

- 1. Generalitati**
- 2. Accesibilitate**
- 3. Solutii rapide**
- 4. Functionalitati**
- 5. Costuri**
- 6. Siguranta tranzactiilor si confidentialitate**
- 7. Protectie anti-virus**
- 8. Evitarea fraudelor online**
- 9. Glosar de termeni**

1. Generalitati

Ce este Raiffeisen Online?

Raiffeisen Online este serviciul de internet banking oferit de Raiffeisen Bank prin intermediul caruia poti consulta informatii cu privire la conturile pe care le detii la Raiffeisen Bank sau poti efectua operatiuni si tranzactii. In plus, ai posibilitatea de a efectua transferuri catre conturi deschise la Raiffeisen Bank sau la alte banci din Romania sau strainatate, plata facturilor, schimburi valutare sau constituire de depozite si multe alte operatiuni.

Care sunt conditiile pentru a deveni client Raiffeisen Online ?

Pentru a accesa serviciul Raiffeisen Online, trebuie sa fii client Raiffeisen Bank si sa inchei la oricare din unitatile bancii un contract pentru furnizarea serviciului, precum si a Anexei* care cuprinde toate detaliile necesare activarii serviciului (conturile pe care doriti sa le accesati prin Raiffeisen Online, schema de semnaturi, definirea rolurilor utilizatorilor in aplicatie si a matricei de semnaturi).

*doar in cazul clientilor serviciului Raiffeisen Online Plus.

Ce operatiuni se pot efectua prin intermediul serviciului Raiffeisen Online ?

- consultarea conturilor deschise la Raiffeisen Bank, atat cele pe care solicitati explicit sa le vizualizati in Raiffeisen Online cat si cele pe care ti le vei deschide ulterior cu conditia de a solicita vizualizarea acestora in aplicatia de internet banking
- vizualizarea operatiunilor efectuate in conturi si a soldurilor actualizate in timp real;
- vizualizarea informatiilor legate de creditele pe care le detii la Raiffeisen Bank inclusiv a sumelor datorate bancii*;
- transferuri intre conturile proprii;
- plati intra si interbancare in lei si valuta catre conturile altor titulari, deschise la Raiffeisen Bank sau la alte banci;
- plati cross-currency intra si interbancare (plati instructate intr-o valuta diferita de valuta contului debitat);
- plati catre trezoreria statului;
- programarea platilor in lei si in valuta la o data in viitor si/sau cu frecventa prestabilita;
- plata facturilor catre furnizorii de utilitati agreati de banca si optiunea comunicarii de instructiuni in vederea executarii platii automate a facturilor de catre Raiffeisen Bank;
- achizitionarea de Fonduri deschise de investitii ale Raiffeisen Asset Management;
- operatiuni de schimb valutar, la cursul de schimb afisat in aplicatia Raiffeisen Online ;
- constituirea si lichidarea de depozite la termen, la o rata standard a dobanzii afisata in aplicatie;

- ordonarea de plati prin incarcarea de fisiere in format standard sau personalizat, interfatate cu propriile sisteme contabile*;
- obtinerea confirmarilor individuale de plata si a informatiilor despre eventualele refuzuri;
- descarcarea extrasului intermediar (afereent zilei curente), in format .xls, .pdf si MT 942*;
- descarcarea extrasului de cont final, in format .xls, .pdf si MT 940*;
- descarcarea rapoartelor de activitate din istoric informat .xls, .pdf si MT940*;
- deschiderea de conturi curente;
- descarcarea de fisiere aferente unor servicii suplimentare la care ati aderat in prealabil*;
- confirmarea electronica a platilor catre Vama, in cazul in care ati aderat la serviciul Free-WAY oferit de banca*;

*Aplicabil doar clientilor PJ

Cum obtin ajutor?

Iti stam la dispozitie pentru o utilizare mai usoara a serviciului de internet banking, Raiffeisen Online cu urmatoarele suporturi:

- un ghid de utilizare care te informeaza cu privire la modul de accesare a diverselor functionalitati ale serviciului.
- un serviciu dedicat de asistenta tehnica prin telefon la numerele 021/ 3065555 si 021/ 3065556
- un serviciu de asistenta tehnica prin e-mail

[SUS](#)

2. Accesibilitate

Cum pot accesa Raiffeisen Online ?

Daca ai aderat la serviciul Raiffeisen Online, accesul pe paginile securizate iti este permis prin intermediul codului de utilizator si al parolei generate de dispozitivul de autentificare (token).

Daca nu ai accesat serviciul Raiffeisen Online , pentru a deveni client trebuie:

- ca reprezentantii legali ai companiei sa contacteze Relationship Manager-ul alocat sau sa ia legatura cu o unitate Raiffeisen Bank. Pentru a putea beneficia de acest serviciu trebuie ca pe numele companiei sa existe cel putin un cont curent deschis la banca noastra. In urma semnarii contractului, fiecare utilizator desemnat va primi un cod de utilizator si un dispozitiv de autentificare pentru acces pe site-ul dedicat <https://www.raiffeisenonline.ro>.

Cat timp este disponibil serviciul Raiffeisen Online?

Serviciul Raiffeisen Online este disponibil 24h/24* oriunde in lume, accesand pagina www.raiffeisenonline.ro.

* cu exceptia perioadelor de mentenanta planificate si a perioadei de indisponibilitate, in care aveti posibilitatea de a ordona si vizualiza tranzactii, fara ca banca sa aiba obligatia de a le procesa pe conturi. In prezent perioada de indisponibilitate este stabilita pentru intervalul orar 23:50 – 6:30; tranzactiile ordonate in aceasta perioada vor fi procesate si evidentiate pe conturi in aceeasi zi, incepand cu ora 06:30 .

Detalii tehnice

Ce cerinte trebuie sa indeplineasca computerul meu pentru a accesa aplicatia?

Pentru a accesa in conditii optime aplicatia, trebuie sa te asiguri ca laptopul sau calculatorul tau indeplineste urmatoarele cerinte

- sistem de operare: Microsoft Windows: 98, 2000, XP, Vista, 7 si orice alt sistem de operare care suporta urmatoarele browsere de Internet:

- Microsoft Internet Explorer - minim versiunea 8
- Mozilla Firefox - minim versiunea 7
- Google Chrome - minim versiunea 4
- Opera - minim versiunea 9
- alte cerinte pentru rularea aplicatiei in conditii normale:
 - procesor-minim Pentium II
 - spatiu disponibil hard disk-minim 100 MB
 - Adobe Acrobat Reader
 - conectare la Internet: minim V.34 modem protocol sau conexiune in banda larga

De ce software am nevoie pentru a accesa Raiffeisen Online ?

Accesarea Raiffeisen Online se face utilizand doar un browser de Internet, dintre cele enumerate mai sus, fara a mai instala nici un software additional. Accesul este posibil daca sunt indeplinite urmatoarele conditii:

- browser-ul instalat pe calculatorul tau suporta si este configurat pentru a utiliza criptare pe 128 biti;
- browser-ul trebuie sa fie configurat sa accepte elemente de tip "cookies";
- browser-ul sa fie configurat sa se conecteze la site-ul Raiffeisen Online la fiecare accesare, fara a utiliza elemente temporare salvate la accesari anterioare;
- la fiecare autentificare, utilizati parola unica generata de aplicatie si introduceti-o in token, apoi introduceti in campul dedicat din aplicatie parola unica generata de token.*

*Aplicabil doar clientilor PJ

Cum verific daca browser-ul meu este compatibil cu SSL 128 biti si cum pot face ca browser-ul meu sa fie compatibil cu acest tip de criptare?

Pentru a afla capacitatea de criptare a browserului folosit de tine pentru Internet Explorer, click pe butonul "Help", apoi se selecteaza "About Internet Explorer" in meniul afisat.

Cum pot verifica configurarea corecta a browser-ului?

Pentru Internet Explorer, poti verifica parametrii din "Tools/Internet Options", astfel:

- In rubrica "General", click pe "Settings" in sectiunea Temporary Internet Files si alegeti "Every visit to the page" ; In rubrica "General", in "Temporary Internet files", click pe "Delete files", marcati rubrica si confirmati;
- In rubrica "Security", click pe "Custom level" si asigurati-va ca elementele cookies sunt activate;
- In rubrica "Connection", click pe "LAN settings" si verificati sa nu fie marcat proxy. Daca este marcat, anulati marcarea;

Inchide browser-ul pentru ca modificarile sa fie luate in considerare.

3. Solutii rapide

In utilizarea serviciului Raiffeisen Online pot interveni anumite situatii speciale a caror rezolvare este descrisa in tabelul urmator:

Descriere situatie	Rezolvare
Doresti activarea Serviciului Raiffeisen Online	<ul style="list-style-type: none"> In cazul in care compania ta intruneste conditiile minime de aderare (cel putin un cont curent deschis) reprezentantul legal al companiei se poate adresa Relationship Manager-ului dedicat sau oricarei agentii Raiffeisen Bank din tara si poate solicita incheierea Contractului Raiffeisen Online PJ privind derularea operatiunilor bancare efectuate prin intermediul Serviciului Raiffeisen Online PJ.
Ulterior semnarii contractului si activarii serviciului, v-ati deschis un nou cont pe care nu il vizualizati in aplicatie (adaugare conturi)	<ul style="list-style-type: none"> Va adresati, prin intermediul reprezentantului legal al companiei, catre Relationship Manager-ul dedicat sau oricarei unitati Raiffeisen din tara . Solicitarea de adaugare a noului cont al companiei la serviciul de Internet Banking se face prin completarea si semnarea unei anexe la Contract, Optiunea adaugare. Ulterior acestui moment, Administratorul aplicatiei desemnat de companie va aloca acest nou cont in functie de fiecare Utilizator in parte utilizand modulul "Servicii clienti"/ "Administrare conturi" din cadrul serviciului Raiffeisen Online PJ.
Doriti sa excludeti un anumit cont din cadrul serviciului Raiffeisen Online (excludere conturi)	<ul style="list-style-type: none"> Va adresati, prin intermediul reprezentantului legal al companiei, catre Relationship Manager-ul dedicat sau oricarei unitati Raiffeisen din tara. Solicitarea de excludere a contului companiei de la serviciul de Internet Banking se face prin completarea si semnarea unei anexe la Contract, optiunea eliminare.
Doriti majorarea limitelor de tranzactionare:	
Raiffeisen Online PJ	
<ul style="list-style-type: none"> zilnice, la nivelul companiei, prin intermediul serviciului Raiffeisen Online 	<p>Pentru modificarea limitei zilnice aferente platilor, va adresati, prin intermediul reprezentantului legal al companiei, catre Relationship Manager-ul dedicat sau oricarei unitati Raiffeisen din tara. Solicitarea de modificare a limitei pentru plati la nivelul companiei efectuate prin Internet Banking se face prin completarea si semnarea Anexei 1* la Contract.</p> <p><u>Obs:</u> pentru operatiunile de schimb valutar peste limita zilnica, va rugam sa contactati Directia Vanzari Produse Trezorerie a Raiffeisen Bank.</p> <p>*doar in cazul clientilor serviciului Raiffeisen Online Plus</p>
<ul style="list-style-type: none"> zilnice, la nivelul unui Supervisor, prin intermediul serviciului Raiffeisen Online 	<p>Administratorul aplicatiei are posibilitatea de a seta direct in aplicatie, urmand calea "Servicii clienti-Administrare utilizatori", noua valoare a limitei zilnice pentru un anumit Supervisor, conform deciziei interne a clientului. Limita zilnica nu poate depasi limita zilnica setata la nivelul companiei.</p>
<ul style="list-style-type: none"> pe tip tranzactie 	<p>In vederea modificarii limitei pe tip tranzactie, va adresati, prin intermediul reprezentantului legal al companiei, catre Relationship Manager-ul dedicat sau</p>

<p>pentru un anumit Supervisor, prin intermediul serviciului Raiffeisen Online</p>	<p>oricarei unitati Raiffeisen din tara. Solicitarea de modificare a limitei pe tip tranzactie pentru un anumit Supervisor se face prin modificarea matricei de semnaturi din cuprinsul Anexei 1* la Contract.</p> <p>*doar in cazul clientilor serviciului Raiffeisen Online Plus</p>
<p>Nu va puteti autentifica in aplicatie (primiti mesajul de eroare "Te rugam sa incerci din nou mai tarziu.")</p>	<p>La ultima accesare a serviciului, ati inchis in mod gresit aplicatia, fara a apasa butonul "Inchidere sesiune". Aplicatia va deblocheaza automat si dupa 15 minute puteti accesa din nou serviciul. In cazul in care doriti sa accesati aplicatia mai repede de cele 15 minute dupa care veti fi deblocat automat, contactati direct sau prin intermediul Administratorului aplicatiei Raiffeisen Online*, Serviciul de asistenta la unul din cele doua numere de telefon dedicate (021 / 306.55.55 sau 021 / 306.55.56) si solicitati deblocarea Dvs.</p> <p>*Aplicabil doar clientilor PJ</p>
<p>Nu va mai amintiti codul PIN la token sau ati blocat token-ul prin introducerea eronata de 7 ori consecutiv a codului PIN</p>	<p>Va adresati Relationship Manager-ului dedicat sau oricarui sediu Raiffeisen din tara prin intermediul Administratorului Raiffeisen Online. Acesta va completa un Formular special in care va solicita un token nou pentru codul Dvs de utilizator, urmand ca Angajatul Bancii sa va acorde unul nou. Operatiunea presupune perceperea unui comision reprezentand contravaloarea token-ului suplimentar solicitat.</p>
<p>Nu va mai amintiti Codul de utilizator</p>	<p>Raiffeisen Online PJ:</p> <p>Codul initial de utilizator se regaseste pe Contractul incheiat cu Banca pentru utilizarea serviciului Raiffeisen Online . Dupa prima accesare, codul de utilizator poate fi modificat de Dvs, direct din aplicatie, in meniul "Servicii clienti"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Daca rolul Dvs in cadrul serviciului Raiffeisen Online este de "Administrator aplicatie", va puteti adresa la numerele de telefon dedicate (021 / 306.55.55 sau 021 / 306.55.56) sa solicitati comunicarea codului Dvs de utilizator. • Daca sunteti un alt tip de Utilizator (Supervisor, Operator) decat "Administrator", atunci va adresati Administratorului aplicatiei Raiffeisen Online din compania Dvs, care va va comunica codul de utilizator alocat.
<p>V-ati blocat accesul la Serviciu si doriti deblocarea (ati introdus consecutiv 10 parole eronate la logarea in aplicatie sau la autorizarea unei tranzactii)</p>	<p>Pentru aceste cazuri, nu este necesara inlocuirea tokenului. Va puteti adresa fie direct, fie prin intermediul Administratorului aplicatie Raiffeisen Online catre Call Center, contactand telefonic Serviciul de asistenta la unul din cele doua numere de telefon dedicate (021 / 306.55.55 sau 021 / 306.55.56), unde puteti solicita deblocarea.</p> <p>Veti fi apoi contactat pentru a vi se confirma deblocarea.</p>
<p>Ati pierdut / Vi s-a furat token-ul</p>	<p>Raiffeisen Online PJ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Daca rolul Dvs in cadrul serviciului Raiffeisen Online este de "Administrator aplicatie", va adresati Serviciului de asistenta la unul din cele doua numere de telefon dedicate (021 / 306.55.55 sau 021 / 306.55.56) • Daca sunteti un alt tip de Utilizator (Supervisor, Operator) decat "Administrator aplicatie", va adresati in primul rand Administratorului pt a solicita inactivarea Codului Dvs de utilizator in cadrul serviciului de Internet Banking. In cazul in care acest lucru nu este posibil, contactati telefonic Serviciul de asistenta la unul din cele doua numere de telefon dedicate (021 / 306.55.55 sau 021 / 306.55.56 sau va adresati unei unitati Raiffeisen Bank.

	<p>De asemenea, exista si posibilitatea de a transmite un mesaj securizat prin intermediul aplicatiei de Internet Banking, pentru a declara pierderea/furtul token-ului.</p> <p>Pentru eliberarea unui token suplimentar in locul celui pierdut/furat, va adresati Administratorului aplicatiei, care va solicita Bancii un token nou, prin completarea unui formular specific. Odata cu inmanarea noului token, se va percepe un comision reprezentand contravaloarea token-ului suplimentar, conform prevederilor contractuale.</p>
--	---

Token-ul Dvs a fost distrus/deteriorat sau s-a defectat	<p>Raiffeisen Online PJ:</p> <p>Va adresati prin intermediul Administratorului Raiffeisen Online oricarei agentii Raiffeisen din tara. Nu este necesara inapoierea tokenului defect. Odata cu inmanarea noului token, se va percepe un comision reprezentand contravaloarea token-ului suplimentar, conform prevederilor contractuale.</p>
Doriti rezilierea serviciului Raiffeisen Online	<p>Raiffeisen Online PJ:</p> <p>Reprezentantii legali ai companiei se vor adresa oricarei agentii Raiffeisen din tara unde vor completa un formular specific, prin care solicita incetarea Contractului pentru furnizarea Serviciului Raiffeisen Online PJ.</p>

OBS*: In situatia in care ai solicitat un nou token, este necesar sa ai in vedere faptul ca acesta va deveni activ cel tarziu la sfarsitul urmatoarei zile lucratoare si il veti putea folosi imediat dupa expirarea acestui termen daca sunteti utilizator de tip "Administrator aplicatie". Daca sunteti un alt tip de Utilizator, de tip Supervizor sau Operator, veti putea folosi token-ul numai dupa ce la expirarea termenului pentru activarea sa, Administratorul aplicatiei Raiffeisen Online Plus va alocata noul token user-ului Dvs. Pentru detalii de orice natura cu privire la serviciul Raiffeisen Online , va rugam sa ne contactati la telefon 021 / 306.55.55, 021 / 306.55.56 sau prin e-mail la online@raiffeisen.ro.

*Aplicabil doar clientilor PJ

[SUS](#)

4. Functionalitati

Ce conturi pot fi vizualizate?

In functie de drepturile acordate utilizatorului Dvs*, puteti vizualiza soldul online si detaliile operatiunilor efectuate pentru urmatoarele tipuri de conturi pe care le detineti la Raiffeisen Bank:

- Conturi curente
- Conturi de depozite
- Conturi de credite

In cazul in care nu aveti acces la toate conturile companiei*, va rugam sa verificati:

- daca respectivele conturi sunt trecute in Contractul Raiffeisen Online sau au fost deschise ulterior activarii serviciului;
- daca Administratorul aplicatiei v-a acordat drepturi de vizualizare si/sau tranzactionare pe conturile respective.

*Aplicabil doar clientilor PJ

In cat timp se efectueaza o tranzactie ordonata prin intermediul serviciului Raiffeisen Online ?

Platile transmise prin Raiffeisen Online sunt procesate online* de Banca in conformitate cu Termenele de executare (COT) specifice. .

* cu exceptia perioadelor de mentenanta planificate si a perioadei de indisponibilitate, in care aveti posibilitatea de a ordona si vizualiza tranzactii, fara ca banca sa aiba obligatia de a le procesa pe conturi. In prezent perioada de indisponibilitate este stabilita pentru intervalul orar 23:50 – 6:30; tranzactiile ordonate in aceasta perioada vor fi procesate si evidentiata pe conturi in aceeasi zi, incepand cu ora 06:30.

Aplicabil doar clientilor PJ: Retineti ca in cazul platilor ordonate de un Operator, acestea nu vor fi procesate decat in momentul in care platile primesc toate semnaturile necesare conform schemei si matricei de semnaturi alocate companiei Dvs in conformitate cu Anexa 1 la Contractul Raiffeisen Online

Se pot efectua tranzactii si noaptea sau in weekend?

Da. Serviciul Raiffeisen Online poate fi accesat 24 de ore din 24, 7 zile din 7, cu mentiunea ca in intervalul 23:50 -06:30 platile instructate prin Raiffeisen Online nu iti vor debita contul. Platile astfel instructate vor avea status-ul 'S-a trimis catre banca'. Incepand cu ora 06:30 in aceeasi zi, toate platile transmise in intervalul orar mentionat mai sus vor intra in procesul de postare pe cont, urmand ca, in functie de rezultatul postarii (debitare/rejectie), statusul acestora sa fie modificat in consecinta. Tranzactiile ordonate in weekend se vor procesa si vor fi inregistrate cu data urmatoarei zile lucratoare.

Tranzactiile ordonate pe timpul noptii vor fi procesate fie imediat, fie a doua zi dimineata, in functie de specificul acestora. Pentru a verifica efectuarea acestora te rugam sa consulți soldul contului debitat sau istoricul tranzactiilor din meniul "**Portofoliul meu**".

Care sunt operatiunile gratuite?

Operatiunile gratuite pe care le poti face prin intermediul serviciului Raiffeisen Online sunt cele legate de consultarea soldului conturilor si a extraselor de cont, operatiunile intre conturile proprii (transfer intre conturile proprii, constituire depozite, schimburi valutare) si platile intrabancare in valuta.

Pot efectua operatiuni in valuta (dolari, euro, etc)?

Da, se pot efectua transferuri in valuta intre conturile proprii, precum si plati intrabancare (catre conturile altor clienti la Raiffeisen Bank) si interbancare (catre conturi din tara si strainatate). Lista completa de valute o regasesti in ecranele specific de plati, in lista "Moneda platii".

Ce avantaj imi ofera activarea serviciului Direct Debit - ConfortaBill?

Prin intermediul serviciului Direct Debit - ConfortaBill mandatezi Raiffeisen Bank pentru a-ti plati automat din contul tau, la data scadenta, factura catre furnizorul de utilitati selectat. Pentru un control crescut al platii facturilor, iti poti seta o limita maxima, peste care banca nu va efectua nicio plata de aceasta natura.

Data de inceput nu trebuie sa fie mai mica decat data curenta si se va completa in formatul precizat. Banca va efectua plati incepand cu prima factura emisa de Furnizor dupa data de inceput.

La data scadenta a facturii trebuie sa te asiguri ca ai disponibil in cont necesarul pentru efectuarea platii (banca nu efectueaza plati partiale). Daca nu asiguri in cont intreaga suma la data scadenta a facturii, transferul NU se efectueaza si factura nu va fi platita. Pentru a verifica plata facturii te rugam sa consulți optiunea **Activitate on-line** din Raiffeisen Online sau Extrasul de cont.

Cum pot dezactiva serviciul Direct Debit - ConfortaBill?

Pentru a inactiva sau chiar rezilia serviciul Direct Debit - ConfortaBill direct din Raiffeisen Online poti folosi optiunea "Stergere" .

Ce este "Confirmarea electronica"?

Acesta este un document care sumarizeaza detaliile tranzactiei si confirma inregistrarea comenzii la banca pentru a fi efectuata. La data tranzactiei te rugam sa te asiguri ca in contul tau sunt fonduri suficiente pentru efectuarea tranzactiei (inclusiv comisioanele aferente). Pentru a verifica efectuarea transferului te rugam sa consulți istoricul contului din optiunea "**Portofoliul meu**" sau Extrasul de cont.

Banca nu-si asuma nici o responsabilitate pentru transferurile neefectuate din lipsa disponibilului din cont.

5. Costuri

Exista avantaje din punct de vedere costuri pentru operatiunile efectuate prin intermediul serviciului Raiffeisen Online ?

Da! Utilizand Raiffeisen Online beneficiezi de comisioane reduse la operatiunile efectuate prin intermediul serviciului cu pana la 50% fata de cele efectuate la ghiseul bancii.

[SUS](#)

6. Siguranta tranzactiilor si confidentialitate

Raiffeisen Online PF:

Ce este Card Reader-ul?

Card readerul (cititorul de card) este un dispozitiv dezvoltat pentru a asigura siguranta maxima a operatiunilor tale bancare pe internet banking. Cu ajutorul lui si a cardului de debit/credit utilizat, vei genera parole unice pentru autentificarea in aplicatia de internet banking si pentru autorizarea tranzactiilor tale.

Ce este PIN-ul?

PIN-ul reprezinta numarul de identificare inmanat de Banca sub maniera securizata odata cu cardul de debit/credit pe care il utilizezi. Asadar fiecare card are un cod PIN asociat, care va fi utilizat pentru autentificarea in aplicatie si pentru autorizarea tranzactiilor.

Sunt sigure tranzactiile? Care sunt garantiile?

Siguranta tranzactiilor reprezinta pentru Raiffeisen Bank o prioritate maxima, de aceea serviciul Raiffeisen Online utilizeaza:

- Autentificare si autorizare pe baza parolelor unice generate de card reader la fiecare autentificare, respectiv autorizare. Pentru fiecare operatiune de autentificare si autorizare, este necesara introducerea codului PIN;
- **algoritm de generare a parolelor de autentificare diferit fata de cel utilizat pentru generarea parolelor de autorizare. Pentru acest motiv exista doua butoane distincte pe card reader: "Autorizare" si "Autentifica"**
- transmiterea informatiilor intre Raiffeisen Bank si utilizatorii Raiffeisen Online in mod criptat utilizand protocolul securizat SSL 128 biti ;
- sistemul de deconectare automata a utilizatorului dupa 15 minute de inactivitate;
- sistemul de blocare a codului de utilizator la introducerea a 3 coduri de autentificare consecutive eronate.

Raiffeisen Online PJ:

Ce este Token-ul?

Raiffeisen Online incorporeaza cele mai moderne si mai sigure tehnologii anti-frauda, procesele de autentificare si autorizare sunt securizate prin utilizarea unor dispozitive hardware (token) personalizate pentru fiecare client si care genereaza coduri de securitate pentru validarea autentificarii in aplicatie sau autorizarea tranzactiilor.

Token-urile utilizate sunt de ultima generatie si separa domeniile de autentificare si autorizare in procese separate pentru o securitate maxima. Pentru autentificarea in aplicatie, token-ul utilizeaza o functie distincta de generare a unui cod unic de acces, bazat pe un cod generat de catre aplicatie si introdus de catre utilizator in token. Pentru autorizarea operatiunilor financiare, aplicatia genereaza un cod dinamic unic pe baza conturilor si sumelor tranzactionate, care se introduce in token, iar acesta genereaza un cod de semnare a tranzactiei.

Ce este PIN-ul?

PIN-ul reprezinta numarul personal de identificare inmanat de Banca sub maniera securizata (in plic) , valabil la prima logare. La prima utilizare a token-ului, este necesar sa efectuati modificarea codului PIN. Codul PIN este format in mod obligatoriu din 4 cifre si NU poate contine secvente mai lungi de 2 cifre consecutive.

Sunt sigure tranzactiile? Care sunt garantiile?

Siguranta tranzactiilor reprezinta pentru Raiffeisen Bank o prioritate maxima, de aceea serviciul Raiffeisen Online utilizeaza:

- Autentificarea si autorizarea pe baza parolelor unice generate de aplicatie si de token la fiecare logare, respectiv la semnarea tranzactiilor. Pentru fiecare operatiune de autentificare si autorizare, este necesara introducerea codului PIN;
- transmiterea informatiilor intre Raiffeisen Bank si utilizatorii Raiffeisen Online se face criptat utilizand protocolul securizat SSL 128 biti ;
- sistemul deconecteaza automat un utilizator dupa 15 minute de inactivitate;
- accesul pe site este blocat la introducerea a 10 parole consecutive eronate, la blocarea codului PIN sau la declararea pierderii sau furtului tokenului.

Prietenu / Colegul/Superiorul meu poate avea acces la Raiffeisen Online cu acelasi cod de utilizator si token?

Atat codul de utilizator cat si PIN-ul aferent tokenului pentru serviciul Raiffeisen Online sunt strict personale, elementele de securitate trebuind sa ramana confidentiale. In caz contrar, divulgarea acestor elemente se face pe propria raspundere.

Te asiguram ca Raiffeisen Bank a luat toate masurile de securitate, dar securitatea computerului de pe care accesezi aplicatia, precum si gradul de vigilență in momentul utilizarii serviciului de internet banking Raiffeisen Online sunt responsabilitatea ta.. **De aceea, iti recomandam sa nu divulgi elementele de securitate si sa nu dai tokenul nimanei.**

[SUS](#)

7. Protectie anti-virus

Am nevoie de un asemenea program?

Da. De fiecare data cand te conectezi la internet, te expui pericolului virusilor. Ei iti ataca prin intermediul site-urilor, atasamentelor din e-mail sau pur si simplu se raspandesc de la un calculator la altul.

Am program anti-virus instalat; acum sunt protejat?

Numai daca anti-virusul tau este actualizat; in conditiile in care in fiecare luna apar mii de virusi noi, este important sa iti actualizezi in permanenta programul (unele programe se actualizeaza automat, altele ar trebui sa le actualizezi singur vizitand periodic site-urile marilor producatori de anti-virus).

Ce fac virusii?

Unii sunt doar enervanti, dar majoritatea virusilor sunt distrugatori. De exemplu, unii virusi pot cauza disfunctionalitati ale calculatorului, pot raspandi virusii si la alte calculatoare sau pot permite accesul hackerilor la fisierele si informatiile personale de pe PC-ul tau

Este greu sa invat cum se utilizeaza?

Nu. Majoritatea programelor se livreaza impreuna cu un manual sau poti apela la un expert.

Trebuie sa platesc pentru un anti-virus?

Poti achizitiona un anti-virus sau poti sa-l descarcati gratuit de pe Internet daca il folosesti in scop personal. **Nu folosi mai multi anti-virusi in acelasi timp;** securitatea nu este dublata si, in plus, programele se pot incurca unul pe altul.

[SUS](#)

8. Evitarea fraudelor online

Ce inseamna "phishing" ?

"Phishing" este o fraudare a informatiilor bancare. De obicei apare ca un presupus mesaj de la banca in care esti rugat sa dai click si astfel sunt capturate anumite informatii bancare (de ex, cod de utilizator). Ignora asemenea mesaje!

De unde au adresa mea de email?

Liste cu adrese de mail circula pe Internet si sunt schimbate intre hackeri.

De unde stiu ei cu ce banca lucrez?

Nu stiu, dar daca trimit multe mesaje, cu siguranta gasesc cateva persoane.

Ce fac daca primesc un mail "suspicios"?

Cel mai bine este sa-l stergi direct, mai ales daca are link-uri sau atasamente.

[SUS](#)

Sfaturi pentru utilizatori?

- Din motive de securitate, nu memora codul de utilizator prin facilitati de tipul Autocomplete oferite de majoritatea programelor browser. De exemplu, pentru Internet Explorer, accesezai in "Tools" / "Internet Options" / "Content", click pe "Autocomplete" si lasa nemarcata optiunea "User Names and passwords on forms"
- Configureaza browser-ul tau In meniul "Tools" / "Internet Options" / "General" / "Temporary Internet Files" / "Settings", rubrica "Automatically" este marcata implicit (default). Te sfatuim sa marchezi "Every visit to the page" sau "Everytime you start Internet Explorer" astfel incat browser-ul sa caute afisarea paginii pe internet si nu in memoria cache (cache memory).

Ce trebuie sa stiu despre un firewall?

Ce este un firewall?

Este un program care blocheaza traficul nedorit intre calculatorul tau si Internet.

Cum functioneaza?

Considera-l un dispozitiv de filtrare si criptare care sta intre calculatorul tau si Internet. Tu alegi ce programe si aplicatii se pot conecta la Internet. Poti permite accesul programului autorizat *Outlook Express*, dar poti restrictiona accesul unui program suspect.

Am nevoie de un firewall?

Da. Toti ar trebui sa foloseasca un firewall. Acesta interzice accesul virusilor care iti ataca calculatorul si blocheaza accesul programelor neautorizate de pe Internet.

Nu sunt expert in calculatoare; chiar pot invata sa-l utilizez?

Da. Odata instalat, acest program nu necesita prea multa atentie iar majoritatea firewall-urilor sunt livrate cu un set de instructiuni de urmat "pas cu pas" **Calculatorul meu functioneaza; de ce am nevoie sa-l protejez?**

Hackerii cauta noi modalitati de a ataca calculatoarele. Cand este descoperita o noua vulnerabilitate, companiile de software lanseaza pe piata un program care sa inlature amenintarea ("patch").

Este riscant daca nu imi protejez calculatorul?

Unele programe vizeaza aspecte esentiale; daca nu le ai, calculatorul tau este deschis hackerilor, iar acesta este un risc pe care nuti-l poti asuma.

De ce sa ma protejez daca anti-virusul meu este actualizat?

Poate ca asa este, insa daca te protejezi poti obtine performante mai bune ale calculatorului si o imbunatatire a securitatii informatiilor. De asemenea, iti protejezi calculatorul impotriva virusilor care nu sunt detectati cu programele anti-virus pe care le ai instalate.

Cat de des trebuie sa verific aceasta protectie?

Lunar ar trebui sa verifici protectia calculatorului, desi unele programe se actualizeaza automat.

[SUS](#)

9. Glosar de termeni

Termen	Explicatie
Cont debitat	Contul din care a fost virata suma.
Cont creditat	Contul in care a fost virata suma.
Portofoliul meu	Meniu care afiseaza toate conturile unui client.
Sold disponibil	Suma disponibila in cont ce poate fi utilizata.
Sold curent	Suma rezultata din diferenta dintre soldul disponibil si limita de descoperit de cont / overdraft (daca exista).
Plati intrabancare	Transferuri catre beneficiari cu conturi deschise la Raiffeisen Bank.
Plati interbancare	Transferuri catre beneficiari cu conturi deschise la alte banci comerciale din Romania sau strainatate.

Cod utilizator	Numele de acces pentru utilizarea Serviciului Raiffeisen Online (minim 8 si maxim 12 caractere alfanumerice, din care cel puțin 1 (un) caracter trebuie sa fie cifra).
Nume cont Pseudonim	Conturile pot fi denumite de client pentru a putea fi identificate mult mai usor.
Inchidere sesiune	Este butonul care trebuie actionat in momentul in care inchideti aplicatia de Raiffeisen Online pentru a va asigura ca v-ati delogat corect.
Direct Debit - ConfortaBill	Serviciu oferit de banca clientilor cu un cont curent prin intermediul caruia banca plateste automat facturile de utilitati ale clientilor la data scadenta din contul mentionat de client.
Plati active	Plati programate in aplicatie pentru a fi efectuate automat in viitor.
Data inregistrarii	Reprezinta data la care tranzactia a fost procesata in sistem.
Data tranzactiei	Reprezinta data la care tranzactia este ordonata de client.
Dobanda fluctuanta	In cazul unei modificari de dobanda, noua rata de dobanda intra in vigoare din data modificarii acesteia.
Dobanda fixa	In cazul unei modificari de dobanda, noua rata de dobanda intra in vigoare la data primei reinnoiri de dupa efectuarea modificarii.
Transfer repetat	Transfer programat automat sa se repete la un anumit interval de timp (lunar, saptamanal) pana la o data de expirare aleasa de client.
Confirmare electronica	Acesta este un document care sumarizeaza detaliile tranzactiei si confirma inregistrarea comenzii tale la banca pentru a fi efectuata.
Cookie	Un mic fisier ce apare pe calculatorul utilizatorului in momentul in care intra pe un site Web, pentru recunoastere in conexiunile ulterioare.
Descoperit neautorizat	Reprezinta suma de bani pe care banca o poate retine din contul Dvs chiar daca in acesta nu aveti disponibil (de exemplu: dobanzi, comisioane).
Suma retinuta	Suma in curs de decontare in cazul efectuarii unei plati la comerciant sau a retragerii de numerar de la bancomatul altei banci si care apare intre momentul ordonarii tranzactiei si pana in momentul procesarii acesteia
Dobanda penalizatoare	Dobanda penalizatoare suportata de client va fi constituita din urmatoarele elemente: dobanda la termen a depozitului acumulata pana in prezent, pe perioada cuprinsa intre data constituirii/ultimei reinnoiri si data ultimului transfer de dobanda in contul curent la care se adauga dobanda deja platita clientului prin transfer in contul curent diminuata cu dobanda la vedere, acordata de Banca, pe toata perioada cuprinsa intre data constituirii/ultimei reinnoiri, aplicata la soldul initial de constituire.
Suma acordata clientului	<p>Este suma neta pe care o va primi clientul, in urma lichidarii contului de depozit. In functie de momentul lichidarii depozitului, acesta poate fi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la data scadentei • inainte de scadenta (lichidare prematura) <p>Cazul 1: Lichidarea depozitelor la scadenta</p> <ul style="list-style-type: none"> • In cazul depozitelor lichidate la momentul scadentei, suma primita de client nu va fi afectata de nici o penalizare. <p>Cazul 2: Lichidarea depozitelor inainte de scadenta (prematura)</p> <p>Suma acordata clientului va contine urmatoarele elemente: capitalul initial (suma de constituire a depozitului) din care se scad sumele aferente dobanzilor care au fost platite prin transfer in contul curent al clientului la care se adauga sumele retinute cu titlu de impozit pe dobanzi si dobanda la vedere practicata la momentul lichidarii pentru intreaga perioada de la data constituirii/ultimei reinnoiri a depozitului, aplicata la capitalul initial de constituire.</p>