu fie root-at.

Pentru inrolarea in aplicatie se va cere introducerea unui numar de telefon. Te rugam introdu numarul de telefon ce apartine dispozitivului pe care instalezi aplicatia. Numarul de telefon va fi unul dintre elementele de identificare ale wallet-ului RaiPay, in Call Center *2000, in cazul in care este necesar suport.

La plata cu telefonul, trebuie sa am functia NFC activa?

Da, pentru a plati cu telefonul prin RaiPay trebui sa ai functia NFC activa. Daca nu este activa, se poate activa din setarile telefonului.

Am instalat RaiPay si inrolat carduri, insa nu pot plati.

In aceste conditii, te rugam sa verifici urmatoarele:

- telefonul are functia NFC activa
- aplicatia Raipay are permisiune acces NFC (la majoritatea telefoanelor o primeste implicit, la unele ex. Xiaomi trebuie sa o acorzi explicit la instalarea Raipay sau ulterior)
- a fost aprins sau deblocat ecranul telefonului inainte de plata
- doar cu ecranul aprins, nu ai accesat din greseala meniul rapid si il ai pe acesta pe ecran in loc sa ai doar ecranul aprins obisnuit. In asemenea situatii aplicatia va da o eroare in timpul platii. Elimina meniul rapid de pe ecran („swipe up”), apropie din nou de Pos si va functiona.
- POS-ul la care platesti accepta plati contactless
- aplicatia RaiPay este setata in telefon ca aplicatie implicita de plata. Verifica asta intrand in setarile telefonului si alege Raipay ca aplicatie implicita de plata, daca nu este deja. Calea tipica pentru a verifica si seta este: Setari telefon – Conexiuni – NFC - Atinge si plateste. Poate fi diferita functie de tipul de telefon, te rugam verifica in manualul de utilizare al telefonului.
- ai atins numarul maxim de 10 tranzactii posibile in mod offline. Trebuie sa te conectezi la internet.

Am platit fara probleme pana acum, de azi insa nu mai functioneaza (apropii telefonul de POS cu ecran aprins, sau deblocat, sau cu aplicatia deschisa, si nu se intampla nimic).

La unele telefoane este nevoie periodic de o repornire, aceasta va rezolva situatia. Alternativ, in loc de repornire telefon poti face o repornire de aplicatie Raipay. Poti face acest lucru in felul urmatoar: Setari telefon – Aplicatii – Raipay – Oprire fortata, si apoi intri in Raipay, pentru repornire.

Ce se intampla in cazul in care telefonul a fost furat sau pierdut.

Vei suna imediat la *2000 pentru blocarea aplicatiei si a platilor cu cardul prin RaiPay.

Ce se intampla in cazul in care cardul inrolat in RaiPay a fost furat sau pierdut?

Cardul va fi blocat din aplicatia Noul Smart Mobile sau prin apel la *2000. Acel card va fi sters si din RaiPay.

RaiPay va putea in continuare sa fie folosita pentru plata cu celelalte carduri inrolate.

Este necesar sa existe o metoda de securizare a telefonului?

Da, pentru protectia tranzactiilor cu RaiPay este necesara utilizarea unei metode de securizare a telefonului dintre urmatoarele: PIN, parola, amprenta, recunoastere faciala. Iti recomandam sa nu utilizezi „model” sau „pattern” ca metoda de deblocare.

De asemenea, aplicatia se va bloca daca este dezactivata metoda de securizare a telefonului.

De ce nu se solicita o parola a aplicatiei, atunci cand intru in RaiPay?

La instalarea RaiPay, este solicitata setarea unei metode de securizare a telefonului. Fara aceasta setare, aplicatia nu va putea fi activata.

Pentru deschiderea (intrarea in aplicatia) RaiPay este necesar sa ai telefonul deblocat. Nu este necesar sa existe o metoda de securizare suplimentara deoarece simpla intrare in aplicatie nu produce riscuri de securitate. Pentru actiuni care implica asemenea riscuri (exemplu: schimbare parola), se solicita parola existenta. In viitor cand aplicatia va avea si alte functionalitati, va solicita si parola la deschidere.

Ce inseamna NFC?

Near Field Communication (NFC) este o tehnologie bazata pe identificarea prin frecventa radio RFID ce permite smartphone-urilor si altor dispozitive sa comunice intre ele prin atingere sau apropiere, la o distanta mai mica de 10 cm. Pentru ca transferul sa functioneze, ambele dispozitive trebuie sa detina cip NFC.