

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: <http://bit.ly/DescarcaRaiPay>

2. INSTALARE

Cum instalez RaiPay?

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

Pasii detaliiati 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
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 foarte 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. Datele cardului pot fi introduse manual si prin fotografiere sau prin completarea lor 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?

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). Aplicatia iti permite sa faci cateva plati sub 100 lei doar cu ecranul aprins, dupa care va solicita deblocarea telefonului sau parola pentru a continua sa faci plati doar cu ecranul aprins.
- **Peste 100 lei:** deblochezi telefonul (amprenta, PIN etc.) si il apropii de POS. Daca initial ai apropiat telefonul cu ecranul blocat de POS, il ridici de pe POS, il deblochezi si il apropii din nou de POS.

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

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. Oricum trebuie sa stii, la fel ca la cardurile contactless poti face un numar limitat de tranzactii sub 100 lei fara autentificare, dupa care ti se va cere autentificare indiferent de valoarea tranzactiei.

Daca totusi doriti securizare la fiecare tranzactie, puteti dezactiva NFC si sa il activati inainte de fiecare plata. Telefonul va cere deblocare inainte de a activa, in acest fel securizati 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 initiate, 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 initiate si plati finalizate?

RaiPay afiseaza numai lista platilor initiate 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 initiate. 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 soldului 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 apare 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?

2.000 lei pe tranzactie.

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

Nu, 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.

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 si doar prin carduri MasterCard. 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. Recomandam introducerea numarului 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.

RaiPay este activ, 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 acordati dvs. explicit)

- a fost aprins sau deblocat ecranul telefonului înainte de plata
- POS-ul la care platești accepta plăți contactless
- aplicația RaiPay este setată în telefon ca aplicație implicită de plată; dacă nu este, din aplicația RaiPay > meniul Setări, se alege să fie aplicația implicită de plată
- ai atins numărul maxim de 10 tranzacții posibile în mod offline. Trebuie să te conectezi la internet.

Ce se întâmplă în cazul în care telefonul a fost furat sau pierdut.

Vei suna imediat la *2000 pentru blocarea aplicației și a plăților cu cardul prin RaiPay.

Ce se întâmplă în cazul în care cardul înrolat în RaiPay a fost furat sau pierdut?

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

RaiPay va putea în continuare să fie folosită pentru plată cu celelalte carduri înrolate.

Este necesar să existe o metodă de securizare a telefonului?

Da, pentru protecția tranzacțiilor cu RaiPay este necesară utilizarea unei metode de securizare a telefonului dintre următoarele: PIN, parolă, amprentă, recunoaștere facială. De asemenea, aplicația se va bloca dacă este dezactivată metoda de securizare a telefonului.

De ce nu se solicită o parolă a aplicației, atunci când intru în RaiPay?

La instalarea RaiPay, este solicitată setarea unei metode de securizare a telefonului. Fără această setare, aplicația nu va putea fi activată.

Pentru deschiderea (intrarea în aplicația) RaiPay nu este necesar să existe o metodă de securizare deoarece simpla intrare în aplicație nu produce nici un risc de securitate. Tot ce poți face în aplicație este să vezi desene de carduri, să ștergi carduri înrolate sau să vezi liste de sume de tranzacții inițiate. Nu vezi dacă tranzacția efectiv s-a efectuat cu succes și nu vezi la ce comercianți s-a efectuat. Vei vedea aceste lucruri în viitor, la acel moment va exista și securizare suplimentară (parolă) la intrarea în aplicație.

Ce înseamnă NFC?

Near Field Communication (NFC) este o tehnologie bazată pe identificarea prin frecvență radio RFID ce permite smartphone-urilor și altor dispozitive să comunice între ele prin atingere sau apropiere, la o distanță mai mică de 10 cm. Pentru ca transferul să funcționeze, ambele dispozitive trebuie să dețină cip NFC.