



ÎNTREBĂRI FRECVENTE

- **Ce este AlphaTrade?** AlphaTrade este platforma oferită de către Alpha Bank Romania, care îți permite să ai acces permanent (de oriunde și oricând) la conturile tale de tranzacționare și fondurile bănești.
- **Cum pot beneficia de serviciul AlphaTrade?** Este foarte simplu, vizitezi cea mai apropiată unitate Alpha Bank Romania. Pentru activarea serviciului **AlphaTrade**, vei avea nevoie de un act de identitate valabil, cel puțin un cont curent deschis la Alpha Bank Romania în care să poți depune suma minimă pentru tranzacționare.
- **Cum mă autentific pentru prima dată pe platforma AlphaTrade?** Deschide emailul transmis de către Alpha Bank Romania unde regăsești link-ul pentru crearea contului. Creează contul urmărind instrucțiunile de creare utilizator și parolă acces. Dacă întâmpini dificultăți la autentificare, contactează echipa Asistență Clienți în orice zi lucrătoare în intervalul 08:30 – 20:30 la numărul 08008 25742 (alpha) pentru apeluri naționale și +4021 455 9999 pentru apeluri internaționale.
- **Cum pot accesa AlphaTrade?**

a) Desktop

De pe orice calculator conectat la internet utilizând pagina www.alphabank.ro , prin accesarea butonului AlphaTrade [aici](#) .

Platforma **AlphaTrade** este optimizată pentru utilizarea pe Mozilla Firefox 60+ și Google Chrome 60+, rezoluție 1280x1024. Puteți ajusta rezoluția folosind Ctrl+/Ctrl-.

Dacă întâmpini dificultăți la autentificare contactează echipa Asistență Clienți în orice zi lucrătoare în intervalul 08:30 – 20:30 la numărul 08008 25742 (alpha) pentru apeluri naționale și +4021 455 9999 pentru apeluri internaționale sau în scris prin completarea formularului de contact disponibil la secțiunea Contact [aici](#).(click to follow)

b) Mobile

De pe orice smartphone sau tableta conectate la internet prin intermediul unui browser, utilizând pagina www.alphabank.ro , click buton «meniu», se va deschide o pagină unde veți da click pe butonul «logare» și apoi pe butonul «AlphaTrade».

Dacă întâmpini dificultăți la autentificare contactează echipa Asistență Clienți în orice zi lucrătoare în intervalul 08:30 – 20:30 la numărul 08008 25742 (alpha) pentru apeluri naționale și +4021 455 9999 pentru apeluri internaționale sau în scris prin completarea formularului de contact disponibil la secțiunea Contact [aici](#).(click to follow)



- **Cum mă conectez la AlphaTrade dacă sunt client transferat de la Alpha Finance Romania?** Te poți conecta cu același utilizator și parolă ca înainte de 5 Octombrie 2020. Ulterior, te rugăm să soliciți resetarea parolei imediat după prima logare.
- **Cum efectuez plăți către noile conturi deschise la Alpha Bank Romania pentru tranzacționarea pe piețe de capital?**

Ordinul de plată se va completa astfel:

- c) BIC / SWIFT : BUCUROBU;
 - d) IBAN: contul IBAN notificat în scrisoarea către dumneavoastră (de forma ROxxBUCUxxxxxxxxxxxxxxxx) corespunzător fiecărei valute;
 - e) Nume beneficiar: numele dumneavoastră;
 - f) Detalii: alimentare cont tranzacționare.
- **Cum mă conectez la AlphaTrade?** Te poți conecta cu același nume de utilizator pe care l-ai ales la prima ta autentificare și ultima ta parolă utilizată.
 - **Dacă îmi expiră parola. Cum procedez?** Parola se schimbă direct din **AlphaTrade** utilizând opțiunea "Forgot your password", disponibilă în pagina de LogIn. Resetarea parolei generale de utilizator atrage după sine, resetarea parolei de ordin.
Observație: NU este necesară deplasarea la unitatea unde sunt deschise conturile tale.
 - **Mi-am uitat parola de acces. Cum o pot recupera?** Parola se schimbă direct din **AlphaTrade** utilizând opțiunea "Forgot your password", disponibilă în pagina de Log In.
Observație: NU este necesară deplasarea la unitatea unde sunt deschise conturile tale.
 - **Nu merge link-ul de resetare parolă. De ce?** Link-ul de resetare parolă trimis pe mail a expirat. În acest caz trebuie utilizată din nou opțiunea "Forgot your password" disponibilă în pagina de Log In, pentru a primi un nou link.
Observație: NU este necesară deplasarea la unitatea unde sunt deschise conturile tale.
 - **Mi-am uitat parola de Ordin. Cum o pot recupera?** Parola se schimbă direct din **AlphaTrade** utilizând opțiunea "Forgot your password", disponibilă în pagina de Log In.
Observație: NU este necesară deplasarea la unitatea unde sunt deschise conturile tale.
 - **Vreau să îmi modific Parola de acces. Cum procedez?** Parola se schimbă direct din **AlphaTrade**, meniul "Administrare Cont" opțiunea "Schimbă Parola".
Observație: NU este necesară deplasarea la unitatea unde sunt deschise conturile tale.



- **Vreau să îmi modific Parola de Ordin. Cum procedez?** Parola se schimbă direct din **AlphaTrade**, meniul "Administrare Cont" opțiunea "Schimbă Parolă Ordin".
Observație: NU este necesară deplasarea la unitatea unde sunt deschise conturile tale
- **Cum îmi deblochez contul de AlphaTrade?** Te rugăm să iei legătura cu echipa Asistență Clienți în orice zi lucrătoare în intervalul 08:30 – 20:30 la numărul 08008 25742 (alpha) pentru apeluri naționale și +4021 455 9999 pentru apeluri internaționale.
- **Când primesc extras de cont?** Transmiterea către clienți a extraselor de cont are loc în primele 5 zile lucrătoare de la sfârșitul lunii de raportare și în lunile aprilie, iulie, octombrie și ianuarie în cazul în care rapoartele se transmit trimestrial.
- **Când primesc extras de portofoliu?** Transmiterea către clienți a situației portofoliului are loc în primele 5 zile lucrătoare de la sfârșitul lunii de raportare și în lunile aprilie, iulie, octombrie și ianuarie în cazul în care rapoartele se transmit trimestrial.
- **Cum pot actualiza datele mele de identificare?** Poți merge în orice unitate și, în calitate de client cu cont de tranzacționare (transferat de la Alpha Finance Romania), soliciți să discuți cu un Manager de Relații Clienți sau cu directorul unității.
- **Cum procedez în cazul în care am nevoie de asistență suplimentară?** Contactează-ne la serviciul de Asistență Clienți pentru informații suplimentare în orice zi lucrătoare între orele 08:30 – 20:30 la numărul 0800825742 (alpha) pentru apeluri naționale și +4021 455 9999 pentru apeluri internaționale, sau în scris prin completarea formularului de contact disponibil la secțiunea Contact.
- **Când pot să apelez la serviciul de Asistență Clienți?** În fiecare zi lucrătoare în intervalul orar 08:30 – 20:30 la numărul de telefon 0800825742 (alpha) pentru apeluri naționale și +4021 455 9999 pentru apeluri internaționale sau în scris prin completarea formularului de contact disponibil la secțiunea Contact [aici](#).
- **Ce tipuri de operațiuni pot să fac în AlphaTrade?** Prin intermediul **AlphaTrade** ai acces oricând la conturile tale de tranzacționare și fondurile bănești.
- **Unde văd tranzacțiile în decontare?** Tranzacțiile efectuate în ultimele 2 zile pot fi vizualizate în meniul Arhivă/sub-meniul Confirmări.
- **Unde văd istoricul de tranzacții?** În meniul Arhivă, sub-meniul confirmare tranzacții se pot vizualiza toate tranzacțiile efectuate vreodată.
- **Unde văd disponibilul de retragere?** În ecranul de tranzacționare, la "available balance", se regăsește suma maximă disponibilă pentru a putea fi retrasă.



- **Unde văd disponibilul de tranzacționare?** Tot în ecranul de tranzacționare, la "available balance", găsiți aceeași sumă disponibilă și pentru tranzacționare.
- **Mi s-a anulat un ordin. De ce?** Scrie-ne la AlphaBank_Brokers@alphabank.ro sau sună-ne la 021 455 9365/66 în orice zi lucrătoare între orele 10:00 – 17:30.
- **Pentru activități de tranzacționare unde mă pot adresa?**
Pentru informații ne poți scrie la AlphaBank_Brokers@alphabank.ro sau sună-ne la 021 455 9365/66 în orice zi lucrătoare între orele 10:00 – 17:30.
- **Nu am primit Confirmarea Tranzacțiilor/ extrasul de cont lunar sau Portofoliul. Care este motivul?**
Te rugăm să ne scrii pe adresa BBR_CMD@alphabank.ro pentru suport.