

Serviço Caixadirecta Angola Particulares – Perguntas Frequentes

1. O que é o Caixadirecta Angola Particulares?
2. Como aderir ao Caixadirecta Angola Particulares?
3. Como aceder ao Caixadirecta Angola Particulares?
4. Que funcionalidades estão disponíveis no Caixadirecta Angola particulares?
5. Quais as vantagens em aderir ao Caixadirecta Angola particulares?
6. O Caixadirecta Angola Particulares é seguro?
7. Quais as recomendações de segurança para o utilizador do Caixadirecta Angola Particulares?
8. Quais as regras e conselhos de segurança para uma utilização segura da internet?

1. O que é o Caixadirecta Angola Particulares?

O Caixadirecta Angola Particulares é o serviço de *Internet Banking*, que o Caixa Angola disponibiliza aos seus Clientes do segmento Particular, que permite aceder à conta bancária, efectuar consultas e realizar operações bancárias, comodamente e com total segurança.

2. Como aderir ao Caixadirecta Angola Particulares?

A adesão ao Caixadirecta Angola Particulares é isenta de custos e mediante subscrição de contrato específico de adesão em qualquer Agência do Banco.

Receberá, por email, as credenciais de acesso e deverá seguir as indicações descritas nos respectivos emails.

3. Como aceder ao Caixadirecta Angola Particulares?

Após a recepção de todas as credenciais, estará em condições de aceder à(s) sua(s) conta(s) e de realizar todas as operações que desejar pelo *Internet Banking* ou pela APP Caixa Angola.

O seu primeiro acesso deve ser feito obrigatoriamente a partir do *Internet Banking*, seguindo os passos abaixo:

1. Entre na página do site institucional do Caixa Angola, www.caixaangola.ao;
2. No lado superior direito da página, no espaço *Internet Banking*, insira por favor o “Código de Utilizador” que lhe foi atribuído na opção do seu contrato “Particulares”;
3. Introduza, por favor a sua “*Password*” e clique em “Entrar”. (*)

(*) O seu “Código de Utilizador” manter-se-á sempre o mesmo, podendo, no entanto, alterar a “Password” e a “Chave de Confirmação”, sugestão recomendável por motivos de segurança.

Após alteração das credenciais através do canal de *Internet Banking*, está em condições de efectuar as suas consultas e ou operações, pelo *Internet Banking* ou pela APP Caixa Angola.

Descarregue a APP Caixa Angola, disponível para equipamentos iOS e Android, nas lojas virtuais *Apple Store* e *Play Store*.

4. Quais as funcionalidades disponíveis no Caixadirecta Angola Particulares?

No Caixadirecta Angola Particulares estão disponíveis diversas funcionalidades que permitir-lhe-ão efectuar um conjunto de operações de forma cómoda, rápida e segura. As funcionalidades são definidas de acordo com os tipos de adesão, nomeadamente:

4.1 Funcionalidades do *Internet banking*

4.1.1 - Tipo de adesão Restrito (Só consultas)

- Consultar a Posição Integrada;
- Consultar a Agenda Vencimentos;
- Consultar os Documentos Electrónicos (Extracto Cartão Crédito Extracto Integrado, *Bordereaux* /Notas de Lançamento);
- Consultar saldo, movimentos e detalhe da(s) conta(s) à Ordem, à Prazo, Crédito e Contas Caucionadas de que seja titular, único ou solidário;
- Consultar os detalhes e transacções de cartão débito e cartão pré-pago;
- Consultar os saldos, movimentos, detalhe e Extracto de cartão crédito;
- Consultar o plano financeiro de empréstimos de que seja titular, único ou solidário;
- Consultar Câmbios;
- Consultar Cheques Emitidos;
- Consultar o Histórico de Operações;
- Personalizar Código de Consulta e Chave Confirmação;
- Personalizar Conta, Inserir e Consultar Beneficiário Frequente);
- Consultar pedidos de Levantamento sem Cartão;

- Enviar mensagens ao seu gestor e consultar o histórico das mensagens enviadas.

4.1.2 - Tipo de adesão Alargado (Consultas e movimentação)

Permite efectuar todo tipo o de consultas indicadas no ponto anterior e ainda as seguintes transacções de movimentação:

- Transferência Interna (Caixa Angola) dentro e fora do património do cliente;
- Transferência para outro Banco da praça angolana, urgente (SPTR) ou não urgente (STC);
- Requisição e Cancelamento de Cheques;
- Alteração da forma de pagamento do Cartão de Crédito;
- Pagamento de serviços especiais (Facturas de água, luz, TV, entre outros serviços);
- Pagamento de Serviços Especiais (Pagamento de impostos; compra de recargas; carregamento directo do telemóvel; pagamento à TV Cabo Angola ZAP, à Multichoice, entre outros serviços);
- Pedido de carregamento, agendamento e anulação de agendamento cartão pré-pago;
- Pedido e cancelamento de cartão;
- Cancelamento de agendamento de transferência;
- Operações frequentes;
- Pedido, Consulta e Cancelamento de Levantamento sem Cartão;
- Constituição, Mobilização e Reforço de Aplicação a Prazo.

4.2 Funcionalidades disponíveis na App Caixa Angola

- Consulta Posição Financeira;
- Consulta de detalhe e movimento das contas (conta a Ordem, Contas de Crédito e Contas de Aplicações a prazo);
- Consulta e partilha de número de contas, NIB e IBAN;
- Agenda de vencimentos;
- Transferência Interna, Transferência Interbancária;
- Beneficiários Frequentes;
- Pagamento de Serviços;



Caixa Angola

Banco Caixa Geral Angola

- Pagamento de Serviços Especiais (Pagamento de impostos, compra recargas, carregamento directo telemóvel, pagamento à TV Cabo Angola, ZAP, Multichoice, entre outros serviços);
- Pedido, Consulta e Cancelamento de Levantamento sem Cartão;
- Pedido e cancelamento de Cheque;
- Consulta de Câmbios;
- Consulta de Saldos sem necessidade de login;
- Geolocalização;
- Personalização *Password*, Chave de acesso, PIN, imagem
- Consulta de dados pessoais.

5. Quais as vantagens do Caixadirecta Angola?

- Gestão integrada das contas domiciliadas no Caixa Angola;
- Comodidade e conforto, com o acesso ao Banco a qualquer hora, em qualquer dia do ano e de qualquer parte do mundo;
- Gestão de tempo, com o acesso à sua conta a qualquer hora sem ter que se submeter a tempos de espera e horários para ser atendido;
- Modernização, flexibilidade e dinamismo, com o serviço multicanal;
- Segurança e confidencialidade, graças a uma avançada tecnologia que permite o acesso através de credenciais de segurança;
- Agilidade e autonomia – O seu Banco sempre à mão.

6. O Caixadirecta Angola é seguro?

Sim, o Caixadirecta Angola é seguro. Para garantir essa segurança, utilizamos várias soluções ao nível das comunicações através da Internet, ao nível do acesso e utilização do serviço e ainda ao nível das Infraestruturas do Sistema. A assinatura de operações é feita através da introdução de códigos aleatórios da chave de confirmação ou através da OTP que é um código numérico enviado por SMS para o telemóvel do utilizador que serve para validar uma única transacção, conferindo assim maior segurança ao uso do serviço.

Deverá sempre comprovar que está a navegar num site seguro, efectuando as seguintes verificações:

- Na barra de endereços do browser de Internet: deverá conter, no início do endereço, a referência “https” em que o “s” do final do termo significa que trocamos informação no âmbito de um site seguro, em que os dados enviados ou emitidos se encontram encriptados.

- Na linha superior da janela do *browser*, do seu lado direito, poderá identificar a presença da imagem de um pequeno cadeado, este é igualmente um sinal identificador de que se encontra a navegar num site seguro.

7. Quais as recomendações de segurança para o utilizador do Caixadirecta Angola Particulares?

- A segurança e confidencialidade das suas credenciais de acesso ao serviço são da sua inteira responsabilidade.
- Mantenha as suas credenciais de acesso (Código de Utilizador e Password) e a Chave de Confirmação, em sigilo. Não é recomendável que as mesmas estejam por escrito. Memorize-as e não as divulgue nem por qualquer forma as torne acessíveis a terceiros;
- Altere periodicamente as suas credenciais de acesso e tenha em atenção algumas regras básicas (utilize combinações de letras e números, não utilize sequências lógicas, não defina os seus códigos com nomes ou datas pessoais, etc);
- Não disponibilize as suas credenciais de acesso e a Chave Confirmação ou qualquer outra informação pessoal, por e-mail, ou telefone, mesmo que o pedido lhe pareça ser do Caixa Angola. **O Banco Caixa Geral Angola nunca lhe solicita esta informação.** Estes pedidos podem corresponder a ataques maliciosos de *Phishing*, por exemplo. O Banco Caixa Geral Angola não se responsabiliza pelo conhecimento por terceiros das suas credenciais de acesso ou da Chave de Confirmação;
- Nunca aceda ao serviço através de links enviados por e-mail. O acesso deve ser sempre realizado, digitando o endereço do nosso site www.caixaangola.ao na barra de endereços do seu *browser* de internet;
- Termine sempre a sessão nos serviços de *Internet Banking*, através da opção “Sair”;
- Não utilize computadores ou outros equipamentos públicos, ou redes de segurança duvidosa, para aceder aos Serviços de *Internet Banking* e *Mobile Banking* do Banco Caixa Geral Angola. Deve aceder às suas contas bancárias através de equipamentos privados;
- Verifique as suas contas regularmente bem como a data e hora do último acesso;
- Ao aceder aos Serviços, desligue a *web-camera* do seu equipamento;
- Caso detecte alguma anomalia, não deve confirmar a operação nem prosseguir com a utilização do serviço;



Caixa Angola

Banco Caixa Geral Angola

- Assegure-se que o nº de telemóvel indicado no Contrato de Adesão está correcto e confira sempre, nos SMS que irá receber, se os dados relativos às operações estão correctos, antes de as confirmar;
- Suspeite de instalações de aplicativos/*software* no seu Telemóvel ou *tablet*, e sempre que possível, desactive a conectividade *Bluetooth*;
- Em caso de perda ou roubo do seu Telemóvel, deve contactar de imediato o respectivo operador móvel, assegurando-se que o número fica inactivo, para evitar o seu uso fraudulento;
- O cliente deve manter-se actualizado relativamente às Recomendações de Segurança divulgadas pelo Banco Caixa Geral Angola e adoptar um comportamento responsável e em conformidade com essas recomendações;
- O Banco Caixa Geral Angola não se responsabilizará pelos actos ilegais de terceiros, que resultem em danos para o cliente, pelo uso dos serviços *Internet Banking* e *Mobile Banking* se isso for devido a razões técnicas, fora do controle do banco.

8. Quais as regras e conselhos de segurança para uma utilização segura da internet?

- Não abra mensagens de correio electrónico, SMS ou outras comunicações não solicitadas e de origem duvidosa, especialmente se tiverem ficheiros anexos. Nunca accione os links indicados, nem execute acções que lhe forem solicitadas. Deve eliminar de imediato estas mensagens pois podem ser uma burla informática, tendo como alvo o computador, o telemóvel ou outro equipamento, para violar a sua privacidade e apropriarem-se ilicitamente do seu património financeiro;
- Desactive a opção de pré-visualização de correio electrónico;
- Instale um *software* de antivírus e o *anti-spyware* e mantenha-os sempre actualizados no seu equipamento de acesso (computador, telemóvel, *Tablet* ou outro), com capacidade de validação da fiabilidade e segurança das páginas de internet a que acede;
- Limpe a cache (ficheiros temporários) do seu computador;
- Utilize um *firewall* pessoal;
- Actualize regularmente o sistema operativo e o *browser* e mantenha-os sempre actualizados no seu equipamento de acesso (computador, telemóvel, *Tablet* ou outro);
- Apague informação privada do disco do seu computador;
- Mantenha-se a par da problemática do *Phishing* e outras tentativas de fraude.