

CAIXAGALICIA ACTIVA MANUAL OPERATIVO

 **Web:** www.caixagalicia.pt ou <https://activaportugal.caixagalicia.pt>
 **Telefone:** 707 200 666 (do estrangeiro – 00 351 21 330 63 00)

ASPECTOS GERAIS

O que é o CaixaGalicia Activa?

É um serviço onde, como cliente da Novacaixagalicia, dispõe dos sistemas mais cómodos e seguros do mundo para efectuar as suas operações bancárias por Telefone ou Internet (clientes particulares) ou só Internet (clientes empresas).

Qual o horário de CaixaGalicia Activa?

Telefone: dias úteis, das 8h00 às 20h00.

Internet: 24 horas por dia, 7 dias por semana. De Segunda a Sexta-feira, entre as 00h00 e as 04h00 (aproximadamente), a aplicação será interrompida por cerca de 1h30 para fecho de dia.

Que operações se podem efectuar?

| | Internet | Telefone (só Particulares) |
|--|----------|-------------------------------|
| CONTAS | | |
| • Consulta de posição integrada | ✓ | ✓ |
| • Consulta de saldos e movimentos | ✓ | ✓ |
| • Consulta de NIB/IBAN | ✓ | ✓ |
| TRANSFERÊNCIAS | | |
| • Entre contas na Novacaixagalicia | ✓ | ✓ |
| • TEI's (Transferências Interbancárias Nacionais) | ✓ | ✓ |
| • Por registo informático (ficheiro PS2) | ✓ | ✗ |
| • Internacionais para Novacaixagalicia em Espanha | ✓ | ✓ |
| • Consulta e anulação de ordens de transferência | ✓ | ✓ |
| CARTÕES | | |
| • Pedido e activação de cartões de débito | ✗ | ✓ |
| • Colocação de cartões em lista negra (perdidos; roubados;...) | ✗ | ✓ |
| CHEQUES | | |
| • Requisição | ✓ | ✓ |
| • Activação de cheques enviados por correio | ✗ | ✓ |
| CRÉDITOS | | |
| • Consulta de saldo e condições | ✓ | ✓ |
| • Consulta do plano financeiro | ✓ | ✓ |
| • Simulações | ✓ | ✓ |
| • Solicitação de crédito habitação e pessoal | ✓ | ✗ |
| INVESTIMENTO | | |
| • Constituição, liquidação e reforços de depósitos a prazo | ✓ | ✓ |
| • Modificação de depósitos a prazo e contas de poupança | ✓ | ✓ |
| • Consulta de depósitos a prazo e contas de poupança | ✓ | ✓ |
| • Simulador de rentabilidade | ✓ | ✓ |
| PAGAMENTOS | | |
| • Pagamento de serviços/compras | ✓ | ✗ |
| • Pagamentos ao Estado | ✓ | ✗ |
| • Carregamento de Telemóveis | ✓ | ✗ |
| • Consulta de pagamentos | ✓ | ✗ |
| UTILIDADES | | |
| • Gestão de beneficiários frequentes | ✓ | ✗ |
| • Menu de operações favoritas | ✓ | ✗ |
| • Personalização de contas | ✓ | ✗ |
| • Escolha de idioma | ✓ | ✗ |
| • Consulta de taxas de câmbio | ✓ | ✓ |
| • Serviço de mensagens | ✓ | ✗ |
| • Consulta de dados pessoais | ✓ | ✓ |
| • Alteração de PIN | ✓ | ✗ |
| • Exportação de informação para ficheiros Excel ou pdf | ✓ | ✗ |
| • Mudança de operação de login | ✓ | ✗ |
| • Ocultar contas | ✓ | ✗ |

Segurança e chaves de acesso

O acesso ao serviço CaixaGalicia Activa é um dos mais seguros do mundo, pois efectua-se através de um nº de utilizador (o seu nº de contribuinte), um código PIN com 4 algarismos e um código atribuído pelo dispositivo electrónico de segurança Token. A validação das operações bancárias é sempre efectuada com outro código atribuído pelo Token. Este pequeno aparelho é-lhe entregue no momento de adesão ao serviço, devendo estar na sua posse sempre que pretender aceder ou efectuar operações no seu homebanking.

Como aceder

Pela Internet, através do site www.caixagalicia.pt ou directamente através da ligação segura <https://activaportugal.caixagalicia.pt/>.

Esta conexão é segura, já que a informação é enviada e recebida encriptada, sob o protocolo SSL.

Pelo Telefone (só clientes particulares), através do nº **707 200 666**.

No serviço telefónico, e para sua segurança, todas as conversas com o operador são gravadas e arquivadas, sendo possível solicitar cópia das mesmas em qualquer momento.

Que comissões tem este serviço?

A adesão não tem nenhum custo, beneficiando ainda de comissões especiais em algumas operações. Consulte o Folheto de Comissões e Despesas vigente.

Ajuda Directa

Para resolver possíveis dúvidas ou efectuar as consultas que deseje, pode recorrer aos seguintes serviços de ajuda:

Telefone 707 200 666: Doas úteis, das 8h00 às 20h00

Endereço de correio electrónico: caixagaliciaactiva@caixagalicia.pt

ASPECTOS ESPECÍFICOS CAIXAGALICIA ACTIVA – INTERNET

A comodidade de se conectar a partir de qualquer lugar do mundo

CaixaGalicia Activa Internet oferece-lhe a possibilidade de aceder ao serviço desde a página da Novacaixagalicia, www.caixagalicia.pt. O único requisito é dispor de um computador com conexão à Internet e equipado com um navegador.

Para aceder ao serviço deve introduzir o seu número de utilizador (nº de contribuinte), o PIN e o código Token.

Como realizar uma operação?

No ecrã inicial, apresenta-se, na barra superior, um menu com as opções disponíveis. Deve seleccionar a que deseja e de seguida, no lado esquerdo, seleccionar o submenu correspondente.

Por exemplo, se pretender efectuar uma transferência interbancária, deverá seleccionar a opção Contas/ Transferências Interbancárias/ Transferência Interbancária e preencher os campos solicitados, seguindo as instruções apresentadas.

Pode ainda, através da opção “Beneficiários Frequentes”, guardar os dados dos beneficiários, para utilizações futuras, sem ter que voltar a inserir o Nib, nome, etc.

Uma vez efectuada a operação, poderá imprimir o comprovativo e ainda indicar um endereço e-mail para o envio do mesmo.

Tem ainda um pequeno texto de ajuda contextual em cada página.

Existe algum limite de montantes na operativa da CaixaGalicia Activa?

No contrato de adesão ao CAIXAGALICIA ACTIVA, está indicado o limite diário por operação, sendo por defeito 10.000,00 euros para todas as operações. Caso deseje alterar estes limites, solicite junto de um balcão da Novacaixagalicia.

Quando se executam os pedidos?

As operações efectuadas transmitem-se no fecho do dia, com excepção das transferências internas que são efectuadas de imediato sempre que para isso o permitam os sistemas de conexão.

ASPECTOS ESPECÍFICOS CAIXAGALICIA ACTIVA – TELEFONE

Serviço disponível apenas para Clientes Particulares

A comodidade de chamar de qualquer lugar do mundo

- Chamadas Nacionais: **707 200 666**
- Chamadas Internacionais: **00 351 21 330 63 00**

Como realizar uma operação?

A sua chamada será atendida por um operador, onde, após a devida identificação, poderá solicitar o pretendido.

Para uma maior segurança, todas as conversações entre o cliente e o operador são gravadas e arquivadas, podendo solicitar uma cópia directamente ao nosso serviço ou num balcão da Novacaixagalicia.

Como se efectuam as operações?

Após a sua identificação através do nº de utilizador (nº de contribuinte) + dois números aleatórios do PIN + código do Token, poderá efectuar as consultas e operações disponíveis através do operador que o(a) atende.

As operações têm um limite, por defeito, de 10.000,00 euros. Se pretender aumentar estes limites, deve solicitar junto de um dos balcões da Novacaixagalicia.

Quando se executam as ordens?

As operações efectuadas transmitem-se no fecho do dia, com excepção das transferências internas que são efectuadas de imediato sempre que para isso o permitam os sistemas de conexão.

Como posso cancelar ou bloquear o serviço Caixa Galicia Activa?

Para cancelar o serviço Novacaixagalicia Activa basta, na página de entrada, inserir o PIN errado 3 vezes. O bloqueio é automático. Em alternativa, pode contactar o serviço telefónico pelo 707 200 666 (dias úteis das 8h00 às 20h00) e solicitar o seu cancelamento. Poderá ainda enviar-nos em e-mail com esse pedido para caixagaliciaactiva@caixagalicia.pt.