

CREDITCOOP

Internet Banking

Ghidul utilizatorului

Controlul documentului

Data	Autor	Versiune
22 Mai 2024	Bogdan L	V1.00
25 Septembrie 2024	Bogdan L	V2.00

Cuprins

Controlul documentului	1
1. Cerințe tehnice minime	4
1.1 Browsere compatibile.....	4
2. Accesarea aplicației	5
2.1 Prima conectare (Activarea contului).....	5
2.2 Autentificarea în aplicație	6
2.3 Resetarea parolei	8
3. Portofoliu	9
3.1 Elemente vizuale	9
4. Conturi	13
4.1 Extras de cont	13
4.2 Istoric tranzacții pe cont	14
4.3 Istoric operațiuni	16
5. Credite	19
6. Depozite	21
6.1 Constituire depozit	21
6.2 Lichidare depozit	24
7. Plăți	27
7.1 Plată în lei.....	27
7.2 Transfer între conturi.....	30
7.3 Plată utilități	31
8. Profil utilizator	34
8.1 Mesaje	34

8.2 Selectarea limbii de afișare	34
8.3 Schimbare temă (mod luminos/întunecat).....	35
8.4 Personalizare imagine avatar	36
9. Întrebări și răspunsuri frecvente.....	37
9.1 Cum să creați un nou cont de Internet Banking	37
9.2 Cum să schimbați adresa de email sau numărul de telefon înregistrat.....	37
9.3 Cum să conectați mai multe conturi la profilul dumneavoastră de Internet Banking	38
9.4 Ce să faceți dacă nu vă puteți conecta la contul dumneavoastră.....	38
9.5 Cum să vă securizați sesiunile de Internet Banking	40
9.6 Cum să folosiți în siguranță Wi-Fi-ul public pentru Internet Banking	40
9.7 Cum să identificați și să evitați înșelătoriile prin Internet Banking	41
9.8 Cum să folosiți parole sigure și cele mai bune practici pentru protecția contului.....	43
9.9 Cum să contactați suportul pentru clienți	44
9.10 Cum să deschideți un tichet de suport pentru probleme bancare	44
9.11 Cum să oferiți feedback despre serviciile noastre	45

1. Cerințe tehnice minime

Pentru utilizarea aplicației este necesar să dispuneți de:

- Conexiune la Internet;
- PC minim Pentium 3, 128 MB RAM;
- Sistem de operare Windows, OS X 10.7 (minim) sau Linux;
- Adobe Acrobat Reader (Pentru vizualizarea fișierelor exportate de tip PDF);

1.1 Browsere compatibile

	Chrome	Firefox	Internet Explorer	Microsoft Edge	Safari
Windows	Suportat	Suportat	Nesuportat	Suportat	-
Mac OS X	Suportat	Suportat	-	-	Suportat
Android	Suportat ⚠	Nesuportat	-	-	-
iOS	Nesuportat	Nesuportat	-	-	Suportat

⚠ Suportul pentru sistemul de operare Android este limitat la browser-ul Chrome pentru Android.

2. Accesarea aplicației

Pentru a accesa aplicația web CREDITCOOP Internet Banking accesați următorul link:

<https://creditcoop.online/IBCOOP>

sau scanați codul QR.



După accesarea paginii folosiți formularul de autentificare pentru a vă autentifica în aplicație.

2.1 Prima conectare (Activarea contului)

Accesul în aplicație se face folosind formularul de autentificare. Pentru a accesa aplicația CREDITCOOP Internet Banking trebuie să introduceți informațiile personale de conectare.

Prima conectare o veți face folosind detaliile primite prin Email și SMS.

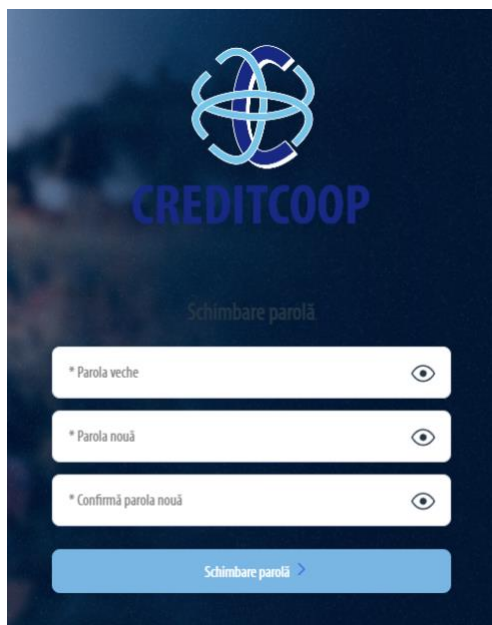
- Utilizator - Primit prin Email (Exemplu: MIHAIDAN123456);
- Parola - Primită prin SMS;



După autentificare cu datele de conectare primite prin Email și SMS, veți defini parola dvs. de conectare, astfel veți completa formularul după cum urmează:

- Parola veche – Parola primită prin SMS;
- Parola nouă – Parola nouă, pe care vreți să o definiți;
- Confirmă parola nouă – Confirmarea parolei noi;

Apăsați butonul „**Schimbare parola**” pentru a schimba parola contului dvs.



La finalizarea procesului de autentificare se afișează pagina „**Portofoliu**”.

2.2 Autentificarea în aplicație

Accesul în aplicație se face folosind formularul de autentificare.

Completarea datelor de autentificare

Pentru a accesa aplicația CREDITCOOP Internet Banking trebuie să introduceți informațiile personale de conectare de mai jos:

- Utilizator;
- Parola;

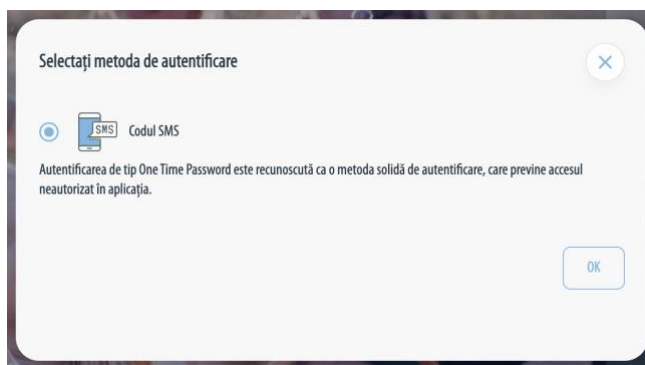
După introducerea datelor apăsați butonul „**Autentificare**”.



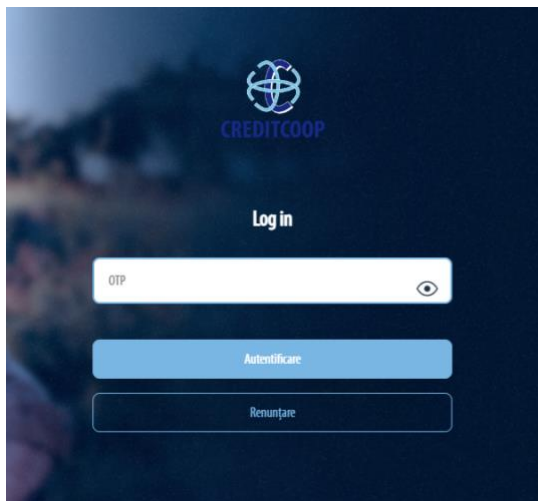
Introducerea codului OTP

Dacă datele de conectare au fost corecte, în acest pas se va solicita metoda de generare a codului OTP, aceasta este prin „**SMS**”.

Selecționați „**SMS**” ca metoda de generare a codului OTP, apoi apăsați butonul „**OK**”.



Introduceți codul primit prin SMS, apoi apăsați butonul „**Autentificare**”.



La finalizarea procesului de autentificare se afișează pagina „**Portofoliu**”.

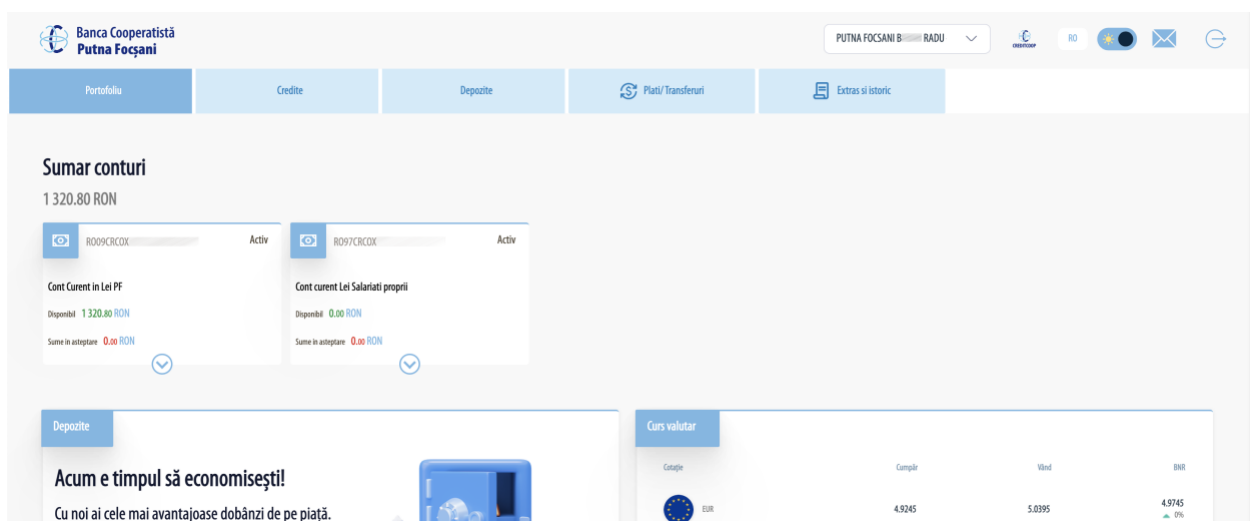
2.3 Resetarea parolei

Pentru resetarea parolei de acces la serviciul CREDITCOOP Internet Banking, aveți la dispoziție două opțiuni simple:

- Vizita la sucursala/agenția băncii: Vă puteți prezenta la ghișeul organizației cooperatiste de credit pentru a solicita resetarea parolei. Un reprezentant al băncii vă va asista pe parcursul procesului și va verifica identitatea dumneavoastră pe baza documentelor necesare. După procesarea cererii, veți primi o parolă temporară prin SMS, trimisă la numărul de telefon asociat contului dumneavoastră.
- Contactarea serviciului de suport: În cazul în care nu vă puteți deplasa la o sucursală, aveți posibilitatea de a contacta serviciul de suport al băncii la numărul **021 407 37 88**. Operatorii vor verifica identitatea dumneavoastră și vor iniția procesul de resetare a parolei. După confirmarea datelor, veți primi o parolă temporară prin SMS, pe care o veți putea utiliza pentru a vă autentifica și ulterior pentru a modifica parola.

3. Portofoliu

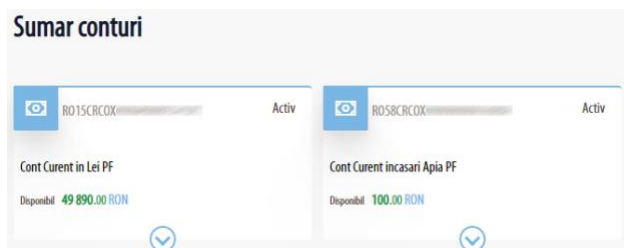
Pagina principală a aplicației oferă utilizatorilor o prezentare detaliată a diferitelor aspecte legate de conturile lor bancare. Aceasta include informații despre soldurile conturilor, istoricul ultimelor tranzacții efectuate, precum și detalii despre depozitele și creditele active. De asemenea, utilizatorii pot accesa jurnalul de activități, care oferă un rezumat al tuturor acțiunilor recente din contul lor. În plus, pagina principală furnizează date actualizate despre cursul de schimb valutar pentru principalele valute, ajutând utilizatorii să fie la curent cu fluctuațiile pieței. Pe lângă aceste informații esențiale, aplicația include și secțiuni dedicate ofertelor promoționale, astfel încât utilizatorii să fie informați despre ofertele promoționale ale băncii.



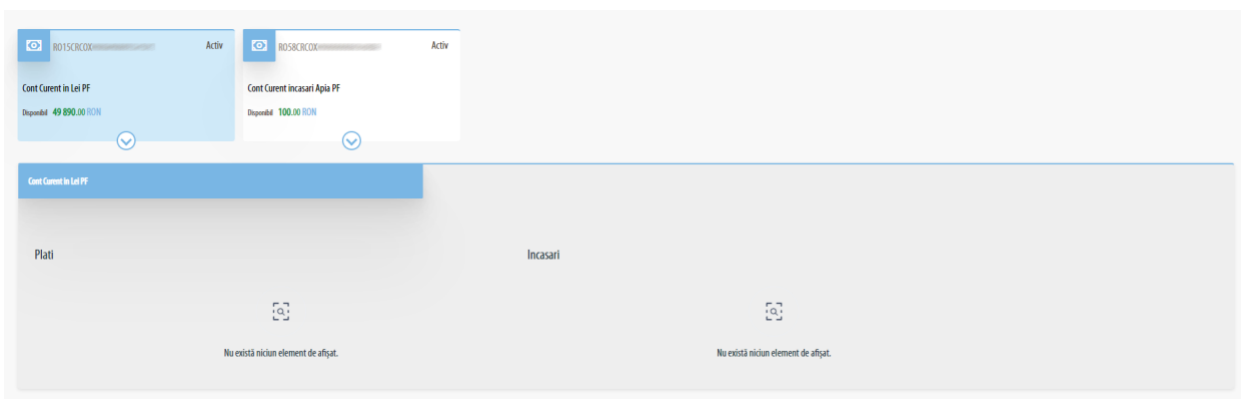
3.1 Elemente vizuale

Sumar conturi

Furnizează un sumar al conturilor existente, prezentând detalii cum ar fi IBAN-ul, tipul contului, valuta și soldul disponibil.



De asemenea, prin apăsarea butonului , veți putea accesa cele mai recente tranzacții, inclusiv plăți și încasări, asociate cu acel cont.



Depozite

Permite prezentarea detaliilor referitoare la depozitele deținute, incluzând informații precum suma, numărul contractului, rata dobânzii, dobânda achitată, data constituirii și data scadență.



❗ Dacă aveți mai multe depozite active, puteți utiliza săgețile din stânga și din dreapta pentru a naviga între ele.

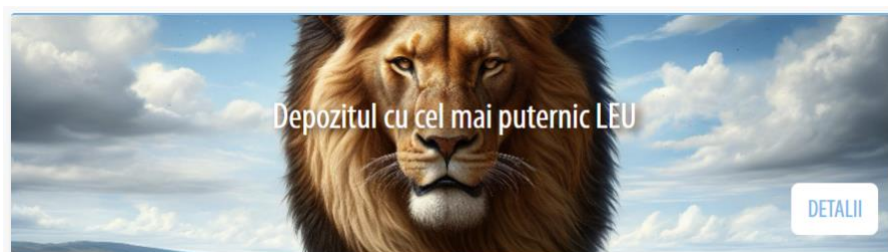
Curs Valutar

Facilitează accesul direct în aplicație la cursul valutar actualizat.

Curs valutar	Cursul	Valut	BRR
 EUR	4.9245	5.0395	4.9745 ▲ 0%
 USD	4.4878	4.6878	4.5878 ▲ 0%
 CHF	4.9225	5.1225	5.0225 ▲ 0%
 GBP	5.7579	5.9379	5.8379 ▲ 0%
 HUF	1.1765	1.3965	1.2865 ▲ 0%

Oferte

Afișează ofertele promoționale oferite de bancă.



Credite

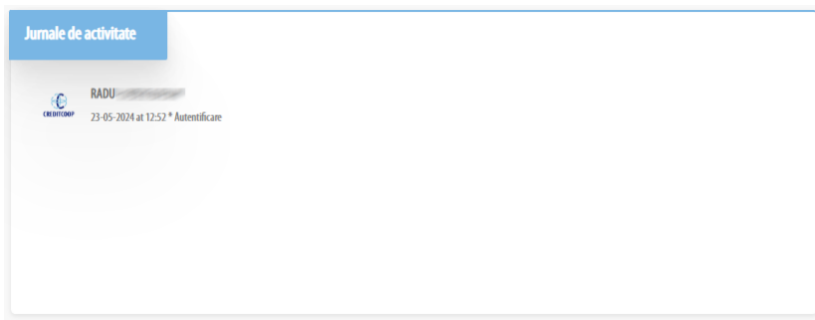
Prezintă detalii despre creditele deținute, cum ar fi suma principală de rambursat, valoarea următoarei plăți, data scadenței și suma de plată.

Credite		1/1
		
Imobiliar PF	Valoarea următoarei plăți	1 644.90 RON
Principal de rambursat	Data scadenței	22-12-2023
159 445.28 RON	Suma de plată*	1 644.90 RON
*In ziua scadenței suma de plată conține valoarea ratei din luna în curs plus eventualele restante din lunile precedente. În celelalte zile suma de plată este compusă doar din eventualele restante.		

❗ Dacă aveți mai multe credite active, puteți utiliza săgețile din stânga și din dreapta pentru a naviga între ele.

Jurnal de activitate

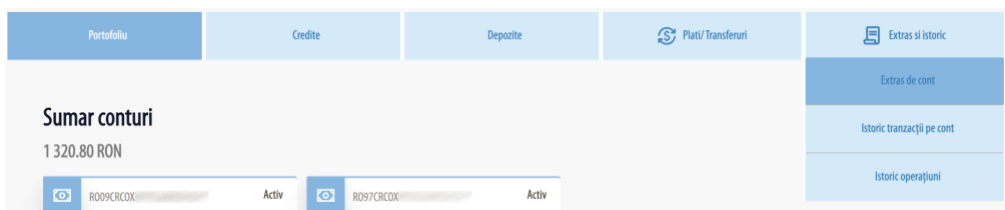
Afișează ultimele activități efectuate în aplicația web CREDITCOOP Internet Banking.



4. Conturi

4.1 Extras de cont

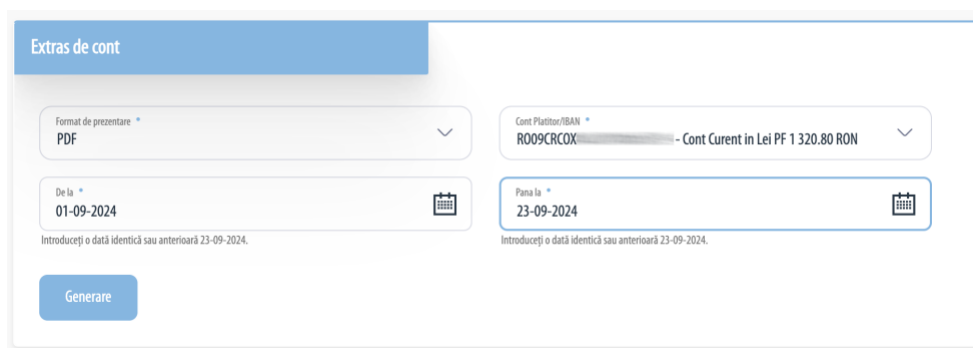
Pentru a accesa pagina, accesați meniul „**Extras și istoric**”, apoi selectați „**Extras de cont**”, acest modul permite generarea extraselor de cont, care pot fi descărcate și utilizate pentru evidențe personale sau pentru raportări financiare.



Pentru a obține un extras de cont, vă rugăm să selectați următoarele informații:

- Forma de prezentare: PDF sau XLS;
- Cont Plătitor/IBAN: Contul pentru care doriți extrasul;
- De la: Data de la care doriți extrasul;
- Până la: Data până la care doriți extrasul;

La final apăsați pe butonul „**Generare**” pentru a descărca extrasul de cont.



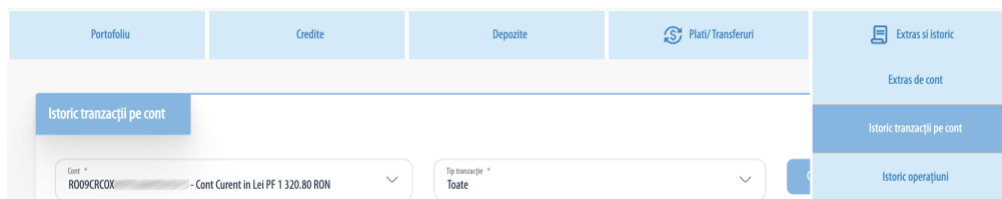
The screenshot shows the 'Extras de cont' form. It has a title bar 'Extras de cont'. Below the title bar, there are four input fields:

- 'Format de prezentare *' with a dropdown menu showing 'PDF'.
- 'Cont Plătitor/IBAN *' with a dropdown menu showing 'RO09CRCOX' and '- Cont Curent in Lei PF 1 320.80 RON'.
- 'De la *' with a date field showing '01-09-2024' and a calendar icon.
- 'Pana la *' with a date field showing '23-09-2024' and a calendar icon.

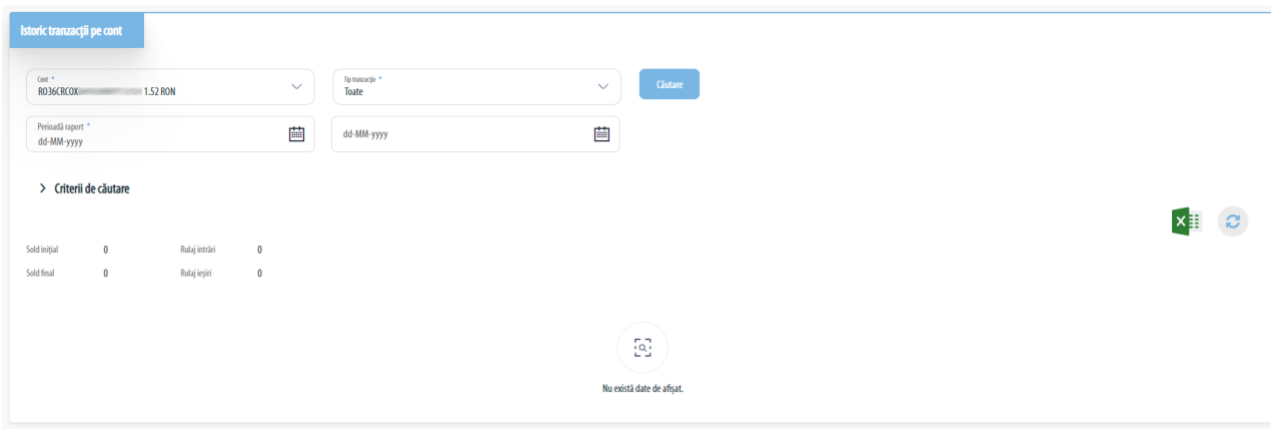
 Below the date fields, there is a small text: 'Introduceți o dată identică sau anterioară 23-09-2024.' for both. At the bottom left, there is a blue button labeled 'Generare'.

4.2 Istoric tranzacții pe cont

Pentru a accesa pagina, accesați meniul „**Extras și istoric**”, apoi selectați „**Istoric tranzacții pe cont**”.



Informațiile despre istoricul tranzacțiilor efectuate pe cont pot fi accesate prin intermediul modulului Istoric de Tranzacții. Acest modul oferă o funcționalitate extinsă, permițând utilizatorilor să vizualizeze detaliat și să investigheze toate tranzacțiile anterioare realizate pe cont. Utilizatorii pot filtra tranzacțiile după diferite criterii, cum ar fi data, suma sau tipul tranzacției, pentru a obține o imagine clară asupra activității financiare.



Istoric tranzacții pe cont

Cont: RO36CROX - Cont Curent in Lei PF 1 320.80 RON

Tip tranzacție: Toate

Perioadă raport: dd-MM-yyyy

dd-MM-yyyy

Criterii de căutare

Sold inițial	0	Ruaj intrări	0
Sold final	0	Ruaj ieșiri	0

No există date de afișat.

Pentru a obține istoricul tranzacțiilor, vă rugăm să selectați următoarele informații:

- Cont - Contul pentru care doriți istoricul tranzacțiilor;
- Tipul tranzacției - Opțiunile disponibile pentru tipul tranzacției includ "Toate", "Intrări" și "Ieșiri";
- Perioada - Pentru a specifica perioada pentru care se dorește istoricul tranzacțiilor, utilizatorul completează data de la care dorește începutul istoricului în căsuța din stânga, iar în cea din dreapta completează data până la care dorește istoricul tranzacțiilor;

❗ Nu uitați că puteți exporta istoricul tranzacțiilor în orice moment, în format XLS, apăsând pe butonul .

La final apăsați butonul „**Căutare**” pentru a afișa istoricul.

Istoric tranzacții pe cont

Cont *

RO36CROX 1.52 RON

Tip tranzacție *

Toate

Căutare

Perioadă raport *

01-04-2024

30-04-2024

> Criterii de căutare

Sold inițial

3.27

Rulaj intrări

2.585.00

Sold final

2.69

Rulaj ieșiri

2.585.58

Data tranzacții

Suma

Plătitor/Beneficiar

Detalii tranzacție

02-04-2024

+2.000.00

BOGDAN

060100.22838.RON - Depunere numerar

BOGDAN

Dacă doriți să efectuați o filtrare mai detaliată a istoricului tranzacțiilor, puteți accesa "Criterii de căutare" prin intermediul căruia se deschide un meniu de filtrare avansată. Aici aveți posibilitatea să rafinați tranzacțiile în funcție de mai multe aspecte, inclusiv IBAN-ul plătitorului și beneficiarului, numele plătitorului și beneficiarului, descrierea tranzacției, precum și să stabiliți o sumă maximă sau minimă pentru tranzacții. Această opțiune oferă un control mai precis asupra modului în care doriți să filtrați și să analizați tranzacțiile efectuate.

Criteriile de căutare disponibile sunt:

- IBAN Plătitor/Beneficiar;
- Denumire Plătitor/Beneficiar;
- Detalii tranzacție;
- Suma minimă și/sau suma maximă;

După selectarea criteriilor dorite, apăsați butonul „**Căutare**” sau butonul  pentru a afișa istoricul tranzacțiilor în funcție de criteriile de căutare selectate.

Istoric tranzacții pe cont

Cont *

RO36CROX 1.52 RON

Tip tranzacție *

Toate

Căutare

Perioadă raport *

01-04-2024

30-04-2024

▼ Criterii de căutare

IDNO plătitor/beneficiar

Detalii tranzacție

Plătitor/Beneficiar

Suma

Min

Max

Sold inițial

3.27

Rulaj intrări

2.585.00

Sold final

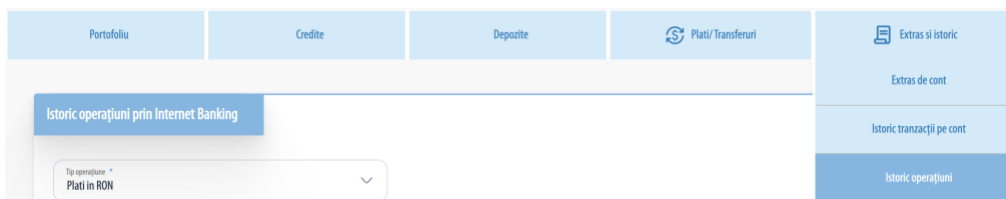
2.69

Rulaj ieșiri

2.585.58

4.3 Istoric operațiuni

Pentru a accesa pagina, accesați meniul „**Extras și istoric**”, apoi selectați „**Istoric operațiuni**”.



Modulul "Istoric operațiuni" oferă o perspectivă detaliată asupra tuturor operațiunilor efectuate prin intermediul aplicației Internet Banking. Aceste operațiuni sunt împărțite în două tipuri principale: transferuri între conturile proprii, care includ și schimbul valutar și plăți domestice, care se referă la ordinele de plată realizate către beneficiari din țară.

Ambele rapoarte pot fi exportate în format XLS sau PDF apăsând pe butonul corespunzător.

Plăți domestice

Afișează lista plăților efectuate prin intermediul aplicației CREDITCOOP Internet Banking.

Istoric operațiuni prin Internet Banking

Tip operațiune +
Plată domestică

Filtrare

XLS

PDF

Criterii de căutare

Resetare criterii

Plată nouă	Status	Metodă de plată	IBAN ordonator	Data execuției	Beneficiar	Suma	Valută	Cost beneficiar/IBAN	Tipul plății	Destinația plății	Data procesării	Data expirării
Plată nouă	Executat		RO15CRED	23-05-2024	M	250.00	RON	RO15CRED	Intrabancară	test	23-05-2024 13:51:00	
Plată nouă	Executat		RO15CRED	22-05-2024	L	90.36	RON	RO15CRED	Intrabancară	plata test	22-05-2024 12:16:00	
Plată nouă	Executat		RO15CRED	21-05-2024	L	20.00	RON	RO15CRED	Intrabancară	test op	21-05-2024 11:54:00	
Plată nouă	Executat		RO15CRED	21-05-2024	T	10.00	RON	RO25CRED	Intrabancară	test op	21-05-2024 10:07:00	
Plată nouă	Executat		RO15CRED	20-05-2024	B	5.00	RON	RO45CRED	Intrabancară	test op	20-05-2024 13:05:00	

Dacă doriți să efectuați o filtrare mai detaliată a istoricului plăților efectuate prin CREDITCOOP Internet Banking, apăsați butonul „**Criterii de căutare**” pentru deschide meniul de filtrare avansată. Aici aveți posibilitatea să rafinați tranzacțiile în funcție de mai multe aspecte, inclusiv tipul plății, IBAN-ul ordonator, numele beneficiarului, destinația plății, precum și statusul plății sau durata executării. Această opțiune oferă un control mai precis asupra modului în care doriți să filtrați și să analizați plățile efectuate.

- Beneficiar;
- Tipul Plății;
- Destinația plății;
- Status;
- IBAN Ordonator;
- Durată executare;

După selectarea criteriilor dorite, apăsați butonul  pentru a afișa istoricului plăților efectuate prin CREDITCOOP Internet Banking în funcție de criteriile de căutare alese.

Beneficiar	Conține	
Tipul plății	Conține	
Destinația plății	Conține	
Status	Selectează o valoare	
IBAN ordonator	Selectează o valoare	
Data executare	Interval	dd-MM-yyyy dd-MM-yyyy

Transferuri între conturile proprii

Afișează lista transferurilor între conturile proprii efectuate prin intermediul aplicației CREDITCOOP Internet Banking.

[illegible]

Dacă doriți să efectuați o filtrare mai detaliată a istoricului transferurilor între conturile proprii efectuate prin CREDITCOOP Internet Banking, apăsați butonul „**Criterii de căutare**” pentru deschide meniul de filtrare avansată. Aici aveți posibilitatea să rafinați tranzacțiile în funcție de mai multe aspecte, inclusiv tipul plății, IBAN-ul ordonator, numele beneficiarului, destinația plății, precum și statusul plății sau durata executării. Această opțiune oferă un control mai precis asupra modului în care doriți să filtrați și să analizați plățile efectuate.

Criteriile de căutare disponibile sunt:

- Status;
- Din contul;
- În contul;
- Durată executare;
- Suma;

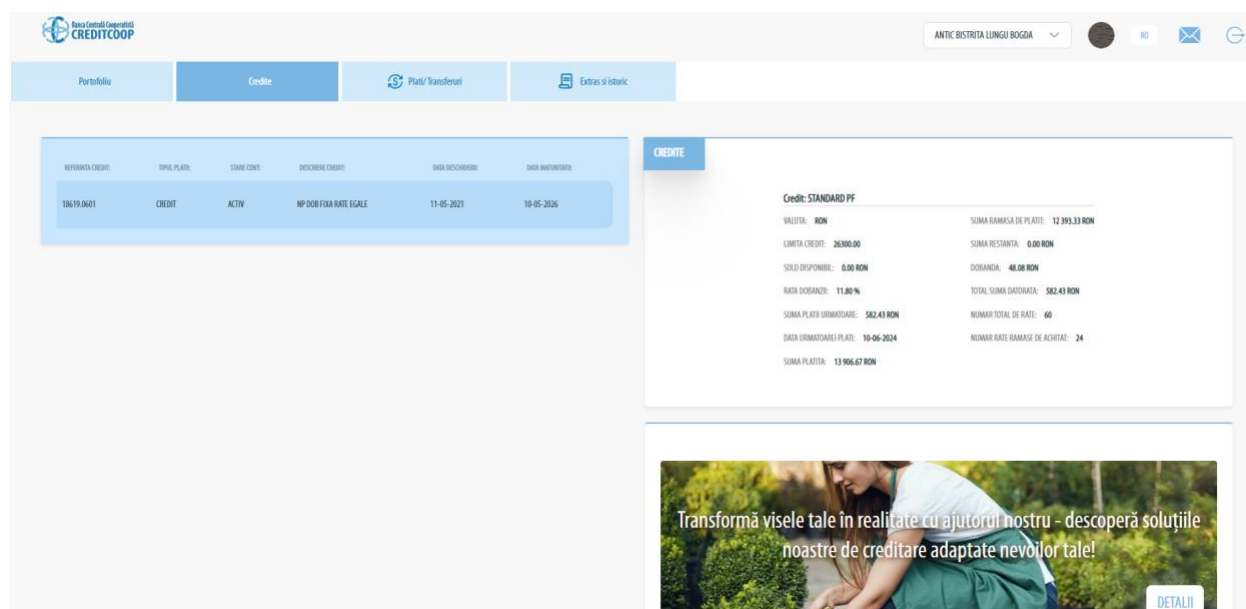
După selectarea criteriilor dorite, apăsați butonul  pentru a afișa istoricului transferurilor între conturile proprii efectuate prin CREDITCOOP Internet Banking în funcție de criteriile de căutare alese.

Status	Selectează o valoare		
Din contul	Conține		
În contul	Conține		
Data executare	Interval	dd-MM-yyyy	dd-MM-yyyy
Suma	Egal cu		

Căutare

5. Credite

Pagina oferă o descriere detaliată a tuturor creditelor active pe care le deține utilizatorul, incluzând atât sumele împrumutate, cât și ratele lunare curente. În plus, sunt prezentate informații specifice despre următoarea scadență, cum ar fi data exactă până la care trebuie efectuată plata, suma datorată la acea dată și eventualele penalități în cazul întârzierii. De asemenea, utilizatorul poate vizualiza istoricul plăților efectuate, ratele viitoare. Astfel, pagina funcționează ca un instrument complet de monitorizare a situației financiare legate de credite.



REFERINTA CREDIT	TIPUL PLATII	STARE CONT	DESCRIERE CREDIT	DATA DESCHIDERII	DATA MATURITATII
18619.0601	CREDIT	ACTIV	NP DOB FIXA RATE EGALE	11-05-2021	10-05-2026

Credit: STANDARD PF

VALUTA:	RON	SUMA RAMASA DE PLATIT:	12.393.33 RON
LIMITA CREDIT:	26300.00	SUMA RESTANTA:	0.00 RON
SOLD DISPONIBIL:	0.00 RON	DOBANDA:	48.08 RON
RATA DOBANDII:	11.85 %	TOTAL SUMA DATORATA:	582.43 RON
SUMA PLATI URMATOARE:	582.43 RON	NUMAR TOTAL DE RATE:	60
DATA URMATOAREI PLATI:	10-06-2024	NUMAR RATE RAMASE DE ACHITAT:	24
SUMA PLATITA:	13.906.67 RON		

Transformă visele tale în realitate cu ajutorul nostru - descoperă soluțiile noastre de creditare adaptate nevoilor tale!

[DETALII](#)

În partea stângă este afișată lista de selecție a creditelor active, dacă aveți mai multe credite active, selectați creditul despre care doriți să obțineți informații.

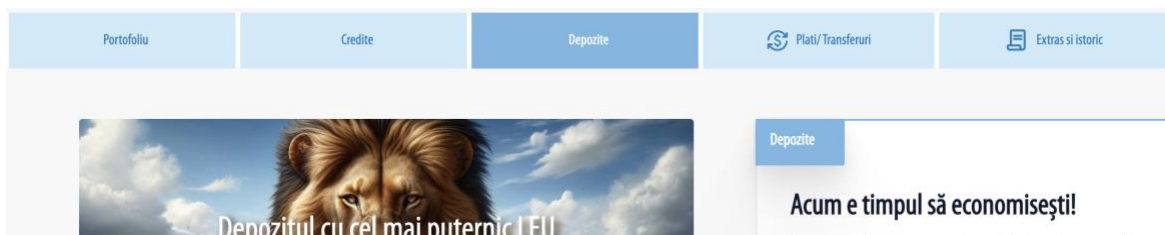
REFERINTA CREDIT	TIPUL PLATII	STARE CONT	DESCRIERE CREDIT	DATA DESCHIDERII	DATA MATURITATII
18619.0601	CREDIT	ACTIV	NP DOB FIXA RATE EGALE	11-05-2021	10-05-2026

După selectarea creditului, în partea dreaptă vor fi afișate detaliile complete ale acestuia. Acestea includ valuta creditului, limita maximă de credit, soldul disponibil, rata dobânzii, precum și suma și data următoarei plăți. De asemenea, sunt prezentate informații despre suma deja plătită, suma rămasă de achitat, suma restantă, dobânda acumulată și totalul sumei datorate. În plus, utilizatorul poate vedea numărul total de rate stabilite inițial și numărul de rate care mai trebuie achitate. Această secțiune oferă o imagine de ansamblu clară și detaliată a situației financiare legate de creditul selectat.

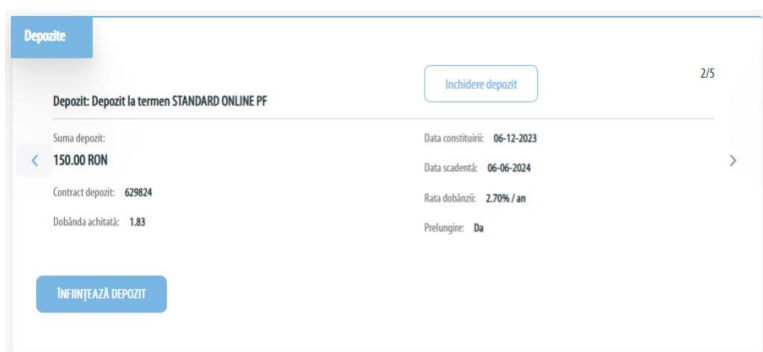
CREDITE	
Credit: STANDARD PF	
VALUTA: RON	SUMA RAMASA DE PLATIT: 12 393.33 RON
LIMITA CREDIT: 26300.00	SUMA RESTANTA: 0.00 RON
SOLD DISPONIBIL: 0.00 RON	DOBANDA: 48.08 RON
RATA DOBANZII: 11.80 %	TOTAL SUMA DATORATA: 582.43 RON
SUMA PLATII URMATOARE: 582.43 RON	NUMAR TOTAL DE RATE: 60
DATA URMATOAREI PLATI: 10-06-2024	NUMAR RATE RAMASE DE ACHITAT: 24
SUMA PLATITA: 13 906.67 RON	

6. Depozite

Pe această pagină puteți găsi toate informațiile relevante despre depozitele dvs. bancare. Cu o simplă privire, puteți accesa detalii esențiale.



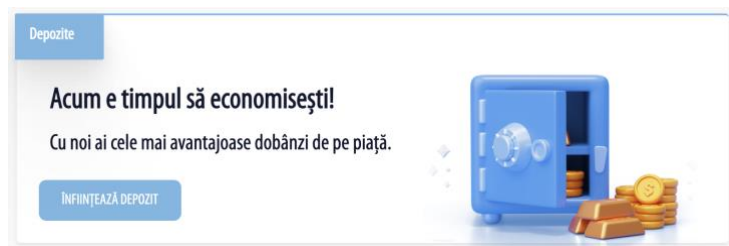
În partea dreaptă sunt detaliate informații esențiale precum suma totală depozitată în fiecare cont, numărul unic de identificare al contractului pentru fiecare depozit, rata dobânzii aferente, dobânda totală achitată până în prezent și, nu în ultimul rând, datele de constituire și scadență ale fiecărui depozit. Aceste informații vă permit să vă gestionați eficient economiile și să luați decizii financiare informate.



❗ Dacă aveți mai multe depozite active, puteți utiliza săgețile din stânga și din dreapta pentru a naviga între ele.

6.1 Constituie depozit

Pentru a constitui un depozit apăsați butonul „**Înființează depozit**” din secțiunea Depozite de pe pagina principală sau accesați pagina Depozite din meniul principal.



Pasul 1 – Completarea formularului de constituire

Pentru a constitui un depozit, trebuie să completați formularul de constituire a depozitului. De asemenea, în interiorul formularului de constituire a depozitului, veți găsi informații esențiale despre depozit, cum ar fi valuta acestuia, procentajul dobânzii, tipul dobânzii, modul de plată a dobânzii, dacă depozitul este cu capitalizare sau dacă permite retrageri sau depuneri parțiale. De asemenea, veți găsi o estimare a dobânzii lunare și totale câștigate în urma constituirii depozitului.

În acest formular vă solicităm următoarele informații:

- Tipul depozitului – Selectați tipul depozitului pe care vreți să îl constituiți;
- Termenul depozitului – Alegeți termenul;
- Din contul – Alegeți contul din care se va transfera suma pentru a constitui depozitul;
- Cont transfer dobândă – Contul în care se va transfera dobânda generată de depozit;
- Suma – Suma pe care vreți să o depuneți;

❗ Dacă aveți un singur cont, puteți să-l selectați atât ca sursă pentru constituirea depozitului, cât și ca destinație pentru transferul dobânzii.

Tip depozit Cont de economii ACCES ONLINE PF	
Termenul depozitului ☒ o luna	Valuta depozitului RON
Procent dobândă 2.50	Retragere parțială DA
Capitalizare DA	
Link condiții URL DETALII PRODUS Plata de dobânda la maturitate	
Depunere parțială DA	Tipul dobânzii Variabilă
Data constituirii: 23-05-2024	
Din contul RO15CRCOX 49 630.00 RON	
Cont transfer dobândă * RO15CRCOX 49 630.00 RON	
Suma * 51.00	
Suma minimă pe care o poți depune este 50.	
Dobândă lunară 0.10	Dobândă totală 0.10
Renunțare	Continuă

După ce ați completat toate informațiile necesare, apăsați butonul „**Continuă**”.

În această pagină sunt afișate informațiile introduse pentru constituirea depozitului. Vă rugăm să verificați cu atenție corectitudinea acestora. Dacă observați vreo eroare și doriți să o corectați, apăsați butonul „**Editare**”, dacă informațiile introduse sunt corecte apăsați butonul „**Confirmare fără semnare**”.

Section

La finalul operațiunii, veți primi un mesaj de confirmare care va include statusul operațiunii și detaliile depozitului.

Rețineți că puteți accesa oricând istoricul operațiunilor în secțiunea Istoric operațiuni.

6.2 Lichidare depozit

Pentru a lichida un depozit apăsați butonul „**Închidere depozit**” din secțiunea Depozite de pe pagina principală sau accesați pagina Depozite din meniul principal.



Depozite

Depozit: Depozit la termen STANDARD ONLINE PF

Suma depozit: 150.00 RON

Contract depozit: 629824

Dobânda achitată: 1.83

Data constituirii: 06-12-2023

Data scadenței: 06-06-2024

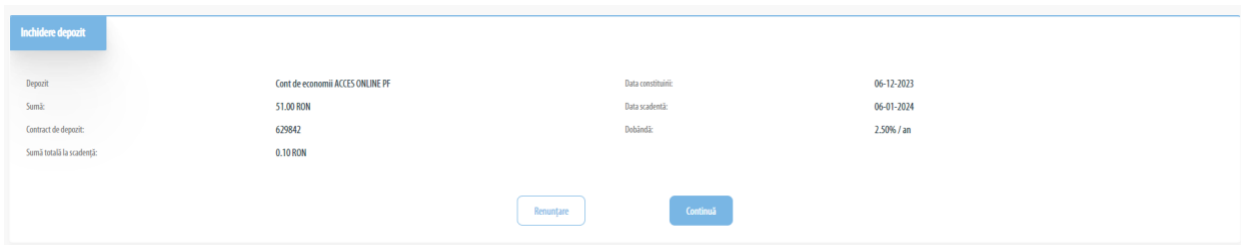
Rata dobânzii: 2.70% / an

Prelungire: Da

ÎNCHIDERE DEPOZIT

Pasul 1 – Verificarea informațiilor

În această pagină sunt afișate informațiile depozitului pe care vreți să îl lichidați. Vă rugăm să verificați cu atenție corectitudinea acestora. Dacă selectat depozitul greșit, apăsați butonul „**Renunțare**” și selectați depozitul pe care vreți să îl lichidați, dacă informațiile sunt corecte apăsați butonul „**Continuă**”.



Închidere depozit

Depozit: Cont de economii ACCES ONLINE PF

Sumă: 51.00 RON

Contract de depozit: 629842

Sumă totală la scadență: 0.10 RON

Data constituirii: 06-12-2023

Data scadenței: 06-01-2024

Dobândă: 2.50% / an

Renunțare **Continuă**

Pasul 2 – Semnarea operațiunii

În partea stângă a paginii se afișează detaliile depozitului pe care doriți să îl lichidați, iar în partea dreaptă căsuța pentru semnarea operațiunii de lichidare depozit.

Inchidere depozit

Depozit	Cont de economii ACCES ONLINE PF
Sumă:	51.00 RON
Contract de depozit:	629842
Sumă totală la scadență:	0.10 RON
Data constituirii:	06-12-2023
Data scadenței:	06-01-2024
Dobândă:	2.50% / an

Pentru a semna (lichida) depozitul, selectați metoda de semnare „**Autorizare prin SMS**”.

Semnare

Metoda de semnare

☐ Autorizare prin SMS

Editare

Semnare

Renunțare

Autorizare prin SMS

Pentru a solicita un cod de autorizare, apăsați butonul „**Solicită cod SMS**” și veți primi codul de autorizare prin intermediul unui mesaj SMS. Introduceți codul de autorizare primit, apoi apăsați butonul „**Semnare**”.

Semnare

Metoda de semnare

☒ Autorizare prin SMS

Solicită cod SMS

Introduceți codul de semnare primit prin SMS

Editare

Semnare

Renunțare

Pasul 3 - Confirmarea operațiunii

La finalul operațiunii, veți primi un mesaj de confirmare care va include statusul operațiunii și detaliile depozitului.

❗ Rețineți că puteți accesa oricând istoricul operațiunilor în secțiunea Istoric operațiuni.

Confirmarea operațiunii

Operațiunea a fost finalizată, verificați statutul în meniul Istoric operațiuni

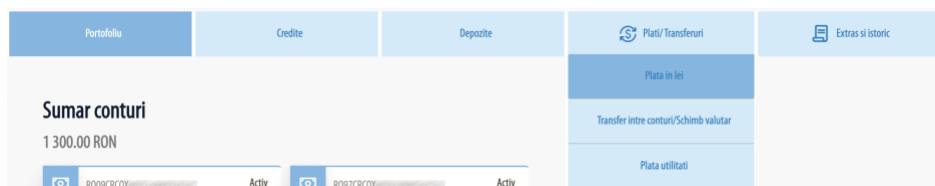
Status	Metodă de plată	Suma	Valută	Data contabilitate	Data mutabilitate	Data lichidare decont	Card BMM online decont	Data procesării	Data respingerii
In proces		51.00	RON	06-12-0023	06-01-0024	24-05-0024	8015CNCORXXXXXXXXXXXX		

Pagina 1 din 1 (1 din 1 elemente)

7. Plăți

7.1 Plată în lei

Pentru a accesa pagina, accesați meniul „**Plăți/Transferuri**”, apoi selectați „**Plată în lei**”.



Modulul "Plata în lei" îți oferă posibilitatea de a efectua plăți în lei către beneficiari care dețin conturi la băncile din România. Acest modul facilitează transferurile de bani către persoane și entități din țară, oferindu-ți flexibilitate și comoditate în gestionarea plăților interne.

Pasul 1 – Introducerea informațiilor de plată

Pentru a efectua o plată în lei trebuie să completezi următoarele câmpuri:

- Plătitor – Alege contul din care se va face plata;
- Suma – Suma pe care vrei să o plătești;
- Cont Beneficiar – Contul IBAN al beneficiarului;
- Beneficiar – Denumirea beneficiarului *;
- Detalii plată – Explicația plății;
- Plată urgentă – Dacă vrei să emiți un ordin de plată urgent bifează această casuță;
- Salvează șablon – Dacă vrei să salvezi plata ca și un șablon predefinit bifează această casuță;

i * Dacă banca beneficiarului utilizează Serviciul Afișare Nume Beneficiar (SANB), atunci pentru plățile interbancare și intrabancare în lei, prenumele și inițiala numelui beneficiarului vor fi afișate automat după introducerea contului IBAN.

După completarea formularului apasă butonul „**Continuă**”.

Plată domestică

Plătitor

L

RO36CROC

1.52 RON

Suma *

Beneficiar

Cont Beneficiar/IBAN *

Beneficiar *

Detalii plată

Plată urgentă ☐

Salvează sablon ☐

Renunțare

Continuă

Resetează formular

Pasul 2 – Verificarea informațiilor de plată

Pe partea dreaptă a ecranului sunt afișate informațiile introduse pentru efectuarea plății. Vă rugăm să verificați cu atenție corectitudinea acestora. Dacă observați vreo eroare și doriți să o corectați, apăsați butonul „**Editare**” din partea dreaptă.

Plată domestică

Data executare

23-05-2024

Suma

1 000.00 RON

Plătitor

RO36CROC

BOGDAN

Beneficiar

RO36CROC

BOGDAN

Nume beneficiar SANB

BOGDAN

Bancă beneficiar

BANCA COOPERATISTA ANTIC BISTRITA

Detalii plată

Plată chirie Luna Aprilie 2024

Tip transfer

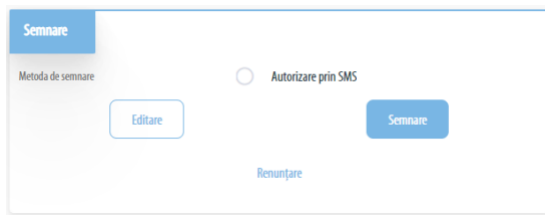
Normal

Salvează sablon

☒

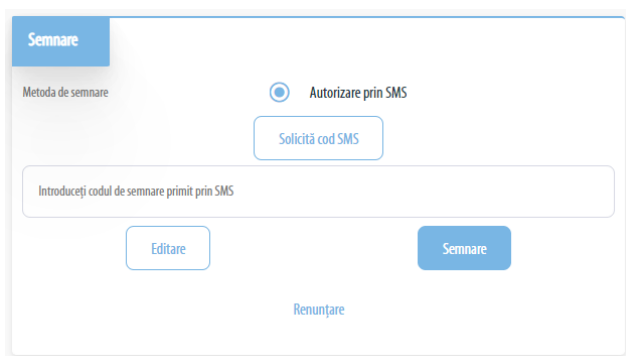
Pasul 3 – Semnarea instrucțiunii de plată

Pentru a semna (trimite) plata, selectați metoda de semnare „**Autorizare prin SMS**”.



Autorizare prin SMS

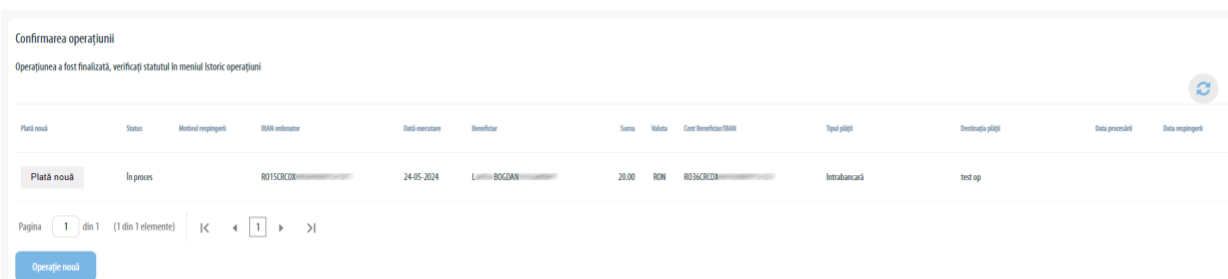
Pentru a solicita un cod de autorizare, apăsați butonul „**Solicită cod SMS**” și veți primi codul de autorizare prin intermediul unui mesaj SMS. Introduceți codul de autorizare primit, apoi apăsați butonul „**Semnare**”.



Pasul 4 – Confirmarea operațiunii

La finalul operațiunii, veți primi un mesaj de confirmare care va include statusul operațiunii și detaliile plății.

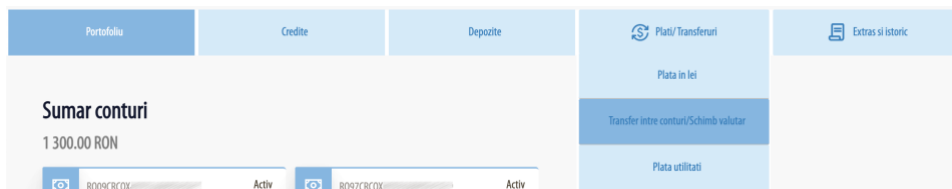
Rețineți că puteți accesa oricând istoricul tranzacțiilor în secțiunea Istoric operațiuni.



Fără număr	Status	Metodă de plată	IBAN destinatar	Data executare	Beneficiar	Suma	Valută	Cont beneficiar/IBAN	Tipul plății	Destinația plății	Data procesării	Data recepției
Plată nouă	În proces	RO15CROX	24-05-2024	L. BOGDAN	20.00	RON	RO15CROX	Intrabancară	test op			

7.2 Transfer între conturi

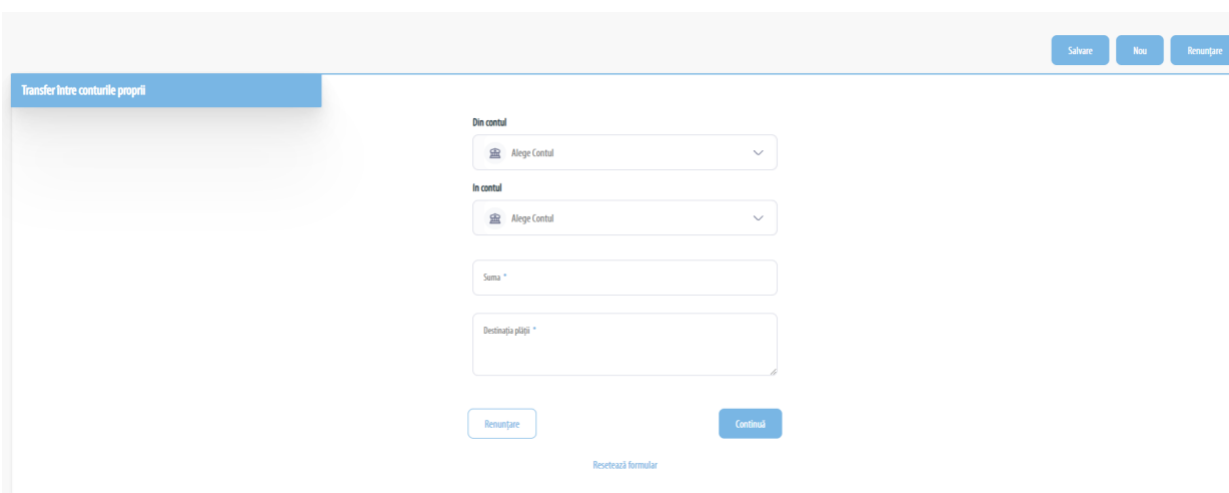
Pentru a accesa pagina, accesați meniul „**Plăți/Transferuri**”, apoi selectați „**Transfer între conturi/Schimb valutar**”.



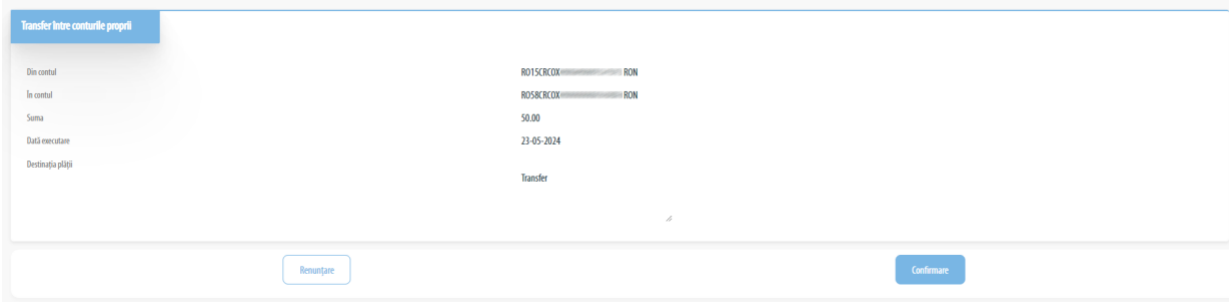
Pentru a efectua un transfer între conturile proprii introduceți următoarele informații:

- Din contul – Contul din care se face transferul;
- În contul – Contul în se face transferul;
- Suma – Suma pe care vreți să o transferați;
- Descrierea plății – Text explicativ al plății;

După introducerea informațiilor apăsați butonul „**Continuă**”.



Se va afișa ecranul de confirmare a transferului pentru a verifica corectitudinea datelor introduse. Dacă informațiile sunt corecte, apăsați butonul „**Confirmare**”.



La finalul operațiunii, veți primi un mesaj de confirmare care va include statusul operațiunii și detaliile transferului.

Rețineți că puteți accesa oricând istoricul tranzacțiilor în secțiunea Istoric operațiuni.

Confirmarea operațiunii

Operațiunea a fost finalizată, verificați statutul în meniul Istoric operațiuni

Status	Metodă recepționi	Data contul	În contul	Data execuției	Suma	Valută	Data procesării	Data recepționi	Metodă recepționi
In proces	RO15CRCOX		RO15CRCOX	23-05-2024	50.00	RON			

Pagina 1 din 1 (1 din 1 elemente) | < 1 >

Operație nouă

7.3 Plată utilități

Pentru a accesa pagina, accesați meniul „**Plăți/Transferuri**”, apoi selectați „**Plată utilități**”. Modulul „Plată utilități” îți oferă posibilitatea de a efectua plăți în lei către furnizorii predefiniți din România.

Portofoliu	Credite	Depozite	Plati/Transferuri	Extras si istoric
Sumar conturi 1 300.00 RON			Plata in lei	
			Transfer intre conturi/Schimb valutar	
			Plata utilitati	
 RO09CRCOX Activ		 RO97CRCOX Activ		

Pasul 1 – Introducerea informațiilor de plată

Plată utilități

Plătitor

RO15CRCOX
42.81 RON

- Cont Curent in Lei PF

Suma *

50.00

Electroned LEE si 000 Banii

Beneficiar

Furnizor

VODAFONE ROMANIA S.A.

Cont Beneficiar IBAN *

RO

Banca

Numar Factura

12314

Beneficiar *

VODAFONE ROMANIA S.A.

Detalii plată

c.v. plată fact 12314

Comisionul bancii

5.00 RON

Plată urgentă

☐

Salvează șablon

☐

Renunțare

Continuă

Resetează formular

Pentru a efectua plata unei facturi de utilități trebuie să completezi următoarele câmpuri:

- Plătitor – Alege contul din care se va face plata;
- Suma – Suma pe care vrei să o plătești;
- Furnizor – Selectează furnizorul;
- Cont Beneficiar – Contul IBAN al beneficiarului;
- Beneficiar – Denumirea beneficiarului;
- Număr factură – Introduceți numărul facturii *;
- Detalii plată – Explicația plății;
- Plată urgentă – Dacă vrei să faci o plată urgentă bifează această căsuță;
- Salvează șablon – Dacă vrei să salvezi plata ca și un șablon predefinit bifează această căsuță;

i * Informațiile adiționale diferă în funcție de furnizorul selectat, ele pot fi Număr factură, Cod client, etc. și sunt stabilite în funcție de necesitățile furnizorului.

După completarea formularului apasă butonul „**Continuă**”.

Pagina 32/45

Pasul 2 – Verificarea informațiilor de plată

Pe partea dreaptă a ecranului sunt afișate informațiile introduse pentru efectuarea plății. Vă rugăm să verificați cu atenție corectitudinea acestora. Dacă observați vreo eroare și doriți să o corectați, apăsați butonul „**Editare**”, dacă informațiile introduse sunt corecte apăsați butonul „**Confirmare fără semnare**”.

Plată în lei

Data executare

25-09-2024

Suma

50.00 RON

Plătitor

RO15CR0X

RADU B

Beneficiar

Str.

RO

VODAFONE ROMANIA S.A.

Nume beneficiar SANB

VODA**** ROMA**** SA

Banca beneficiar

Banca

Detalii plată

c.v. plata fact 12314

Plată urgentă

☐

Tip transfer

Normal

Comisionul băncii

5.00 RON

Pasul 3 – Confirmarea operațiunii

La finalul operațiunii, veți primi un mesaj de confirmare care va include statusul operațiunii și detaliile plății.

Rețineți că puteți accesa oricând istoricul tranzacțiilor în secțiunea Istoric operațiuni.

Confirmarea operațiunii

Operațiunea a fost finalizată, verificați statutul în meniul Istoric operațiuni

Plată nouă

In proces

RO15CR0X

24-05-2024

LI BOCIAN

20.00

RON

RO15CR0X

Intrabancară

test op

Pagina

1

din 1

(1 din 1 elemente)

<

1

>

Operație nouă

8. Profil utilizator

8.1 Mesaje

Pentru a accesa secțiunea mesaje apăsați pe imaginea reprezentativă în colțul dreapta sus al paginii. În această zonă se afișează mesajele transmise de către bancă pe care nu le-ați șters, ordonate descrescător după data trimiterii.



Aveți posibilitatea de a filtra mesajele primite, folosind câmpul „**Filtrare**”, verificarea făcându-se pe textul mesajului. Mesajele necitite sunt marcate cu eticheta "Nou", iar dacă apăsați pe un mesaj, se consideră mesajul ca fiind citit iar eticheta dispăre. Acțiunile posibile de efectuat de către utilizator pentru fiecare mesaj sunt: ștergerea unui anumit mesaj sau selectarea de mesaje multiple pentru ștergere.



8.2 Selectarea limbii de afișare

Pentru a schimba limba de afișare, apăsați butonul „**RO**”, din colțul dreapta sus pentru a afișa lista limbilor de afișare disponibile, apoi selectați limba dorită.

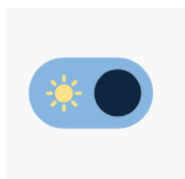


8.3 Schimbare temă (mod luminos/întunecat)

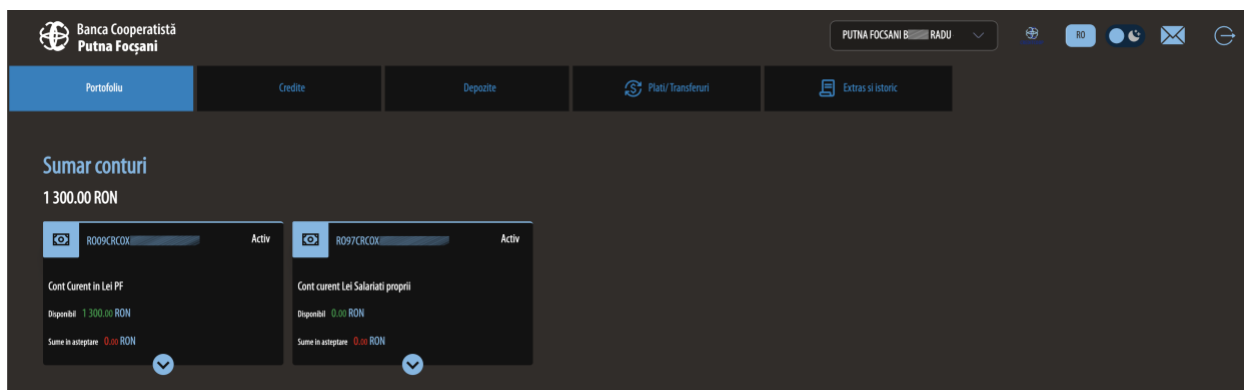
Pentru a comuta între modul luminos și cel întunecat apăsați pe butonul „**Schimbare temă**”.

Comutare la temă întunecată

Apăsați pe butonul „**Schimbare temă**” din colțul dreapta sus al paginii.

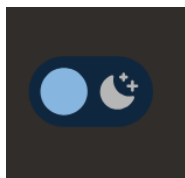


După comutarea la modul întunecat pagina va arăta așa:

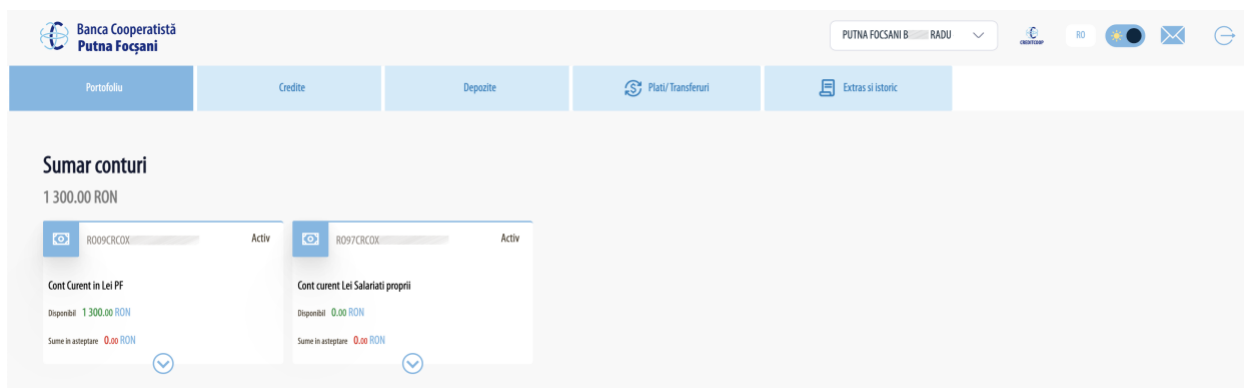


Comutare la temă deschisă

Apăsați pe butonul „**Schimbare temă**” din colțul dreapta sus al paginii.

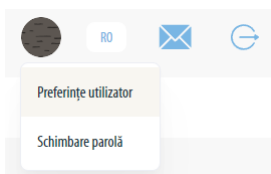


După comutarea la modul luminos pagina va arăta așa:

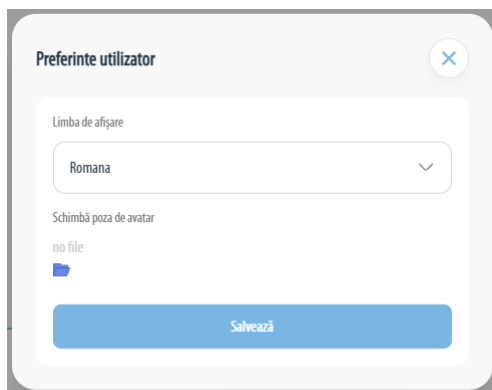


8.4 Personalizare imagine avatar

Pentru a vă schimba imaginea avatar, apăsați pe imaginea de avatar existentă și selectați **„Preferințe utilizator”**.



Pentru a încărca o imagine nouă apăsați pe , apoi selectați imaginea dorită, iar la final apăsați butonul **„Salvează”**.



9. Întrebări și răspunsuri frecvente

9.1 Cum să creai un nou cont de Internet Banking

Pentru crearea unui cont de Internet Banking la CREDITCOOP, vă rugăm să urmați pașii de mai jos:

1. **Vizitați sucursala/agenția băncii** – Vă puteți prezenta la ghișeul organizației cooperatiste de credit pentru a solicita deschiderea unui cont de Internet Banking. Un reprezentant al băncii vă va furniza toate informațiile necesare și vă va ghida pe parcursul procesului de creare a contului.
2. **Completarea documentelor** – La ghișeu, veți semna formularele și acordurile necesare pentru accesul la serviciul de Internet Banking, inclusiv acordul de utilizare a platformei și consimțământul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal, conform reglementărilor legale în vigoare.
3. **Accesul la cont** – După finalizarea procesului la ghișeul organizației cooperatiste de credit, veți primi datele de autentificare, numele de utilizator și o parolă temporară. Pentru a accesa platforma online, vă rugăm să vizitați <https://creditcoop.online/IBCOOP> și să urmați instrucțiunile pentru conectare.

În cazul în care întâmpinați dificultăți, echipa de suport vă stă la dispoziție la numărul de telefon **021 407 37 88** sau prin email la adresa ib@creditcoop.ro pentru asistență.

9.2 Cum să schimbați adresa de email sau numărul de telefon înregistrat

Pentru a actualiza adresa de email sau numărul de telefon înregistrat în contul dumneavoastră de Internet Banking la CREDITCOOP, urmați pașii de mai jos:

1. **Vizita la sucursala/agenția băncii** – Vă puteți prezenta la ghișeul organizației cooperatiste de credit pentru a solicita modificarea datelor de contact (email sau număr de telefon). Reprezentanții băncii vă vor ghida în proces și vă vor oferi formularele necesare pentru actualizarea informațiilor personale.
2. **Semnarea documentelor** – La ghișeu, veți semna documentele prin care confirmați solicitarea de actualizare a datelor. Acestea includ acordul pentru modificarea informațiilor de contact și verificarea identității dumneavoastră, pentru a asigura securitatea contului.

După procesarea modificărilor, veți primi o confirmare, iar noua adresă de email sau noul număr de telefon va fi actualizat în sistemul băncii. Dacă întâmpinați dificultăți sau aveți nevoie de asistență suplimentară, puteți contacta echipa de suport la **021 407 37 88** sau prin email la adresa **ib@creditcoop.ro**.

9.3 Cum să conectați mai multe conturi la profilul dumneavoastră de Internet Banking

Pentru a conecta mai multe conturi la profilul dumneavoastră de Internet Banking la CREDITCOOP, procesul variază în funcție de tipul conturilor pe care doriți să le gestionați:

1. **Conturi persoane fizice** – Dacă sunteți persoană fizică, odată ce ați activat serviciul de Internet Banking, veți avea deja acces automat la toate conturile personale deținute la banca dumneavoastră. Nu este necesară nicio altă acțiune pentru a le vizualiza și gestiona din cadrul profilului dumneavoastră.
2. **Conturi persoane juridice** – Dacă doriți să accesați și conturile firmei dumneavoastră prin intermediul profilului personal de Internet Banking, va trebui să faceți o vizită la ghișeul organizației cooperatiste de credit. Acolo, veți solicita conectarea conturilor firmei la profilul dumneavoastră. Reprezentanții băncii vă vor ghida în proces și vă vor pune la dispoziție formularele necesare pentru a autoriza această conexiune. După semnarea documentelor, conturile firmei vor fi adăugate în profilul dumneavoastră de Internet Banking.

Pentru informații suplimentare, puteți contacta echipa de suport la numărul **021 407 37 88** sau prin email la adresa **ib@creditcoop.ro**.

9.4 Ce să faceți dacă nu vă puteți conecta la contul dumneavoastră

Dacă nu reușiți să vă conectați la contul de Internet Banking, există câțiva pași pe care îi puteți urma pentru a identifica problema și a recâștiga accesul. Iată ce trebuie să faceți:

1. Verificarea datelor de autentificare

- **Reintroducerea parolei și a numelui de utilizator** – Asigurați-vă că introduceți corect numele de utilizator și parola. Verificați dacă tastele Caps Lock sau Num Lock sunt activate din greșeală, deoarece acestea pot afecta introducerea corectă a datelor.

- **Resetarea parolei** – Dacă ați uitat parola sau nu sunteți sigur de corectitudinea acesteia, puteți contacta call center-ul la numărul **021 407 37 88** și să solicitați resetarea parolei.

2. Verificarea conexiunii la internet și a browserului

- **Conexiunea la Internet** – Asigurați-vă că aveți o conexiune stabilă la internet. Dacă întâmpinați probleme de conectivitate, încercați să vă reconectați la o altă rețea Wi-Fi sau să utilizați date mobile.
- **Browserul web** – Verificați dacă browserul dumneavoastră este actualizat la cea mai recentă versiune. De asemenea, ștergeți memoria cache și cookie-urile browserului, deoarece acestea pot cauza probleme la autentificare. Dacă problema persistă, încercați să vă conectați folosind un alt browser sau un alt dispozitiv.

3. Verificarea stării serviciului de Internet Banking

- **Site indisponibil** – În unele cazuri, banca poate efectua lucrări de întreținere pe servere sau pot exista probleme tehnice temporare. Verificați pagina oficială a băncii, <http://status.creditcoop.ro> sau contactați call center-ul telefonic la numărul **021 407 37 88** sau prin email la adresa **ib@creditcoop.ro** pentru a confirma dacă există probleme cunoscute sau lucrări de întreținere.

4. Verificarea blocării contului

- **Cont blocat** – Dacă ați introdus parola incorect de mai multe ori consecutiv, contul dumneavoastră ar putea fi temporar blocat din motive de securitate. În acest caz, contactați banca la numărul unic **021 407 37 88** sau trimiteți un email la **ib@creditcoop.ro** pentru a solicita deblocarea contului și resetarea parolei.

5. Contactarea asistenței băncii

- **Asistență tehnică** – Dacă, după verificarea tuturor opțiunilor de mai sus, nu reușiți să vă conectați, contactați echipa de suport a băncii la numărul **021 407 37 88** sau trimiteți un email la adresa **ib@creditcoop.ro**. Oferiți-le toate detaliile relevante, cum ar fi mesajele de eroare pe care le primiți sau pașii pe care i-ați urmat deja, pentru a primi asistență rapidă.

Prin urmarea acestor pași, ar trebui să puteți rezolva problema și să recâștigați accesul la contul dumneavoastră de Internet Banking.

9.5 Cum să vă securizați sesiunile de Internet Banking

Pentru a vă securiza sesiunile de Internet Banking, urmați aceste sfaturi esențiale:

1. **Utilizați parole puternice și unice** – Asigurați-vă că parola pentru Internet Banking este complexă, combinând litere mari și mici, cifre și simboluri. Evitați reutilizarea parolelor pentru mai multe conturi și schimbați parola periodic.
2. **Fiți atenți la dispozitivele folosite și la conexiunile de internet** – Accesați contul de Internet Banking doar de pe dispozitive de încredere și prin conexiuni securizate, preferabil prin rețele Wi-Fi criptate. Evitați conectarea de pe rețele publice, care pot fi nesigure. Asigurați-vă că dispozitivul dumneavoastră are un software antivirus actualizat și este protejat prin firewall.
3. **Monitorizați activitatea contului** – Verificați periodic tranzacțiile și activitatea contului pentru a detecta prompt orice activitate neobișnuită. Dacă observați ceva suspect, raportați imediat la bancă folosind numărul de telefon unic **021 407 37 88** sau adresa de e-mail **ib@creditcoop.ro**.
4. **Fiți vigilent la tentativele de phishing** – Nu faceți clic pe linkuri sau deschideți atașamente din e-mailuri sau mesaje nesolicitate. Banca dumneavoastră nu va solicita niciodată informații sensibile prin e-mail sau mesaje text. Accesați întotdeauna contul de Internet Banking direct prin adresa web oficială:

<https://creditcoop.online/IBCOOP>

Prin implementarea acestor măsuri de securitate, veți proteja mai bine contul de Internet Banking și veți reduce riscurile asociate cu fraudele și atacurile cibernetice.

9.6 Cum să folosiți în siguranță Wi-Fi-ul public pentru Internet Banking

Folosirea Wi-Fi-ului public pentru Internet Banking poate prezenta riscuri semnificative pentru securitatea datelor dumneavoastră. Totuși, dacă trebuie să vă conectați la o astfel de rețea, iată câteva măsuri pe care le puteți lua pentru a vă proteja:

1. **Evitați accesarea conturilor sensibile** – Dacă este posibil, evitați să efectuați tranzacții financiare sau să accesați conturi sensibile folosind Wi-Fi-ul public. Dacă nu aveți altă opțiune, asigurați-vă că urmați toate măsurile de securitate disponibile.
2. **Folosiți un VPN** – Instalați și utilizați un serviciu de rețea privată virtuală (VPN). O VPN criptează datele pe care le transmiteți și le primeți, făcându-le mai dificile de interceptat de către terți. Asigurați-vă că VPN-ul este activ înainte de a începe sesiunea de Internet Banking.

3. **Accesați doar site-uri securizate** – Verificați întotdeauna că site-ul la care vă conectați este securizat. Asigurați-vă că adresa URL începe cu **https://** și că există un lacăt în bara de adrese a browserului. Aceste indicii sugerează că conexiunea este criptată.
4. **Monitorizați activitatea contului** – După ce ați folosit Wi-Fi-ul public pentru Internet Banking, monitorizați îndeaproape activitatea contului dumneavoastră. Verificați tranzacțiile recente și raportați orice activitate neobișnuită imediat la banca dumneavoastră, folosind numărul de telefon **021 407 37 88** sau adresa de email **ib@creditcoop.ro**.
5. **Nu folosiți rețele publice pentru autentificare** – Evitați să accesați aplicații sau site-uri care necesită autentificare sensibilă, cum ar fi e-mailurile sau conturile bancare, pe rețele publice. Dacă trebuie să folosiți aceste rețele, asigurați-vă că ați luat toate măsurile de precauție pentru a proteja informațiile dumneavoastră.

Adoptând aceste măsuri, veți putea reduce riscurile și vă veți proteja datele personale chiar și atunci când vă conectați la rețele Wi-Fi publice.

9.7 Cum să identificați și să evitați înșelătoriile prin Internet Banking

Pentru a te proteja de înșelătoriile prin Internet Banking, este esențial să fii atent și să urmezi câteva bune practici. Iată cum să identifici și să eviți aceste înșelătorii:

1. Verificați sursele de comunicare

- **E-mailuri și mesaje** – Fiți atenți la e-mailuri sau mesaje care pretind că vin de la banca dumneavoastră. Verificați ca adresa expeditorului să fie exact **ib@creditcoop.ro** pentru a vă asigura că este autentică și nu conține greșeli sau variații subtile care ar putea indica un mesaj fals. Banca dumneavoastră nu va solicita niciodată informații sensibile prin e-mail sau mesaje text.
- **Apeluri telefonice** – Dacă primiți apeluri telefonice care solicită informații personale sau financiare, nu oferiți detalii fără să verificați autenticitatea apelantului. Contactați banca folosind numărul unic de telefon **021 407 37 88** pentru a verifica dacă solicitarea este legitimă.

2. Fiți atenți la linkuri și atașamente

- **Linkuri** – Nu faceți clic pe linkuri din e-mailuri, mesaje text sau rețele sociale care vă direcționează către site-uri care par a fi bănci sau servicii financiare. Verificați întotdeauna ca URL-ul este **https://creditcoop.online/IBCOOP** și asigurați-vă că site-ul este autentic înainte de a introduce informații personale.

- **Atașamente** – Nu deschideți atașamente din surse nesigure, deoarece acestea pot conține malware sau software de tip spyware care poate compromite securitatea dispozitivului dumneavoastră.

3. Verificați site-ul web

- **URL Securizat** – Asigurați-vă că site-ul de Internet Banking la care vă conectați este **https://creditcoop.online/IBCOOP** și că există un lacăt în bara de adrese a browserului. Aceste semne indică faptul că conexiunea este criptată și securizată.
- **Verificarea certificatelor de securitate** – Faceți clic pe lacătul din bara de adrese pentru a verifica certificatul de securitate al site-ului și asigurați-vă că este valid și emis de o autoritate de încredere.

4. Fiți atenți la erori și cerințe neobișnuite

- **Greșeli de tipar** – Mesajele frauduloase pot conține greșeli de gramatică sau ortografie. Acestea sunt indicii că mesajul nu provine de la o sursă de încredere.
- **Cereri urgente** – Fiți suspicios dacă primiți solicitări urgente pentru a vă verifica contul sau pentru a vă actualiza informațiile personale. Banca dumneavoastră nu va cere niciodată informații sensibile sub presiune.

5. Utilizați software de securitate

- **Antivirus și firewall** – Instalați și mențineți actualizate software-ul antivirus și firewall-ul pentru a proteja dispozitivele dumneavoastră împotriva amenințărilor online.
- **Actualizări** – Asigurați-vă că sistemul de operare și aplicațiile dumneavoastră sunt actualizate la zi pentru a beneficia de cele mai recente patch-uri de securitate.

6. Monitorizați activitatea contului

- **Verificări periodice** – Revizuiți periodic tranzacțiile și activitatea contului dumneavoastră pentru a detecta prompt orice activitate neobișnuită. Raportați imediat orice tranzacție sau comportament suspect la banca dumneavoastră folosind numărul de telefon **021 407 37 88** sau la adresa de email **ib@creditcoop.ro**.

Prin aplicarea acestor măsuri, puteți reduce semnificativ riscurile asociate cu înșelătoriile prin Internet Banking și vă puteți proteja informațiile personale și financiare.

9.8 Cum să folosiți parole sigure și cele mai bune practici pentru protecția contului

Utilizarea unor parole sigure și respectarea celor mai bune practici pentru protecția contului sunt esențiale pentru asigurarea securității informațiilor personale și financiare. Iată câteva recomandări pentru a proteja contul dumneavoastră:

1. Crearea unor parole puternice

- **Complexitate** – Este recomandat să folosiți parole complexe, care să combine litere mari și mici, cifre și simboluri. Evitați parolele evidente, precum „123456” sau „parola”, și nu utilizați informații personale ușor de ghicit, cum ar fi data nașterii.
- **Lungime** – Parolele ar trebui să aibă o lungime de cel puțin 12 caractere. Parolele mai lungi sunt, în general, mai dificil de spart.
- **Unicitate** – Utilizați o parolă unică pentru fiecare cont. Este important să nu reutilizați parole între diferite conturi pentru a preveni compromiterea multiplă în cazul în care una dintre parole este expusă.

2. Schimbarea periodică a parolelor

- **Actualizare regulată** – Este recomandat să schimbați parolele la intervale regulate, cel puțin o dată la câteva luni, pentru a minimiza riscurile asociate posibilelor compromiteri.
- **Schimbare imediată** – Schimbați parola imediat ce suspectați că aceasta a fost compromisă sau dacă ați fost notificat cu privire la o breșă de securitate.

3. Monitorizarea și protejarea conturilor

- **Verificări periodice** – Este important să verificați periodic activitatea conturilor dumneavoastră pentru a detecta eventuale tranzacții neobișnuite sau acces neautorizat.
- **Alarme și notificări** – Activați alarmele și notificările pentru activități importante sau neobișnuite, astfel încât să fiți informat prompt despre orice problemă.

4. Educație și conștientizare

- **Recunoașterea tentativelor de phishing** – Fiti vigilenți la tentativele de phishing care încearcă să obțină datele dumneavoastră personale. Evitați să faceți clic pe linkuri din e-mailuri nesolicitate și nu oferiți informații personale prin canale nesigure.
- **Securizarea dispozitivelor** – Asigurați-vă că dispozitivele dumneavoastră au software antivirus actualizat și sunt protejate prin parole sau metode biometrice.

5. Utilizarea criptării și a securității avansate

- **Criptare** – Utilizați criptarea pentru a proteja datele sensibile stocate pe dispozitivele dumneavoastră.
- **Actualizări** – Mențineți software-ul și sistemele de operare actualizate pentru a beneficia de cele mai recente patch-uri de securitate.

Prin aplicarea acestor bune practici, veți putea să vă protejați conturile și informațiile personale împotriva accesului neautorizat și a altor amenințări cibernetice.

9.9 Cum să contactați suportul pentru clienți

Contactarea serviciului de asistență pentru clienți al băncii prin Internet Banking este un proces simplu. Iată câteva modalități de a proceda:

- **Telefonic** – Sunteți încurajat să apelați numărul unic pentru suport clienți **021 407 37 88**. Asigurați-vă că aveți la îndemână toate informațiile necesare, cum ar fi numărul de cont și detaliile relevante referitoare la solicitarea dumneavoastră.
- **Prin e-mail** – Puteți trimite un e-mail la adresa **ib@creditcoop.ro**. Este recomandat să fiți clar și concis în mesajul dumneavoastră, oferind toate detaliile relevante pentru a facilita obținerea unui răspuns rapid.

9.10 Cum să deschideți un tichet de suport pentru probleme bancare

Deschiderea unui tichet de suport pentru clienți al băncii prin intermediul Internet Banking-ului reprezintă un proces accesibil. Iată câteva modalități prin care puteți realiza acest lucru:

- **Telefonic** – Apelați numărul unic destinat suportului clienților, **021 407 37 88**. Vă rugăm să aveți la îndemână toate informațiile necesare, inclusiv numărul de cont și detalii referitoare la solicitarea dumneavoastră.
- **Prin e-mail** – Puteți trimite un e-mail la adresa **ib@creditcoop.ro**. Este recomandat să fiți clar și concis în formularea mesajului, oferind toate detaliile relevante pentru a facilita o asistență promptă.
- **Asistență în sucursale/agenții** – Dacă preferați interacțiunea față în față, aveți posibilitatea de a prezenta la ghișeul organizației cooperatiste de credit, unde un reprezentant al serviciului pentru clienți vă va oferi suportul necesar..

Prin utilizarea acestor metode, veți putea obține rapid asistența necesară pentru a soluționa orice problemă legată de contul dumneavoastră de Internet Banking.

9.11 Cum să oferiți feedback despre serviciile noastre

Oferirea feedback-ului din partea clienților reprezintă un proces simplu. Iată câteva modalități prin care puteți realiza acest lucru:

- **Telefonic** – Puteți apela echipa de suport la numărul de telefon **021 407 37 88**. Un reprezentant va prelua feedback-ul dumneavoastră și se va asigura că acesta este transmis către departamentele corespunzătoare.
- **Prin e-mail** – Aveți posibilitatea de a trimite un mesaj detaliat la adresa **ib@creditcoop.ro**, în care să specificați sugestiile, comentariile sau problemele întâmpinate. Echipa de suport vă va răspunde în cel mai scurt timp posibil.

Feedback-ul dumneavoastră este deosebit de important pentru noi, deoarece contribuie semnificativ la îmbunătățirea continuă a serviciilor noastre.