



**Ghid utilizare**  
**Serviciu telefonic interactiv**

## CUPRINS

<b>I. Prezentarea serviciului</b>	<b>3</b>
<b>II. Utilizarea serviciului</b>	<b>3</b>
<b>Meniul principal</b>	<b>4</b>
<b>0. Carduri pierdute/furate</b>	<b>4</b>
<b>1. Aplica pentru produsele noastre /         Descopera campaniile noastre</b>	<b>4</b>
<b>2. Carduri</b>	<b>4 - 5 - 6</b>
<b>3. Conturi</b>	<b>6</b>
<b>4. Credite</b>	<b>6</b>
<b>5. Setare cod PIN carduri</b>	<b>7</b>
<b>6. Actualizare informatii</b>	<b>7</b>
<b>7. Informatii generale</b>	<b>7</b>

## I. PREZENTAREA SERVICIULUI

Serviciul telefonic interactiv este destinat clientilor Bancii, persoane fizice. Prin intermediul acestui serviciu aveti posibilitatea sa obtineti informatii privind produsele detinute la Banca sau alte servicii/produse oferite de Nexent Bank. De asemenea, puteti afla anumite informatii despre produsele dumneavoastra direct din meniul telefonic, fara a mai fi transferat catre un reprezentant al Bancii. Tehnologia folosita pentru crearea acestui serviciu va permite activarea cardurilor, informatii cu privire la sumele de plata al ultimului extras de cont emis, soldul disponibil al cardurilor, fara a fi nevoie sa va deplasati la o agentie Nexent Bank.

**Serviciul este disponibil 24h/24, 7 zile/7 si poate fi apelat la numerele de telefon:**

- 0750.000.000 (apelabil din orice retea, tarif normal)
- 0724.100.000 (apelabil din orice retea, tarif normal)

*In scopul oferirii unui maxim de siguranta in derularea operatiunilor cu Banca, convorbirile telefonice purtate de dumneavoastra cu Nexent Bank pot fi inregistrate.*

### Ce va ofera serviciul?

Prin utilizarea serviciului telefonic puteti obtine informatii precum:

- Informatii generale privind reseaua Nexent Bank , produsele bancii etc. (agentii, ATM-uri, campanii, produse / servicii, dobanzi, comisioane, cursuri de schimb, etc.);
- Informatii speciale (referitoare la produsele pe care le detineti la Banca).

### Operatiuni bancare nonfinanciare:

- Blocare card pe motiv de pierdere / furt;
- Setare cod PIN carduri;
- Activare / inactivare card pentru tranzactii pe Internet;
- Soldul disponibil al cardurilor;
- Informatii cu privire la ultimul extras de cont emis pentru cardurile de credit;
- Actualizare date clienti.

## II. CUM UTILIZATI SERVICIUL?

**Apelati unul dintre urmatoarele numere de telefon:**

- 0750.000.000 (apelabil din orice retea, tarif normal)
- 0724.100.000 (apelabil din orice retea, tarif normal)

**Apasati tasta 1** pentru ca meniul sa fie in limba romana sau **tasta 2** pentru ca meniul sa fie in limba engleza.

**Dupa aceasta selectie, veti fi indrumat catre meniul principal:**

**0. Meniul “Carduri pierdute/furate”** ce poate fi accesat prin apasarea tastei 0,

**1. Meniul “Aplica pentru produsele noastre/Descopera campaniile noastre”**, ce poate fi accesat prin apasarea tastei 1,

**2. Meniul “Carduri”**, ce poate fi accesat prin apasarea tastei 2,

**3. Meniul “Conturi”**, ce poate fi accesat prin apasarea tastei 3,

**4. Meniul “Credite”**, ce poate fi accesat prin apasarea tastei 4,

**5. Meniul “Setare cod PIN carduri”**, ce poate fi accesat prin apasarea tastei 5,

**6. Meniul “Actualizare informatii”**, ce poate fi accesat prin apasarea tastei 6,

**7. Meniul “Informatii generale”**, ce poate fi accesat prin apasarea tastei 7.

## Meniul principal

### 0. Carduri pierdute/furate

Prin intermediul acestui meniul puteti raporta cardurile pierdute sau furate.

**Apelati unul dintre urmatoarele numere de telefon:**

- 0750.000.000 (apelabil din orice retea, tarif normal)
- 0724.100.000 (apelabil din orice retea, tarif normal)

**Apasati tasta 1** pentru ca meniul sa fie in limba romana sau **tasta 2** pentru ca meniul sa fie in limba engleza.

**Apasati tasta 0** pentru a selecta meniul Carduri pierdute/furate.

Veti fi preluat de unul dintre agentii Nexent Bank care, in baza unei identificari corecte, va proceda la blocarea imediata a cardului.

*Observatii: Pana la momentul comunicarii catre Banca a pierderii / furtului, detinatorul de card isi mentine deplina responsabilitate pentru toate tranzactiile efectuate prin intermediul cardului pierdut / furat.*

### 1. Aplica pentru produsele noastre / Descopera campaniile noastre

In acest meniul puteti inregistra solicitari pentru produsele si serviciile Nexent Bank si puteti afla mai multe informatii despre campaniile aflate in derulare.

**Apelati unul dintre urmatoarele numere de telefon:**

- 0750.000.000 (apelabil din orice retea, tarif normal)
- 0724.100.000 (apelabil din orice retea, tarif normal)

**Apasati tasta 1** pentru ca meniul sa fie in limba romana sau **tasta 2** pentru ca meniul sa fie in limba engleza.

**Apasati tasta 1** pentru a selecta meniul Aplica pentru produsele noastre / Descopera campaniile noastre.

#### 1.1. Aplica pentru produsele noastre

Va ofera posibilitatea de a aplica pentru produsele Nexent Bank. Pentru a inregistra o aplicatie este necesar sa furnizati un numar de telefon mobil dintr-o retea nationala, incepand cu 07\*\*\*\*\* si optional CNP-ul. Dupa inregistrarea datelor, veti fi contactat de catre un reprezentant Nexent Bank pentru mai multe informatii. Puteti inregistra o aplicatie pentru urmatoarele tipuri de produse:

- **1.1.1 Card Avantaj,**
- **1.1.2 Depozit,**
- **1.1.3 Credit,**
- **1.1.4 Altele.**

#### 1.2. Descopera campaniile noastre

Puteti afla detalii cu privire la campaniile aflate in derulare pentru urmatoarele tipuri de produse:

- **1.2.1 Carduri,**
- **1.2.2 Produse de economisire,**
- **1.2.3 Altele.**

## 2. Carduri

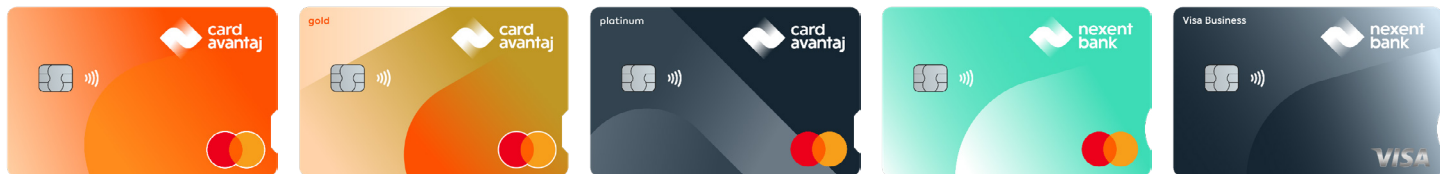
Din acest meniul puteti afla informatii despre cardul dumneavoastra, fara a mai discuta cu un reprezentant al Bancii. De asemenea, puteti solicita activarea/dezactivarea cardului pentru tranzactii prin Internet.

**Apelati unul dintre urmatoarele numere de telefon:**

- 0750.000.000 (apelabil din orice retea, tarif normal)
- 0724.100.000 (apelabil din orice retea, tarif normal)

**Apasati tasta 1** pentru ca meniul sa fie in limba romana sau **tasta 2** pentru ca meniul sa fie in limba engleza.

**Apasati tasta 2** pentru a selecta meniul Carduri.



## 2.1 Card de credit

### 2.1.1 Card principal

Pentru a accesa acest meniu, este necesara introducerea urmatoarelor elemente de securitate: **ultimele 6 cifre din numarul cardului si primele 4 litere din numele mamei inainte de casatorie** (*parola in relatie cu banca*). Daca numele are mai putin de 4 litere, se adauga cifra 0 la final.

#### 2.1.1.1 Detalii extras

Puteti afla din meniu informatii despre ultimul extras de cont emis pentru carduri de credit: data emiterii, data scadenta, minimul de plata, total de plata extras curent (fara ratele scadente in viitor).

#### 2.1.1.2 Limita si disponibil

Puteti afla din meniu informatii despre: limita aprobata, suma disponibila, bonusul disponibil (valabil doar pentru cardurile Avantaj, rezultat din monedele convertite).

#### 2.1.1.3 Activare / dezactivare tranzactii internet

Puteti solicita activarea / dezactivarea cardului pentru tranzactii pe Internet.

#### 2.1.1.4 Alte solicitari carduri

Puteti solicita alte informatii referitoare la cardurile dumneavoastra.

### 2.1.2 Card suplimentar sau virtual

Se face legatura la un reprezentant al Bancii.

## 2.2 Card de debit

### 2.2.1 Card principal

Pentru a accesa acest meniu, este necesara introducerea urmatoarelor elemente de securitate: **ultimele 6 cifre din numarul cardului si primele 4 litere din numele mamei inainte de casatorie** (*parola in relatie cu banca*). Daca numele are mai putin de 4 litere, se adauga cifra 0 la final.

#### 2.2.1.1 Detalii extras

Puteti afla din meniu informatii despre ultimul extras de cont emis pentru carduri de credit: data emiterii, data scadenta, minimul de plata, total de plata extras curent (fara ratele scadente in viitor).

#### 2.2.1.2 Limita si disponibil

Puteti afla din meniu informatii despre: limita aprobata, suma disponibila, bonusul disponibil (valabil doar pentru cardurile Avantaj, rezultat din monedele convertite).

### 2.2.1.3 Activare / dezactivare tranzactii internet

Puteti solicita activarea / dezactivarea cardului pentru tranzactii pe Internet.

### 2.2.1.4 Alte solicitari carduri

Puteti solicita alte informatii referitoare la cardurile dumneavoastra.

### 2.2.2 Card suplimentar sau Visa Business

Se face legatura la un reprezentant al Bancii.

#### Tabel de corespondenta cifre-litere (tastatura telefonului)

Cifra	2	3	4	5	6	7	8	9
Litere	ABC	DEF	GHI	JKL	MNO	PQRS	TUV	WXYZ

#### Exemplu de parola bazata pe un nume fictiv:

Numele mamei inainte de casatorie (parola in relatie cu banca): **IONESCU**

Primele 4 litere: **4663**

**Nota: Numele din exemplul de mai sus este fictiv si este utilizat exclusiv in scop demonstrativ.**

## 3. Conturi

**Accesand acest meniu puteti afla informatii despre conturile dumneavoastra curente si depozite.**

#### Apelati unul dintre urmatoarele numere de telefon:

- 0750.000.000 (apelabil din orice retea, tarif normal)
- 0724.100.000 (apelabil din orice retea, tarif normal)

**Apasati tasta 1** pentru ca meniul sa fie in limba romana sau **tasta 2** pentru ca meniul sa fie in limba engleza.

**Apasati tasta 3** pentru a selecta meniul Conturi.

Dupa selectia meniului, veti fi transferat catre un reprezentant al Bancii.

## 4. Credite

**Accesand acest meniu puteti afla informatii despre creditele dumneavoastra.**

#### Apelati unul dintre urmatoarele numere de telefon:

- 0750.000.000 (apelabil din orice retea, tarif normal)
- 0724.100.000 (apelabil din orice retea, tarif normal)

**Apasati tasta 1** pentru ca meniul sa fie in limba romana sau **tasta 2** pentru ca meniul sa fie in limba engleza.

**Apasati tasta 4** pentru a selecta meniul Credite.

Dupa selectia meniului, veti fi transferat catre un reprezentant al Bancii.

## 5. Setare cod PIN carduri

**Acest meniu va permite setarea codului PIN pentru cardurile dumneavoastra.**

#### Apelati unul dintre urmatoarele numere de telefon:

- 0750.000.000 (apelabil din orice retea, tarif normal)
- 0724.100.000 (apelabil din orice retea, tarif normal)

**Apasati tasta 1** pentru ca meniul sa fie in limba romana sau **tasta 2** pentru ca meniul sa fie in limba engleza.

**Apasati tasta 5** pentru a selecta meniul Setare cod Pin carduri.

Prin intermediul acestui meniu puteti seta telefonic codul PIN pentru carduri noi/carduri reinnoite sau puteti reseta codul PIN in cazul in care nu vi-l amintiti pe cel stabilit anterior.

**Atentie!**

**Pentru a putea utiliza acest meniu este necesar sa aveti inregistrat in sistemul informatic al bancii un numar de telefon mobil valabil (dintr-o retea nationala).**

Pentru setarea codului PIN este necesar sa introduceti in meniu anumite date de identificare (date personale/date de pe card).

**Observatii: Codul PIN este format din 4 cifre si nu poate contine 3 sau mai multe cifre consecutive / identice.**

## 6. Actualizare informatii

**Prin intermediul acestui meniu, puteti actualiza anumite informatii cu caracter personal, cat si informatii aferente produselor detinute.**

**Apelati unul dintre urmatoarele numere de telefon:**

- 0750.000.000 (apelabil din orice retea, tarif normal)
- 0724.100.000 (apelabil din orice retea, tarif normal)

**Apasati tasta 1** pentru ca meniul sa fie in limba romana sau **tasta 2** pentru ca meniul sa fie in limba engleza.

**Apasati tasta 6** pentru a selecta meniul Actualizare Informatii.

Dupa selectia meniului, veti putea fi transferat catre un reprezentant al Bancii.

## 7. Informatii generale

**Prin intermediul acestui meniu, puteti solicita informatii generale cu privire la produsele si serviciile Bancii.**

**Apelati unul dintre urmatoarele numere de telefon:**

- 0750.000.000 (apelabil din orice retea, tarif normal)
- 0724.100.000 (apelabil din orice retea, tarif normal)

**Apasati tasta 1** pentru ca meniul sa fie in limba romana sau **tasta 2** pentru ca meniul sa fie in limba engleza.

Apasati **tasta 7** pentru a selecta meniul Informatii Generale.

Dupa selectia meniului, veti fi transferat catre un reprezentant al Bancii.

