Banca Comercială Română S.A.
Societate administrată în sistem dualist

Bd. Regina Elisabeta nr. 5,
Sector 3, Bucureşti, cod 030016

contact.center@bcr.ro
www.bcr.ro
InfoBCR: 0800.801.227, apelabil gratuit din orice reţea naţională;
+4021.407.42.00 apelabil din străinătate la tarif normal

Înmatriculată la Registrul Comerţului: J40/90/1991
Înmatriculată la Registrul Bancar Nr. RB-PJR-40-008/18.02.1999
Cod Unic de Înregistrare: RO 361757

Înregistrată la Registrul de evidenţă a prelucrărilor de date cu caracter personal sub nr. 3776 şi 3772
Capital Social: 1.625.341.614,50 lei
SWIFT: RNCB RO BU

Intrebari frecvente

Ce este serviciul e-BCR?

Cum pot beneficia de aplicatia electronica e-BCR?

Cum se poate accesa aplicatia e-BCR?

Cu ce browsere de internet este compatibil serviciul e-BCR?

Este necesar sa instalez un software pe calculatorul meu?

Cat de sigur este serviciul e-BCR?

Ce pot face sa ma protejez de virusi si/sau spyware?

Ce este dispozitivul token?

Ce este codul PIN?

PIN-ul poate fi schimbat?

Ce trebuie sa fac daca am pierdut sau mi s-a furat dispozitivul de securitate digipass?

Cum procedez daca nu mai tin minte codul de utilizator?

Cum procedez daca mi-am blocat codul de utilizator?

Cat costa dispozitivul de securitate token? Exista costuri suplimentare daca achizitionez mai multe tokenuri?

Ce operatiuni pot efectua prin intermediul aplicatiei electronice e-BCR?

Pot efectua tranzactii noaptea sau in weekend?

Cum pot preveni tentativele de frauda?

Pot semna mai multe operatiuni folosind un singur cod generat de token sau este necesar sa semnez fiecare operatiune in parte?

Imi pot salva beneficiarii pentru a-i folosi ulterior la viitoarele plati?

Pot sa import beneficiarii salvati la alta banca?

Pot efectua plati cu data in viitor?

Cum obtin ajutor in cazul in care am nevoie?

Banca Comercială Română S.A.
Societate administrată în sistem dualist

Bd. Regina Elisabeta nr. 5,
Sector 3, Bucureşti, cod 030016

contact.center@bcr.ro
www.bcr.ro
InfoBCR: 0800.801.227, apelabil gratuit din orice reţea naţională; +4021.407.42.00 apelabil din străinătate la tarif normal

Înmatriculată la Registrul Comerţului: J40/90/1991
Înmatriculată la Registrul Bancar Nr. RB-PJR-40-008/18.02.1999
Cod Unic de Înregistrare: RO 361757

Înregistrată la Registrul de evidenţă a prelucrărilor de date cu caracter personal sub nr. 3776 şi 3772
Capital Social: 1.625.341.614,50 lei
SWIFT: RNCB RO BU

Ce este serviciul e-BCR?

e-BCR reprezinta un serviciu sau o aplicatie web de Internet Banking ce iti permite sa accesezi conturile tale deschise la BCR prin intermediul unui calculator cu conexiune la Internet si efectuarea de operatiuni bancare. Comunicarea cu banca se realizeaza prin autentificarea in baza dispozitivelor de tip OTP (one time password), cunoscute si sub numele de “tokens”.

Cum pot beneficia de aplicatia electronica e-BCR?

Pentru a utiliza acest serviciu trebuie in primul rand sa ai un cont curent deschis la una din sucursalele BCR. Ulterior, se completeaza un formular denumit „Conventia privind efectuarea de operatiuni bancare prin e-BCR“ si „Cererea de configurare serviciu e-BCR“ unde iti poti defini utilizatorii si drepturile acestora.

Cum se poate accesa aplicatia e-BCR?

Accesarea serviciului e-BCR se face pe baza numelui de utilizator si a codului de acces. Numele de utilizator este comunicat de banca in momentul deschiderii serviciului si poate consta intr-un sir de maxim 8 caractere si/sau cifre. Codul de acces este numarul de 6 cifre generat de catre dispozitivul de securitate token dupa introducerea codului PIN.

Cu ce browsere de internet este compatibil serviciul e-BCR?

- Internet Explorer 9.0 sau o varianta mai noua
- Chrome
- Mozilla Firefox
- Safari (Mac)

Este necesar sa instalez un software pe calculatorul meu?

In afara de browserele mentionate mai sus, nu este necesara instalarea altui software pentru a putea utiliza serviciul e-BCR pe calculatorul tau. Aplicatia poate fi accesata de pe orice calculator, tableta sau smartphone cu acces la internet.

Cat de sigur este serviciul e-BCR?

e-BCR utilizeaza cele mai moderne sisteme de securitate, printre acestea mentionand:
- comunicatia client-banca este criptata folosind protocolul SSL;
- dispozitiv token protejat de un cod PIN necesar pentru autentificarea in Internet Banking;
- accesul utilizatorilor se face pe baza unui nume de utilizator si a unui cod unic generat de catre token;
- semnarea digitala a tranzactiilor se face tot cu codul generat de catre digipass, pentru a asigura non-repudierea;
- securitatea sistemului este marita prin masurile de protectie a retelei cu dispozitive firewall;
- sistemul deconecteaza automat un utilizator dupa 5 minute de inactivitate;
- blocarea automata a digipass-ului dupa 3 incercari gresite de a introduce codul PIN;
- blocarea automata a utilizatorului dupa 3 incercari gresite de a introduce codul generat de dispozitivul token

Ce pot face sa ma protejez de virusi si/sau spyware?

Iti recomandam sa ai intotdeauna un program de tip Antivirus instalat pe dispozitivul tau iar actualizarea acestuia sa fie tot timpul efectuata in mod automat.

BCR

Banca Comercială Română S.A.
Societate administrată în sistem dualist

Bd. Regina Elisabeta nr. 5,
Sector 3, Bucureşti, cod 030016

contact.center@bcr.ro
www.bcr.ro
InfoBCR: 0800.801.227, apelabil gratuit din orice reţea naţională; +4021.407.42.00 apelabil din străinătate la tarif normal

Înmatriculată la Registrul Comerţului: J40/90/1991
Înmatriculată la Registrul Bancar Nr. RB-PJR-40-008/18.02.1999
Cod Unic de Înregistrare: RO 361757

Înregistrată la Registrul de evidenţă a prelucrărilor de date cu caracter personal sub nr. 3776 şi 3772
Capital Social: 1.625.341.614,50 lei
SWIFT: RNCB RO BU

Ce este dispozitivul token?

Un token (denumit si digipass) este un dispozitiv care calculeaza un cod unic, cunoscut si sub numele de cod OTP (one time password) cu ajutorul caruia un utilizator al aplicatiei de e-BCR se autentifica pentru accesul in sistem si autorizeaza operatiunile ordonate prin intermediul serviciului. Codul este generat folosind algoritmul criptografic 3DES si este valabil pentru un timp limitat. Dispozitivul este protejat de catre un cod de acces, denumit PIN (Personal Identification Number). Numai cunoscand acest PIN veti putea genera un cod unic.

Ce este codul PIN?

Numarul Personal de Identificare (PIN/ Personal Identification Number) este un cod format din 4 cifre care protejeaza accesul la dispozitivul de securitate token. Acest cod se stabileste de catre utilizator la primirea dispozitivului digipass si poate fi schimbat ulterior.

PIN-ul poate fi schimbat?

PIN-ul poate fi schimbat ori de cate ori utilizatorul doreste fara a contacta banca. Pentru schimbarea codului PIN trebuie sa parcurgi pasii de mai jos:
- dupa ce dispozitivul digipass genereaza codul de acces format din 6 caractere, se tine apasat butonul marcat cu triunghi pentru cateva secunde;
- pe ecranul dispozitivului va aparea mesajul NEW PIN iar acum trebuie sa introduci noul PIN dorit;
- dupa introducerea celor 4 cifre, pe ecran apare mesajul PIN CONF. Asta inseamna ca acelasi cod PIN se introduce inca o data;
- in cazul incare s-a introdus a doua oara acelasi PIN nou, mesajul va fi NEW PIN CONF
si acesta va fi codul PIN care va va proteja de acum dispozitivul digipass.

Ce trebuie sa fac daca am pierdut sau mi s-a furat dispozitivul de securitate digipass?

In cazul pierderii sau furtului dispozitivului de securitate digipass contacteaza in cel mai scurt timp banca la telefon 021 302 01 66 sau 0 800 801 002 pentru blocarea contului de utilizator Internet Banking.

Cum procedez daca nu mai tin minte codul de utilizator?

Poti apela gratuit numarul de telefon 0 800 801 002 sau 021 302 01 66 (apel cu tarif normal) de luni pana vineri, intre orele 08:00 – 18:00.

Cum procedez daca mi-am blocat codul de utilizator?

Poti apela gratuit numarul de telefon 0 800 801 002 sau 021 302 01 66 (apel cu tarif normal) de luni pana vineri, intre orele 08:00 – 18:00.

Cat costa dispozitivul de securitate token? Exista costuri suplimentare daca achizitionez mai multe tokenuri?

Tokenul este gratuit si nu exista costuri suplimentare daca achizitionezi mai multe tokenuri.

Banca Comercială Română S.A.
Societate administrată în sistem dualist

Bd. Regina Elisabeta nr. 5,
Sector 3, Bucureşti, cod 030016

contact.center@bcr.ro
www.bcr.ro
InfoBCR: 0800.801.227, apelabil gratuit din orice reţea naţională; +4021.407.42.00 apelabil din străinătate la tarif normal

Înmatriculată la Registrul Comerţului: J40/90/1991
Înmatriculată la Registrul Bancar Nr. RB-PJR-40-008/18.02.1999
Cod Unic de Înregistrare: RO 361757

Înregistrată la Registrul de evidenţă a prelucrărilor de date cu caracter personal sub nr. 3776 şi 3772
Capital Social: 1.625.341.614,50 lei
SWIFT: RNCB RO BU

Ce operatiuni pot efectua prin intermediul aplicatiei electronice e-BCR?

Poti obtine informatii detaliate despre conturile deschise la BCR precum si efectuarea de viramente intre conturile personale, inclusiv schimb valutar, transferuri intrabancare si interbancare, transferuri internationale, plati facturi, constituire si lichidare depozite la termen, preluare de extrase (sub diferite forme) precum si multe alte operatiuni.

Pot efectua tranzactii noaptea sau in weekend?

Aplicatia electronica poate fi accesata 24/7, iar operatiunile pot fi introduse oricand, urmand ca banca sa le proceseze in functie de orele limita de procesare.

Cum pot preveni tentativele de frauda?

Iti recomandam sa nu raspunzi niciodata la mesaje SMS sau e-mail in care se cer informatii personale sau financiare. In cazul in care primesti astfel de mesaje sau ai raspuns la ele, te rugam sa contactezi banca in cel mai scurt timp posibil (telefon: 0 800 801 002 / 021 302 01 66 sau prin e-mail: BCR.MulticashSupport@BCR.ro). De asemenea, elementele de securitate nu trebuie comunicate altor persoane sau personalului bancii. Este
imperativ ca aceste elemente de securitate sa fie cunoscute numai de catre tine.

Pot semna mai multe operatiuni folosind un singur cod generat de token sau este necesar sa semnez fiecare operatiune in parte?

Dupa introducerea ordinelor de plata, acestea pot fi semnate folosind un singur cod generat de catre dispozitivul token. Ordinele de plata pot fi introduse utilizand optiunea „loturi“.

Imi pot salva beneficiarii pentru a-i folosi ulterior la viitoarele plati?

In aplicatia e-BCR exista posibilitatea de a va salva atat beneficiarii cat si eventuale sabloane.

Pot sa import beneficiarii salvati la alta banca?

e-BCR iti pune la dispozitie posibilitatea de a importa in aplicatie un fisier in format csv cu beneficiarii exportati de la cealalta banca. Astfel, nu vei pierde nicio clipa datele importante pentru tine.

Pot efectua plati cu data in viitor?

Poti efectua plati cu data in viitor, selectand la data executiei data cand doresti ca plata sa se efectueze.

Cum obtin ajutor in cazul in care am nevoie?

Pentru detalii despre utilizarea serviciului e-BCR iti oferim urmatoarele alternative:
- ghidul de utilizator din cadrul aplicatiei;
- apel telefonic de luni pana vineri, intre orele 08:00 – 18:00 la numerele de telefon 0 800 801 002 (apel gratuit in reteaua Telekom) si 021 302 01 66 apel cu tarif normal. De asemenea, iti stam la dispozitie si prin e-mail adresa de email BCR.MulticashSupport@BCR.ro.

BCR