

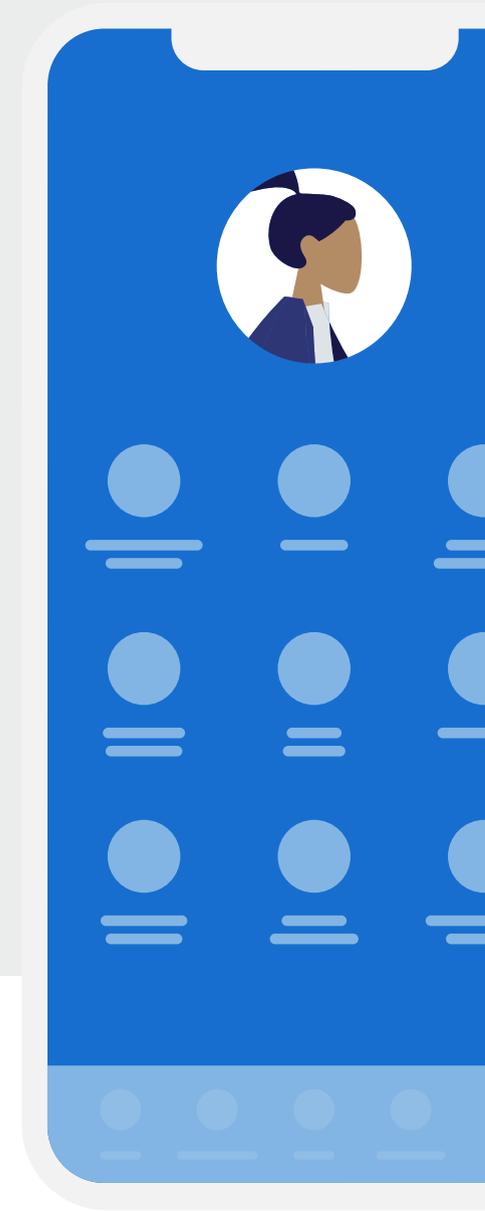


## GUIA PRÁTICO ABC DA BANCA DIGITAL

A banca digital permite poupar tempo e dinheiro, sem perder segurança nem o contacto com o seu Banco. Saiba como tirar partido.

## O QUE É A BANCA DIGITAL?

**É ter o seu Banco acessível a partir do telemóvel, tablet ou computador. Através do site da entidade bancária ou de aplicações, tem acesso a um conjunto de produtos e serviços bancários, sempre que quiser e sem necessidade de se deslocar. Abrir uma conta, fazer e programar transferências, aderir a cartões ou simular créditos são algumas das opções disponíveis.**



## BENEFÍCIOS DA BANCA DIGITAL

As vantagens são muitas. Se já usa o telemóvel e a internet para comunicar com a família, fazer compras, planear as férias ou fazer exercício, porque não fazer o mesmo na gestão das suas contas bancárias?

### O QUE GANHA AO ADERIR À BANCA DIGITAL?

- Poupa tempo;
- Evita deslocações desnecessárias;
- Facilidade de utilização;
- Flexibilidade para tratar das questões bancárias, mesmo à noite ou ao fim de semana;
- Visibilidade e controlo sobre os movimentos financeiros de modo mais fácil e acessível.

### ACESSÍVEL A TODOS

À primeira vista, para quem ainda não aderiu à banca digital, o acesso a todas estas soluções pode envolver a ideia de que obriga a uma série de conhecimentos técnicos e de procedimentos complexos. Na verdade, as soluções digitais na Banca caracterizam-se pela simplicidade na utilização.

Os serviços são fáceis de utilizar, para que possam ser usados mesmo por quem não se interessa particularmente por *gadgets*.

### A IMPORTÂNCIA DA TRANSPARÊNCIA

Para algumas pessoas, um dos obstáculos na adesão à banca digital é o facto de não existir contacto humano, o que pode originar desconfiança, principalmente quando se trata da subscrição de produtos.

No entanto, toda a atividade bancária, mesmo a digital, é objeto de supervisão e a legislação nacional e europeia tem procurado acompanhar a evolução tecnológica nesta área, criando regulamentação destinada a proteger os consumidores.

Em julho de 2020, o [Banco de Portugal](#) (BdP) estabeleceu uma série de recomendações para instituições que comercializem produtos e serviços bancários através de canais digitais.

A ideia é que, ao contratar estes produtos e serviços, o cliente receba informação completa e adequada.

#### Exemplos de boas práticas recomendadas pelo Banco de Portugal:

- O tamanho de letra utilizado nos ecrãs da plataforma devem permitir uma leitura adequada;
- Caso pretenda, e para ver melhor, o cliente pode alterar o tamanho de letra definido por defeito;
- As cores ou imagens escolhidas não podem dificultar a leitura;
- A linguagem a utilizar deve ser simples, com frases curtas e diretas;
- Se existirem links, direcionam os clientes

diretamente para a página onde está a informação relevante;

- A informação de carácter geral sobre o produto ou serviço é facilmente acessível e pode ser descarregada;
- Devem ser usadas vias robustas para confirmar a identidade dos clientes, em cada operação. Por exemplo, contratar serviços. Falamos da assinatura eletrónica qualificada, chave móvel digital ou a autenticação forte.

Além disso, caso algo corra menos bem, os consumidores devem ter acesso, na própria plataforma, aos meios para apresentar uma reclamação ou recorrer a procedimentos de resolução alternativa de litígios.

As recomendações do BdP abrangem todas as fases da comercialização destes serviços, desde a mera informação à contratação e vigência do contrato.

### O QUE ENCONTRA NA BANCA DIGITAL?

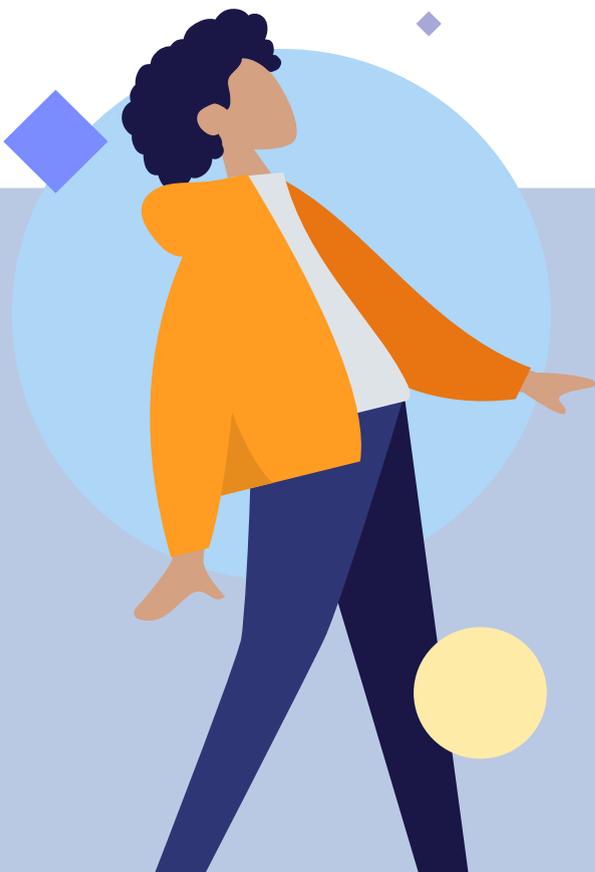
As soluções de banca digital têm aumentado e cada vez mais vão também ao encontro das necessidades dos Clientes bancários.

Através do site do seu Banco ou da app é possível ter acesso a um conjunto de serviços que vão de uma simples consulta de movimentos à abertura e movimentação de contas à realização e agendamento de transferências.

### Exemplos de serviços disponíveis

Aderir à banca digital permite realizar, a qualquer momento, todas as operações que habitualmente fazia no balcão da sua agência bancária ou numa caixa multibanco, como pagamentos, consultas ou transferências.

No entanto, pode ir ainda mais longe na gestão das suas finanças pessoais e investimentos, subscrevendo contas a prazo, comprando e vendendo ações, agendando reuniões ou pedindo para ser contactado pelo seu Banco.



## APPS E PLATAFORMAS: IR AO BANCO SEM SAIR DO LUGAR

Aceder ao seu Banco de forma rápida e segura é cada vez mais fácil. Além da plataforma que lhe permite, através do site, entrar na sua conta e realizar inúmeras operações, pode recorrer às apps.

De aplicações que ajudam a poupar e que mostram gráficos de despesas até outras mais simples, que substituem a tradicional caderneta, a banca digital oferece soluções para todas as idades e perfis.

### BANCA DIGITAL PARA TEENAGERS

A adolescência é uma fase de muitas descobertas, mas também de preparação para as responsabilidades da vida adulta. Assim, e para incentivar os jovens a terem, desde cedo, interesse pela forma como o dinheiro é gerido, nada como envolvê-los nessa gestão.

Para jovens dos 12 aos 17 anos, a Caixa disponibiliza o seu serviço de homebanking [Caixadirecta para jovens](#). Basta levá-los a uma agência e dar autorização para que possam consultar, no computador ou na app, as contas de que são titulares. Ao verem o crescimento das suas poupanças, adquirem hábitos determinantes para o futuro.

## OPERAÇÕES QUE PODE FAZER EM APPS BANCÁRIAS

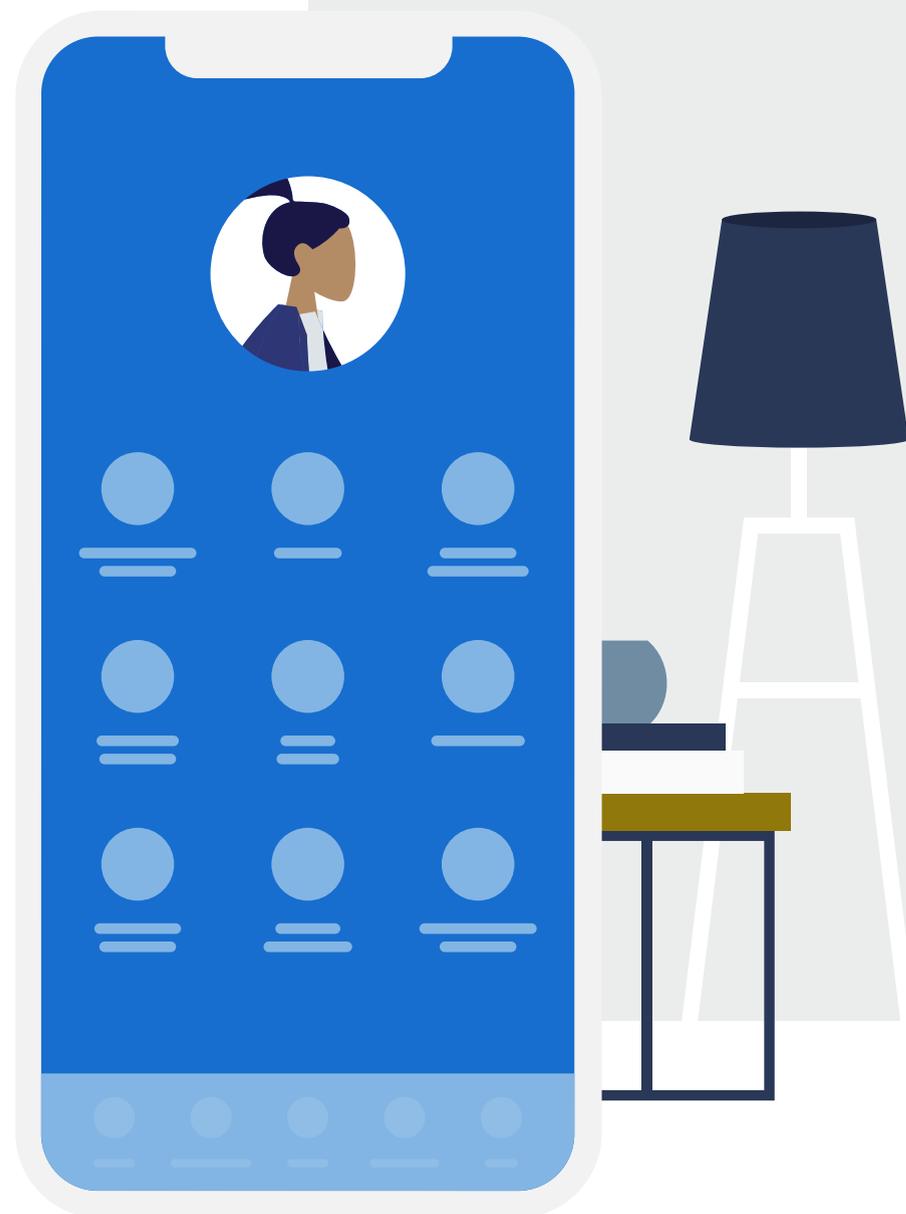
- 1 Consultar saldos e movimentos integrados;
- 2 Ver gráficos de despesas, receitas e saldos. Por exemplo, a app [Dabox](#);
- 3 Ter as despesas organizadas por categorias. Por exemplo, a app [Dabox](#);
- 4 Receber dicas e alertas personalizados;
- 5 Criar orçamentos e definir objetivos de poupança;
- 6 Efetuar transferências entre as suas contas à ordem ou para outras contas;
- 7 Fazer pagamentos nas lojas;
- 8 Levantar dinheiro sem usar cartão;
- 9 Gerar cartões MBNET;
- 10 Gerir várias contas;
- 11 Consultar documentos digitais;
- 12 Partilhar o IBAN.

## CONHEÇA A APP DA CAIXA



### APP CAIXADIRECTA

Serviço de *homebanking* da Caixa Geral de Depósitos, exclusivo para clientes. Com o layout refrescado, menu ainda mais intuitivo e barra de navegação em permanência, a [App Caixadirecta](#) mantém todas as funcionalidades necessárias à gestão bancária e financeira.





## A SEGURANÇA DA BANCA DIGITAL

A segurança nas atividades *online*, sobretudo nas que estão relacionadas com operações bancárias, é uma preocupação para os clientes, mas também para os Bancos. O objectivo é proporcionar uma boa experiência, com flexibilidade nas soluções, e toda a cautela na robustez das plataformas.

Muito importante trabalhar para evitar qualquer intrusão no sistemas de dados e de informação, até porque a cibercriminalidade é uma ameaça.

Entre os incidentes mais comuns está o *phishing*, um crime informático que tem como objetivo “aceder aos” dados do utilizador.

## A AUTENTICAÇÃO FORTE

É uma das medidas mais importantes para garantir a segurança da atividade bancária *online*.

Desde setembro de 2019 que os bancos e prestadores de serviços de pagamento na União Europeia têm de garantir a “autenticação forte” dos seus clientes no acesso às suas contas e restantes operações bancárias. O objectivo é sempre minimizar o risco de fraude.

Ou seja, antes de autorizar qualquer ação que possa pôr em risco o património do cliente, o Banco deve garantir, a identidade de quem efectua essa operação.

Além da palavra-passe, o utilizador deve responder a um processo mais complexo de autenticação nos acessos, com recurso a uma combinação de, pelo menos, dois de três fatores possíveis.

## COMO ESTAR PROTEGIDO

Como a segurança das suas operações começa no utilizador, são fundamentais alguns cuidados básicos. Destacamos alguns.

### Cuidados com equipamentos

- Não usar redes ou computadores partilhados para aceder ao *site*, à *app* do seu Banco ou a qualquer aplicação ou página que possa conter os seus dados pessoais ou informação sensível;
- Manter os equipamentos protegidos com *firewall* e antivírus;
- Verificar se tem as versões mais recentes dos programas que usa nesses dispositivos;
- Garantir que estes equipamentos não estão acessíveis a pessoas estranhas;

- Ao sair de *sites* ou *app* deve fazer *logout*, evitando assim que terceiros possam entrar nestas páginas sem necessidade de usar palavra-passe.

### Cuidados com a *password*

A *password* é como a chave da sua casa ou do seu carro. Evite que outras pessoas possam ter acesso a informação privada.

### 3 cuidados essenciais:

- Não deve ser guardada em locais facilmente acessíveis nem partilhada com terceiros;
- Mude regularmente as suas palavras-passe;
- Não escolha *passwords* óbvias, como “1234”, o nome dos seus filhos ou a data do seu aniversário.

## QUAIS SÃO OS FATORES DE AUTENTICAÇÃO FORTE?

A autenticação forte é assim chamada porque exige pelo menos dois fatores que comprovem a identidade de quem está a aceder. É igualmente necessário que cada elemento pertença a uma destas categorias:



### CONHECIMENTO

Algo que só o utilizador conhece. Pode ser uma palavra passe, um código ou um número de identificação pessoal.



### POSSE

Algo que apenas o utilizador possui, por exemplo, um telemóvel.



### INERÊNCIA

Uma característica biométrica, como a impressão digital ou o reconhecimento facial.



Conheça as boas práticas relacionadas com passwords através dos conselhos do Centro Nacional de Cibersegurança



## CUIDADOS AO ACEDER AO HOMEBANKING

Ao aceder ao site do seu Banco certifique-se:

- Da autenticidade da página que deve sempre começar pelo prefixo **https://**;
- Nunca responda a emails de conteúdo duvidoso e proveniência desconhecida;
- Alerta o seu Banco de qualquer inconformidade nos seus movimentos bancários.



Saiba mais sobre os cuidados a ter para usar o seu Internet Banking

## QUER SER UM CIDADÃO CIBERSEGURO?

Ainda tem dúvidas quanto à segurança da internet? Quer saber como estar protegido ao navegar online? As dúvidas em relação ao mundo virtual ainda são muitas, mesmo para quem domina já algumas ferramentas do mundo virtual.

Assim, se está interessado em esclarecer-se sobre esta matéria, aceda ao Centro Nacional de Cibersegurança para o curso online Cidadão Ciberseguro.

**Conheça mais sobre a Banca Digital e os cuidados de segurança online:**

[Recomendações do Centro Nacional de Cibersegurança](#)

[Segurança online - Cibersegurança alerta para os riscos online](#)

[Segurança nos pagamentos - Sabe o que é a autenticação forte?](#)

[Diretiva de Serviços de Pagamentos - DSP2 Nova diretiva europeia vem revolucionar os seus pagamentos](#)



SALDO POSITIVO

## GUIA PRÁTICO ABC DA BANCA DIGITAL

**A banca digital permite poupar tempo e dinheiro, sem perder segurança nem o contacto com o seu Banco. Saiba como tirar partido.**