



# Manual për përdoruesit

[www.raiffeisen.al](http://www.raiffeisen.al)

 Available on the  
**App Store**

 GET IT ON  
**Google Play**

| Termi                                                             | Përshkrimi                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pajisje, telefon                                                  | Pajisja që përdoruesi përdor për RaiPay                                                                                                                                                                                |
| NFC                                                               | Teknologji e cila kryen shkëmbimin e të dhënave, "Near Field Communication" (Komunikim në zonë të afërt), për procesimin e pagesave në mënyrë të sigurt, përmes pajisjeve elektronike dhe antenave të instaluar në to. |
| Kyçje e pajisjes, Çkyçje e pajisjes, (Device Lock, Device Unlock) | Zgjidhja e sigurisë që vendoset nga përdoruesi dhe kontrollon përdorimin e një pajisjeje (Kod, PIN, ID e gishtave, etj.)                                                                                               |
| FPAN                                                              | Numri i kartes siç tregohet në kartën plastike                                                                                                                                                                         |
| Kodi i Aktivizimit                                                | Një kod alfanumerik, i cili do të përdoret gjatë aktivizimit dhe lidhjes së RaiPay përmes aplikacionit Mobile Banking të bankës (Raiffeisen ON Albania).                                                               |
| Portofoli (Wallet)                                                | Portofoli digjital që mban të gjitha kartat e regjistruara                                                                                                                                                             |
| PIN                                                               | Numri Personal i Identifikimit (Vendosur nga përdoruesi)                                                                                                                                                               |
| Fshij tokenin (Delete token)                                      | Tokeni nuk mund të rifillohet dhe të përdoret përsëri                                                                                                                                                                  |
| Fshij portofolin (Delete wallet)                                  | Portofoli (përfshirë të gjithë kartat e regjistruara) nuk mund të rifillohet dhe të përdoret përsëri                                                                                                                   |
| Pezullo tokenin (Suspend token)                                   | Tokeni pezullohet përkohësisht dhe mund të rifillohet                                                                                                                                                                  |
| Pezullo portofolin (Suspend wallet)                               | Portofoli pezullohet përkohësisht dhe mund të rifillohet                                                                                                                                                               |
| Rifillo tokenin (Resume token)                                    | Rifilloni tokenin pasi të jetë pezulluar më parë                                                                                                                                                                       |
| Rifillo portofolin (Resume wallet)                                | Rifilloni portofolin pasi të jetë pezulluar më parë                                                                                                                                                                    |
| LVP (Low Value Payment)                                           | Pagesë me vlerë të ulët (vlerat aktuale të përcaktuara në dokument)                                                                                                                                                    |
| HVP (High Value Payment)                                          | Pagesë me vlerë të lartë (vlerat aktuale të përcaktuara në dokument)                                                                                                                                                   |
| BVP (Big Value Payment)                                           | Pagesë me vlerë të madhe (vlerat aktuale të përcaktuara në dokument)                                                                                                                                                   |
| Limiti NAP                                                        | Limiti maksimal i pagesave të pa-autentikuara (pagesat që nuk kërkojnë ndonjë metodë autentikimi)                                                                                                                      |
| Shuma kumulative e NAP                                            | Shuma e të gjitha pagesave të pa-autentikuara që nga fillimi rishtazi e shumës së fundit kumulative të NAP                                                                                                             |
| Limiti i DUP                                                      | Limiti maksimal i pagesave me ç'kyçje të pajisjes (pagesat që kërkojnë zhbllokimin e pajisjes)                                                                                                                         |
| Shuma kumulative e DUP                                            | Shuma e të gjitha pagesave që kanë kërkuar ç'kyçjen e pajisjes që nga fillimi rishtazi e fundit e shumës kumulative të DUP                                                                                             |

## Kërkesat

- Pajisja të ketë në dispozicion NFC dhe NFC të jetë e aktivizuar
- Pajisja të ketë versionin Android-it 7.0 apo më të ri, ose versionin iOS 15.0 apo më të ri.
- Kyçja e pajisjes të jetë aktivizuar (RaiPay nuk do të funksionojë nëse përdoruesi nuk përdor ndonjë metodë të Kyçjes së Telefonit psh: Fjalëkalim, Gjurmë gishti, Profile të autorizuara për njohjen e fytyrës, etj.)
- Pajisja të mos jetë në modalitetin e zhvilluesve (developer mode)
- Pajisja të mos jetë bërë shkak-root ose të mos ketë të aktivizuar ndonjë formë tjetër që kompromenton sigurinë

# Pjesa 1:

---

# Shkarkimi dhe instalimi i RaiPay





INSTALL

## Shkarkimi i aplikacionit RaiPay

Për të përdorur aplikacionin RaiPay, duhet ta shkarkoni nga Google Play.

- 1 Hapni Google Play Store ose App Store dhe kërkoni RaiPay (Raiffeisen Bank Albania).
- 2 Shkarkoni dhe instaloni RaiPay në pajisjen tuaj Andorid ose iOS
- 3 Hapni aplikacionin RaiPay

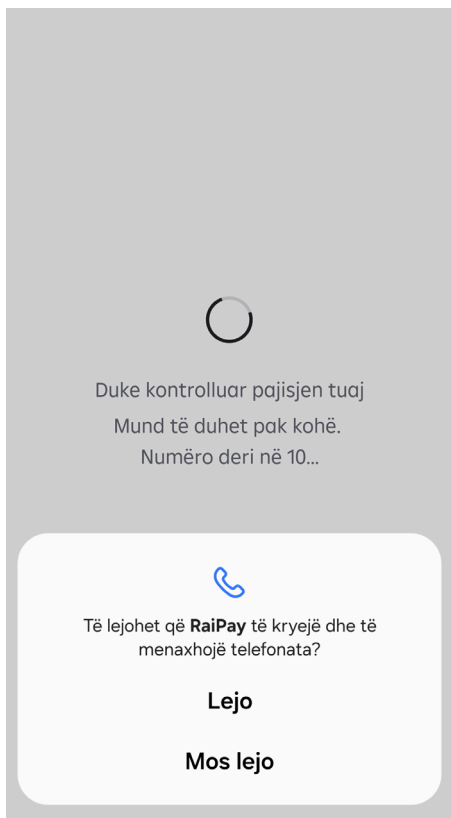
## Tani jeni gati të filloni

## Instalimi

Kur një përdorues hap RaiPay, shfaqet faqja e mirëseardhjes.

- 1 Për të vazhduar, përdoruesit duhet të bien dakort me **Kushtet dhe Afatet** duke shënuar kutinë katrore. Shtypni **Kushtet dhe Afatet** për t'i shfaqur ato.
- 2 Shtypni **Fillojmë!** për të vazhduar më tej.





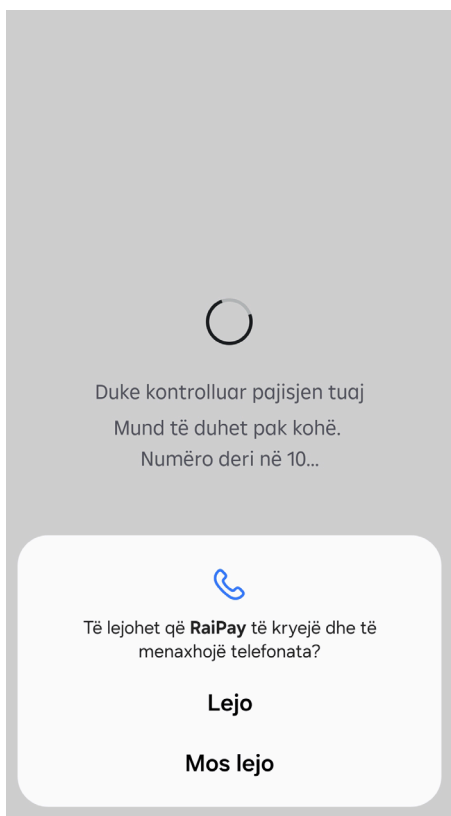
3

Pajisja pyet nëse përdoruesi dëshiron të lejojë që RaiPay të kryejë dhe menaxhojë telefonata. RaiPay funksionon vetëm nëse kjo lejohet, përndryshe shfaqet një gabim (shiko hapin 5).



### Informacion i dobishëm

RaiPay dëshiron të krijojë lidhje me kartën SIM – për arsye sigurie (për shkak të teknologjisë HCE) dhe duhet të komunikojë me harduerin. Nuk kërkohet akses tek kontaktet ose tek kartaSIM



4

Kontrolli i pajisjes është parakusht dhe mandator për krijimin e portofolit digjital.

- Versioni i sistemit operativ Android ose iOS
- Shihni nëse telefoni nuk është në developer mode, i bërë root, etj.
- Google Safety Net – kontrolloni integritetin e pajisjes
- RaiPay krijon një gjurmë gishti unike të pajisjes

*\*Shenim: RaiPay do të mbyllet nëse kontrolli dështon*



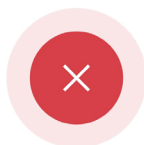
### Uuups! Siç duket ka një problem

RaiPay kërkon nga ju ti jepni akses. Ju duhet të lejoni akseset e mëparshme që të përdorni RaiPay. Ju do keni mundësi të ruani kartat tuaja dhe të përdorni pagesat NFC.

Provo përsëri

5

Shfaqet gabim kur përdoruesi nuk vendos ato që kërkohen. Butoni **“Provo Përsëri”** dërgon përdoruesin e pajisjes në menunë e opsioneve për lejimin e akseseve të RaiPay në Telefonata dhe Njoftime, nëse këto aktivizohen përdoruesi do të lejohet të vijojë procesin.



### Uuups! Siç duket ka një problem

Aktivizoni mbylljen e ekranit në konfigurimet e telefonit tuaj. Përdorni një PIN, vizatim, shenjë gishti ose diçka tjetër për të siguruar pajisjen tuaj.

U krye

### Gabim në mbrojtjen e ekranit të mbyllur

Nëse mbrojtja e ekranit të mbyllur (lock screen protection) të pajisjes është e çaktivizuar, përdoruesit i shfaqet një gabim dhe duhet të aktivizojë mbrojtjen e ekranit të mbyllur të pajisjes.

### Vendos një kod PIN

Për të autorizuar pagesat me vlerë të madhe, nevojitet vendosja e një kodi PIN.

○ ○ ○ ○

|   |   |   |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 6 |
| 7 | 8 | 9 |
| 0 | ⌫ |   |

## Krijimi i kodit të RaiPay

1

Caktoni një Kod 4-shifror të aplikacionit RaiPay



### Informacion i dobishëm

Kodi 4 shifror i RaiPay do të kërkohet për autentikimin e Pagesave me vlerë të madhe, rivendosjen e portofolit dhe për disa pagesa të bëra pas modalitetit PA (Autentikimit të zgjatur). Ky kodkalimi nuk ka nevojë të përputhet me PIN-in e kartave të debitit/kreditit.

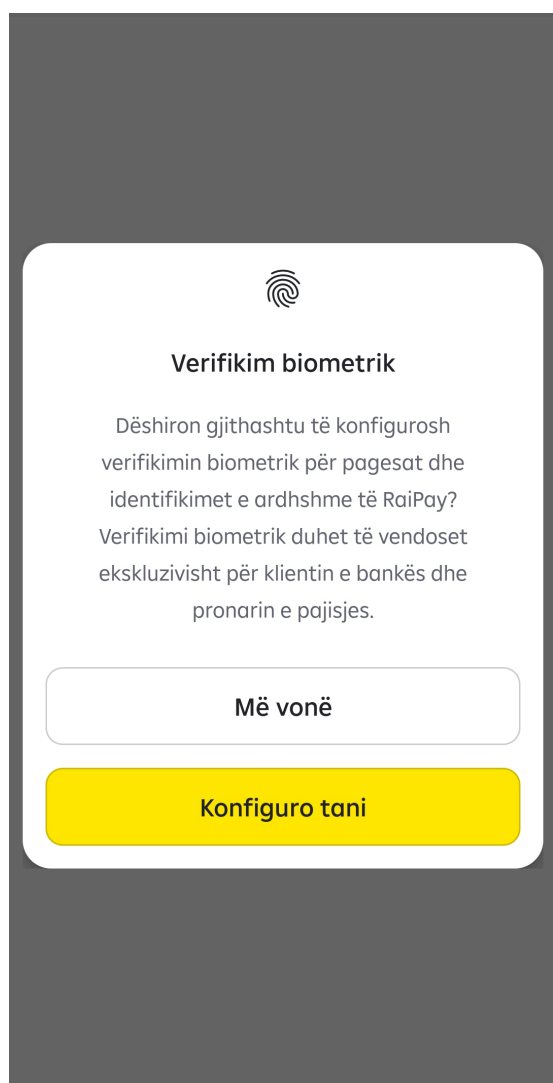
### Përsërit PIN

○ ○ ○ ○

|   |   |   |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 6 |
| 7 | 8 | 9 |
| 0 | ⌫ |   |

2

Përsëritni edhe një herë kodin e RaiPay, të krijuar rishtazi.


**3**

### **Autentifikimi Biometric (shitesë)**

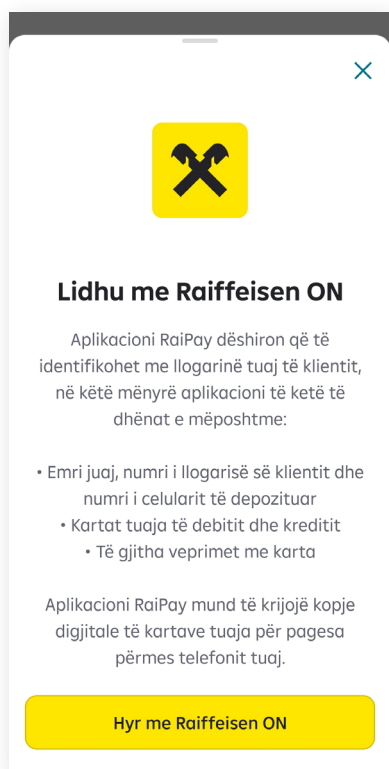
Përdoruesit mund të përcaktojnë dhe autentifikim biometrik për pagesat me RaiPay dhe hyrjen në aplikacion. Kjo mund të realizohet nëpërmjet: shenjës së gishtit, njohjes së fytyrës.

# Pjesa 2:

---

## Lidhja e RaiPay me Raiffeisen ON

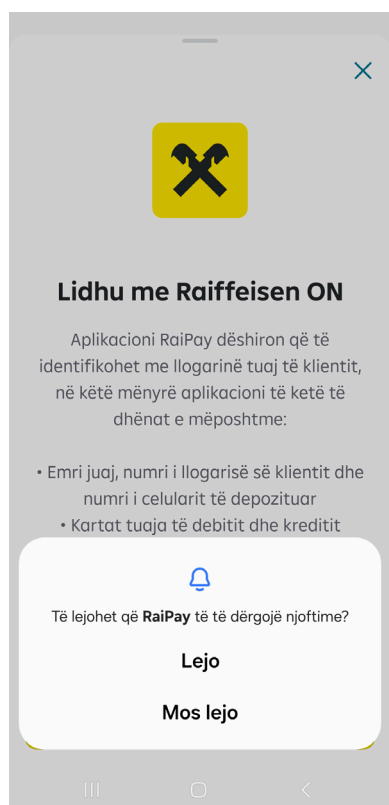




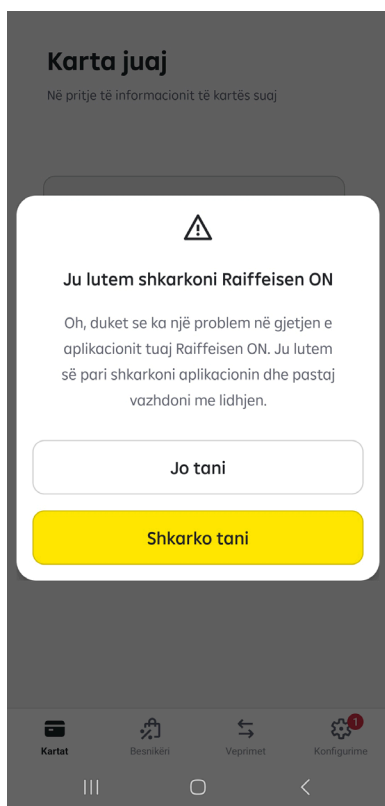
## Lidhja me Raiffeisen ON

Për të shfaqur kartat e debitit ose kreditit në RaiPay ndiqen hapat si më poshtë.

- 1 Pasi ka përfunduar procesi i instalimit të aplikacionit Raipay në telefonin tuaj, do të kërkohet që procesi të vijojë duke u identifikuar në aplikacionin mobile të bankës **Raiffeisen ON**.

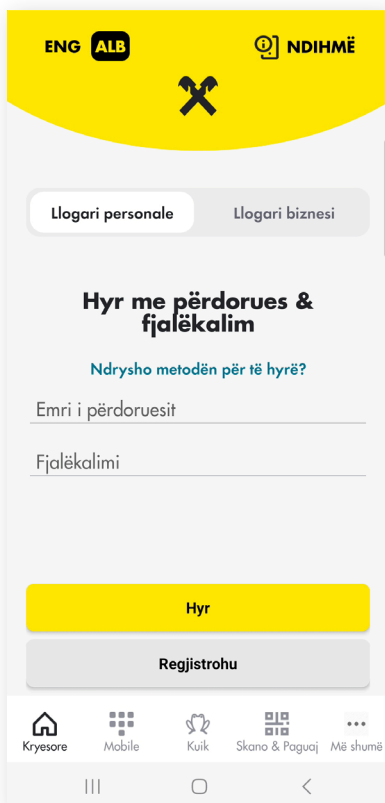


- 2 RaiPay do të kërkojë të jepni konfirmimin tuaj për të marrë **Njoftime** nga aplikacioni.



- 3** Nëse ju nuk keni Raiffesien ON të shkarkuar ne telefonin tuaj, klikoni **Shkarko tani**.

Nëse nuk dëshironi të shkarkoni Raiffeisen ON dhe shtypni Jo tani, mund të përdorni Shërbimin me klientin (Contact Center)/ (shiko Mënyra manule për shfaqjen e kartave në RaiPay)



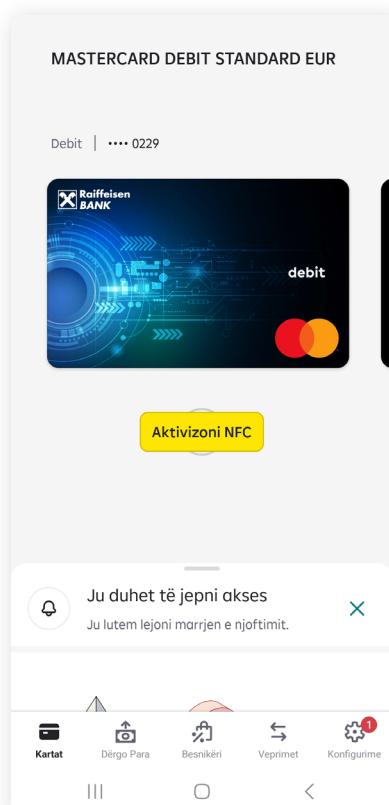
- 4** Hyni me kredencialet tuaja në Raiffeisen ON dhe do ju kërkohet konfirmim për procesin e lidhjes.

Nëse nuk dëshironi të shkarkoni Raiffeisen ON dhe shtypni Jo tani, mund të përdorni Shërbimin me klientin (Contact Center)/ (shiko Mënyra manule për shfaqjen e kartave në RaiPay)



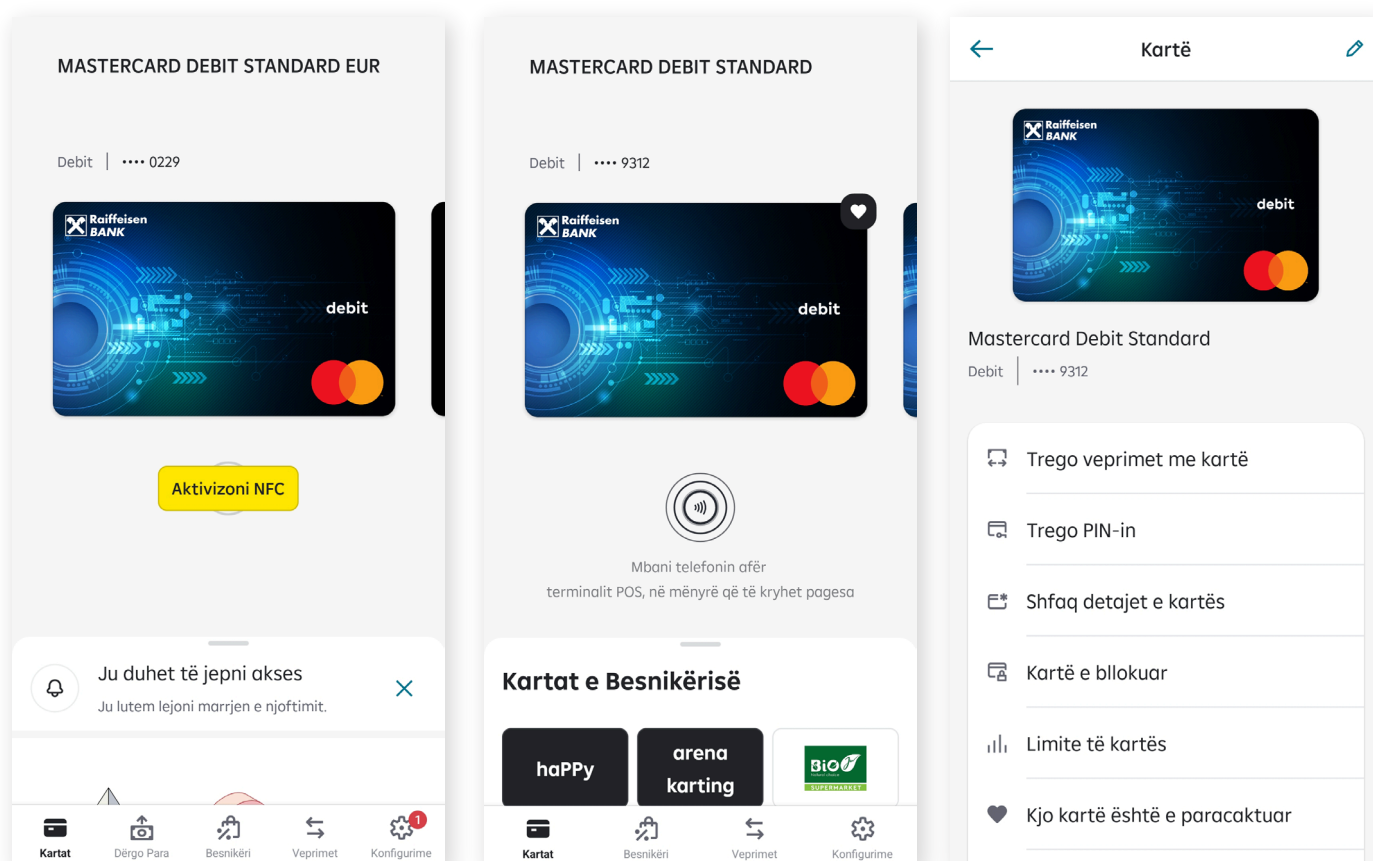
5

Në përfundim, automatikisht do drejtoheni tek aplikacioni i RaiPay ku brenda një kohe shumë të shkurtër do ju shfaqen gjithë kartat tuaja.



6

Të gjitha kartat të cilat janë në portofolin tuaj tashmë shfaqen në RaiPay.



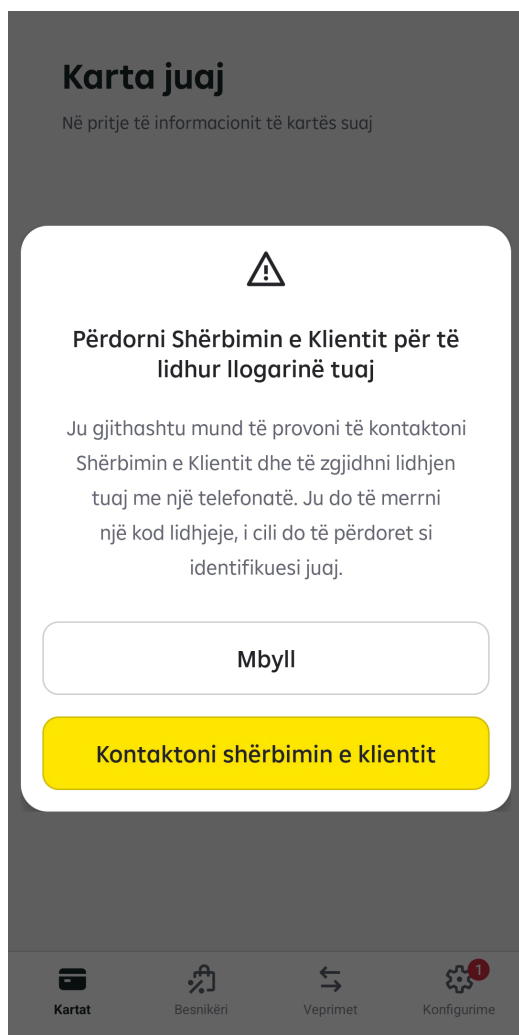
## Aktivizimi i kartave për pagesa përmes NFC

(Vetëm për pajisje me sistem operativ Android)

Për të aktivizuar kartën për përdorim të mëtejshëm në pagesat POS apo për tërheqje në ATM pa kontakt, duhet të shtypni "Aktivizoni NFC".

Rrathet që pulsojnë tregojnë se karta është e gatshme për pagesa dhe teknologjia NFC është aktivizuar.

Nëse përdoruesi ka më shumë se një kartë, ai mund të vendosë një kartë të ndryshme si të paracaktuar (kryesore) duke shtypur "Vendose si të paracaktuar" në menunë e kartave



## Menyra manule për shfaqjen e kartave në RaiPay

Nëse përdoruesi nuk dëshiron që të instalojë në telefonin e tij aplikacionin e bankës Raiffeisen ON, shkarkimi i kartave në RaiPay do të bëhet nëpërmjet Shërbimit të klientit.

- 1** Shtyp Kontaktoni shërbimin e klientit.
- 2** RaiPay do të gjenerojë kodin e lidhjes i cili është i nevojshëm për të kryer identifikimin e kartave që klienti ka.
  - Shtyp "Telefononi tani" dhe do të lidheni me Shërbimin e klientit ku ju duhet të identifikoheni me të dhënat tuaja personale që do ju kërkohen.



### Kërko lidhje për llogarinë

Ju lutemi të keni gati kodin tuaj të lidhjes për të identifikuar veten. Kodin mund ta gjeni edhe në menunë e njoftimeve të telefonit tuaj.

**A9PNDKGD5Q**

Kodi juaj i lidhjes

Telefono tani

3

Pas identifikimit dhe verifikimit të të dhënave, kodi i lidhjes i gjeneruar do i jepet shërbimit të klientit, i cili do të kryej hapat e mëtejshëm për aktivizimin manual të portofolit digjital për të shfaqur gjithë kartat tuaja.



### U krye! Kartat tuaja do të jenë në dispozicion së shpejti.

Për funksionalitetin NFC duhet së pari të aktivizoni kartat. Ju lutem ndiqni udhëzimet poshtë kartës.

4

Shumë shpejt të gjitha kartat tuaja do të shfaqen në RaiPay.

# Pjesa 3:

---

## Pagesat/Tërheqje

(Vetëm për sistem operativ Android)

## Nivelet e autentikimit

Kryerja e pagesave në терминаlet POS dhe tërheqja e parave nga ATM contactless nga RaiPay suportohet vetëm nga pajisjet celulare me sistemin operativ Android.

Aplikacioni përdor **dy nivele të ndryshme autentikimi**.

Secili nivel përcaktohet nga dy parametra:

- Niveli 1 - Kërkohet Ç'kyqja (Hapja nga çelësi) i Pajisjes
- Niveli 2 - Kërkohet fjalëkalimi/ Kodi i RaiPay

**Metoda e autorizimit të pagesës** - është e ndryshme në varësi të vlerës së saj:

a) ) Për transaksionet deri në 2,000 Lekë (përfshirë), pajisja celulare e kyçur vendoset afër terminalit POS, me ekranin e ndezur dhe është në gjendje të kryejë transaksione deri në një vlerë akumulative maksimale 12,000 ALL.

b) Për transaksione që tejkalojnë 10,000 Lekë, pajisja celulare e kyçur me një fjalëkalim vendoset afër terminalit POS dhe kërkohet vendosja e fjalëkalimit të Aplikacionit (fjalëkalimi i vendosur me instalimin e Aplikacionit).

c) Për transaksione që tejkalojnë 10,000 Lekë, pajisja celulare e kyçur me një fjalëkalim vendoset afër terminalit POS dhe kërkohet vendosja e fjalëkalimit të Aplikacionit (fjalëkalimi i vendosur me instalimin e Aplikacionit).

d) Vlera Limitet maksimale për kryerjen e transaksioneve nëpërmjet pajisjes celulare dhe Aplikacionit RaiPay janë të njëjta me limitet e përcaktuarat kartës tuaj.

e) Për sigurinë e transaksioneve të kryera përmes Aplikacionit dhe pavarësisht nga vlera e tij, përveç kërkesës për hyrjen e fjalëkalimit të Aplikacionit ose zhbllokimin e pajisjes celulare të përdorur për kryerjen e pagesave, përdoruesi gjithashtu ka mundësinë që të mundësojë funksionin "Siguri shtesë", dhe në këtë rast të gjitha transaksionet më të mëdha se 2,000 lekë autorizohen me fjalëkalimin e Aplikacionit.

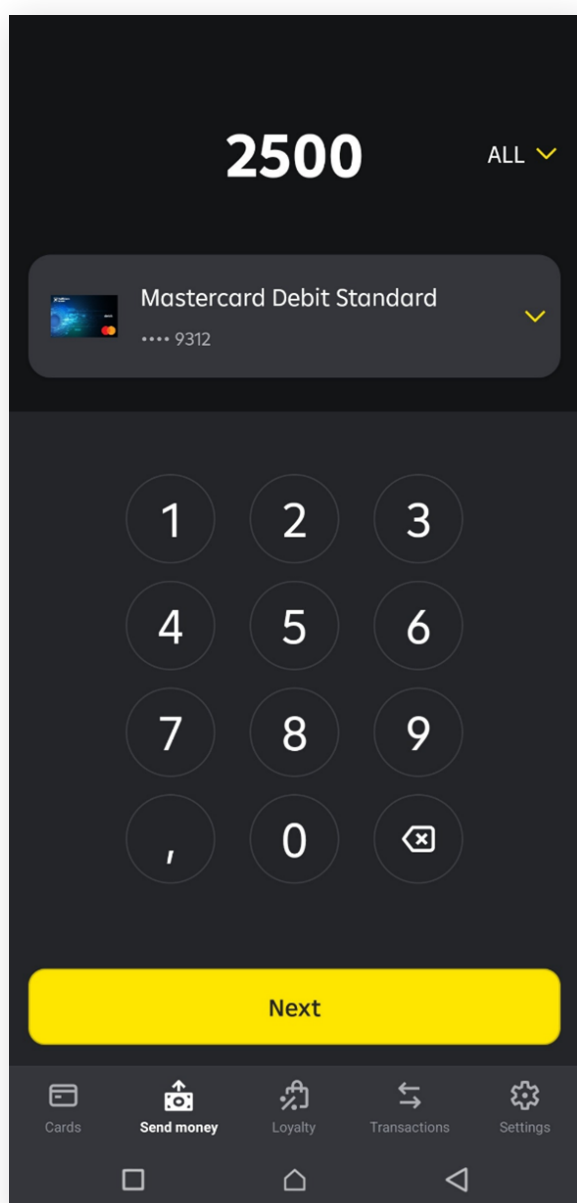
f) Për tërheqjen e parave në ATM, kërkohet vendosja e PIN-it të kartës (dhe jo fjalëkalimin e aplikacionit) në terminalin e ATM-së (Aplikacioni mund të kryejë, përmes kartave të regjistruara, veprime të tërheqjes së parave në ATM që lejojnë përdorimin e Aplikacionit).



## Pjesa 4:

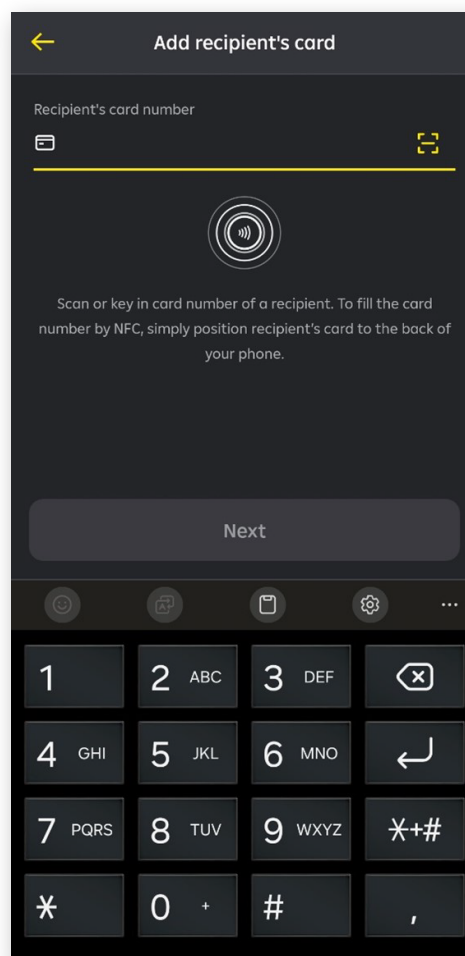
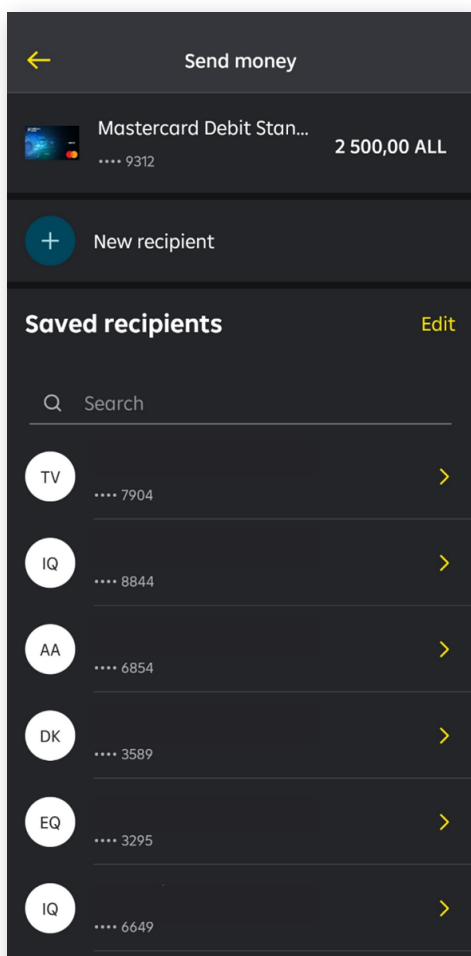
---

# Transfertat e menjëhereshme nga karta ne kartë



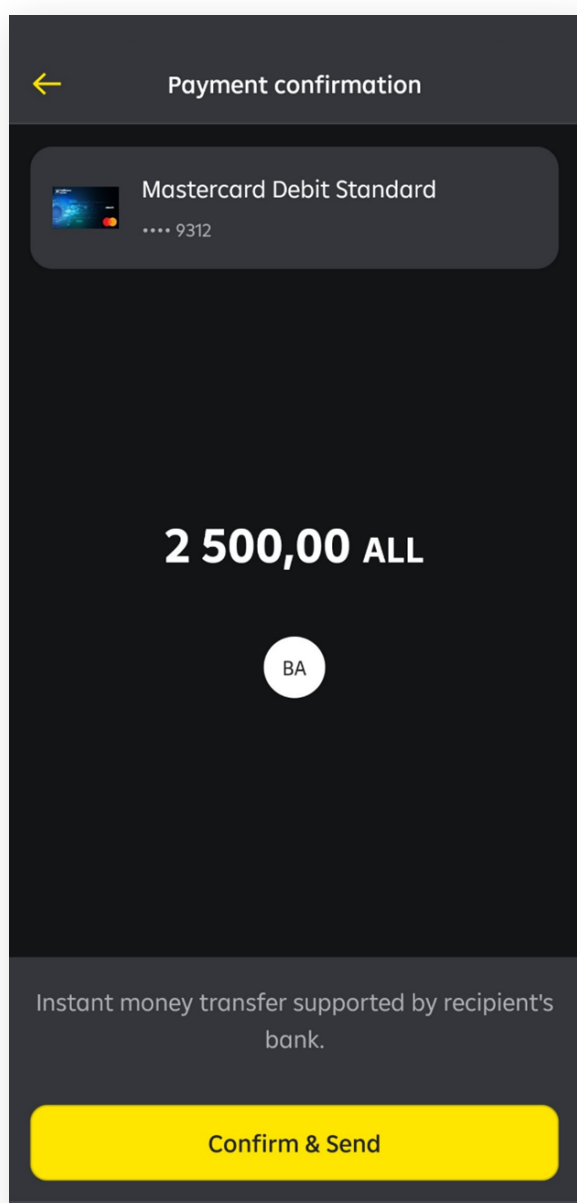
## 1 Fillimi i Transfertës P2P

- Hyni në opsionin "Dërgo Para"/ "Send Money" në pamjen kryesore të portofolit tuaj në RaiPay.
- Vendosni shumën që dëshironi të transferoni nga karta në kartë
- Zgjidhni monedhën në të cilën do të kryeni transfertën (Lekë ose Euro)
- Zgjidhni kartën me të cilën do të kryeni veprimin.
- Shtypni "Vazhdoni"/"Next" për të vijuar me hapin e radhës



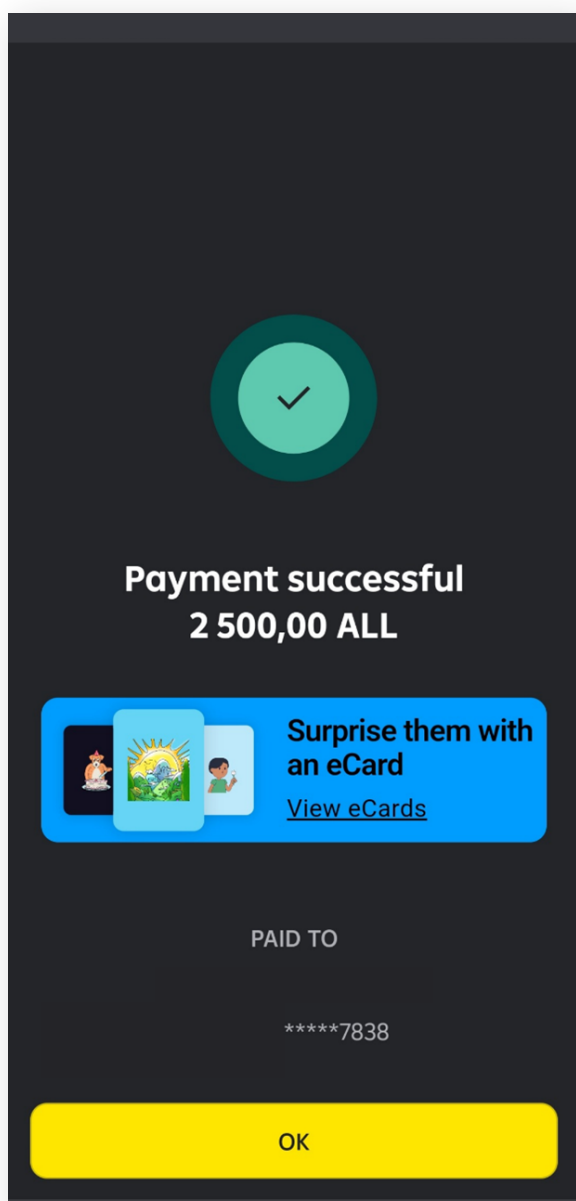
## 2 Përzgjedhja ose regjistrimi i përfituesit të transfertës (P2P)

- Përzgjidhni përfituesin nga lista e përfituesve të mëparshëm të regjistruar ose;
- Shtoni një përfitues të ri (pamja "b") duke përdorur një nga metodat:
  - Leximi i informacionit të kartës së përfituesit me "NFC" (vetëm në pajisjet Android);
  - Vendosja manuale e 16 shifrave të kartës (VISA ose Mastercard) së përfituesit;
  - Skanimi i 16 shifrave të kartës së përfituesit me anë të kamerës së pajisjes tuaj;
- Automatikisht pasi të keni përzgjedhur/regjistruar përfituesin e ri do të kaloni në hapin pasardhës



### 3 Konfirmimi i transfertës nga karta në kartë (P2P)

Pasi të keni kontrolluar edhe një herë të gjithë informacionin e transfertës (shuma, monedha, karta që do të debitohet) dhe përfituesit e saj, konfirmoni dhe dërgoni transfertën duke shtypur mbi "Konfirmo dhe Dërgo" / "Confirm and Send"

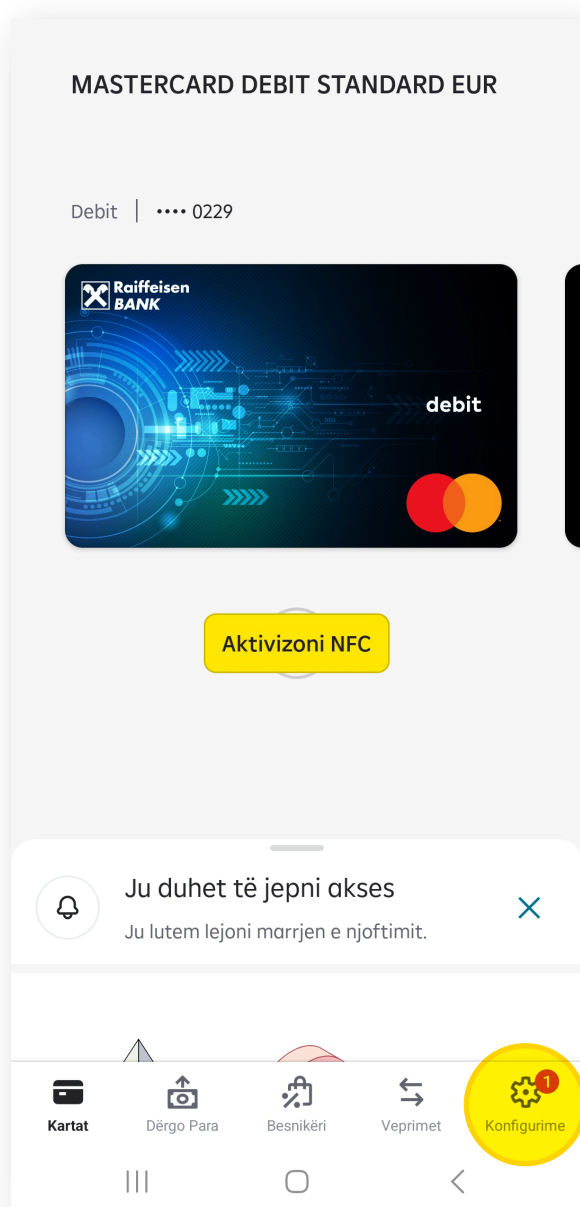


#### 4 Surprizo përfituesin e transfertës me një "eCard"/"Kartolinë Elektronike"

Nëse dëshironi, përzgjidhni një kartolinë elektronike dhe editojeni atë me mesazhin që do të donit që përfituesi i transfertës të merrte nga ana juaj.

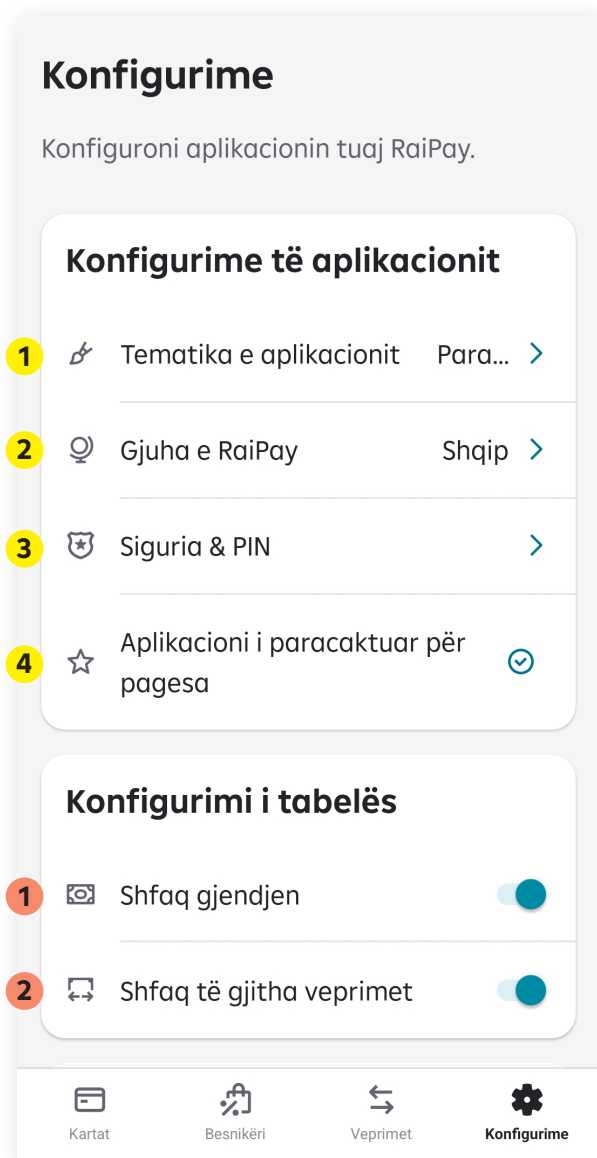
# Pjesa 5:

## Cilësimet



## Rruga për te Konfigurimet (Settings)

Klikoni shenjën e rrotës për tu futur tek Konfigurimet. Përdoruesi mund t'i përcaktojë preferencat, të ketë qasje tek informacioni lidhur me Qendrën e Kontaktit për mbështetje, dhe gjithashtu të shohë informacione lidhur me Aplikacionin.



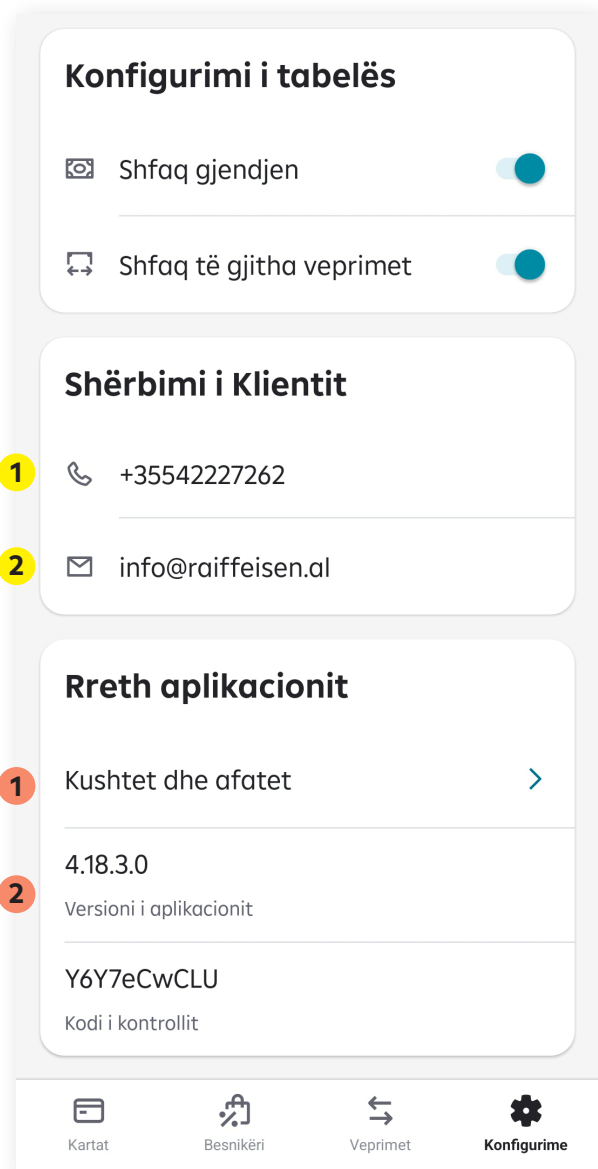
## Konfigurime të aplikacionit

- 1 **Tematika e aplikacionit**  
Këtu klienti mund të ndryshojë tematikën e ngjyrave të aplikacionit
- 2 **Gjuha e RaiPay**  
Këtu klienti mund të ndryshojë gjuhën e preferuar të aplikacionit në "Shqip" ose "Anglisht"
- 3 **Siguria & PIN**  
Këtu klienti mund të ndryshojë përvojën e pagesës NFC (vetëm për Android), Ndryshimin e PIN të RaiPay, shtojë verifikimin biometrik dhe shtimin me 1 minutë të seancës së përdorimit të RaiPay edhe pas largimit nga aplikacioni.
- 4 **Përcaktimin e RaiPay si aplikacioni i përzgjedhur për pagesa (Vetëm për Android)**

## Konfigurimi i tabelës

- 1 **Shfaq gjendjen**  
Opsion për shfaqjen ose jo të gjendjes për kartat e kreditit
- 2 **Shfaq të gjitha veprimet**  
Shfaq të gjitha veprimet që janë kryer me kartat





## Shërbim i klientit

**1** Numri i telefonit për shërbimin e klientit nga telefoni

**2** Adresa email e kontaktit me bankën

## Rreth Aplikacionit

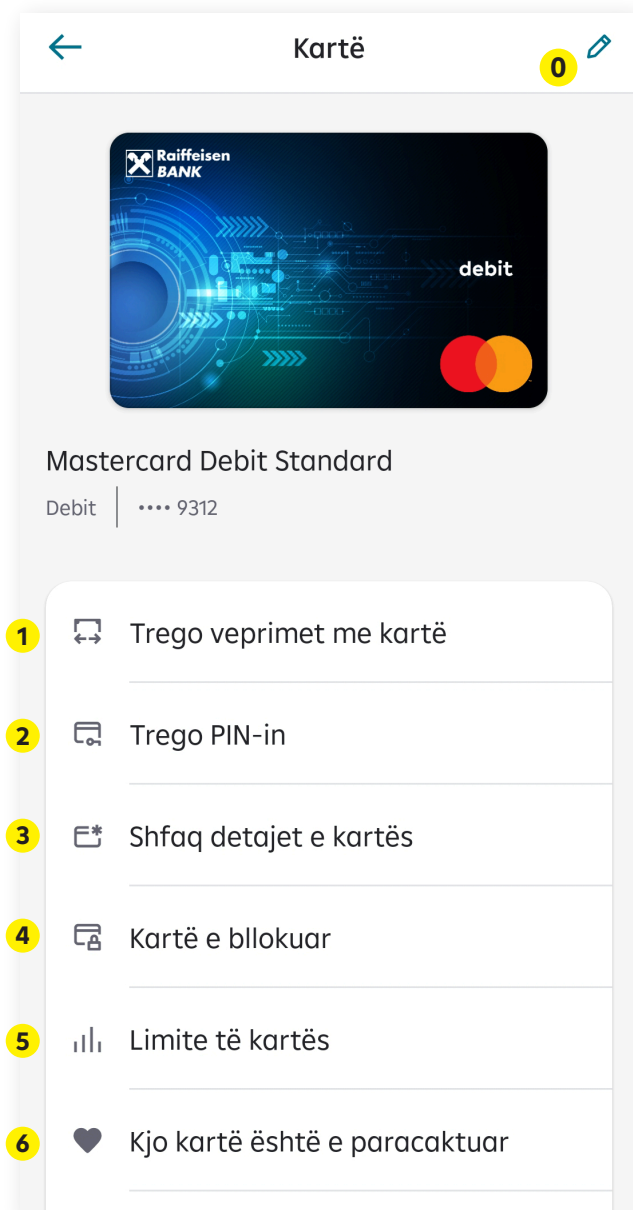
**1** Klientët gjejnë këtu Termat dhe Kushtet e aplikacionit RaiPay

**2** Versioni i Aplikacionit

# Pjesa 6:

---

## Funksionalitetet e kartave në RaiPay



### Lidhjet e kartave

Karta juaj është e lidhur në mënyrë të sigurt me tregtarët dhe pajisjet që shfaqen në këtë menu duke përdorur të dhënat e kartës.

### Tokeni i Kartes NFC (Vetëm për sisteme operative Android)

Në këtë menu shfaqet i fshehur vetëm 4 shifrori i fundit i Tokenit të krijuar për kartën e përzgjedhur. Ky token përdoret në vend të numrit të kartës tuaj fizike tek tregtarët në të cilët përdoret karta. Kjo ndihmon në sigurinë e kartës tuaj.

Nëse klienti klikon/shtyp mbi njërin nga kartat e shfaqura në RaiPay, atij do ti shfaqet e gjithë lista e funksionaliteteve dhe opsioneve për kartat.

- 0 Në të djathtë sipër ekranit (Shenja e Lapsit)**  
Mundësi për të ri-emëruar kartën
- 1 Trego veprimet me kartë**  
Këtu klienti shikon të gjitha transaksionet e kryera nga karta që ka përzgjedhur (transaksionet vetëm me RaiPay ose të gjitha RaiPay + Kartë fizike)
- 2 Trego PIN-in**  
Këtu klienti mund të shikojë PIN për kartën e përzgjedhur
- 3 Shfaq detajet e kartës**  
Këtu klienti mund të shfaqë në RaiPay të gjitha të dhënat e kartës (16-shifror, datën e skadencës dhe CVV)
- 4 Bllokimi i kartes**  
Opsion/funksionalitet për të bllokuar kartën e përzgjedhur përkohësisht, në kohë reale.
- 5 Limitet e kartës (vetëm për kartat e debitit)**  
Këtu klienti mund të verifikojë limitet ditore të përdorimit të kartës së përzgjedhur
- 6 Vendosja si kartë e paracaktuar (Vetëm në sistem operativ Android)**  
Këtu klienti zgjedh që kartën e përzgjedhur ta vendosë si kartë të paracaktuar për pagesa/tërheqje përmes RaiPay.
- 7 Çaktivizoni Pagesat NFC për kartën (Vetëm në sistem operativ Android)**  
Klienti mund të çaktivizojë NFC për pagesat me kartën e përzgjedhur.

