

Cine este

ANA

**și ce vorbești
cu ea la *2000**

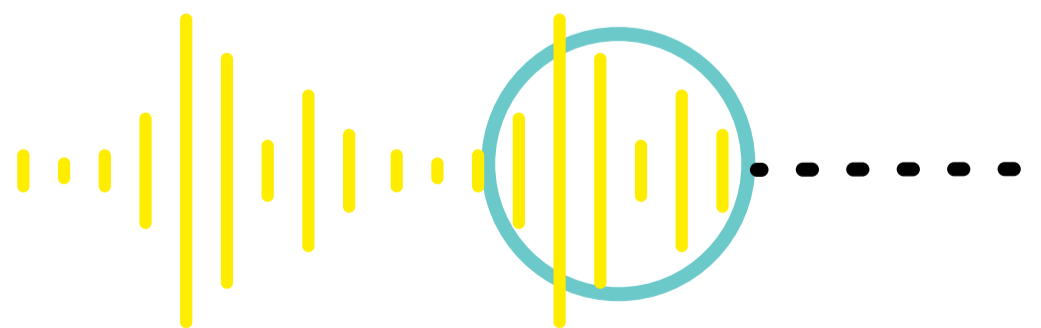


Fă cunoștință cu Ana, consultantul virtual Raiffeisen Bank.



Dezvoltată pe baza tehnologiei de înțelegere automată a limbajului interlocutorului, Ana este unul dintre cele mai inovatoare servicii digitale de self-service.

Poți vorbi cu ea la orice oră, în orice zi.



Cum funcționează

ANA



Suni la *2000



Numele meu este Ana,
consultantul tău virtual
Raiffeisen Bank.

Alegi limba

EN



Agent Call Center

Vreau să știu soldul
cardului de salariu

RO

Ceri informația
care te interesează

NU



Există funcționalitate
self-service pentru nevoia ta?

DA



Informatii
card debit



Informatii
card credit



Deblocare
user



Autentificare



Informațiile tale, în siguranță

Ana îți va da răspunsurile de care ai nevoie după ce treci prin autentificare.

Autentificarea este modul prin care ne asigurăm că doar tu ai acces la informațiile despre conturile tale.



1. CNP + ultimele 4 cifre

Pentru acest tip de autentificare, Ana îți va solicita **CNP-ul** și **ultimele patru cifre** din seria cardului tău de debit sau de credit (prezente pe fața cardului).



2. Parola vocală (Voice Biometrics)

Ana te poate recunoaște după voce, prin Voice Biometrics, și îți rezolvă solicitările fără să mai ai nevoie de CNP sau alte informații personale.

Dacă nu ai setat încă parola vocală, o poți face ușor cu ajutorul unui specialist Raiffeisen Bank, direct în call center.

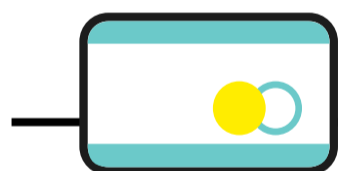
Te poți autentifica
în două moduri:

1. CNP + ultimele 4 cifre
2. Parolă vocală
(Voice Biometrics)



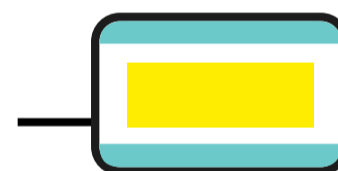
Cu ce te poate
ajuta Ana **când ești**
persoană fizică și treci
prin autentificare.

CARD CREDIT



- Consultare sold
- Activare
- Mini-extras
- Blocare cu/fără reemitere
- Raport de activitate

CARD DEBIT



- Consultare sold
- Mini-extras
- Blocare cu/fără reemitere

Raiffeisen Online & Smart Mobile

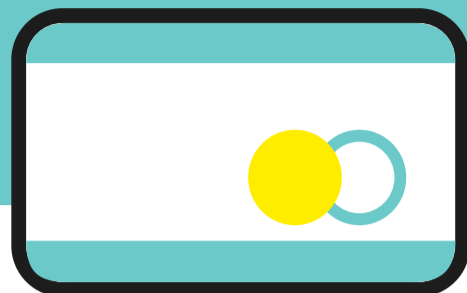


- Deblocare user



CARD CREDIT

ÎN DETALIU



1. CONSULTARE SOLD

Ana înțelege formulările tale, pentru că funcționează pe baza unor cuvinte cheie.

Când verifici soldul în ziua emiterii raportului de activitate, la suma disponibilă pot interveni modificări dacă pe raportul de activitate se calculează dobânda.

Îți recomandăm:

Interogare sold card credit

Sold card de cumpărături

Vreau să aflu soldul cardului de cumpărături

2. ACTIVARE

Pentru a-ți activa cardul de cumpărături, ai nevoie de un card cu status personalizat și de un contract cu status Active, Active DM OBS sau Past Due.

Îți recomandăm:

Activare card cumpărături

Activare card credit

3. MINI-EXTRAS

În mini-extras afli **ultimele 5 tranzacții**, atunci când există cel puțin o tranzacție efectuată și decontată după emiterea raportului de activitate.

Ana îți dă informații despre: **data tranzacției**, tipul tranzacției (debitoare/creditoare) și **suma tranzacției în lei** (chiar și pentru tranzacțiile efectuate în valută).

Informațiile nu sunt disponibile dacă data de emisie a raportului este aceeași cu ziua curentă.

Îți recomandăm:

Ultimele operațiuni card de credit

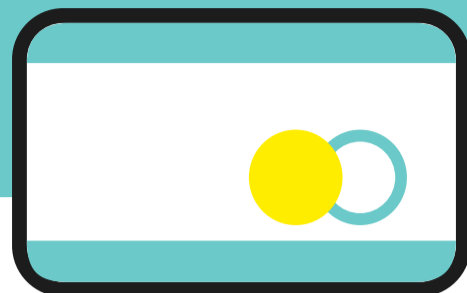
Ultimele tranzacții card de cumpărături

Vreau să aflu ultimele tranzacții ale cardului de credit



CARD CREDIT

ÎN DETALIU



4. BLOCARE CU/FĂRĂ REEMITERE

Ana te poate ajuta doar când există un singur card de cumpărături activ pe numele tău.

Îți recomandăm:

Blocare card credit

Blocare card debit

Mi-am pierdut cardul

5. RAPORT DE ACTIVITATE

Ana îți dă informații despre: **suma totală de plată, suma minimă de plată, data scadentă pentru cel mai recent raport de activitate.**

Informațiile nu sunt disponibile dacă data de emisie a raportului de activitate este aceeași cu ziua curentă.

Îți recomandăm:

Suma totală raport de activitate

Suma minimă de rambursat

Vreau să știu data scadentă a raportului de activitate



CARD DEBIT

ÎN DETALIU



1. CONSULTARE SOLD

Ana înțelege formulările tale, pentru că funcționează pe baza unor cuvinte cheie.

Îți recomandăm:

Interogare sold

Sold card debit

Vreau să aflu soldul cardului de debit/de pensie/de salariu

2. MINI-EXTRAS

Ana îți dă informații despre: **data tranzacției**, **tipul tranzacției** (debitoare/creditoare) și **suma tranzacției în lei** (chiar și pentru tranzacțiile efectuate în valută).

Îți recomandăm:

Ultimele alimentări card debit

Tranzacții card debit

Operațiuni card debit/de pensie/de salariu

3. BLOCARE CU/FĂRĂ REEMITERE

Dacă ai mai multe carduri de debit de același tip, Ana te va transfera către un agent.

Reemiterea cardului se va face doar în agenția emitentă a cardului.

Îți recomandăm:

Am pierdut cardul de debit/de salariu/de pensie

Blocare card debit/de salariu/de pensie



RAIFFEISEN ONLINE & SMART MOBILE



1. DEBLOCARE USER

Ai greșit unul dintre elementele de autentificare și ți-a fost blocat contul? E ok, e doar o măsură de securitate. Cu ajutorul Anei poți debloca accesul la aplicații.

Îți recomandăm:

Deblocare
Smart Mobile

Deblocare
Raiffeisen Online

Așa că...
de ce să mai aștepți
în call center, când Ana
te poate ajuta cu atâtea,
pe loc?



Sun-o la *2000
în orice zi, la orice ora.

