



Perguntas frequentes

Requisitos para aderir via app

1. Quem pode aderir?

Podem aderir todos os Clientes Caixa

- Com idades entre os 18 e 80 anos;
- Com NIF nacional;
- Que sejam titulares de conta na CGD;
- Com N.º de telemóvel já registado na CGD;
- Documento de identificação válido (Cartão cidadão ou passaporte europeus);
- Que não tenham ainda aderido ao Serviço Caixadirecta.

2. Não sou Cliente CGD, posso aderir?

Sim, poderá fazê-lo, abrindo uma conta na Caixa por [videoconferência](#). Pode fazê-lo também na App.

3. Quais os requisitos do equipamento?

Assegure-se que possui:

- *Smartphone* com câmara frontal e traseira;
- Acesso à internet (*wi-fi* ou rede móvel);
- Rede de telemóvel.

Se ainda não tem a App no seu telemóvel, aceda à loja Apple ou na Google Play e proceda à sua instalação.

4. Como devo proceder se não tiver n.º telemóvel atualizado na CGD ou NIF nacional?

Poderá aderir ao Caixadirecta através do [site CGD](#), por telefone ou em qualquer agência.

5. Sou 2.º titular ou autorizado de uma conta na CGD. Posso aderir?

Se for 2.º titular, pode aderir. Se for apenas autorizado de uma conta e não possuir qualquer conta na CGD como titular, sugerimos que contacte uma agência.

B. Processo de adesão

1. Quais os passos para aderir ao serviço Caixadirecta através da App?

1.º Faça o *download* da App Caixadirecta e seleccione a opção "Aderir agora";

2.º Introduza o seu NIF;



- 3º Selecione e fotografe o documento de identificação que vai utilizar (Cartão de Cidadão ou Passaporte);
- 4º Grave um “vídeo selfie”;
- 5º Valide o nº de conta;
- 6º Valide o nº de telemóvel;
- 7º Valide o email;
- 8º Leia e aceite as condições do contrato Caixadirecta;
- 9º Defina o código acesso;
- 10º Efetue o seu primeiro acesso.

Agora, já pode consultar e movimentar a sua conta com total segurança.

2. O que é uma “vídeo selfie”?

Durante o processo de adesão, ser-lhe-á solicitado que tire uma *vídeo selfie*. Acione a câmara de vídeo e assegure que a selfie tem movimento de forma a garantir que se trata de uma pessoa real com gravação no momento.

3. Qual o custo de adesão ao Caixadirecta?

A Caixa não cobra qualquer custo pela adesão ao Caixadirecta. Os custos de comunicações estarão relacionados com os custos cobrados pelo seu operador de telecomunicações (wifi, dados móveis, etc.).

4. Posso interromper o processo de adesão?

Não. Assim que inicia o processo de adesão tem de o concluir. Caso seja interrompido tem de o repetir.

5. Quais os cuidados a ter na captura das imagens do documento de identificação?

Não serão aceites fotocópias ou digitalizações do seu documento de identificação. Deverá:

- Colocar o documento de identificação numa superfície plana e evite brilhos refletores;
- Confirmar que o documento está nítido e dentro da moldura desenhada no ecrã do telemóvel;
- Fotografar o documento de identificação.

6. Quais os cuidados a ter na captura do vídeo selfie?

- Coloque o telemóvel ao nível dos olhos;
- Assegure-se que tem o rosto descoberto (evitar óculos, chapéus, lenços, etc.);
- Confirme que posiciona o rosto dentro da moldura desenhada no ecrã do telemóvel;
- Faça a *vídeo selfie*.



7. Não tenho conta de email. É obrigatório?

Sim, o email é necessário neste processo de adesão. Deverá criar uma conta de email para o efeito.

C. Utilização do serviço após adesão via App Caixadirecta

1. Após a adesão, posso movimentar de imediato as minhas contas?

Sim, pode movimentar de imediato.

Os movimentos para contas de terceiros e contas de outros bancos estão limitados ao máximo acumulado de 500 euros/dia.

As transações entre as suas contas na CGD não estão sujeitas a qualquer limite.

2. Como posso aumentar o limite máximo a movimentar?

O limite máximo é automaticamente aumentado quando ativar a matriz. Solicite-a logo no primeiro acesso.

3. Quantos dias demoro a receber a matriz na morada?

O envio do Cartão Matriz para a morada do Cliente demora em média, em Portugal continental, 5 dias úteis. Assegure-se que tem a sua morada atualizada.

Se tiver maior urgência, poderá imprimir uma matriz no serviço Caixautomática ou solicitá-la numa agência.

4. A minha morada registada na CGD está desatualizada. Qual é a alternativa para obter a matriz?

Poderá imprimir a matriz no serviço Caixautomática ou solicitar numa agência. Deverá proceder à atualização da sua morada na CGD com a maior brevidade.

5. Quais a credenciais a utilizar para aceder e movimentar no Caixadirecta?

Para o acesso a qualquer canal do canal Caixadirecta será sempre solicitado:

- Nº contrato enviado por email;
- Código de acesso definido por si.

Para movimentar as suas contas e enquanto não ativar a matriz, terá o limite de 500 euros para contas de terceiros na CGD e em outros Bancos, sendo solicitada a validação com o SMS Token que receberá no seu telemóvel no momento.

Depois de ativar a matriz, já não terá qualquer restrição, e poderá utilizar a matriz e/ou o SMS Token para a validação das operações.



D. Segurança

1. Qual é o nível de segurança deste processo de adesão?

Utilizamos a melhor tecnologia no mercado em todo o processo de adesão, desde a validação do documento de identificação, à captura da imagem do seu rosto e dos dados registados na Caixa, assegurando graus de confiança elevados. Acresce ainda a restrição do limite máximo de movimentação para contas de terceiros na CGD ou em outros Bancos.

2. Que cuidados devo ter com as minhas credenciais?

Leia as recomendações de segurança que constam na primeira página do contrato de adesão ao Caixadirecta. As credenciais do Caixadirecta são pessoais e intransmissíveis. Visite regularmente a [área de segurança](#) do site CGD.

3. O que fazer em caso de suspeita de fraude?

Contacte de imediato a linha de apoio: (+351) 21 790 07 90 ou (+351) 707 24 24 24.

E. Ajuda na resolução de problemas

1. No caso de ter alguma dificuldade, questão ou sugestão, o que faço?

Ao longo do processo de adesão através da App são fornecidas instruções. No entanto, pode durante o processo contactar a linha de apoio: (+351) 21 790 07 90 ou (+351) 707 24 24 24.

2. A verificação dos documentos não foi bem-sucedida. O que devo fazer?

Deve repetir o processo assegurando-se que:

- tem uma boa ligação à Internet;
- o documento de identificação está dentro do prazo de validade e não é fotocópia ou digitalização;
- a imagem do documento de identificação não tem brilhos refletores (desligue o flash), está nítida e dentro da moldura;
- coloca o telemóvel ao nível dos olhos na *vídeo selfie*;
- tem o rosto descoberto (evitar óculos, chapéus, lenços, etc.);
- posiciona o rosto dentro da moldura desenhada no ecrã do telemóvel.

Caso a dificuldade persista deve contactar a linha de apoio.

3. O processo foi interrompido. O que devo fazer?

Deve repetir o processo de adesão, assegurando-se que tem:

- disponibilidade necessária, pouco mais de 5 minutos;
- uma boa ligação à Internet;
- rede de telemóvel;



- acesso ao email;
- boas condições de luminosidade.

Caso a dificuldade persista deve contactar a linha de apoio.

4. Não recebi o email ou o código de SMS. O que devo fazer?

Deverá clicar no *link* para solicitar novo envio do email ou novo código via SMS. Caso a dificuldade persista deve contactar a linha de apoio.

5. Não recebi o Cartão Matriz em casa. O que devo fazer?

Após o pedido de matriz, caso já tenham decorrido 8 dias uteis e não tenha recebido na sua morada deve contactar a linha de apoio. Em alternativa poderá imprimir uma matriz no serviço Caixaautomática ou solicitá-la numa agência.

7. Já completei o processo de adesão ao Caixadirecta, mas não me recordo das credenciais?

Contacte a linha de apoio: 21 790 07 90 ou 707 24 24 24.