

PERGUNTAS FREQUENTES

On-Line Empresas



A. Serviço On-Line Empresas

1. O que é?
2. Quem pode **aceder**?
3. Onde aceder ao **On-Line Empresas**?
4. Onde e como efectuar o **pedido de adesão**?
5. O que é necessário para **aceder** ao serviço On-Line Empresas?
6. **Primeiro Acesso** - Como **activar** o serviço On-Line Empresas?
7. Como **aceder** ao serviço On-Line Empresas?
8. Existem **custos** associados?
9. Posso imprimir o **comprovativo** das operações realizadas?

B. Operações Disponíveis

1. Quais as **operações disponíveis** no serviço On-Line Empresas?
2. Existem **limites** para a realização de operações financeiras?

C. SEPA

3. O que é?
4. Qual é o **objectivo**?
5. Quais as **vantagens**?
6. Qual a **área geográfica** abrangida pela SEPA?
7. Quais os **instrumentos de pagamento** da SEPA?
8. Qual a **participação** do Grupo Crédito Agrícola na SEPA?
9. Como **posso realizar transferências SEPA** no Crédito Agrícola?
10. Qual o **montante máximo das transferências** para que os encargos para o Cliente sejam idênticos aos das transferências Interbancárias Nacionais?
11. **Posso transferir** euros para contas noutras moedas?
12. Em **quanto tempo** é efectuada a transferência?
13. Posso **consultar** as minhas transferências?
14. **Links úteis**.

D. Segurança do Serviço

1. O serviço On-Line Empresas **é seguro**?
2. Quais os **procedimentos de Segurança** a adoptar?
3. Os códigos de acesso têm algum **período de validade**?
4. Existem algumas condições, a ter em conta, na selecção de **novos códigos**?

5. Por motivos de segurança existe algum sistema de “time-out” definido?
6. Posso aceder ao serviço On-Line Empresas nos «Internet Cafés»?

E. SAFe – Sistema de Autenticação Forte empresas

1. O que é o SAFe – Sistema de Autenticação Forte empresas?
2. Quais são os **limites diários máximos** se o Cliente for aderente ao SAFe e no caso de não ser?
3. O que é o **Código de Autorização**?
4. O que é o **Código de Validação**?
5. Como pode ser feita a **adesão** ao SAFe – Sistema de Autenticação Forte empresas?
6. Qual é o **processo de adesão** ao SAFe?
7. Existem **custos** de utilização?
8. Como se **utiliza** o SAFe?

F. Serviço de Apoio ao Cliente

1. Para onde contactar no caso de **existirem dúvidas**?
2. O que fazer se me **esquecer dos códigos** de segurança?
3. O que acontece se **errar três vezes** seguidas a inserção do código de acesso?
4. Como posso **cancelar** o serviço On-Line Empresas?
5. Em que situações é que o **serviço tem de ser cancelado**?
6. O que fazer quando o serviço está **cancelado** e pretendo **voltar a ter acesso**?

A. On-Line Empresas

1. O que é?

O serviço On-Line Empresas é um serviço de Internet Banking, prestado pelo Crédito Agrícola e está direccionado para o segmento Empresas.

A partir de qualquer computador com acesso à Internet, e consoante o perfil de acesso, o Cliente Empresa pode efectuar consultas e realizar diversas operações financeiras.

2. Quem pode aceder?

Podem aceder ao On-Line Empresas apenas os Clientes Empresa do Crédito Agrícola.

3. Onde aceder ao On-Line Empresas?

O acesso ao serviço On-Line Empresas pode ser efectuado a partir de qualquer computador com acesso à Internet, de qualquer lugar do mundo, desde que este esteja dotado de um Browser (software que permite visualizar as páginas e navegar na Web):

- Internet Explorer versão 5.0 +
- Mozilla Firefox v.1.5 +
- Apple Safari

Em caso de dificuldades de acesso, o Cliente deve verificar as opções de configuração do seu Browser. Se o Browser não funcionar, deverá confirmar se a opção dos "cookies" está activa, pois se não estiver pode criar algumas dificuldades de acesso ao serviço. Pode efectuar esta activação na opção «Ferramentas», seguida de «Opções de Internet».

4. Onde e como efectuar o pedido de adesão?

Para os Clientes efectuarem o pedido de adesão ao serviço On-Line Empresas, estes terão de se deslocar ao Balcão do Crédito Agrícola de domicílio da Conta de Depósitos à Ordem.

Os documentos de Adesão deverão ser devidamente preenchidos e assinados pelo(s) Representante(s) do Cliente, com poderes legais para o acto, bem como pelo(s) Utilizador(es) designados.

5. O que é necessário para aceder ao serviço On-Line Empresas?

É necessário que efectue a adesão ao serviço e que disponha de todos os códigos de acesso.

6. Primeiro Acesso - Como activar o serviço On-Line Empresas?

No primeiro acesso ao serviço, e por razões de segurança, ser-lhe-á solicitado que altere a Chave MultiCanal atribuída no momento da activação para outra à sua escolha.

Se durante **90 dias**, o Cliente não utilizar o serviço, o acesso é **Bloqueado**.

7. Como aceder ao serviço On-Line Empresas?

Após activação do serviço, basta aceder à página institucional do Crédito Agrícola, www.creditagricola.pt, inserir o N° de Adesão no respectivo campo e confirmar.

Seguidamente terá acesso ao ecrã de entrada no On-Line Empresas, onde é solicitada a indicação da Chave MultiCanal.

8. Existem custos associados?

O **Preçário** do Crédito Agrícola é aplicado em algumas transacções financeiras e encontra-se disponível no serviço On-Line Empresas. Cabe ainda ao Cliente suportar os custos das chamadas, para a **Linha Directa**, dependendo de, e para onde está a ligar:

808 20 60 60

Redes Móveis: 917 20 20 10 / 969 85 58 40 / 936 63 00 01

9. Posso imprimir o comprovativo das operações realizadas?

Sim, imediatamente após a realização da operação ou a pedido do Cliente, é possível enviar um comprovativo da operação ou transacção solicitada. Actualmente, o envio de comprovativos, não tem custos. Alternativamente, o Cliente poderá guardar um comprovativo em formato digital (Adobe) no fim de cada transacção financeira.

B. Operações Disponíveis

1. Quais as operações disponíveis através do serviço On-Line Empresas?

O serviço On-Line Empresas permite que o Cliente aceda às suas contas e efectue as seguintes operações:

Posição Integrada	Consulta da Posição Integrada	----
Contas à Ordem	Consulta de Movimentos	----
	Consulta de Saldos	----
	Consulta de NIB/IBAN/BIC	----
	Consulta a Operações de Baixo Valor	----
	Pedido de Cheques	----
Transferências	Entre contas CA	Pontuais
		Permanentes
		Múltiplas
		Consulta / Manutenção
	Interbancárias	Pontuais
		Permanentes
		Múltiplas
		Consulta / Manutenção
	Internacionais	Em Euros com IBAN
		Outras
		Consulta Histórico
Gestão de Ficheiros	Ficheiros PS2	Envio de Ficheiros Cobranças
		Envio de Ficheiros de Pagamentos
		Consulta/Manutenção
		Consulta de Histórico
		Consulta de Ficheiros Cancelados
	Ficheiros Débitos Directos	Envio de Ficheiros
		Consulta/Manutenção
		Consulta de Histórico
		Consulta de Ficheiros Cancelados
	Aplicação de Suporte aos Débitos Directos	----
Pagamentos / Carregamentos	Pagamento de Serviços / Compras	----
	Agendar Pagamento de Serviços / Compras	Agendar
		Consultar
	Carregamento de Telemóveis	TMN
Vodafone		

		Optimus
		Rede 4
		UZO
	Estado e Sector Público	Pagamentos ao Estado
		Pagamento Segurança Social
		Pagamento de Custas Judiciais
		Pagamento TSU – Taxa Social Única
	Débitos Directos	Criar Autorização
		Consulta/Manutenção
	Telecomunicações	Carregamento Netpac
		Pagamento Sapó
		Pagamento Sapó ADSL
Transportes	Pagamento Via Card	
	Via verde	
Empréstimos	Consulta de Crédito Comercial	----
	Consulta da Conta Corrente Caucionada	----
	Consulta de Garantias Prestadas	----
	Consulta de Descontos	----
Cartões	Consulta de Cartões de Crédito	Cartões de Crédito
		Extracto da Empresa
		Detalhe
	Pedido de Cartão de Crédito	----
Pedido de Alteração de Limite de Crédito	----	
Internacional	Transferências Internacionais	Em Euros com IBAN
		Outras
		Consultar Histórico
	Pedido de Créditos Documentários	----
	Pedido de Remessa Documentária	----
	Pedido de Garantias Bancárias	----
	Pedido de Financiamento	----
Consulta de Operações sobre o Estrangeiro	----	
Aplicações	Contas a Prazo	Consulta de Saldos
		Consulta de Movimentos
		Reforço
	Depósitos Estruturados	Consulta de Depósitos Estruturados
		Consulta de Histórico
	Poupanças	Consulta de Saldos
		Consulta de Movimentos

		Reforço	
Gestão do Serviço	Consulta de Operações	----	
	Operações Pendentes	----	
	Segurança – Autenticação Forte	Adesão ao Sistema de Autenticação Forte	
		Gestão Autenticação Forte	
		Testar Telemóvel	
		Acumulado por Transacção/Conta	
		Gestão de Limites	
	Segurança – Manutenção de Códigos / Serviço	Alterar Chave MultiCanal	
		Alterar Password	
		Bloquear Serviços	
	Personalização	Beneficiários Frequentes	
		Personalização de Contas	
		Consulta/Alteração de Dados Pessoais	
SMS de Notificação	----		
Consulta Adesão	Consulta de Utilizadores		
	Consulta de Matriz de Autorizações		
Consulta de Pedidos	----		
Apoio ao Cliente	Correio Electrónico	Envio de Mensagens	
		Mensagens Recebidas	
		Mensagens Enviadas	
	Perguntas e Respostas	Serviço On-Line Empresas	
		Operações Disponíveis	
		SEPA	
		Segurança no Serviço	
		SAFe – Sistema de Autenticação Forte	
		Serviço de Apoio ao Cliente	
	Preçário	----	

2. Existem limites para a realização de operações financeiras?

Sim. Os limites podem variar consoante se trate de um Cliente aderente ou não aderente ao novo sistema de Segurança SAFe.

O Cliente aderente ao SAF poderá estabelecer um limite diário máximo (limite personalizável) ou utilizar os limites *default* definidos pelo Crédito Agrícola.

C. SEPA

1. O que é?

Está a ser criada uma Área Única de Pagamentos em Euros denominada SEPA (Single Euro Payments Area), que é o espaço onde os Clientes poderão fazer e receber pagamentos em Euros, dentro ou fora do seu país, com as mesmas condições, meios, direitos e obrigações, independentemente da sua localização na zona Euro.

2. Qual é o objectivo?

O objectivo da SEPA é contribuir para uma maior integração europeia através de um mercado de pagamentos de retalho, capaz de gerar níveis de serviço mais elevados e de produtos mais eficientes.

3. Quais as vantagens?

Para os Particulares:

A SEPA facilita aos Clientes que viajam para o Estrangeiro, aos Emigrantes ou Imigrantes, todos os movimentos na sua Conta, pelo que:

- Deixarão de necessitar de uma conta bancária no país de origem e de outra no estrangeiro, uma vez que poderão utilizar somente uma Conta para efectuar ou receber todas as transacções entre dois países SEPA com o mesmo preço, tempo e nível de serviço;
- Poderão domiciliar as ordens de Débito Directo em qualquer Conta dentro do Espaço SEPA, não estando restringidos às Contas nacionais;
- Poderão utilizar somente um Cartão do Crédito Agrícola para efectuar todos os pagamentos em Euros, reduzindo, assim, a necessidade de terem numerário na Carteira quando se encontram no estrangeiro.

Para as Empresas:

A SEPA tornará mais fácil para as Empresas a gestão dos seus pagamentos internacionais. Assim sendo, necessitarão apenas de uma conta bancária para realizar todas as suas transacções financeiras em Euros dentro do Espaço SEPA, de forma centralizada, dado que o processamento de pagamentos será mais simples, utilizando o mesmo formato para todas as entradas e saídas de pagamentos.

4. Qual a área geográfica abrangida pela SEPA?

Para além dos Estados-Membros da União Europeia, a área SEPA abrange ainda a Islândia, o Liechtenstein, a Noruega e a Suíça.

Lista dos países aderentes:

Alemanha, Áustria, Bélgica, Bulgária, Chipre, Dinamarca, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, Estónia, Finlândia, França, Grécia, Holanda, Hungria, Irlanda, Islândia, Itália, Letónia, Liechtenstein, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polónia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Roménia, Suécia e Suíça.

5. Quais os instrumentos de pagamento da SEPA?

Estes pagamentos abrangem todos os Meios Electrónicos de Pagamento:

- **Transferências a Crédito** – Este programa, com início a 28 de Janeiro de 2008, disponibiliza um sistema de pagamentos interbancário com regras comuns para realização de transferências a crédito, em euros, sem limites para o valor do pagamento, com prazo máximo de liquidação de 3 dias úteis, onde o BIC e o IBAN são os identificadores das contas. O BIC (Bank Identifier Code) é o código de identificação do banco, e o IBAN (International Bank Account Number) identifica o número de conta à ordem de um Cliente (para os Clientes do Crédito Agrícola, o IBAN é “PT50”+o seu NIB - Número de Identificação Bancária);
- **Débito Directos** – Com início previsto em 2009, disponibiliza um sistema de débitos directos, contemplando pagamentos em euros, tanto recorrentes como pontuais. O prazo máximo de liquidação é de 5 dias úteis para o primeiro pagamento e de 2 dias úteis para os pagamentos recorrentes seguintes. Torna possível realizar Operações de Débitos Directos, em que o Débito ocorra num país diferente do Crédito, dentro do Espaço SEPA;
- **Cartões** – Irá permitir aos Consumidores Europeus usar todo o tipo de Cartões Bancários para efectuar pagamentos e levantamentos, com a mesma facilidade e conveniência de movimentos no seu país de origem.

6. Qual a participação do Grupo Crédito Agrícola na SEPA?

O Crédito Agrícola integra o grupo restrito de Bancos que participa na criação desta nova realidade, através da participação na Comissão Interbancária para os Sistemas de Pagamento (CISP) do Banco de Portugal, na Associação Europeia dos Bancos Cooperativos (EACB), e na Clearing House Pan-Europeia.

7. Como posso realizar transferências SEPA no Crédito Agrícola?

As transferências SEPA já estão disponíveis no Crédito Agrícola, e podem ser realizadas:

- Na Rede de mais de 600 Balcões do Grupo CA;
- Através do Site do CA – Desde que aderente ao serviço On-Line Empresas.

8. Qual o montante máximo das transferências para que os encargos para o Cliente sejam idênticos aos das transferências Interbancárias Nacionais?

Segundo o regulamento Nº 2560, do Parlamento Europeu e do Conselho Europeu, a partir do dia 1 de Janeiro de 2006 o montante máximo passou a ser € 50.000.

9. Posso transferir euros para contas noutras moedas?

Não. A moeda da conta de destino deverá ser sempre o euro.

10. Em quanto tempo é efectuada a transferência?

O montante da transferência é creditado na conta do beneficiário até ao terceiro dia útil (bancário) após o registo da operação.

11. Posso consultar as minhas transferências?

Sim, na opção do serviço On-Line Empresas "Consulta de Movimentos".

12. Links úteis:

Banco de Portugal: http://www.bportugal.pt/bank/payments/sepa_p.htm

Conselho Europeu de Pagamentos – EPC: <http://www.europeanpaymentscouncil.eu/>

Euro Banking Association: <http://www.abe-eba.eu/>

Banco Central Europeu: <http://www.ecb.int/paym/sepa/html/links.en.html>

D. Segurança do Serviço

1. O serviço On-Line Empresas é seguro?

Sim. O serviço assenta numa infra-estrutura de segurança que atribui ao Cliente códigos de acesso, do seu único e exclusivo conhecimento. Através da utilização do protocolo SSL (Secure Sockets Layer) 3.0, a informação trocada entre o browser e o serviço On-Line Empresas é encriptada, não obrigando os Clientes a possuírem um software adicional para além de browsers que suportem a encriptação de dados de 128 bits, reforçando a segurança e a confidencialidade das transacções.

Além disso, e de forma a reforçar a sua segurança na utilização dos nossos serviços, o Crédito Agrícola tem ao dispor dos Clientes o novo sistema de segurança SAFe – Sistema de Autenticação Forte empresas.

O SAFe visa incrementar o nível de segurança na utilização dos serviço On-Line através da utilização de passwords únicas (OTP – One Time Password) enviadas por SMS para validar transacções financeiras – Transferências, Pagamentos de Serviços e Carregamento de Telemóveis.

2. Quais os procedimentos de Segurança a adoptar?

Ao aceder ao On-Line Empresas, na página de entrada, o Cliente deve sempre verificar a **Data/Hora do último acesso**. Desta forma, poderá detectar alguma irregularidade ou uso indevido das suas chaves de acesso.

Para **Terminar** a sessão, deve clicar sempre na **opção “Sair”**.

Nunca deve abandonar o computador com a sessão ainda activa.

Para minimizar o risco de fraude e o roubo dos códigos de acesso, o utilizador deverá ter sempre os softwares actualizados:

Para proteger o computador:

- Manter o sistema operativo actualizado:
 - ▶ Utilizar sempre software devidamente licenciado e efectuar regularmente a actualização do sistema operativo do computador, assim como do browser utilizado;
 - ▶ No caso de utilizar o sistema operativo Windows, poderá fazê-lo através do site www.windowsupdate.com;
 - ▶ No caso de utilizar o sistema operativo Apple, poderá fazê-lo através do site www.apple.com “Service and Support”.
- Instalar um antivírus e mantê-lo permanentemente actualizado:

A maioria dos antivírus disponibiliza actualizações gratuitas pela Internet de forma a garantir uma protecção permanente;

- Instalar um Firewall no computador:
Desta forma, poderá controlar e filtrar o tráfego que entra e sai do computador, enquanto estiver ligado à Internet, inviabilizando desta forma, que seja surpreendido por pessoas não solicitadas;
- Instalar um programa Anti – Spyware:
 - ▶ Desta forma, está protegido de programas que recolhem informações pessoais sem o seu consentimento;
 - ▶ Caso não possua um programa Anti – Spyware, poderá instalá-lo gratuitamente no site da Microsoft. (www.microsoft.com)

Correio Electrónico

- Nunca deve abrir ou executar qualquer tipo de ficheiros em anexo a mensagens de correio electrónico, sem primeiro os verificar com um antivírus actualizado (mesmo que a mensagem seja de uma fonte fidedigna). Algum tipo de programa malicioso pode ser instalado no computador, pondo em causa a confidencialidade dos seus dados;
- Nunca deve revelar qualquer tipo de informação pessoal a terceiros (nome, morada, telefone, códigos de acesso, etc.), mesmo que esta seja solicitada por uma fonte aparentemente legítima;
- Desactive a opção "Painel de Pré-Visualização" (*Preview Pane*) do seu correio electrónico. Desta forma, evita que uma mensagem com vírus (geralmente em formato HTML) seja processada automaticamente. No entanto, caso pretenda manter esta opção activa, aconselhamos que defina a recepção de todas as mensagens em formato de texto.

Atenção ao Phishing e Pharming

O Crédito Agrícola não envia mensagens de correio electrónico aos seus Clientes a solicitar o acesso ao serviço On-Line Empresas através de um link. No caso de receber uma mensagem de correio electrónico deste tipo, trata-se claramente de uma fraude, habitualmente designada por Phishing. Se clicar no link disponibilizado, será direccionado(a) para um site fraudulento, onde lhe serão pedidos os seus dados de acesso, normalmente invocando motivos técnicos ou de segurança. Os dados introduzidos neste site, poderão ser utilizados posteriormente para acções fraudulentas das suas contas. Se alguma mensagem de correio electrónico alegadamente enviada pelo Crédito Agrícola lhe suscitar dúvidas, contacte de imediato o serviço Linha Directa 808 20 60 60.

Proteger os Códigos de Acesso ao Serviço

- Os códigos de Acesso são pessoais e intransmissíveis;

- Nunca divulgue os seus códigos de Acesso, mesmo que solicitados em nome do Crédito Agrícola. O Crédito Agrícola, em circunstância alguma, solicitará directamente os códigos de acesso de segurança aos seus Clientes;
- Nunca registe os seus códigos de Acesso em locais que possam ser facilmente consultados por terceiros (e-mail, por exemplo);
- Os códigos de segurança não devem ser de fácil detecção. Evite a utilização de sequências, repetições de caracteres, conjugações do próprio código de utilizador, telefones, nomes próprios, datas de nascimento, etc.

3. Os códigos de acesso têm algum período de validade?

Os códigos de acesso não têm um período de validade estipulado, no entanto por questões de segurança, tanto a Chave MultiCanal como a Password (no caso de não ser aderente ao SAF) devem ser alteradas periodicamente.

4. Existem algumas condições, a ter em conta, na selecção de novos códigos?

Sim.

- Não é possível utilizar caracteres especiais e espaços;
- Não permite a repetição dos 5 últimos códigos;
- Não podem ser iguais entre si.

5. Por motivos de segurança existe algum sistema de "time-out" definido?

Sim, por razões de segurança foi definido o período de inactividade de 10 minutos, o tempo total de navegação é de 1 hora, subdividido em 10 blocos de 10 minutos, ou seja se num bloco de 10 minutos o Cliente não executar nenhuma transacção, a sessão fica expirada.

Para poder usar o serviço de novo, o Cliente tem de aceder ao serviço On-Line Empresas novamente.

6. Posso aceder ao serviço On-Line Empresas nos «Internet Cafés»?

É melhor evitar a utilização de computadores em locais públicos, mas no caso de necessitar, o Cliente deve tomar as seguintes medidas de precaução:

- Certificar-se que os elementos identificativos não são observados por terceiros directamente, assim como através de CCTV (Equipamentos de vídeo vigilância);
- Após terminar a sua sessão, o utilizador deve eliminar os Ficheiros Temporários, evitando assim que alguma informação relevante e confidencial permaneça na "cache" do computador utilizado.

E. SAFe – Sistema de Autenticação Forte empresas

1. O que é o SAFe – Sistema de Autenticação Forte empresas?

O SAFe – Sistema de Autenticação Forte empresas visa incrementar o nível de segurança na utilização dos serviços On-Line através da utilização de passwords únicas (OTP – One Time Password) enviadas por SMS para validar transacções financeiras – Transferências, Pagamentos de Serviços e Carregamento de Telemóveis.

O SAFe tem como objectivo minimizar os riscos inerentes à realização de operações financeiras através dos serviços On-Line, apoiando-se na tecnologia mais avançada em termos de segurança.

Além do incremento de segurança na realização de operações financeiras, os Clientes que aderirem ao SAFe terão um limite de movimentação diário superior ao que está definido para os Clientes que continuem a utilizar o actual sistema de Passwords.

2. Quais são os limites diários máximos se o Cliente for aderente ao SAFe e no caso de não ser?

Se for aderente ao SAFe, poderá ser definido pelo próprio Cliente um limite diário máximo (limite personalizável) ou utilizar o limite *default* (limite forte) que é definido pelo Crédito Agrícola e que é superior ao limite *default* (limite fraco) que será utilizado pelos Clientes não aderentes ao SAFe.

Se não for aderente, e tal como foi referido anteriormente, o limite diário máximo é um limite *default* (limite fraco) ou seja, definido pelo Crédito Agrícola e muito inferior ao limite *default* (limite forte) definido para os Clientes aderente ao SAFe.

3. O que é o Código de Autorização?

O Código de Autorização é um código numérico (6 dígitos) de utilização única ou seja, é um código que apenas pode ser utilizado uma vez (One Time Password - OTP) como meio de validação da transacção que o Cliente está a realizar. Este código é obtido através de SMS e apenas é solicitado no caso do Cliente pretender efectuar transferências, pagamento de serviços ou carregamento de telemóveis.

4. O que é o Código de Validação?

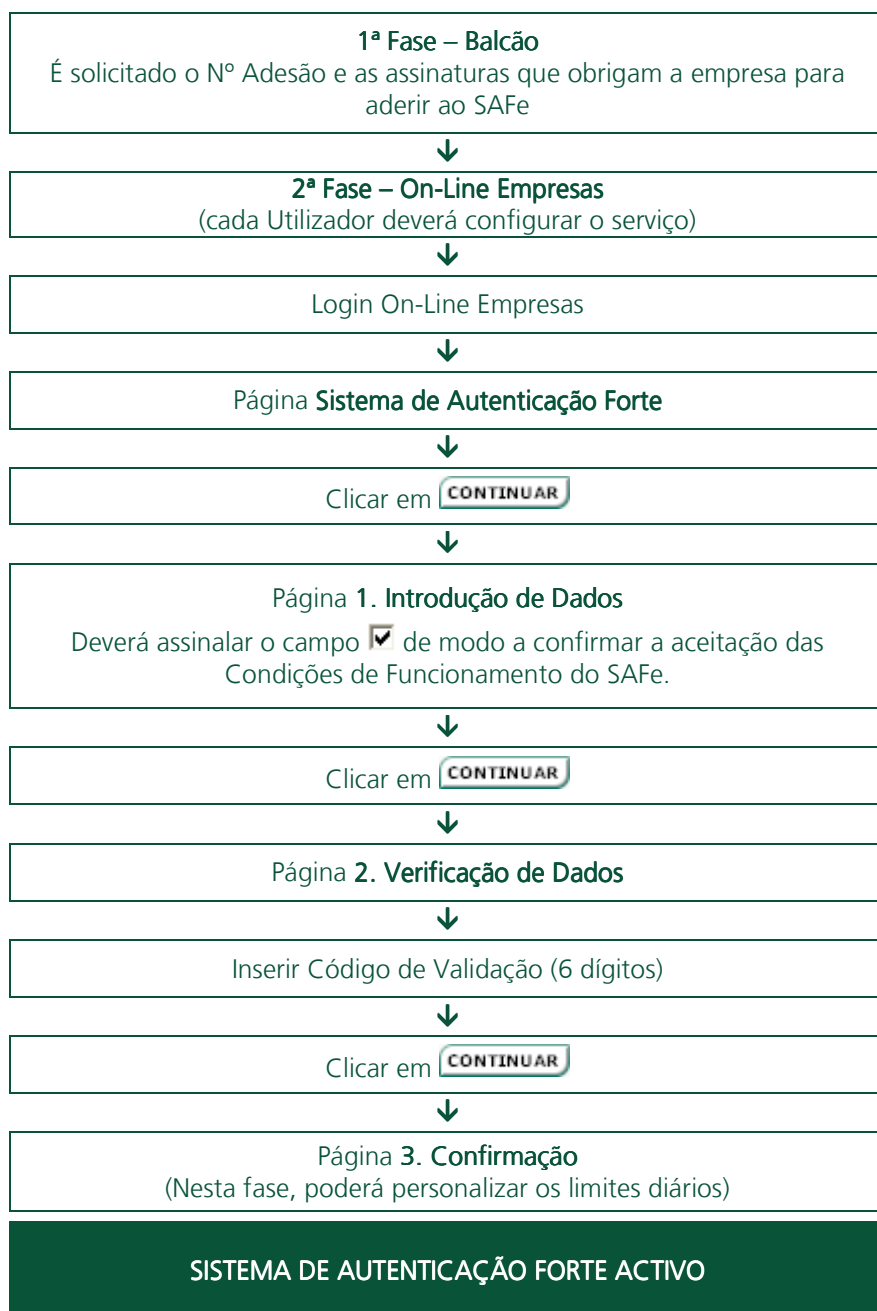
O Código de Validação é um código numérico (6 dígitos) enviado para o telemóvel do Cliente na fase de adesão ao Sistema de Autenticação Forte e utilizado apenas para activar este serviço.

5. Como pode ser feita a adesão ao SAFE – Sistema de Autenticação Forte empresas?

As empresas que queiram aderir ao SAFE, devem em primeiro lugar contactar o seu Balcão Crédito Agrícola e solicitarem a Adesão da Empresa.

Depois da Adesão da Empresa, é necessário que os Representantes da Empresa efectuem a Activação do SAFE no serviço On-Line Empresas se quiserem continuar a efectuar transacções financeiras.

6. Qual é o processo de adesão ao SAFE?



7. Existem custos de utilização?

Não, o Crédito Agrícola enviará o SMS sem qualquer custo para o Cliente.

8. Como se utiliza o SAFe?

Sempre que realizar uma Transferência, um Pagamento de Serviços, um Carregamento de Telemóvel ou pretender parametrizar um Limite Diário, ser-lhe-á solicitado a inserção de um código enviado via SMS para autorizar a operação.

F. Serviço de Apoio ao Cliente

1. Para onde contactar no caso de existirem dúvidas?

Para esclarecimento de qualquer tipo de dúvida, poderá:

- Seleccionar a opção "Envio de mensagens", disponível no ecrã do serviço On-Line Empresas;
- Contactar o serviço Linha Directa – 808 20 60 60.

2. O que fazer se me esquecer dos códigos de segurança?

Deverá contactar o serviço **Linha Directa – 808 20 60 60**.

3. O que acontece se errar três vezes seguidas a inserção do código de acesso?

Por razões de segurança o serviço ficará bloqueado, devendo contactar o serviço **Linha Directa – 808 20 60 60** para desbloquear a situação.

4. Como posso cancelar o serviço On-Line Empresas?

Pode efectuar o cancelamento ao serviço On-Line Empresas através de um contacto telefónico para o serviço **Linha Directa – 808 20 60 60** ou através do seu Balcão.

5. Em que situações é que o serviço tem de ser cancelado?

Nas situações de furto, perda ou extravio de ambas as chaves de acesso, por suspeita de utilização indevida de terceiros ou ainda no caso de esquecimento de todas as suas chaves de acesso.

6. O que fazer quando o serviço está cancelado e pretendo voltar a ter acesso?

Nesta situação, o Cliente deve efectuar uma nova adesão ao serviço.