

Intrebari frecvente

1. Ce este Alpha Online Banking?

Alpha Online Banking este serviciul de Online Banking oferit de catre Alpha Bank Romania, care iti permite sa ai acces permanent (de oriunde si oricand) la conturile tale, pe orice tip de dispozitiv ai avea: calculator personal, laptop, sau smartphone. Am construit serviciul de Online Banking ca sa iti aducem mai multe beneficii:

- ✓ te bucuri de design nou, fresh si prietenos
- ✓ ai control de la distanta asupra contului tau, fara sa mai mergi la banca
- ✓ cu aceasta interfata ai o vedere de ansamblu clara asupra situatiei tale financiare. In plus, e rapid si usor sa faci plati.

2. Cum pot beneficia de serviciul Alpha Online Banking?

Este foarte simplu, in cazul in care detii cel putin un cont curent deschis la Alpha Bank Romania, te prezinti in cea mai apropiata unitate teritoriala cu un act de identitate valabil si semnezi contractul pentru Serviciul Online Banking.

3. Cum ma conectez la Alpha Online Banking

In cazul in care esti deja utilizator Alpha Online Banking, te conectezi cu userul si parola personala, si cu un cod generat de dispozitivul tau de securitate software (Alpha Safe Access 2.0), sau hardware.

In cazul in care esti utilizator nou al aplicatiei Alpha Online Banking:

- ✓ primesti numele de utilizator (user id-ul) prin sms, iar parola o primesti pe adresa de e-mail declarata Bancii
- ✓ accesezi aplicatia Alpha Online Banking si te autentifici cu datele primite
- ✓ introduci Codul de Identificare Client (CIF), pe care il gasesti in documentele furnizate de catre Banca
- ✓ schimbi parola primita cu una personala
- ✓ adaugi un dispozitiv de securitate pentru a te bucura autentificare si efectuare tranzactii in deplina siguranta

4. Cum imi pot reseta parola la Alpha Online Banking?

Resetarea parolei se realizeaza in cativa pasi usor de urmat, asigurand un nivel sporit de securitate:

- ✓ acceseaza optiunea „Ai uitat parola” din pagina de autentificare in Alpha Online Banking si introdu numele de utilizator
- ✓ dupa introducerea numelui de utilizator, vei primi pe numarul de telefon inregistrat un cod de verificare
- ✓ introdu codul de verificare, si vei primi pe adresa de e-mail inregistrata o parola temporara
- ✓ te loghezi cu numele de utilizator si parola temporara primita pe e-mail, si ulterior ti se va solicita schimbarea acesteia cu o parola personala

5. Cum pot accesa Alpha Online Banking?

Poti opta pentru urmatoarele variante de accesare:

- ✓ conectarea de pe calculator/laptop, prin accesarea paginii oficiale Alpha Bank Romania, selectand apoi sectiunea “Online Banking”
- ✓ sau poti alege sa iti descarci aplicatia Alpha Online Banking pe smartphone, din Google Play, sau App Store, in functie de modelul telefonului pe care il detii

6. Ce este dispozitivul de securitate?

Dispozitivul de securitate este reprezentat de o aplicatie sau un echipament care genereaza coduri de securitate formate din 6 cifre, cu un timp de valabilitate de 30 de secunde. Dispozitivele de securitate sunt de doua tipuri:

- ✓ Dispozitiv Software: aplicatia Alpha Safe Access 2.0 ce poate fi descarcata pe telefonul mobil din App Store sau Google Play
- ✓ Dispozitiv Hardware: echipament fizic eliberat de catre Banca.

Alpha Bank Romania SA

7. Cum adaug un dispozitiv de securitate?

Pentru adaugarea unui dispozitiv exista optiunile de mai jos:

- ✓ in cazul in care adaugi un dispozitiv de securitate software, te rugam sa urmezi pasii descrisi in Ghidul de inregistrare Alpha Safe Access 2.0 in Alpha Online Banking, disponibil [aici](#)
- ✓ in cazul in care doresti sa optezi pentru un dispozitiv de securitate hardware, urmeaza pasii descrisi in Ghidul de utilizare token hardware, disponibil [aici](#)

8. Cum imi deblochez contul de Internet Banking?

In cazul introducerii eronate a numelui de utilizator sau parolei de 3 ori, contul Alpha Online Banking se blocheaza. Pentru deblocare, este necesar sa apelezi serviciul de Asistenta Clienti, in orice zi lucratoare, in intervalul orar 8:30 – 20:30 la numerele de telefon 0800825742 (sau *alpha) - pentru apeluri nationale sau +4021 4559999 - pentru apeluri internationale.

9. Am blocat dispozitivul de securitate. Ce pot face?

In cazul in care ai introdus codul de securitate gresit de 3 ori in cadrul autentificarii, sau in cazul autorizarii unei plati cu token de tip hardware, dispozitivul de securitate (Alpha Safe Access 2.0, sau token) se blocheaza. Pentru deblocare, trebuie sa apelezi serviciul de Asistenta Clienti, in orice zi lucratoare, in intervalul orar 8:30 – 20:30 la numerele de telefon 0800825742 (sau *alpha) - pentru apeluri nationale, sau +4021 4559999 - pentru apeluri internationale.

10. Am blocat PIN-ul dispozitivului de securitate. Ce pot face?

Daca detii un dispozitiv de securitate, stii deja ca pentru siguranta contului si a operatiunilor, este necesara setarea unui PIN, din 4 cifre, pe care sa il introduci la autentificarea in Alpha Safe Access 2.0 sau in momentul deschiderii token-ului hardware. In cazul in care introduci PIN-ul gresit de 3 ori, acesta se blocheaza

Pentru deblocare, trebuie sa urmezi urmatoorii pasi:

- ✓ te autentifici in Alpha Online Banking cu numele de utilizator si parola
- ✓ in momentul in care iti este solicitat codul de securitate, selectezi optiunea "Omite cod de securitate"
- ✓ ajungi in pagina cu administrare dispozitive de securitate si dai click pe seria dispozitivului de securitate
- ✓ vei identifica optiunea "deblocare cod PIN", pe care va trebui sa o selectezi
- ✓ introduci in Alpha Online Banking codul de 6 cifre afisat in dispozitivul tau de securitate si apesi "Deblocheaza PIN token"
- ✓ introduci codul afisat din Alpha Online Banking in dispozitivul de securitate pe care il detii si apesi "OK"
- ✓ alegi noul cod PIN si apesi "OK"

11. Daca primesc mesajul ca imi expira parola, cum procedez?

Pentru siguranta contului tau, parola setata va expira dupa o anumita perioada. In momentul in care esti anuntat ca parola va expira, o poti schimba direct din Alpha Online Banking utilizand optiunea "Schimba parola", disponibila in meniul Administrare profil utilizator.

13. Cat de sigura este aplicatia Alpha Online Banking?

Toate aplicatiile de Online Banking din Romania functioneaza in baza unei reglementari stricte si beneficiaza de certificare anuala atat din partea BNR si MCSI. Aceste certificari se fac pe baza unui audit extern care este intreprins anual. Metodele tehnice de securizare a aplicatiei constau in:

- ✓ functionarea celor doua nivele de autentificare:
UserID si Parola
Dispozitiv de securitate (Alpha Safe Access 2.0, sau token)
- ✓ inchidere automata a sesiunii dupa 15 minute de inactivitate;
- ✓ blocarea contului dupa 3 incercari de logare nereusite.

14. Ce tipuri de tranzactii pot sa fac cu Alpha Online Banking?

Poti efectua operatiuni precum:

- ✓ Transferuri catre conturile tale din Alpha Bank Romania, sau din alte banci;
- ✓ Plata facturilor de utilitati;
- ✓ Alimentarea cardurilor tale de credit sau cardurilor de credit ale altor persoane

Alpha Bank Romania SA

- ✓ Constituirea depozitelor, sau lichidarea acestora;
- ✓ Plati in lei sau in valuta, catre beneficiari din Romania sau din alta tara;
- ✓ Deschiderea conturi curente noi, in alta moneda decat conturile pe care le detii deja. **Atentie! Aceasta actiune este permisa doar persoanelor fizice**
- ✓ Vizualizarea online a conturilor, depozitelor sau creditelor tale de la Alpha Bank Romania;
- ✓ Vizualizarea si descarcarea extraselor de cont si a detaliilor platilor tale;
- ✓ Mai sunt disponibile pentru vizualizare si alte informatii, generale, precum:
 - Istoric curs schimb valutar
 - Identificarea pe harta a ATM-urilor si sucursalelor Alpha Bank Romania S.A.

15. De unde imi platesc facturile?

Alege optiunea „Plateste facturi” disponibila in meniul „Plati”

16. Unde imi vad depozitele?

Selecteaza optiunea „Depozite” disponibila in meniul „Conturi”

17. Unde imi vad istoricul constituirilor de depozit?

In meniul „Conturi”, alege optiunea „Depozite” si apasa pe „Sumar”. Din ecranul cu sumarul depozitelor tale poti accesa istoricul depozitelor tale si poti vedea informatii detaliate despre fiecare dintre ele.

18. Unde imi vad toate platile efectuate/incasarile pe conturile mele?

Platile efectuate si incasarile pot fi vizualizate astfel:

- ✓ in meniul “Conturi”- “Conturi curente si de economii”- “Sumar”- “Miscari pe conturi”, prin selectarea contului si perioadei (din 3 in 3 luni)
- ✓ in pagina principala, la situatia financiara urmand scurtatura pentru “Miscari pe conturi”
- ✓ sau poti genera extrasele de cont, pentru o anumita perioada selectata (acestea pot fi generate periodic- din 3 in 3 luni, sau zilnic - cate un extras pe zilele in care au fost efectuate tranzactii)

19. Unde imi vad creditele?

In meniul "Conturi" ai optiunea „Credite”, unde iti poti vedea creditele active si inchise, precum si scadentarele.

20. Am credit dar nu il pot vizualiza in Alpha Online Banking. De ce? Ce trebuie sa fac?

Daca esti persoana fizica si nu regasesti creditul tau in meniul "Credite"contacteaza Serviciul de Asistenta Clienti si sesizeaza acest aspect, iar in scurt timp creditul tau va fi disponibil in Alpha Online Banking.

21. Cum pot afla daca o plata initiata prin Alpha Online Banking a fost efectuata sau nu?

Poti verifica statusul platilor dupa initiere in meniul "Plati", selectand butonul “Lista plati-Lista plati”, apoi perioada pentru care doresti sa verifici tranzactia. Dupa ce cautarea a fost finalizata, iti vor fi afisate platile initiate din Alpha Online Banking, precum si statusul acestora

22. Cum iti poti actualiza datele de contact din Alpha Online Banking?

Poti actualiza datele de contact in Alpha Online Banking astfel:

- ✓ te logheazi in aplicatia de Online Banking
- ✓ dai click pe numele tau in dreapta sus si intri in meniul “Profil
- ✓ iti editezi noul numar de telefon sau adresa de e-mail;
- ✓ introduci codul de securitate pentru a finaliza operatiunea;
- ✓ iti este afisat ecranul de confirmare si datele vor fi update.

23. Cum pot sa imi distribui IBAN-ul?

Prin accesarea meniului “Conturi curente si de economii > Sumar” poti vizualiza toate conturile curente. Ai la dispozitie facilitatea de a distribui contul IBAN, printr-un simplu click pe pictograma in forma de scrisoare disponibila langa fiecare cont curent din portofoliu

Transmiterea informatiilor se va face prin Email fara a necesita introducerea manuala.

24. In cazul utilizatorilor cu diferite conturi de societate asignate aceluiasi nume de utilizator, cum pot schimba, dupa autentificare conturile care sa apara in pagina de start?

Poti schimba conturile astfel:

- ✓ te autentifici in aplicatia Alpha Online Banking;
- ✓ click pe numele care apare in partea dreapta sus si se va deschide lista cu numele companiilor asignate
- ✓ selectezi profilul pe care vrei sa il accesezi, iar aplicatia iti va face schimbarea

In felul acesta, atunci cand doresti sa realizezi diferite actiuni (plati, vizualizare extrase, etc), acestea sa fie efectuate din conturile companiei pe care ai selectat-o.

Daca nu ai gasit raspunsurile la intrebarile tale referitoare la Alpha Online Banking, sau la dispozitivele de securitate, nu ezita sa accesezi materialele detaliate de suport.

De asemenea, ne poti adresa intrebari suplimentare prin completarea [formularului de contact](#), disponibil pe site-ul oficial Alpha Bank Romania, la sectiunea "Contact", prin e-mail la adresa de e-mail oficiala info@alphabank.ro, sau prin apelarea Serviciului Asistentia Clienti la numerele de telefon 0800825742 (sau *alpha) - pentru apeluri nationale, si +4021 4559999 - pentru apeluri internationale, de luni pana vineri, in intervalul orar 08:30- 20:30.