

1.	Hogyan tölthetem le a mobilkészülékemre a Raiffeisen Mobil Alkalmazást?	2
2.	Használhatom-e az alkalmazás korábbi verzióit (frissítés nélkül)?	2
3.	Milyen készüléken használhatom az alkalmazást?	2
4.	Mi a teendő, ha az alkalmazás elindításakor az a hibaüzenet jelent meg, hogy az készülék operációs rendszere feltört?.....	2
5.	Miért kell engedélyezni az alkalmazásnak, hogy hozzáférjen a készülék kamerájához?	3
6.	Hogyan használhatom az alkalmazás internetbanki funkcióit?	3
7.	Elfelejtettem a DirektNet jelszavam, mit tegyek?	3
8.	Hogy ellenőrizhetem és módosíthatom az internetbankhoz megadott mobilszámomat?.....	3
9.	Mi az a Mobil-token?	3
10.	Hogyan aktiválhatom a Mobil-token?.....	3
11.	Milyen Mobil-token PIN kódot választhatok?.....	4
12.	Mit tegyek, ha elfelejtettem a Mobil-token PIN kódomat?	4
13.	Használhatom-e az alkalmazásban az internetbankot Mobil-token nélkül?	4
14.	Mit jelent az ujjlenyomat-azonosítás?	4
15.	Hol találom a Mobil-token beállításait?	4
16.	Hogyan írhatom alá az átutalást az alkalmazásban?	5
17.	Hogyan írhatom alá a DirektNetben indított átutalást Mobil-tokennel?	5
18.	Mit tegyek, ha szervizbe adom, vagy elhagytam a mobilkészülékem?	5
19.	Mi a teendő, ha új mobilkészüléket vásároltam?	5
20.	Hogyan kell kijelentkezni az internetbankból?	5
21.	Mitől függ, hogy magyar vagy angol az alkalmazás nyelve?.....	6
22.	Fiókkereséskor miért nem a legközelebbit jeleníti meg?	6
23.	Miért jelenik meg "a szolgáltatás nem elérhető!" hibaüzenet?.....	6
24.	Mennyire biztonságos a mobil alkalmazás?	6
25.	Hogyan védhetem meg feltörés/adatlopás ellen mobilkészülékemet?	6

1. *Hogyan tölthetem le a mobilkészülékre a Raiffeisen Mobil Alkalmazást?*

Az ingyenes Raiffeisen Mobil Alkalmazást androidos készülékre a Google Play Áruházból, iOS készülékre az App Store-ból a Raiffeisen szóra keresve töltheti le.

Ha van mobil eszközén QR kód olvasó alkalmazás, olvassa be az alábbi kódot, és már telepítheti is Raiffeisen Mobil Alkalmazást.



2. *Használhatom-e az alkalmazás korábbi verzióit (frissítés nélkül)?*

A banki funkciókat csak akkor használhatja, ha telepíti (frissíti) az alkalmazás legújabb verzióját. Ha 2019. májustól nem a legfrissebb Raiffeisen Mobil Alkalmazás van készülékén, az alkalmazás megnyitásakor figyelmeztető üzenetet kap.

Ha nincs internetbanki szolgáltatása, az alábbi, bejelentkezést nem igénylő funkciókat használhatja mobilkészülékén: Raiffeisen bankfiók- és ATM-kereső, OneCard bankkártyával állandó kedvezményt adó üzletek keresése, folyamatosan frissülő banki hírek, lakossági ügyfelekre meghatározott devizaárfolyamok megtekintése, Raiffeisen telefonos ügyfélszolgálat és kapcsolati adatok elérése.

3. *Milyen készüléken használhatom az alkalmazást?*

A mobil eszköz operációs rendszere legalább Android 4.2, illetve iOS 9-es verziójú legyen. Az alkalmazás letöltéséhez és a banki funkciók használatához internetbanki hozzáférés és netkapcsolat (WiFi, mobilnet) - kivéve a Mobil-token használatához és a színes QR kód beolvasásához – szükséges.

4. *Mi a teendő, ha az alkalmazás elindításakor az a hibaüzenet jelent meg, hogy az készülék operációs rendszere feltört?*

Biztonsági okokból a jailbreak-elt (iOS) és root-olt (Android) mobil eszközökön nem engedélyezett a Raiffeisen Mobil Alkalmazás használata. Ezek a készülékek könnyebben megfertőzhetők rosszindulatú programokkal (pl. adatlopó vírusokkal), így adatait az illetéktelenek könnyen megszerezhetik. Javasoljuk, telepítse másik készülékre az alkalmazást, vagy állítsa vissza mobil eszközén a gyári beállításokat.

A jailbreak célja, hogy kikerülje az Apple cég azon korlátozását, hogy az általa nem engedélyezett szoftvereket telepítésük a készülékre. A root-elással az Android operációs rendszerű készülékeken pedig rendszergazda szintű jogosultságot kap a felhasználó.

Vannak olyan típusú mobilkészülékek is, amelyeken a gyártó töri fel az operációs rendszert. Ilyen készülékekkel, javasoljuk, keresse meg az illetékes szervizt.

5. Miért kell engedélyezni az alkalmazásnak, hogy hozzáférjen a készülék kamerájához?

A Mobil Alkalmazás Cronto kód (QR-kódhoz hasonló színes kód) leolvasót is tartalmaz. Kódleolvasás szükséges a netkapcsolat nélkül az internetbanki belépéshez és a tranzakciók aláírásához. A kód leolvasása a készülék kamerájával történik.

6. Hogyan használhatom az alkalmazás internetbanki funkcióit?

- Ha még nincs DirektNet, internetbanki hozzáférése (Direkt Azonosítója és Jelszava), de van Raiffeisen bankszámlája vagy hitelkártyája, bármikor igényelheti a bankfiókban vagy a telefonos ügyfélszolgálaton.
- Ha már van DirektNet hozzáférése kérjük, aktiválja az internetbankot a www.raiffeisen.hu főoldalán a „Internetbank belépés” gomb megnyomása után a DirektNet kezdőképernyőjének aktiválás fülén. Ehhez adja meg a 8 számjegyű Direkt Azonosító és a 4 számjegyű DirektNet aktiváló PIN kódot (amit a banknál bejelentett mobiltelefonszámra küldünk). Ezt követően egy minimum 6 karaktert, legalább 1 kis- és nagybetűt és 1 számjegyet kell tartalmazó jelszót kell választania. Kérjük, ezt jegyezze meg.
- Ha már használja az internetbankot, a Raiffeisen Mobil Alkalmazásban is használhatja az Alkalmazás legfrissebb verziójában a Mobil-token aktiválását követően.

7. Elfelejtettem a DirektNet Jelszavam, mit tegyek?

Igényeljen új DirektNet aktiváló kódot telefonos ügyfélszolgálatunkon sikeres beazonosítást követően, vagy személyesen bármelyik Raiffeisen bankfiókban. Az újraaktiváláskor új Jelszót adhat meg.

8. Hogy ellenőrizhetem és módosíthatom az internetbankhoz megadott mobilszámomat?

Személyesen bankfiókban, vagy telefonos ügyfélszolgálatunkon sikeres beazonosítást követően kaphat tájékoztatást az Ön által korábban megadott telefonszámról, ahol lehetősége van azt módosítani is.

9. Mi az a Mobil-token?

A Mobil-token a Raiffeisen Mobil Alkalmazásba beépített magas biztonságú hitelesítési eszköz. Használatával egyszerűen és gyorsan léphet be (PIN kóddal vagy ujjlenyomattal és iOS készüléken akár arcfelismeréssel) a DirektNet internetbankba és a Mobil Alkalmazásba, valamint jóváhagyhatja megbízásait, tranzakcióit.

10. Hogyan aktiválhatom a Mobil-tokenet?

A Mobil-token az alkalmazás első „Mobil-token aktiválás” ikonján aktiválható netkapcsolaton keresztül.

- Először adja meg 8 jegyű Direkt Azonosítóját, majd Jelszavát.
- Ezt követően válasszon egy 5 számjegyű Mobil-token PIN kódot, amit ismételt megadással erősítsen meg. Jegyezze meg Mobil-token PIN kódját, mert a továbbiakban ezzel léphet be az alkalmazás internetbanki részébe, és ezt kell megadnia a tranzakciók/megbízások jóváhagyásához is. Az 5 számjegyű Mobil-token PIN kód helyett kényelmesebb ujjlenyomatos vagy iOS készüléken arcleolvasó (Face ID) hitelesítést is használhat.
- A kód megadása után hitelesítse azt a banknál rögzített telefonszámára SMS-ben érkező egyszer használatos aktiváló kód megadásával.

Minden mobil eszközhöz külön Mobil-token tartozik. Ezért annyi Mobil-token szükséges aktiválnia, amennyi mobil eszközön használja a Raiffeisen Mobil Alkalmazást.

11. Milyen Mobil-token PIN kódot választhatok?

A kód csak 5 számjegyből állhat, és

- az egymás melletti számok nem állhatnak növekvő, vagy csökkenő sorrendben (pl. 12345, 09876 - a 0-ás számjegy 10-es értéket is jelenthet),
- nem lehet egyforma értékkel növekvő vagy csökkenő számsor (pl. kettesével 02468 (növekvő) vagy 86420 (csökkenő)).

12. Mit tegyek, ha elfelejtettem a Mobil-token PIN kódomat?

Elfelejtett Mobil-token PIN kód esetén ismételt regisztrációra van szükség. Ehhez először törölnie kell a Mobil-token a készülékén. Először válassza ki az alkalmazás kezdőképernyőjén a „Mobil-token kezelés” ikont, majd a kuka ikonra nyomva törölje a token.

13. Használhatom-e az alkalmazásban az internetbankot Mobil-token nélkül?

A Raiffeisen Mobil Alkalmazás a 2019 májusától nem használható Mobil-token PIN kód megadása nélkül. A PIN kódot azonban helyettesítheti kényelmi, ún. biometrikus (ujjlenyomattal és iOS készüléken akár arcfelismeréssel) azonosítással is. Várhatóan 2019 szeptemberétől a DirektNet internetbankba a korábban használt Jelszó helyett is csak az új - a magasabb biztonságú - kettős azonosítással (pl. Mobil-tokennel) jelentkezhet be.

14. Mit jelent az ujjlenyomat-azonosítás?

Egyes telefonokban már van ujjlenyomat leolvasó funkció: Touch ID (iOS) vagy Fingerprint scanner (Android). Ez egy alternatív azonosítási mód az internetbankhoz a Mobil-token PIN kód helyett. Használatához bizonyosodjon meg arról, hogy a készülékén csak az Ön ujjlenyomata van rögzítve az ujjlenyomat azonosítási funkcióban. Felhívjuk figyelmét, ha másnak is engedélyezte telefonján az ujjlenyomatát (pl. ujjlenyomatával fel tudja készülékét oldani), akkor számára is elérhetővé válik az összes banki funkció az alkalmazásban.

15. Hol találom a Mobil-token beállításait?

A DirektNet internetbankban az Ügyintézés/Mobil-token beállítások menüpontban az összes Mobil-token láthatja. Itt felfüggesztheti, törölheti és újraaktiválhatja azokat. Itt állíthatja be azt is, hogy a Mobil-token legyen az alapértelmezett internetbanki hitelesítési eszköz. Amennyiben Ön ezt kikapcsolja, úgy Jelszavát vagy egyéb hitelesítési eszközeit használhatja.

A Mobil Alkalmazásban

- az „Internetbank” ikonon belépve a jobb felső sarokban található fogaskerék ikonra nyomva éri el a beállításokat (felfüggesztés, törlés, aktiválás),
- a kezdőképernyőn, a „Mobil-token kezelés” ikonra nyomva pedig az éppen használt eszközön törölheti a Mobil-tokent.

16. Hogyan írhatom alá az átutalást az alkalmazásban?

A Mobil Alkalmazásban a megbízások indításához és aláírásához netkapcsolat szükséges. Az 5 számjegyű Mobil-token PIN kóddal aláírhatja a tranzakció(ka)t, és ha készüléke alkalmas ujjlenyomat olvasásra - vagy iOS készüléke arcfelismerésre - akkor ezzel a funkcióval is aláírhatja a megbízásait.

17. Hogyan írhatom alá a DirektNetben indított átutalást Mobil-tokennel?

Ha a mobil készülékén van internetkapcsolat, akkor az 5 számjegyű Mobil-token PIN kóddal aláírhatja a DirektNetben indított tranzakció(ka)t. Ha készüléke alkalmas ujjlenyomat olvasásra, vagy iOS készüléke arcfelismerésre, akkor ezzel a funkcióval is aláírhatja a megbízásait.

Ha a mobil készülékén nincs netkapcsolat az alábbiak szerint írhatja alá a DirektNetben indított átutalást. Az utalás részleteit összefoglaló, aláíró képernyőn 10 másodperc elteltével megjelenik egy színes QR-kód. Ezt a Mobil Alkalmazás „Kód olvasó” ikonjára nyomva beolvashatja készülékével. Az alkalmazás kiírja azt a kódot, amit a DirektNet internetbankban a színes QR-kód alá kell beírni.

18. Mit tegyek, ha szervizbe adom, vagy elhagytam a mobilkészülékem?


- Ha a mobilkészüléke átmenetileg nincs az Ön birtokában (például szervizbe adta), úgy kérjük, függesse fel a DirektNet Ügyintézés/Mobil-token beállítások menüpontban az adott készülékhez tartozó Mobil-tokent.
- Amennyiben készüléke már nincs a birtokában (elhagyta, eladta, stb.) úgy kérjük, törölje a DirektNet Ügyintézés/Mobil-token beállítások menüpontban az adott készülékhez tartozó Mobil-tokent.

Mindkét művelet (felfüggesztés, törlés) kérhető a Raiffeisen Bank telefonos ügyfélszolgálatán, a +36-80-488-588-as, belföldről ingyenesen hívható telefonszámon. A sikeres ügyfél-azonosításhoz kérjük, készítse elő 8 számjegyű Direkt Azonosítóját és 4 számjegyű telefonos Direkt PIN kódját.

19. Mi a teendő, ha új mobilkészüléket vásároltam?


A régi készüléken törölje a Mobil-tokent az alkalmazásban „Mobil-token kezelés” ikonon, vagy a DirektNet internetbankban az Ügyintézés/Mobil-token beállítások menüpontban. Az új készüléken történő használathoz az alkalmazás ismételt letöltése, majd ismételt aktiválása szükséges.

20. Hogyan kell kijelentkezni az internetbankból?

A mobil alkalmazás internetbanki részében a jobb felső sarokban a kilépés ikonon () lehet kilépni az internetbankból. Ha legalább 5 percig nem használja a banki funkciókat, a rendszer automatikusan is kilépteti.

21. Mitől függ, hogy magyar vagy angol az alkalmazás nyelve?

Az alkalmazás nyelve a telefon nyelvi beállításától független. A nyelvi beállítás az alkalmazásban a

bal felső földgömb ikonra () nyomva, vagy a beállítások menüpontban érhető el. Ha a Mobil Alkalmazás felületén nyelvet vált, akkor az az internetbank felületén is megváltozik.

22. Fiókkereséskor miért nem a legközelebbit jeleníti meg?

Ha készüléke beállításában a helymeghatározás/GPS funkciót bekapcsolja, akkor az Önhöz legközelebbi Raiffeisen bankfiókok és készpénzfelvételi automaták (ATM) jelennek meg. Ha ez a funkció ki van kapcsolva, akkor az összes fiók- és ATM címét láthatja. A GPS-nek némi időre van szüksége, hogy frissítse az alkalmazásban megjelenített információkat. Ezt az időt meggyorsíthatja, ha a fiókkeresés után megnyomja az ATM keresést, majd a fiókkeresés funkciót újra megnyitja.

23. Miért jelenik meg "A szolgáltatás nem elérhető!" hibaüzenet?

Ha mobilkészülékén nincs internetkapcsolat, vagy nem megfelelő Direkt Azonosítót és Jelszót adott meg, ez a hibaüzenet jelenik meg. Az internetbanki rendszer karbantartása idején is ez az üzenet látható.

24. Mennyire biztonságos a Mobil Alkalmazás?

Ahogy a számítógépen, úgy a mobilkészülékeken (okostelefonok, tabletek) csak megbízható vezeték nélküli internethálózatot használjuk. Fontos, hogy csak megbízható helyekről és fejlesztőktől, legálisan töltsünk le alkalmazásokat. Használjunk biztonsági szoftvereket és szolgáltatásokat, (pl. jelszavak tárolására, mobilkövetésre, elvesztés esetén távoli törlésre) és készítsünk rendszeresen biztonsági mentést. Ezekről a készülék gyártójától, szervizétől vagy a mobilszolgáltatótól lehet érdeklődni.

25. Hogyan védhetem meg feltörés/adatlopás ellen mobilkészülékemet?

Minden eszköz, ami internetre csatlakozik, ki van téve a visszaéléseknek, ezért javasoljuk az alábbiakat:

- Kerülje az ismeretlen eredetű Wi-Fi hálózatokra csatlakozást.
- Csak hivatalos forrásból töltsön le készülékére alkalmazásokat. Nem biztonságos forrásból származó alkalmazások letöltését és telepítését, linken történő megnyitását mellőzze. A Raiffeisen Mobil alkalmazást csak a hivatalos AppStore, Google Play áruházakból töltsse le.
- Kérjük, fokozottan figyeljen arra, hogy a készülék ne kerülhessen illetéktelen kézbe.
- Ha a készülékét ellopják vagy elveszíti, mielőbb változtassa meg DirektNet Jelszavát, és tiltsa le a Mobil-token a DirektNet internetbankban az Ügyintézés/Mobil-token beállítások menüpontban vagy telefonos ügyfélszolgálatunkon.
- Javasoljuk a beépített védelem magas szinten tartását, és mobilkészülékének megfelelő alkalmazásból letöltött víruskereső szoftver használatát.
- Ne tároljon személyes adatokat (pl. belépési azonosítók, jelszavak) a készüléken, vagy annak bővítő kártyáján titkosítás nélkül.
- Aktiválja készüléke hozzáférés védelmét, képernyő-feloldást (ujjlenyomat, jelkód, stb.). A készülék rövid időn belül (például: 3-5 percen belül) automatikusan zárolódjon le. Használjon kellően erős PIN kódot a mobil

- készüléke feloldásához.
- Állítsa be úgy internet böngészőjét, hogy az automatikusan ne tároljon el adatokat.
- Javasoljuk a mobilkészülék operációs rendszerének és a telepített alkalmazások rendszeres frissítését. Ha automatikusra van állítva az alkalmazások frissítése telefonján, előfordulhat, hogy olyan adatokat is tárol a telefon, melyek ugyan ideiglenesek, de gátolják a frissített alkalmazások megfelelő működését.
- Amennyiben a készüléken lévő bluetooth funkció nincs használatban, kérjük, kapcsolja ki.
- Kérjük, olvasás után törölje a Banktól érkezett SMS-eket a készülékről.
- Kapcsolja ki, és indítsa újra telefonját időközönként.
- Amennyiben a készüléke operációs rendszere támogatja, javasoljuk a háttértárolóin tárolt adatok titkosítását.