

## RAIPAY - DIE HÄUFIGSTEN FRAGEN AUF EINEN BLICK

### ALLGEMEINE FRAGEN

#### **WAS IST RAIPAY?**

RaiPay ist unsere neue Mobile Payment App zum schnellen und bequemen Bezahlen mit dem Smartphone. RaiPay löst die bisherige ELBA-pay App ab.

#### **WAS KOSTET DIE NUTZUNG VON RAIPAY?**

Es fallen keine Kosten für die Einrichtung oder Nutzung von RaiPay an.

#### **WELCHE VORAUSSETZUNGEN BRAUCHE ICH FÜR DIE NUTZUNG VON RAIPAY?**

Um RaiPay nutzen zu können benötigen Sie Folgendes:

- Ein Raiffeisen Konto mit einer Debitkarte oder eine Raiffeisen Kreditkarte
- Ein Smartphone mit Android (7+) oder iOS (12+)

## ZAHLUNGEN IM GESCHÄFT

#### **WO KANN ICH MIT RAIPAY BEZAHLEN?**

Sie können RaiPay nutzen, wo Sie auch schon jetzt mit Ihrer Karte kontaktlos bezahlen können.

#### **WIE ZAHLE ICH MIT RAIPAY IM GESCHÄFT (ZAHLUNG MIT RAIPAY NUR UNTER ANDROID MÖGLICH)?**

RaiPay bietet Kund:innen standardmäßig die Möglichkeit smart zu bezahlen (Standardeinstellung Smart bezahlen).

- Smart bezahlen – volle Flexibilität für unsere Kund:innen  
Beträge bis EUR 50,- können mit bloßem Hinhalten des Smartphones (aufgewecktes Display) bezahlt werden. Höhere Beträge müssen durch Autorisierung freigegeben werden.  
Die Bezahlung startet in RaiPay und wird mit dem Button „Jetzt bezahlen“ und Hinhalten des Smartphones freigegeben.  
Zusätzlich zu smart bezahlen stehen noch zwei weitere Zahlungs-Einstellungen zur Verfügung:
- Schnell bezahlen (zusätzliche Option)  
Beträge bis EUR 50,- können mit bloßem Hinhalten des Smartphones (aufgewecktes Display) bezahlt werden.  
Höhere Beträge müssen durch Autorisierung (mittels weniger Klicks am Smartphone) und erneutes Hinhalten an das POS Terminal freigegeben werden.  
Der Button „Jetzt bezahlen“ fällt weg.
- Jede Zahlung in RaiPay freigeben (zusätzliche Option)  
Sämtliche Beträge werden mit dem Button „Jetzt bezahlen“ und Hinhalten an das POS Terminal freigegeben.

#### **WIESO KANN ICH ALS IOS-NUTZER RAIPAY NICHT ALS ZAHLUNGSMÖGLICHKEIT NUTZEN?**

Apple behält sich aktuell vor, die NFC-Schnittstelle nur für seine eigenen Anwendungen wie Apple Pay zur Verfügung zu stellen.

RaiPay bietet auch unter iOS die Möglichkeit P2P-Transaktionen ("Geld senden") durchzuführen, Kund:innenkarten zu speichern und die digitalen Händler:innenverbindungen einzusehen bzw. zukünftig zu verwalten.

#### **WIE SOLLTE ICH DAS TELEFON IN DER NÄHE DES TERMINALS PLATZIEREN?**

Platzieren Sie die Rückseite des Telefons in der Nähe des Terminals, so dass sich die NFC-Antenne so nah wie möglich am Terminal befindet. Bei Mobiltelefonen sind die NFC-Antennen unterschiedlich positioniert (die Position ist sogar bei verschiedenen Modellen derselben Marke leicht unterschiedlich), daher müssen Sie versuchen, die Position zu finden, die bei Ihrem

Mobiltelefon am besten funktioniert. In der Regel befindet sich die Antenne auf der Rückseite des Telefons (meist in der Nähe des Akkus oder der Kamera). Bei Telefonen mit einer schwächeren Antenne kann eine Handyhülle die Verbindung mit dem Terminal verhindern.

Halten Sie das Telefon in die Nähe des Terminals bis das Telefon einen Signalton abgibt und der Bildschirm OK anzeigt.

Die durchgeführte Zahlung ist in der Transaktionsübersicht der Anwendung zu sehen.

#### **KANN ICH MIT RAIPAY AUCH IM AUSLAND ZAHLEN?**

Ja, Sie können mit RaiPay auch im Ausland an Terminals kontaktlos bezahlen oder Bargeld an Geldautomaten abheben, die mit einem kontaktlosen Lesegerät ausgestattet sind. Das Verfahren ist das Gleiche wie in Österreich.

#### **WIE HOCH IST DAS ZAHLUNGSLIMIT?**

Für Zahlungen, die mit einem Mobiltelefon getätigt werden, gelten die gleiche Limite, die Sie mit Ihrer Debitkarte vereinbart haben.

#### **DAS TELEFON ZEIGT DEN STATUS OK, ABER DIE ZAHLUNG WURDE ABGELEHNT. WAS IST PASSIERT?**

Für alle Zahlungen gilt ausnahmslos, dass Sie über ein ausreichendes Guthaben bzw. Limit der Karte verfügen müssen und dass die Karte aktiv sein muss, wenn Sie die Zahlung vornehmen. Wenn die Transaktion abgelehnt wurde, überprüfen Sie bitte, ob Sie diese Bedingungen erfüllt haben.

Sollten Sie die Bedingungen erfüllen, bitte versuchen Sie die Zahlung erneut.

#### **POS TERMINAL/BANKOMAT ZEIGT AN: "KARTE KANN DERZEIT NICHT BEARBEITET WERDEN"**

Erscheint bei Zahlungen am POS Terminal oder beim Versuch mittels RaiPay Geld am Bankomaten zu beheben folgende Nachricht: „Karte kann derzeit nicht bearbeitet werden“, so könnte dies daran liegen, dass RaiPay nicht als Standard-App für die NFC Bezahlungen aktiviert ist. Folgen Sie dem angezeigten Hinweis bei Start der RaiPay App und hinterlegen Sie RaiPay als Standard App für die NFC Bezahlung.

### **GELD BEHEBEN MIT RAIPAY**

#### **WIE KANN ICH MIT RAIPAY GELD ABHEBEN?**

Starten Sie die Bargeldbehebung in der geöffneten RaiPay App mit „Jetzt bezahlen“ und halten Sie Ihr Android Smartphone an das NFC Symbol am Bankomaten.

### **GELD SENDEN**

#### **KANN ICH DIE "GELD SENDEN"-FUNKTION FÜR JEGLICHE KARTEN VERWENDEN?**

Mit dieser Funktion senden Sie schnell und bequem Geld an eine gewünschte österreichische Empfänger:innenkarte (Debit- und/oder Kreditkarte). Es ist keine Registrierung des:der Zahlungsempfänger:in nötig.

#### **GIBT ES EINE FUNKTION "GELD ANFORDERN"?**

Eine derartige Funktion steht in RaiPay nicht zur Verfügung.

#### **KANN ICH MITTELS DER FUNKTION "GELD SENDEN" GELD AN EINE DIGITALE DEBITKARTE SENDEN?**

Diese Funktion ist aktuell nicht im Funktionsumfang von RaiPay enthalten.

### **KARTEN HINZUFÜGEN**

#### **KANN ICH JEDE KARTE ZU RAIPAY HINZUFÜGEN?**

Derzeit können Sie alle Raiffeisen Debitkarten (Maestro oder Debit Mastercard) und Raiffeisen Kreditkarten in RaiPay verwenden. Raiffeisen Kreditkarten von PayLife und CardComplete werden nicht von RaiPay unterstützt.

#### **KANN ICH MEHRERE KARTEN DER GLEICHEN ART IN DER APPLIKATION SPEICHERN?**

Ja, Sie können mehrere von Ihrer Raiffeisenbank ausgegebene Debit- oder Raiffeisen Kreditkarten in RaiPay anzeigen sowie für die Bezahlung aktivieren. Sie können die Karten in der Anwendung anhand ihres Bildes und ihres Kartentyps oder anhand der letzten vier Ziffern der Kartennummer unterscheiden. In der Detailansicht Ihrer Karte, zu der Sie durch ein Tippen auf die jeweilige Karte gelangen, können Sie den Namen der Karte ändern.

Für eine Bezahlung wird immer jene Karte verwendet, die als Standardkarte für Zahlungen festgelegt wurde. Die Standardkarte kann in der Kartendetailansicht geändert werden. Es sei denn, Sie öffnen die Anwendung im Vordergrund und wählen eine andere Karte aus und starten die Bezahlung mit „Jetzt bezahlen“

Karte schnell im Zuge des Zahlvorgangs ändern: Wenn Sie im Zuge Ihres Einkaufes eine andere als Ihre Standardkarte verwenden möchten, öffnen Sie einfach die RaiPay App und navigieren zur gewünschten Karte im „Karten Karussell“. Durch Starten der Bezahlung mittels Tippens auf „Jetzt bezahlen“ wird die gewählte Karte einmalig zur Zahlung verwendet.

#### **ICH HABE MEHRERE DEBIT- ODER KREDITKARTEN IN RAIPAY DIGITALISIERT. WIE KANN MAN EINSTELLEN, WELCHE KARTE FÜR NFC-ZAHLUNGEN VERWENDET WIRD?**

Wählen Sie einfach die von Ihnen bevorzugte Karte in der Karten-Übersicht aus, die für NFC Zahlungen verwendet werden soll, und klicken Sie „Digitale Karte aktivieren“. So können Sie selbst steuern, ob Sie nur eine oder alle Ihre Karten in RaiPay für die NFC Bezahlung aktivieren.

#### **IST ES NOTWENDIG JEDE NEUE KARTE ZU VERIFIZIEREN, DIE IN RAIPAY HINZUGEFÜGT WIRD?**

Sobald Sie eine weitere physische Karte von Ihrer Bank erhalten, so ist diese automatisch in RaiPay ersichtlich, sobald Sie die physische Karte das erste Mal an einem POS oder Geldautomaten durch die Eingabe Ihrer PIN aktivieren. Eine Aktivierung der Karte für mobiles Bezahlen erfolgt mittels „Digitale Karte aktivieren“ unter Bestätigung mittels RaiPay PIN in der RaiPay App.

#### **IST ES SICHER EINE KARTE ZU RAIPAY HINZUZUFÜGEN?**

Die Verknüpfung zwischen RaiPay und der Mein ELBA-App erfolgt mittels der 2-Faktor-Authentifizierung, welche Kund:innen mit ihrer Bank vereinbart haben und entspricht sämtlichen technischen und regulatorischen Sicherheitsmerkmalen. Durch diese Verknüpfung werden Ihre Karten verschlüsselt in RaiPay angezeigt und können auf Android Smartphones für die NFC Bezahlung verwendet werden.

#### **WIE KANN ICH EINE KARTE FÜR MOBILES BEZAHLEN IN RAIPAY DEAKTIVIEREN?**

Wollen Sie eine bereits für die NFC Bezahlung aktivierte Karte nicht mehr für mobiles Zahlen verwenden, können Sie dies jederzeit in der Karten Detailanzeige deaktivieren.

#### **WIE KANN ICH MEINE KUNDENKARTEN IN RAIPAY DIGITALISIEREN?**

Scannen Sie die physische Kundenkarte mit RaiPay ein oder ergänzen Sie die Kartennummer Ihrer Kund:innenkarte manuell. Bereits in der ELBA-pay App digitalisierte Kund:innenkarten werden automatisch in RaiPay übernommen. Zudem ist sichergestellt, dass auch beim Wechsel des Mobilgeräts bereits digitalisierte Kund:innenkarten erhalten bleiben.

#### **WERDEN ALLE MEINE KARTEN IN DER RAIPAY APP ANGEZEIGT?**

In RaiPay werden alle Karten angezeigt, für die Sie Karteninhaber:in sind. Sie können aber wahlweise nur jene Karten für die NFC Bezahlung (Android) aktivieren, die Sie für mobiles Bezahlen verwenden möchten.

### **EINSTELLUNGEN UND SICHERHEIT**

#### **IST ES SICHER MIT RAIPAY ZU BEZAHLEN?**

Bezahlen mit RaiPay ist absolut sicher, da die gleichen hohen Sicherheitsstandards verwendet werden, an die Raiffeisenkund:innen bei Kartenbezahlungen gewöhnt sind.

#### **KANN ICH UNABSICHTLICH IM VORÜBERGEHEN MIT RAIPAY BEZAHLEN?**

Eine unbeabsichtigte Zahlung im Vorübergehen kann nicht erfolgen, da das Smartphone Display dazu aufgeweckt werden muss. RaiPay bietet die gleichen hohen Sicherheits-Standards, die Sie bereits von Ihrer physischen Debitkarte gewohnt sind.

#### **WO WERDEN MEINE DATEN GESPEICHERT?**

Detaillierte Informationen zur Datenverarbeitung entnehmen Sie bitte unserer [\*\*Website\*\*](#).

#### **WIE KANN ICH MEINE RAIPAY PIN SETZEN? WANN WIRD SIE VERWENDET?**

Die RaiPay PIN wird für die Überprüfung Ihrer Identität verwendet, z. B. bei Zahlungen über EUR 50,- , bei Erreichen der Höchstgrenze für aufeinanderfolgende Kleinbetrags-Zahlungen (EUR 125,-), zum Entsperren des Startscreens um Kartendetails, Kontostand oder Transaktionen zu sehen. Die RaiPay PIN ist eine vierstellige Zahl und kann zur einfacheren Bedienbarkeit von RaiPay durch ein biometrisches Erkennungsmerkmal (z.B. Fingerabdruck) ersetzt werden.

Kann ich RaiPay mittels Fingerabdruck öffnen?

Es besteht die Möglichkeit die RaiPay PIN durch ein biometrisches Erkennungsmerkmal (z.B. Fingerabdruck, Gesichtserkennung) zu ersetzen, wenn Ihr Smartphone die technischen Voraussetzungen bietet.

#### **WAS KANN ICH TUN, WENN ICH MEINE RAIPAY PIN VERGESSEN HABE?**

Zum Schutz Ihrer digitalen Karten lässt sich RaiPay nach mehrmaliger Falscheingabe der RaiPay PIN (5-malige Falscheingabe) nicht mehr öffnen. Sie müssen die App deinstallieren, erneut installieren und nochmals mit Mein ELBA verknüpfen.

#### **IST ES MÖGLICH, DAS ERSCHEINUNGSBILD DER ANWENDUNG ANZUPASSEN?**

RaiPay unterstützt den "Darkmode", um die Augen zu schonen. Die Grundeinstellung von RaiPay passt sich den Systemeinstellungen des Smartphones an. Sie können dies jedoch in den Einstellungen der App unter "Anzeige" ändern und den Hell-Modus für RaiPay auswählen.

#### **ICH MÖCHTE NICHT, DASS MEIN KONTOSTAND IN DER RAIPAY APP ANGEZEIGT WIRD ("VERFÜGBARER BETRAG").**

Sie können die Anzeige des Kontostands ("Verfügbarer Betrag") jederzeit im Einstellungs Menü der RaiPay App deaktivieren.

#### **KANN ICH DIE RAIPAY PIN IM NACHHINEIN NOCH ÄNDERN?**

Sollte Ihre RaiPay PIN ausgespäht worden sein, so können Sie diese in den Einstellungen unter "Sicherheit und PIN" ändern oder wahlweise ein biometrisches Erkennungsmerkmal (z.B. Fingerabdruck) aktivieren.

#### **WIE KANN ICH RAIPAY GANZ EINFACH ALS STANDARDANWENDUNG FÜR ZAHLUNGEN MIT DEM MOBILTELEFON EINRICHTEN?**

Klicken Sie in den Anwendungseinstellungen auf "Standard-App für Zahlungen". Alternativ können Sie dies auch direkt in den Einstellungen Ihres Mobiltelefons unter NFC und Zahlung anpassen.

#### **WARUM IST RAIPAY NICHT MIT DEM ENTWICKLER:INNENMODUS AUF MEINEM SMARTPHONE KOMPATIBEL?**

Die aktuellen Sicherheitseinstellungen der RaiPay App erlauben keine App Nutzung mit aktiviertem Entwickler:innenmodus am Smartphone. Wir arbeiten aber bereits an einer zukünftigen Aufhebung dieser Einschränkung um das RaiPay Nutzererlebnis für unsere Kund:innen noch weiter zu verbessern.

#### **WARUM BENÖTIGT RAIPAY DIE BERECHTIGUNG FÜR "TELEFON"?**

Diese Berechtigung wird benötigt, um Ihr Gerät eindeutig identifizieren zu können. In einer Bezahl-App ist die maximale Sicherheit oberste Priorität. RaiPay tätigt keine Anrufe und greift auch nicht auf Ihre Kontakte zu.

### **SONSTIGE FRAGEN**

#### **MOBILTELEFON**

*Woher weiß ich, ob ich RaiPay auf meinem Handy benutzen kann?*

RaiPay erfordert auf Ihrem Android Smartphone mindestens Android 7; auf Ihrem Apple Gerät mindestens iOS 12. RaiPay unterstützt sämtliche Hersteller:innen ohne Einschränkung. iOS-Nutzer:innen können RaiPay nicht für mobiles Bezahlen verwenden, hierfür kommt weiterhin Apple Pay zum Einsatz.

*Kann ich RaiPay auf mehreren Telefonen installieren?*

Ja, Sie können die Anwendung auf mehreren Telefonen installieren. Sie müssen die Karten lediglich auf jedem Telefon hinzufügen und aktivieren. Ihre bereits auf einem anderen Mobiltelefon hinzugefügten Kund:innenkarten werden Ihnen automatisch auf dem neuen Smartphone wieder angezeigt.

*Brauche ich eine Internetverbindung, um RaiPay nutzen zu können?*

Eine Daten- oder Wi-Fi-Internetverbindung ist erforderlich, um eine Verbindung zwischen RaiPay und der Mein ELBA-App zum Laden der Karten zu ermöglichen und Karten für die Bezahlung zu aktivieren (beim Registriervorgang von RaiPay).

Sie müssen nicht online sein, wenn Sie Zahlungen oder Bargeldbehebungen vornehmen. Sie müssen nur Ihre NFC-Antenne einschalten (wir empfehlen Ihnen, die NFC-Antenne eingeschaltet zu lassen, da sie nicht mehr Energie verbraucht). Öffnen Sie die Anwendung von Zeit zu Zeit, wenn Sie online sind, damit die für die Zahlungen erforderlichen Sicherheitsschlüssel aktualisiert werden können (die Anzahl der Schlüssel im Telefon ist begrenzt).

*Kann ich mit RaiPay auch bei ausgeschaltetem NFC bezahlen?*

Das Einschalten der NFC-Antenne ist sowohl für Zahlungen bei stationären Händlern als auch für Abhebungen am Geldautomaten erforderlich. Ohne diese Verbindung kann die Anwendung nicht mit dem Terminal kommunizieren. Wir empfehlen, die NFC-Antenne eingeschaltet zu lassen, da sie den Akkuverbrauch Ihres Geräts nur unwesentlich belastet.

#### **KARTENSTATUS**

*Was passiert, wenn meine Debit- oder Kreditkarte abläuft? Kann ich die Anwendung dann noch nutzen?*

Wenn die Debit- oder Kreditkarte durch die Bank erneuert wird, müssen Sie die Karte nicht erneut in RaiPay hinzufügen oder aktivieren. Sie müssen vor dem Erreichen des Ablaufdatums die neue physische Karte einmal verwendet haben. Wenn die Karte nicht erneuert wird, steht sie nach Ablauf der Gültigkeit nicht mehr für mobile Zahlungen in RaiPay zur Verfügung.

*Was passiert, wenn ich mein Mobiltelefon mit installierter RaiPay App verloren habe?*

Wir empfehlen Ihnen, die **Kartensperrhotline** anzurufen. Auf Ihren Wunsch hin werden wir die digitale Debitkarte Ihres Smartphones sperren, um Missbrauch zu verhindern.

*Was passiert, wenn ich die physische Karte verloren habe?*

Um Ihre physische Karte zu sperren, rufen Sie unsere **Kartensperrhotline** an oder kontaktieren Sie Ihren/Ihre Raiffeisenberater:in. Sofern Sie die digitale Debitkarte Ihres Smartphones nicht auch sperren lassen, können Sie weiterhin mit Ihrem Smartphone mobil bezahlen.

#### **KONTROLLE VON AKTIVITÄTEN UND TRANSAKTIONEN**

*Wie kann ich mobile Zahlungen auf dem Kontoauszug oder in der Transaktionsübersicht erkennen?*

Durchgeführte Zahlungen oder Abhebungen an einem Geldausgabeautomaten werden Ihnen auf Kontoauszügen, im Onlinebanking von Mein ELBA, sowie in RaiPay dargestellt.

Eine Zahlung oder Behebung mit einer physischen Karte wird mit einem „K“ und der jeweiligen Kartenfolgenummer bspw. K1 dargestellt. Digitale Zahlungen mit einem „D“ und der jeweiligen Nummer gekennzeichnet sind bspw. D1.

Zusätzlich bietet RaiPay die Möglichkeit in der Transaktionsübersicht nach Zahlungen zu filtern, die Sie nur mit RaiPay getätigt haben. Anhand des Symbols vor der Zahlung können Sie unterscheiden, ob die Zahlung mit einer digitalen Karte, im Internet bei Online Händler:innen (nicht durch RaiPay unterstützt), oder eine Behebung am Geldausgabeautomaten stattgefunden hat.

*Kann ich meine Zahlungen in der Applikation sehen?*

Nach jeder erfolgreich durchgeführten Transaktion zeigt RaiPay Informationen über die Transaktion an (Datum und Uhrzeit, Betrag und den Status usw.). Sollten Sie sich unsicher sein, dann kontaktieren Sie bitte die **ELBA-Hotline**.

*Warum wird die physische Kartennummer nicht auf den Rechnungen aufgedruckt?*

Wenn Sie mit Ihrer digitalen Debitkarte bezahlen, so hat Ihre digitale Debitkarte eine digitale Kartennummer. Die letzten 4 Stellen dieser digitalen Kartennummer finden Sie in den Kartendetails Ihrer Karte in RaiPay und können diese 4 Stellen mit den letzten 4 Stellen der Kartennummer am Kassenschein vergleichen.