

GHID NAVIGARE PRIN MENIUL SERVICIULUI CONTACTELL



Vă mulțumim că ați ales să utilizați serviciul Contactell oferit de BC „Mobiasbancă – Groupe Société Générale” SA.

În acest Ghid de Utilizator veți găsi întregul suport de care aveți nevoie pentru a beneficia de acest serviciu: modalitatea de acces și navigare, detalii privind informațiile personalizate pe care le puteți obține folosind **Robotul Telefonic**.

Serviciul Contactell este o soluție flexibilă și comodă, prin care puteți:

- ✓ Consulta direct, în mod securizat, prin meniul Mesageriei Robotizate aferente serviciului, informația personalizată despre produsele contractate la Mobiasbancă
- ✓ Solicita blocarea/deblocarea Cardului
- ✓ Consulta direct în meniul Mesageriei Robotizate aferent serviciului Ratele de Schimb Valutar pentru operațiunile cu numerar
- ✓ Consulta informație de ordin general (Oferta bancară, Lista Tarife, Modificare date personale, Transferuri Internaționale, etc.).

Avantajele de care beneficiați aderând la serviciul Contactell:

- ✓ **Economie de timp** – nu mai trebuie să vă deplasați la bancă și să așteptați la ghișeu
- ✓ **Deplina securitate și confidențialitate** - prin accesarea informației personalizate în baza Codului de Utilizator Contactell și a Parolei numerice confidențiale direct de la tastatura telefonului
- ✓ **Simplitate** - pentru accesarea serviciului nu trebuie decât să urmați instrucțiunile furnizate de către „Consilierul virtual”

GLOSAR

1. **Mesagerie Robotizată** - tehnologia care permite comunicarea dintre bancă și client prin intermediul telefonului, în mod automatizat, prin utilizarea unei voci robotizate.
2. **Cod Utilizator** - cod numeric format din 8 cifre, care vă identifică la accesarea meniului dedicat informațiilor personalizate în cadrul serviciului. Acesta vă este comunicat în momentul subscrierii la serviciu și figurează pe *Fișa de Aderare*, primită de la bancă.
3. **Parola** - cod numeric secret, format din 6 caractere numerice neconsecutive, care vă confirmă autentificarea în cadrul serviciului.
4. **Cuvânt convențional** – un cuvânt stabilit de către client, care va fi utilizat pentru autentificare în cadrul discuțiilor purtate la telefon cu teleconsilierii Băncii.

AVTIVAREA SERVICIULUI CONTACTELL

Aderarea la serviciul Contactell poate fi realizată prin una dintre următoarele modalități:

1. La sediul băncii

Pentru a beneficia de serviciul Contactell este necesar să semnați o cerere de aderare, prezentându-vă la una dintre unitățile băncii.

2. La distanță

- Accesând serviciul Contactell (022) 256-456 și optând pentru legătura cu un teleconsilier care vă va abona la serviciu.
- La momentul Intrării în Relații cu Banca de la distanță, la sediul companiei dumneavoastră, în cazul în care urmează să fie semnat un acord de colaborare în cadrul unui Proiect Salarial, unde în documentele prezentate spre semnare se va opta pentru aderarea la serviciul Contactell.

ACCESUL LA SERVICIUL CONTACTELL

În urma înregistrării în aplicația bancară veți primi spre utilizare:

1. În procesul de accesare a informației personalizate:

- ✓ **Codul de utilizator** (format din 8 cifre)
- ✓ **Parola** temporară (formată din 6 cifre neconsecutive) pe care o veți utiliza pentru accesarea securizată a informației personalizate aferente conturilor deținute, direct în meniul Mesageriei Robotizate;

2. În procesul Blocării/Deblocării cardului și a Consultațiilor de ordin general:

- ✓ **Cuvântul Convențional** - pe care îl veți utiliza pentru autentificarea în cadrul discuțiilor telefonice cu teleconsilierii Băncii.

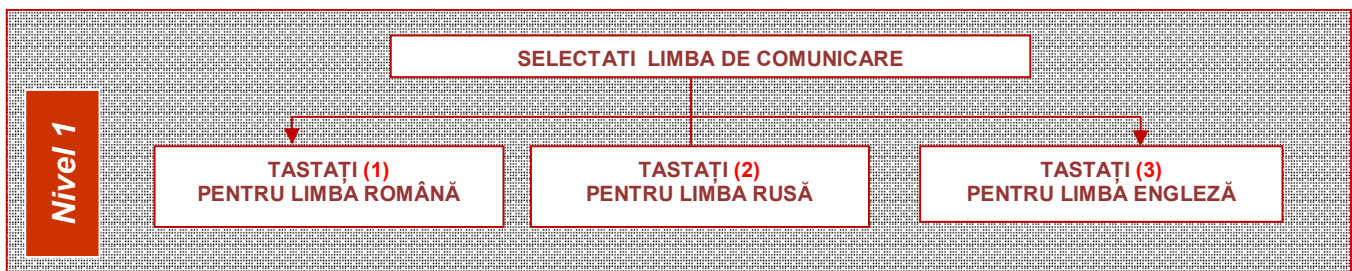
Atenție! Accesul la serviciul Contactell are loc imediat după subscrierea la serviciu.

Consultarea Rateilor de Schimb Valutar în Meniul Contactell se va realiza fără logare.

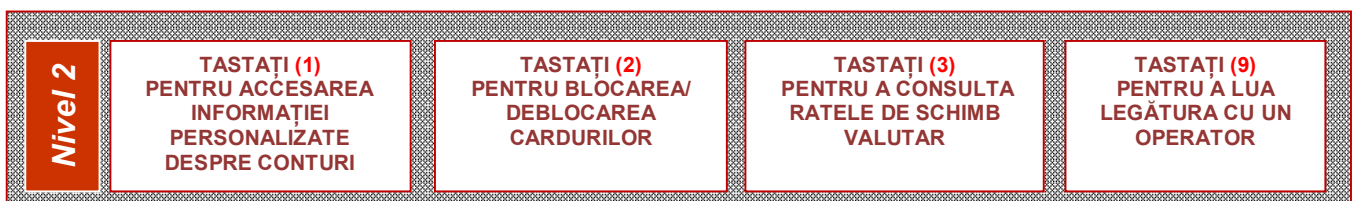
NAVIGAREA PRIN MENIUL SERVICIULUI CONTACTELL

Pentru utilizarea serviciului Contactell parcurgeți pașii următori:

1. Formați de pe **telefonul fix** cu regim tonal sau de pe telefonul **mobil** numărul **022 256-456**
 - număr cu tarif normal în rețeaua Moldtelecom
 - program de funcționare: **24 ore din 24, 7 zile din 7**
2. **Selectați limba de comunicare:**



3. **Selectați una dintre opțiunile consultative propuse de către Robotul telefonic după cum urmează:**



Atenție! După **trei introduceri eronate** ale Parolei pentru același Cod Utilizator, din motiv de securitate, accesul la funcționalitățile opțiunii de consultare a informației personalizate despre conturile bancare va fi blocat. Pentru deblocare, este necesar să faceți legătura cu un teleconsilier sau să vă apropiați la Consilierul personal și să solicitați deblocarea accesului.

OPȚIUNI DISPONIBILE PENTRU CONSULTAREA INFORMAȚIEI DESPRE CONTURILE DEȚINUTE

Tip produs	Informație personalizată difuzată
Cont curent cu/fără card atașat (inclusiv și conturile cu cerere de Overdraft)	▪ Soldul disponibil în cont
	▪ Ultimele 5 operațiuni în/din cont
	▪ Ultimele 3 operațiuni de alimentare a contului
Cont de economii	▪ Soldul disponibil în cont
	▪ Ultimele 5 operațiuni în/din cont
	▪ Ultimele 3 operațiuni de alimentare a contului

Card de Credit	▪ Suma următoare spre plată
	▪ Soldul contului
	▪ Ultimele 5 operațiuni în/din cont
	▪ Ultimele 3 operațiuni de alimentare a contului
Credite Persoane Fizice	▪ Suma următoare spre plată și data
Credite Persoane Juridice	▪ Suma următoare spre plată și data
Depozite la termen	▪ Soldul depozitului
	▪ Data expirării contractului de depozit
Linii de Credit Persoane Juridice	▪ Soldul creditului și limita neutilizată



Atenție! Excepție va constitui difuzarea informației la telefon despre **comisiunile bancare, sumele blocate și operațiunile mai vechi de 60 zile.**

MODIFICAREA PAROLEI

Din motive de securitate, modificarea parolei de acces este efectuată în următoarele cazuri:



- ✓ **OBLIGATORIU**, la prima conectare cu parola temporară de acces stabilită la sediul băncii
- ✓ **RECOMANDABIL**, ori de câte ori apare necesitatea de schimbare a parolei pentru asigurarea unei securități suplimentare

Parcurgeți următorii pași:

1. În meniul Contactell selectați opțiunea (1) Accesarea Informației Personalizate despre Conturi
2. Selectați opțiunea de modificare a Parolei
3. Introduceți parola nouă, care trebuie să fie numerică și formată din 6 caractere **NECONSECUTIVE**
4. Confirmați parola setată

Notă: Introducerea parolei se face tastând cifrele pe tastatura telefonului

SFATURI UTILE ÎN UTILIZAREA SERVICIULUI CONTACTELL

Pentru a utiliza serviciul Contactell, opțiunea de accesare a informației personalizate **ÎN CONDIȚII DE MAXIMĂ SIGURANȚĂ**, Mobiasbancă recomandă:

- ✓ Nu scrieți nicăieri codurile de acces și nu le salvați în telefonul mobil.
- ✓ Nu divulgați nimănui parola, chiar dacă pretind a fi reprezentanții băncii.
- ✓ Modificați parola în mod frecvent și indicați una diferită de ultima variantă utilizată.
- ✓ Dacă aveți suspiciune că altcineva are acces la parola Dvs. trebuie imediat să o modificați.
- ✓ Nu răspundeți la mesaje care vă solicită informații personale sau financiare, care aparent ar fi din partea băncii sau de la o altă instituție. În cazul în care apare o astfel de situație, informați imediat banca.