

### III. Serviciul Raiffeisen Direct

Incepand cu data de **1 iunie 2016** vor intra in vigoare urmatoarele modificari ale serviciului Raiffeisen Direct:

**III.1.** Adaugarea de operatiuni ce pot fi efectuate prin serviciul Raiffeisen Direct: **deschiderea/lichidarea conturilor de economii;**

**III.2.** Modificarea modului de accesare a functionalitatii Raiffeisen Direct Interactiv prin introducerea **aplicatiei automate interactive de suport (operatorul virtual);**

**III.3.** Adaugarea unei noi metode de autentificare, accesibila clientilor care detin serviciile Raiffeisen Online sau Raiffeisen Smart Mobile, respectiv cu ajutorul Card Reader-ului (inclusiv blocarea metodei de autentificare la 3 greseli consecutive\*).

\*cetatenii straini nerezidenti vor putea accesa serviciul Raiffeisen Direct doar prin interactiunea cu telebankerul, pe baza autentificarii cu Grid Card. Autentificarea cu ajutorul Card Reader-ului in interactiunea cu telebankerul, precum si accesarea functionalitatilor Raiffesien Direct prin interactiunea cu operatorul virtual sunt disponibile doar Utilizatorilor care detin cetatenia romana sau resedinta in Romania.

Astfel, pentru garantarea securitatii operatiunilor efectuate prin Raiffeisen Direct, autentificarea in cadrul serviciului se va realiza dupa cum urmeaza:

**III.3.1.** Pe parcursul interactiunii cu telebankerul, utilizatorul va putea folosi urmatoarele mijloace de identificare:

**III.3.1.1.** In cazul autentificarii realizate pe baza Grid Cardului:

- Nume si prenume;
- Cod PIN;
- Card de identificare (Grid Card).

Pentru identificarea la telefon Utilizatorului ii vor fi solicitate seria Grid Cardului, o cifra aleatoare din codul PIN si continutul unei celule Grid Card care reprezinta intersectia unei coloane cu o linie. Identitatea Utilizatorului va fi considerata dovedita dupa ce acesta va furniza, la solicitarea telebankerului, elementele de identificare mentionate anterior.

**III.3.1.2.** In cazul autentificarii realizate pe baza Cod Numeric Personal (CNP) si cod autentificare Card Reader:

- CNP;
- Cod autentificare generat cu ajutorul unui card activ emis pe numele Utilizatorului si a dispozitivului Card Reader .

**III.3.2.** Pe parcursul interactiunii cu operatorul virtual, utilizatorul va putea folosi urmatoarele mijloacele de identificare:

**III.3.2.1.** In cazul autentificarii realizate pe baza Grid Cardului:

- CNP;
- Cod PIN;

Dupa ce Utilizatorul comunica corect CNP-ul si 2 cifre din codul PIN aferent Grid Cardului, solicitate aleatoriu, i se va confirma faptul ca autentificarea a fost realizata cu succes. Daca autentificarea nu este finalizata, Utilizatorul va fi transferat catre un telebanker.

**III.3.2.2.** In cazul autentificarii realizate pe baza de CNP si cod autentificare Card Reader:

- CNP;
- Cod autentificare generat cu ajutorul unui card activ emis pe numele Utilizatorului si a dispozitivului Card Reader.

Dupa ce Utilizatorul comunica corect CNP-ul si codul de autentificare generat cu ajutorul Card Readerului, i se va confirma faptul ca autentificarea a fost realizata cu succes. Daca autentificarea nu este finalizata, Utilizatorul va fi transferat catre un telebanker.

**III.3.3.** In cazul in care Utilizatorul este identificat unic pe baza numarului de telefon apelant declarat in baza de date a bancii, nu se va mai solicita CNP-ul in procesul de autentificare (atat pentru autentificarea pe baza de Grid Card cat si, pentru cea pe baza de cod de autentificare).

**III.3.4.** In cazul a 3 greseli consecutive la autentificarea pe baza de cod de autentificare, aceasta metoda de autentificare va fi invalidata. Erorile se cumuleaza atat pentru autentificarea cu operatorul virtual\*, cat si pentru autentificarea efectuata de un telebanker. Pentru revalidare este necesara prezenta Utilizatorului la oricare din unitatile Bancii.

\*cetatenii straini nerezidenti vor putea accesa serviciul Raiffeisen Direct doar prin interactiunea cu telebankerul, pe baza autentificarii cu Grid Card. Autentificarea cu ajutorul Card Reader-ului in interactiunea cu telebankerul, precum si accesarea functionalitatilor Raiffesien Direct prin interactiunea cu operatorul virtual sunt disponibile doar Utilizatorilor care detin cetatenia romana sau resedinta in Romania.

**III.4. Extinderea operatiunilor ce pot fi efectuate prin Raiffeisen Direct Interactiv**

cu: transferuri intre conturile proprii cu sau fara alias, schimburi valutare intre conturile proprii fara alias, la cursul standard de licitatie al bancii si transferuri intrabancare in Lei fara alias – operatiuni care vor fi disponibile prin intermediul operatorului virtual;

**III.5. Majorarea numarului de plati predefinite** de la maximum 8 la 15.**III.6. Adaugarea limitelor pentru tranzactiile efectuate prin intermediul Raiffeisen Direct Interactiv (operator virtual):**

- Limita pe tranzactie pentru schimburi valutare este de 20.000 Euro sau echivalent;
- Limita lunara pentru transferurile predefinite intra si interbancare, platile de facturi si transferurile intrabancare fara alias este de 10.000 Lei sau echivalent;
- Limita pe tranzactie pentru transferurile predefinite intra si interbancare si platile de facturi este de 4.000 Lei;
- Limita pe tranzactie pentru transferurile intrabancare fara alias este de 500 Lei, fiind permisa o singura tranzactie pe sesiunea de autentificare.

**III.7.** Modificarea programului de functionare Raiffeisen Direct pentru interactiunea cu operatorul virtual, precum si a intervalului orar pentru procesarea platilor, astfel:

- Programul de accesare a functionalitatilor Raiffeisen Direct disponibile prin operator virtual este 24/7.
- Ordinele de plata initiate de catre Utilizator se considera primite in ziua in care sunt confirmate in cadrul interactiunii cu operatorul virtual sau in prima zi lucratoare urmatoare, daca au fost ordonate intr-o zi nelucratoare. La momentul primirii ordinului de plata, Banca debiteaza contul platitor, Utilizatorul fiind obligat sa verifice in ziua bancara imediat urmatoare inregistrarea corecta a operatiunii de plata. Ora limita pentru receptionarea ordinelor de plata este ora 23:50. Banca va executa ordinele de plata in termenele maxime de executare prevazute in Conditile Generale de derulare a Operatiunilor Bancare.
- Tranzactiile transmise in intervalul orar 00:00 - 07:00 vor fi procesate in conturi incepand cu ora 07:00 si vor putea fi interogate de catre client prin functionalitatea Raiffeisen Direct - Mini Extras.

### **III.8. Modificarea numarului de telefon in \*2000.**

**III.9.** Pentru tranzactiile in Lei efectuate prin intermediul operatorului virtual se vor percepe urmatoarele comisioane:

<b>Plati intrabancare</b>	
Intre conturile aceluiasi client	0 Lei
Valori pana la 499,99 Lei	1 Leu
Valori peste 500 Lei	3 Lei
<b>Plati interbancare</b>	
Valori pana la 499,99 Lei	2 Lei
Valori peste 500 Lei	4 Lei

Pentru tranzactiile in Lei efectuate prin intermediul telebankerului se mentine valoarea actuala a comisioanelor.