

Ghid de utilizare a serviciului Interactive Voice Response

Dual Tone Multi Frequency (IVR – DTMF)

1. **Prezentare Interactive Voice Response – Dual Tone Multi Frequency (IVR – DTMF)** este o soluție de interacțiune la distanță, bazată pe o tehnologie modernă, disponibilă atât clienților cât și potențialilor clienți, care facilitează clienților persoane fizice accesul la servicii de suport, printr-un apel telefonic. Accesul la aceste servicii se realizează prin intermediul unor procese automate, (denumite self-service-uri), disponibile 24 h/ 24, 7 zile din 7, inițiate prin intermediul telefonului, care nu necesită interacțiune cu un reprezentant asistență clienți. Accesarea funcționalităților se realizează prin intermediul platformei interactive, care permite clienților persoane fizice obținerea unor informații/efectuarea unor operațiuni prin folosirea tastelor dispozitivului mobil. În cazul în care clientul nu identifică în meniuri motivele apelului către bancă, acestea fiind altele decât self-service-urile respective, clientul are opțiunea de a solicita transferul direct către reprezentanții asistență clienți.

2. Operațiuni platformă interactivă

Pentru o comunicare mai rapidă și mai facilă, te informăm că în Call Center-ul First Bank vei găsi noi funcționalități. Astfel, punem la dispoziția ta o platformă interactivă de răspuns automat, cu următoarele selecții disponibile:

1. Meniu Card de Debit

- 1.1. Blocare temporară card debit
- 1.2. Sold disponibil
- 1.3. Ultimele 5 tranzacții (mini-extras)
- 1.4. Activare inițială card debit
- 1.5. Modificare limită zilnică de tranzacționare

2. Meniu Card Credit

- 2.1. Sold disponibil
- 2.2. Suma de plată și data scadentă

3. Meniu Conturi Curente

- 3.1. Sold disponibil

4. Meniu Credite

- 4.1. Rata lunară și data scadentă

3. Identificare și autentificare utilizator

În cadrul interacțiunilor purtate cu operatorul virtual, în scopul accesării informațiilor/executării de operațiuni specifice care fac obiectul self-service-urilor, are loc procesul de identificare și / sau de autentificare a clienților.

Procesul de identificare are loc prin solicitarea și validarea numărului de card (debit/credit) sau a CNP-ului.

Procesul de autentificare, cu scopul accesării unui self-service, are loc după identificarea cu succes a clientului și se realizează prin transmiterea unui cod unic prin sms, pe telefonul mobil al clientului, declarat și setat în evidențele Băncii, urmând ca la primirea acestuia, clientul să-l valideze prin utilizarea tastelor telefonului mobil, introducând cele 6 cifre din codul OTP primit.

4. Ce poți realiza cu ajutorul self-service-urilor

A. Card de debit:

1. **Blocare temporară card de debit** – *identificarea se efectuează prin tastarea fie a numărului de card, fie a CNP-ului. În cazul în care sunt identificate mai multe carduri, se solicită ultimele 4 cifre ale cardului. Autentificarea este un proces obligatoriu și se efectuează conform descrierii anterioare.*
2. **Sold disponibil card de debit** – *identificarea se efectuează prin tastarea fie a numărului de card, fie a CNP-ului. În cazul în care sunt identificate mai multe carduri, se solicită ultimele 4 cifre ale cardului. Autentificarea este un proces obligatoriu și se efectuează conform descrierii anterioare.*
3. **Ultimele 5 tranzacții card de debit** – *identificarea se efectuează prin tastarea fie a numărului de card, fie a CNP-ului. În cazul în care sunt identificate mai multe carduri, se solicită ultimele 4 cifre ale cardului. Autentificarea este un proces obligatoriu și se efectuează conform descrierii anterioare.*
4. **Activare card de debit** – *identificarea se efectuează prin tastarea fie a numărului de card, fie a CNP-ului. În cazul în care sunt identificate mai multe carduri, se solicită ultimele 4 cifre ale cardului. Ulterior este solicitat și CVV-ul. Autentificarea este un proces obligatoriu și se efectuează conform descrierii anterioare.*
5. **Modificare limita zilnică de tranzacționare card de debit** – *identificarea se efectuează prin tastarea fie a numărului de card, fie a CNP-ului. În cazul în care sunt identificate mai multe carduri, se solicită ultimele 4 cifre ale cardului. Autentificarea este un proces obligatoriu și se efectuează conform descrierii anterioare.*

B. Card de credit:

1. **Sold disponibil card de credit** – *identificarea se efectuează prin tastarea fie a numărului de card, fie a CNP-ului. Autentificarea este un proces obligatoriu și se efectuează conform descrierii anterioare.*
2. **Informatii privind suma de plata și data scadentă card de credit** – *identificarea se efectuează prin tastarea fie a numărului de card, fie a CNP-ului. Autentificarea este un proces obligatoriu și se efectuează conform descrierii anterioare.*

C. Cont curent:

1. **Sold disponibil cont curent** – *identificarea se efectuează prin tastarea fie a numărului de card, fie a CNP-ului. În cazul în care sunt identificate mai multe carduri, se solicită ultimele 4 cifre ale cardului. Autentificarea este un proces obligatoriu și se efectuează conform descrierii anterioare.*

D. Credite:

1. **Rata curentă și data scadentă credit** – *identificarea se efectuează prin introducerea CNP-ului. Autentificarea este un proces obligatoriu și se efectuează conform descrierii anterioare.*

*** Valoarea ratei nu conține eventuale restanțe de plată!**

5. **Cum poți folosi serviciile noii platforme?**

Apelând numărul 0800.801.802 din rețelele naționale de telefonie sau 021.303.69.69 apelabil din orice rețea din România sau din străinătate.