

## **Întrebări frecvente privind noile soluții de autentificare strictă a clientului (SCA)**

---

### **1. Ce este PSD2 și de ce este important pentru tine?**

PSD2 sau Directiva de Plăți Nr. 2 este o nouă directiva europeană ce reglementează serviciile de plata și pe cei care le oferă (Bănci sau furnizori terți de tip FinTech). Pentru ține, această directiva aduce siguranță sporită (prin definirea standardelor de autentificare strictă a clientului) și simplificarea plăților pe care le faci prin internet banking, online pe site-urile comercianților prin tehnologia 3D Secure, precum și în magazine la POS.

În plus, acum poți beneficia de noi servicii de plata de la furnizori terți precum companii FinTech sau chiar comercianți online. Pentru a beneficia de serviciile noi, va trebuie să oferi acestor furnizori terți acces la conturile tale Alpha Bank care sunt disponibile online.

### **2. Care sunt noile servicii de plată pe care le pot accesa prin intermediul furnizorilor terți de servicii de plată?**

- Servicii de inițiere a plății – poți utiliza aplicația unui furnizor terț de servicii de plata pentru a plăti direct din contul tău Alpha Bank, fără a mai fi nevoie de un card de debit/credit
- Servicii de informare cu privire la conturi – poți utiliza aplicația unui furnizor terț de servicii de plata pentru a verifică soldul disponibil din contul tău Alpha Bank, precum și istoricul tranzacțiilor acestui cont
- Servicii de confirmare a disponibilității fondurilor din cont – poți permite unui furnizor terț de servicii de plata să confirme disponibilitatea fondurilor din contul tău Alpha Bank, atunci când inițiezi o plata prin intermediul cardului emis de furnizorul terț (plata se va efectua din contul tău Alpha Bank)

### **3. Ce este autentificarea strictă (SCA) a clienților?**

Conform noii directive PSD2, există trei categorii de elemente de securitate personalizate:

- Ceva ce doar tu cunoști (ex. PIN, parolă, traseu memorat al degetelor, întrebări cu un anume răspuns corect, etc.)
- Ceva ce doar tu ai (dispozitiv identificat printr-un cod unic generat sau primit – telefon mobil, dispozitiv care emite o semnătură –token fizic, etc.)
- Ceva ce doar tu ești (scanarea amprenteii, recunoașterea vocii, geometria mâinii sau a feței, scanarea retinei, etc.)

## **Alpha Bank Romania SA**

Autentificarea strictă a clienților – SCA, presupune folosirea a cel puțin două elemente de securitate diferite, dintre cele detaliate mai sus, menite să protejeze confidențialitatea datelor tale bancare.

### **4. Trebuie să parcurg autentificarea strictă (SCA) pentru fiecare operațiune sau accesare online a conturilor mele cu Alpha Bank?**

SCA se aplică atunci când faci una din următoarele acțiuni:

- Îți accesezi online contul de plăți (de ex. te loghezi în Alpha Online Banking)
- Inițiezi o operațiune de plata electronică (de ex. faci o plata pe un website 3D Secure folosind un smartphone)
- Întreprinzi orice acțiune, printr-un canal la distanță, care poate implica un risc de fraudare a plății sau alte abuzuri (de ex. o plata cu cardul la POS)
- Accesezi serviciile de plata intermediare de furnizori terți (inițierea plății, informarea cu privire la conturi și confirmarea disponibilității conturilor)

### **5. Cum autorizez tranzacțiile pe care le fac prin intermediul furnizorilor terți de servicii de plată?**

Autorizarea serviciilor de plata oferite de terți se va face la fel că autentificarea în Alpha Online Banking.

### **6. Ce s-a schimbat la Alpha Online Banking?**

- Autentificarea (Log-in) în aplicație s-a modificat pentru a se conforma cerințelor de autentificare strictă a clienților (SCA) descrise de PSD2, iar logarea în aplicația a persoanelor fizice va necesita introducerea unui cod de securitate
- Autorizarea tranzacțiilor de plata
- Înlocuirea aplicației de pe mobil Alpha Safe Access (Token software) cu o varianta îmbunătățită: Alpha Safe Access 2.0
- Înlocuirea Token-urilor hardware cu un nou model

### **7. Cum mă conectez de acum înainte în aplicația Alpha Online Banking?**

Te poți conecta cu același User ID și parolă ca înainte, la care se adaugă un cod ce va fi generat de un nou dispozitiv de securitate.

### **8. Cum mă conectez de acum înainte prin Alpha Safe Access 2.0 la Alpha Online Banking?**

Prima oară când te conectezi după înregistrarea Token-ului, te poți conecta cu același User ID și parolă ca înainte, plus codul generat de Alpha Safe Access 2.0, noul dispozitiv de Securitate.

## **Alpha Bank Romania SA**

Dacă ești persoană fizică, după prima conectare, vei putea accesa aplicația folosind amprenta sau recunoașterea facială (în funcție de preferințele tale și caracteristicile smartphone-ului tău). La 90 de zile de la ultima autentificare utilizând codul generat de Token, aplicația îți va cere să te autentifici din nou folosind codul de utilizator, parolă și un cod generat de Token.

Persoanele juridice se vor autentifica de fiecare dată folosind combinația cod de utilizator, parolă și cod generat de Token.

### **9. Cum autorizez plățile inițiate prin Alpha Online Banking de acum?**

De acum înainte, vei autoriza tranzacțiile de plata direct din Token-ul software sau completând manual în Alpha Online Banking codul generat de Token-ul software sau Token-ul hardware.

În cazul în care smartphone-ul este conectat la internet, fiecare tranzacție inițiată din online banking se va regăși în interfață tokenul pentru a putea fi vizualizată și/sau autorizată.

Autorizarea tranzacțiilor funcționează și în cazul în care smartphone-ul nu are conexiune la internet, prin opțiunea de scanare a codului QR afișat pe ecran în timpul plății.

### **10. Ce este dispozitivul de securitate?**

Dispozitivul de securitate (token) reprezintă un/o echipament/aplicație care generează coduri de securitate formate din 6 cifre, afișate pe dispozitiv un timp limitat. Aceste dispozitive sunt de două tipuri:

- Token software, aplicație pentru smartphone
- Token hardware, un dispozitiv fizic (dacă nu ai smartphone, poți cere un dispozitiv Token hardware dintr-o sucursala Alpha Bank)

### **11. Cum se folosesc noile dispozitive Token?**

Pentru a putea folosi noile Token-uri, va trebui să parcurgi următorii pași:

1. Descărcarea Token-ului software pe smartphone sau ridicarea Token-ului hardware dintr-o sucursala Alpha Bank
2. Înregistrarea Token-urilor în contul Alpha Online Banking (se efectuează o singură dată și presupune crearea unei legături electronice unice între contul tău de client și Token-ul ales). Un token, fie software sau hardware, poate fi asignat unui singur utilizator.

### 12. Ce fac cu vechiul Token?

Dacă ai descărcat pe mobil aplicația Alpha Safe Access, o dată ce ai descărcat și înregistrat nouă aplicație Alpha Safe Access 2.0 în contul tău, vei putea șterge vechea aplicație de pe mobil.

Dacă ai un Token hardware vechi, va trebui returnat într-o sucursala Alpha Bank și eliminat din lista dispozitivelor legate la contul tău Alpha Online Banking.

### 13. Pot folosi in continuare vechiul Token?

Vechiul token, hardware sau software, va putea fi utilizat pana la data de 31.10.2020.

**ATENȚIE:** Dacă ai instalat și configurat noul Token, nu vei mai putea folosi sau reveni la vechiul tău Token.

### 14. Sunt client nou Alpha Bank Romania. Ce aplicații sau dispozitive îmi trebuie pentru a putea să mă loghez și să inițiez plăți în Alpha Online Banking?

Dacă ești client nou, beneficiezi automat de noile soluții pentru autentificarea strictă a clientului (SCA). Asta înseamnă că pentru a te loga în Alpha Online Banking, prin website sau mobil, cât și pentru a iniția plăți din contul tău disponibil online în Alpha Online Banking, vei avea nevoie de un Token software (dacă ai un smartphone) sau Token hardware (dacă nu poți beneficia de un Token software).

### 15. Cum descarc Token-ul software pe smartphone?

Poți descărca noua aplicație din [Google Play](#) pentru smartphone-urile cu sistem de operare Android sau [App Store](#) pentru smartphone-urile cu sistem de operare iOS.

### 16. Cum folosesc Token-ul software?

După descărcarea Token-ului pe smartphone, pentru a putea să îl folosești, va trebui să îl înregistrezi în contul tău Alpha Online Banking. Pașii pe care trebuie să îi urmezi sunt:

1. Te autentifici în Alpha Online Banking, că și până acum
2. Selectezi opțiunea de "Adăugare token"
3. Selectezi tipul de dispozitiv token
4. Selectezi una dintre opțiunile disponibile de înregistrare a dispozitivului token:
  - activare rapidă online (doar pentru mobil)
  - prin scanare cod QR
  - prin introducere manuală

### **17. Cum înregistrez Token-ul prin activare rapidă online (doar pentru mobil)?**

Dacă ai selectat opțiunea 'activare rapidă online' pentru înregistrarea Token-ului software, va trebui să parcurgi următorii pași:

1. După ce alegi opțiunea activării rapide online, se va deschide automat aplicația Alpha Safe Access 2.0
2. Apeși pe butonul "Confirmare" în ecranul nou deschis
3. Setezi PIN-ul necesar pentru logare în aplicație
4. Te întorci în aplicația Alpha Online Banking și introduci codul primit prin SMS sau pe e-mail

### **18. Cum înregistrez Token-ul prin scanarea codului QR?**

Dacă ai selectat opțiunea 'scanare cod QR' pentru înregistrarea Token-ului software, va trebui să parcurgi următorii pași:

1. Deschizi de pe smartphone aplicația Alpha Safe Access 2.0
2. Scanezi codul QR afișat în ecranul Alpha Online Banking
3. Introduci în aplicația Alpha Safe Access 2.0 codul de securitate afișat în Alpha Online Banking și apeși butonul "Activează"
4. Setezi PIN-ul necesar pentru logare în aplicație
5. Te întorci în aplicația Alpha Online Banking și introduci în ecranul aplicației Alpha Online Banking codul de Înregistrare afișat

### **19. Cum înregistrez Token-ul prin introducere manuală a datelor?**

Dacă ai selectat opțiunea 'introducere manuală' pentru înregistrarea Token-ului software, va trebui să parcurgi următorii pași:

1. Deschizi de pe smartphone aplicația Alpha Safe Access 2.0
2. Introduci Numărul de Serie și Codul de Activare afișate în Alpha Online Banking
3. Setezi PIN-ul necesar pentru logare în aplicație
4. Te întorci în aplicația Alpha Online Banking și introduci în ecranul Alpha Online Banking codul de Înregistrare afișat

### **20. Am șters din greșeală aplicația Alpha Safe Access 2.0. Cum o recuperez?**

Dacă ai șters aplicația din telefon, este necesar să urmezi din nou pașii de înregistrare a tokenului Alpha Safe Access 2.0.

### **21. Mi-am schimbat smartphone-ul. Cum îmi transfer Token-ul software de pe vechiul telefon pe noul telefon?**

## Alpha Bank Romania SA

Dacă ți-ai schimbat smartphone-ul, este necesar să descarci din nou aplicația Alpha Safe Access și apoi să accesezi Alpha Online Banking, să ștergi dispozitivul înregistrat anterior și să urmezi din nou pașii de înregistrare.

Acest lucru este valabil chiar și în cazul în care ai optat pentru setarea noului smartphone prin restaurarea unei imagini (date, aplicații) din cloud sau de pe smartphone-ul folosit anterior.

Iată care sunt pașii pe care trebuie să îi parcurgi:

- Doar în cazul în care ai optat pentru setarea noului smartphone prin restaurarea unei imagini (date, aplicații) din cloud sau de pe smartphone-ul folosit anterior - șterge aplicația Alpha Safe Access 2.0 instalată anterior;
- Descarcă din nou aplicația Alpha Safe Access 2.0 din AppStore sau GooglePlay;
- Accesează Alpha Online Banking;
- Te autentifici cu user și parola;
- Optează pentru “omite codul de securitate”;
- În ecranul “Administrare dispozitive de securitate”, selectezi dispozitivul înregistrat anterior prin click pe seria existentă;
- Alege opțiunea “șterge”;
- Confirmă acțiunea;
- Înregistrează noul dispozitiv urmând instrucțiunile din [Ghidul de înregistrare Alpha Safe Access 2.0](#)

### **22. Cum mă loghez în aplicația Alpha Safe Access 2.0, după ce înregistrez Token-ul software în contul meu?**

După înregistrare, vei putea alege dacă te autentifici în aplicație folosind PIN-ul setat de ține în timpul înregistrării, sau dacă preferi autentificarea prin biometrie (în funcție de caracteristicile telefonului tău). Aceste opțiuni, precum și schimbarea PIN-ului, le poți face din secțiunea ‘Setări/Settings’, din cadrul aplicației Alpha Safe Access 2.0.

### **23. Am uitat codul PIN și nu mă mai pot loga în aplicația Alpha Safe Access 2.0. Ce pot să fac?**

Dacă ai uitat codul PIN, este nevoie să resetezi token-ul din meniul Profil, iar ulterior să urmezi din nou pașii de înregistrare a tokenului Alpha Safe Access 2.0.

### **24. Dacă am Token software, cum autorizez plățile inițiate prin Alpha Online Banking?**

Va trebui să parcurgi următorii pași:

1. Te autentifici în Alpha Online Banking
2. Inițiezi plata, că și până acum, introducând detaliile necesare plății

## Alpha Bank Romania SA

3. Deschizi și te autentifici în aplicația Alpha Safe Access 2.0
4. Confirmi plata folosind una din cele trei variante disponibile:
  - direct din lista de tranzacții în așteptare din aplicația token software
  - prin intermediul unei notificări de tip “Push”
  - prin scanarea codului QR din Alpha Online Banking, cu ajutorul tokenul-ui Alpha Safe Access 2.0. Ulterior, este necesar să introduci în ecranul aplicației Alpha Online Banking codul de generat

### **25. Cum autorizez o plată direct din lista de tranzacții în așteptare din aplicația Alpha Safe Access 2.0?**

După inițierea plății în Alpha Online Banking, vei parcurge următorii pași:

1. Accesezi aplicația Alpha Safe Access 2.0 de pe mobil și te autentifici folosind PIN-ul sau biometrie
2. Din lista cu tranzacții în așteptare (pending transactions) afișate, alegi tranzacția dorită pentru a vedea detaliile acesteia
3. Poți accepta tranzacția apăsând butonul “Confirmă”, sau să o refuzi apăsând butonul “Anulează”
4. Dacă accepți tranzacția, aceasta este autorizată și vei primi o confirmare vizuală pe ecran în acest sens

### **26. Cum autorizez o plată prin intermediul notificării ‘Push’?**

După inițierea plății în Alpha Online Banking, vei parcurge următorii pași:

1. Primești automat o notificare de tip “Push” pe ecranul telefonului mobil
2. Apeși pe notificare și vei fi redirecționat către aplicația Alpha Safe Access 2.0
3. Te autentifici în aplicație folosind PIN-ul sau prin biometrie și îți apare lista de tranzacții în așteptare (pending transactions)
4. Alegi tranzacția dorită pentru a vedea detaliile acesteia
5. Poți accepta tranzacția apăsând butonul “Confirmă”, sau să o refuzi apăsând butonul “Anulează”
6. Dacă accepți tranzacția, această este autorizată și vei primi o confirmare vizuală pe ecran în acest sens

### **27. Cum autorizez o plată prin scanarea codului QR?**

După inițierea plății în Alpha Online Banking, vei parcurge următorii pași:

1. În ecranul plății vei vedea afișat un cod QR și un câmp gol pentru completarea Codului de Autorizare

## Alpha Bank Romania SA

2. Accesezi aplicația Alpha Safe Access 2.0 de pe mobil și te autentifici folosind PIN-ul sau biometrie
3. Selectezi opțiunea de scanare cod QR
4. Scanezi codul QR afișat în ecranul plății din Alpha Online Banking și îți vor apărea detaliile tranzacției respective în aplicația Alpha Safe Access 2.0
5. Poți accepta tranzacția apăsând butonul “Confirmă”, sau să o refuzi apăsând butonul “Anulează”
6. Dacă accepți tranzacția, introduci în ecranul plății din Alpha Online Banking Codul de Autorizare afișat în aplicația Alpha Safe Access 2.0 după confirmarea tranzacției alese
7. Plata este autorizată și vei primi o confirmare vizuală pe ecran în acest sens

### **28. Îmi pot vedea istoricul tranzacțiilor în aplicația Alpha Safe Access 2.0?**

Da, poți vizualiza lista tranzacțiilor pe care le-ai autorizat sau refuzat în secțiunea ‘Istoric tranzacții’/‘Transaction history’. Accesând fiecare tranzacție în parte, poți vedea detaliile aferente fiecărei tranzacții. Nu vei putea vedea tranzacțiile care au fost autorizate offline (când token-ul nu a fost conectat la internet).

### **29. Ce fac dacă sunt client de internet banking, dar nu am smartphone?**

Dacă nu ai un smartphone pe care să descarci aplicația Alpha Safe Access 2.0, Alpha Bank îți pune la dispoziție un Token hardware, care este un dispozitiv de Securitate în format fizic. Poți intra în posesia unui Token hardware din sucursalele Alpha Bank. Cu Token-ul hardware poți, la fel ca utilizatorii de Alpha Safe Access 2.0, să generezi codurile de Securitate necesare pentru a te loga și autoriza plăți în Alpha Online Banking.

### **30. Dacă am optat pentru un Token hardware, cum îl configurez înainte de prima utilizare?**

Configurarea Token-ului hardware se face prin pașii următori:

1. Pornești Token-ul prin apăsarea butonului roșu
2. Setezi codul PIN necesar pentru autentificare
3. Apeși butonul OK

### **31. Cum generez un cod de autentificare din Token-ul hardware, pentru a mă loga în Alpha Online Banking?**

Pentru logarea/authentificarea în Alpha Online Banking ai nevoie de un cod generat de dispozitivul Token hardware. Codul îl generezi urmând pașii de mai jos:

1. Pornești token-ul prin apăsarea butonului roșu
2. Tastezi codul PIN setat în timpul configurării



## Alpha Bank Romania SA

3. Apeși butonul verde OK
4. Introduci codul afișat în ecranul de logare în Alpha Online Banking, împreună cu utilizatorul și parolă

### **32. Dacă am un Token hardware, cum autorizez o plată?**

Și pentru autorizarea plăților vei avea nevoie de un cod generat de dispozitivul Token hardware. Codul îl generezi urmând pașii de mai jos:

1. Pornești Token-ul prin apăsarea butonului roșu
2. Tastezi codul PIN
3. Apeși butonul verde OK
4. Apeși butonul cu săgeata în jos până apare evidențiată opțiunea "Signature/Semnătură"
5. Apeși butonul verde OK
6. Introduci ultimele 6 **cifre** din IBAN-ul contului către care vrei să faci plata, urmate, fără spațiu, de cifrele care reprezintă suma plății (care se autorizează)
7. Apeși butonul verde OK
8. Introduci codul afișat de Token în Alpha Online Banking și plata este finalizată

### **33. Token-ul hardware nu mai pornește/nu mai generează coduri. Ce pot să fac?**

Dacă Token-ul tău hardware nu mai funcționează, vizitează-ne într-o sucursală Alpha Bank pentru înlocuirea dispozitivului.

### **34. Am pierdut/mi-a fost furat Token-ul hardware. Ce pot să fac?**

Șterge token-ul din aplicația Alpha Online Banking și apoi vizitează-ne într-o sucursală Alpha Bank pentru înlocuirea dispozitivului.