

Manual Operativo - Caixa Activa

CAIXA ACTIVA.
Su acceso permanente en:



Web Caixa Galicia

- www.caixagalicia.es
- <http://caixagalicia.mobi>

Caixa Activa – Internet

- <https://activa.caixagalicia.es>

Caixa Activa- Teléfono

- Llamadas Nacionales: **901.147.147**
- Llamadas internacionales: **0034.981.179600**

Caixa Activa en su móvil – Activa Móvil



Su acceso permanente a Caixa Galicia, desde cualquier lugar y a cualquier hora

→ ¿Qué es Caixa Activa?

Un servicio donde Usted, como cliente de Caixa Galicia, dispone de los sistemas más cómodos y seguros para realizar sus operaciones, ya sea por teléfono, Internet o móvil.

→ ¿Qué horario tiene Caixa Activa?

Tanto por Internet como por banca móvil, el servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

El horario de la atención personal en el servicio telefónico es: de lunes a viernes, de 8:00 a 22:00, y los sábados, de 8:00 a 15:00. Fuera de este horario, puede realizar las operaciones disponibles en el servicio de atención automática.

Las órdenes de bolsa u otras operaciones financieras que no se puedan enviar antes del cierre de las sesiones o de los sistemas de conexión, quedarán pendientes para su transmisión al día siguiente.

→ ¿Qué operaciones se pueden realizar?

A TRAVÉS DE INTERNET

→ Cuentas y Depósitos

- Contratación de cuentas y depósitos
- Consulta de saldos y movimientos
- Consulta del detalle de cuentas
- Transferencias y traspasos
- Ingresos desde otra entidad
- Ordenes periódicas
- Petición de talonarios

→ Recibos/Impuestos

- Pago de recibos
- Alta y baja de domiciliaciones
- Consulta, devolución recibos
- Pago IRPF. Optimizador fiscal
- Oficina Virtual Tributaria

→ Tarjetas

- Solicitud de tarjetas
- Consulta de movimientos de tarjetas
- Cambio modalidad de pago
- Cambio del límite de cajeros
- Ingreso en tarjetas de crédito
- Traspaso de tarjeta a cuenta
- Aviso de pérdida o robo
- Informes estadísticos de sus gastos
- Securización de compras en Internet
- Activación de renovaciones de tarjetas
- Solicitud de PIN por SMS o al domicilio

→ Préstamos y Créditos

- Solicitud de préstamos e hipotecas
- Amortización préstamos
- Consulta del estado de los préstamos y créditos

→ Inversiones

- Apertura de contratos de valores y fondos
- Compra-venta de valores nacionales e internacionales
- Consulta de órdenes
- Aportaciones y reembolsos en fondos de inversión
- Contratación de planes de pensiones
- Aportaciones a planes de pensiones
- Traspaso de planes desde otra entidad
- Traspasos entre planes dentro de Caixa Galicia
- Cambio de beneficiarios de un plan de pensiones
- Composición y estado de su cartera de inversiones.
- Información del Mercado

→ Servicios Móviles

- Banca Móvil: descarga y configuración de la aplicación Activa Móvil
- Alertas a e-mail y móvil, sobre: Movimientos de tarjetas, abono de nóminas, ingreso IRPF, confirmación de compra-venta de valores, etc...
- Recarga de móviles pre – pago
- Hal-Cash (Orden de pago a un móvil)

→ Otros Servicios

- Consulta de correspondencia recibida (e-Correspondencia)
- Alta en e-correspondencia (dejar de recibir justificantes en papel)
- Alias de cuentas
- Grabación de operaciones favoritas
- Petición de justificante (PDF) de una operación *online*

- Petición de envío de SMS o *e-mail* al beneficiario de una operación

A TRAVÉS DEL TELÉFONO

→ Gestión de Cuentas

- Consulta de saldos y movimientos
- Transferencias nacionales y al extranjero
- Traspasos
- Ordenes periódicas
- Petición de talonarios
- Envío de remesas de inmigrantes

→ Recibos/Impuestos

- Alta y baja de domiciliaciones
- Pago, consulta y devolución de recibos
- Liquidación borrador IRPF.

→ Tarjetas

- Solicitud de tarjetas
- Consulta de movimientos de tarjetas
- Cambio modalidad de pago
- Cambio del límite de cajeros
- Ingreso en tarjetas de crédito
- Traspasos desde tarjetas
- Aviso de pérdida o robo (en horario de atención personalizada)
- Activación de renovaciones de tarjetas
- Solicitud Servicio Cuenta Calderilla

→ Préstamos y Créditos

- Amortización y cancelación de préstamos
- Consulta del estado de los préstamos y créditos

→ Inversiones

- Compra-venta de valores nacionales e internacionales
- Consulta de órdenes
- Aportaciones y reembolsos en fondos de inversión
- Aportaciones a planes de pensiones
- Composición y estado de su cartera de inversiones.
- Información del Mercado

→ Servicios móviles

- Banca Móvil: descarga y configuración de la aplicación Activa Móvil
- Alertas a e-mail y móvil, sobre: Movimientos de tarjetas, abono de nóminas, ingreso IRPF, confirmación de compra-venta de valores, etc.
- Recarga de móviles pre-pago
- Hal-Cash (orden de pago a un móvil)

A TRAVÉS DE ACTIVA MÓVIL

→ Gestión de cuentas

- Consulta de saldos y últimos movimientos
- Traspasos a cuentas o tarjetas
- Transferencias
- Recarga de móviles
- Hal-Cash (Orden de pago a un móvil)
- Consulta de domiciliaciones
- Pago de recibos

→ Tarjetas

- Consulta de saldos y últimos movimientos
- Traspaso de saldo a cuenta o a tarjeta
- Cambio de modalidad de pago

- Cambio de límite en cajeros
- Recarga de móviles
- Aviso de pérdida o robo
- Activación de tarjetas de crédito
- Pago de recibos

→ **Valores y Fondos**

- Posición global y composición de la cartera
- Rentabilidad
- Detalle de títulos
- Compra – venta de valores

→ **Préstamos y créditos**

- Relación de préstamos y créditos

→ **¿Qué se necesita?**

Desde Internet, disponer de un ordenador con conexión a Internet y equipado con un navegador. También es necesario como refuerzo de seguridad disponer de la tarjeta de coordenadas y número secreto (PIN) que le serán entregados en la Oficina de contratación (o enviados a su domicilio). El acceso al servicio se realiza por cualquiera de los métodos explicados más adelante en la sección: “¿Cómo acceder?” de Caixa Activa – Internet.

Por teléfono, si su teléfono es digital, el sistema automático de respuesta funcionará con reconocimiento de voz y a través del teclado; en teléfonos analógicos, funcionará solamente con reconocimiento de voz.

Desde el móvil, con la aplicación Activa Móvil, que se podrá descargar desde el menú Servicios Móviles de Caixa Activa en Internet, o llamando al 901 147 147, si su terminal móvil es compatible con Java[®]. También está disponible en la App Store de Apple si su teléfono es un iPhone y en Android Market si su móvil utiliza el sistema operativo Android de Google.

→ **Seguridad y claves de acceso**

Caixa Activa ofrece la máxima seguridad desde el acceso al servicio, lo que implica que tanto las transacciones como la información del cliente están protegidas. Para ello, a las tradicionales claves de número de tarjeta, PIN y coordenadas se añade un dispositivo adicional de refuerzo de seguridad como el teléfono móvil (o cualquier otro medio que Caixa Galicia estime oportuno).

Los usuarios cuentan, además, con un Seguro Antifraude que protege al cliente hasta un límite de 18.000 euros por siniestro y año.

La conexión al servicio se realiza en una página segura donde la información se envía y recibe encriptada bajo el protocolo SSL (cifrado 128 bits).

→ **¿Qué tarifas tiene el servicio?**

Darse de alta no tiene coste, y a través de Internet y móvil podrá beneficiarse de unas tarifas preferentes en transferencias y compra-venta de valores. Consúltelas en la sección de tarifas de Caixa Activa Internet o en www.caixagalicia.es

→ Ayuda Directa

Para resolver sus posibles dudas o realizar las consultas que desee, puede recurrir a estos dos servicios de ayuda:

☎ **902.20.91.33** : de lunes a viernes, de 8:00 a 22:00, y los sábados, de 08:00 a 15:00.

Dirección de correo electrónico: activa@caixagalicia.es

CAIXA ACTIVA - INTERNET

→ ¿Cómo acceder?

En la actualidad existen dos modalidades de acceso a Caixa Activa Internet:

1. DNI electrónico (DNI-e)
2. Tarjeta Caixa Activa, combinada con uno de estos tres elementos:
 - Coordenada sms al móvil
 - Caixa Activa Acceso Plus
 - Clave única por sesión con dispositivo físico 'Token'

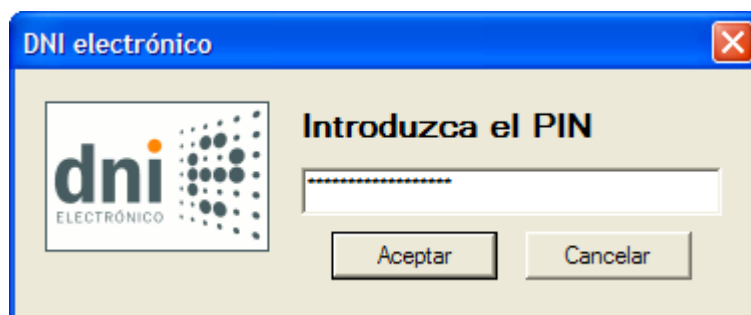
→ Acceso a través de DNI electrónico

Paso 1:

Introduzca su DNI electrónico en un lector de tarjetas chip homologado para el DNI-e y

Paso 2:

pulse en el icono  . A continuación se le presenta la siguiente pantalla:



Paso 3

Introduzca la contraseña de su DNI-e. Consulte en www.caixagalicia.es los requisitos y pasos a seguir para usar el DNI electrónico.

→ Acceso mediante Tarjeta Caixa Activa y coordenada móvil

Paso 1:

Acceda a cualquiera de las siguientes direcciones:

www.caixagalicia.es

<https://activa.caixagalicia.es>.

e introduzca los datos de acceso: Número de tarjeta Caixa Activa y número secreto (PIN).

Paso 2:

Inmediatamente recibirá un SMS en su móvil solicitándole una de las coordenadas del reverso de su tarjeta Caixa Activa.

(la solicitud de coordenada de acceso puede realizarse por otro dispositivo que Caixa Galicia considere adecuado)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
0	25	11	12	55	25	58	25	48	78	25
1	65	55	65	44	65	35	85	95	85	65
2	95	75	95	45	53	48	33	26	55	25
3	86	84	86	76	46	58	69	78	88	99
4	88	38	88	55	85	25	15	98	85	58
5	66	68	56	86	68	86	62	35	48	96
6	33	37	33	57	85	33	25	35	57	44
7	54	74	54	45	57	54	25	35	86	44
8	45	48	45	87	75	78	55	24	87	85
9	32	72	38	32	85	21	32	11	52	52

En la tarjeta se ha marcado la coordenada J9= 52

Paso 3:

Introduzca en la página web, el contenido de la coordenada solicitada.

→ Acceso a través de Tarjeta Caixa Activa y Acceso Plus.

Para acceder mediante este método, es necesario tener instalada la banca móvil de Caixa Galicia, Activa Móvil.

Paso 1:

Acceda a cualquiera de las siguientes direcciones:

www.caixagalicia.es

<https://activa.caixagalicia.es>.

e introduzca los datos de acceso: Número de tarjeta Caixa Activa y número secreto (PIN).

Paso 2:

Se le presentará una pantalla con un código numérico de 8 dígitos. Inicie en su teléfono móvil Activa Móvil (versión 3.0 o superior) y en el menú principal seleccione "Caixa Activa Acceso Plus". Introduzca el código de 8 dígitos y pulse aceptar.

Paso 3

En el móvil se genera un código alfanumérico de 8 dígitos. Tecléelos en su pantalla de inicio a Caixa Activa y pulse "Inicio".



→ Acceso a través de Tarjeta Caixa Activa y Dispositivo físico 'Token'.

Paso 1:

Acceda a cualquiera de las siguientes direcciones:

www.caixagalicia.es

<https://activa.caixagalicia.es>.

e introduzca los datos de acceso: Número de tarjeta Caixa Activa y número secreto (PIN).

Paso 2:

Pulse el botón del dispositivo *Token* para visualizar el código que debe introducir en Caixa Activa.

Paso 3:

Introduzca el número de código que se visualiza en el *Token*, utilizando para ello el teclado virtual de la pantalla de acceso.

→ ¿Cómo realizar una operación?

- En la pantalla inicial, se presentará un menú a la izquierda de la imagen con las opciones disponibles; Ud. debe pinchar en la opción que desee realizar y se le presentarán submenús con las diferentes funciones, debiendo seleccionar aquélla que vaya a utilizar.
- Una vez elegida la opción, siga la secuencia que le muestra la pantalla con las indicaciones necesarias para realizar la operación.
- Determinadas operaciones requieren autorización por parte del usuario. En estos casos, se le presentará un resumen de la orden que ha tecleado y se le solicitará una coordenada de la tarjeta Caixa Activa, que será su autorización final (firma de operación).
- Una vez confirmada la operación, se muestra un mensaje con un número de referencia como confirmación de que la operación ha sido realizada. Le aconsejamos que imprima esta pantalla para tener un registro de la transacción. En algunas operaciones podrá solicitar el justificante online (PDF) o el envío de un aviso por e-mail o SMS al beneficiario.

→ ¿Existe algún límite de importes en la operatoria por Caixa Activa?

En el contrato de Caixa Activa se le indica el límite diario por operación, siendo por defecto 30.000,00 Euros para todas las operaciones excepto las de traspasos (entre sus cuentas), compra-venta de valores, fondos y planes de pensiones, que permiten un límite total diario de 100.000,00 Euros. Si Ud. quiere cambiar los límites, debe indicarlo en su oficina de Caixa Galicia o a través de Caixa Activa Teléfono.

Los clientes sin refuerzo de seguridad (*token*, coordenada móvil, Acceso Plus y otros que Caixa Galicia estime oportuno) tendrán un límite de operatoria con nivel de consulta.

→ ¿Cuándo se ejecutan las órdenes de valores?

Las órdenes se transmiten en tiempo real, ejecutándose de forma inmediata siempre que así lo permitan los sistemas técnicos y de conexión

En el caso de inversiones, las órdenes se ejecutan en función del horario de los mercados y la disponibilidad de títulos. En cualquier caso, una orden que se haya recibido tras el cierre de la bolsa, se presentará a la apertura del día siguiente.

Es **MUY IMPORTANTE** que consulte las órdenes para conocer el estado de las mismas. Para ello, debe acceder al menú VALORES y pinchar en MI CARTERA la opción **CONSULTA DE ÓRDENES**.

Si lo desea, puede recibir una alerta por SMS para conocer el estado de sus órdenes indicándolo en el menú de Alertas SMS de servicios móviles.

CAIXA ACTIVA - TELÉFONO

La comodidad de llamar desde cualquier lugar del mundo.

Llamadas Nacionales: **901.147.147**

Llamadas internacionales: **0034.981.179600**

→ ¿Cómo funciona el servicio?

El servicio automático de Caixa Activa le indicará, mediante un mensaje, que debe identificarse con su número de tarjeta. Posteriormente le pedirá su PIN completo y Ud. ya podrá realizar las consultas que desee.

El servicio automático de respuesta, puede funcionar por reconocimiento de voz o por identificación del tecleo de su teléfono digital. Las operaciones que están disponibles de forma automática son:

Consulta de valores:	diga o pulse 1
Consulta de cuentas:	diga o pulse 2
Consulta de tarjetas:	diga o pulse 3
Órdenes de pago a móvil:	diga o pulse 4
Cambio de PIN o idioma:	diga o pulse 5
Otros servicios:	diga o pulse 0

Una vez seleccionada la operación, tan sólo tiene que seguir las instrucciones de cada mensaje. Si la operación que desea realizar no está disponible en el servicio automático, o simplemente **prefiere que le atienda un operador, debe Pulsar 0**.

Para mayor seguridad, todas las conversaciones entre Ud. y el operador serán grabadas y archivadas, pudiendo Ud. solicitar copia a nuestro servicio, o en cualquier oficina.

→ ¿Cómo se realizan las operaciones?

Tras su identificación como cliente de Caixa Activa, podrá realizar las consultas disponibles tanto por el servicio automático como por el servicio personal.

Algunas operaciones requieren una coordenada aleatoria de su tarjeta como autorización de la transacción.

→ ¿Cuándo se ejecutan las órdenes?

Las órdenes se transmiten en tiempo real, ejecutándose de forma inmediata siempre que así lo permitan los sistemas de conexión.

En el caso de inversiones, las órdenes se ejecutan en función del horario de los mercados y la disponibilidad de títulos. En cualquier caso, una orden que se haya recibido tras el cierre de la bolsa, se presentará a la apertura del día siguiente.

CAIXA ACTIVA EN EL MÓVIL – ACTIVA MÓVIL

→ Descarga de la aplicación

La descarga de la aplicación Activa Móvil se realiza desde la página de servicios móviles de Caixa Activa en Internet. La primera vez que la inicie la aplicación solicitará el número de tarjeta de Caixa Activa, número de licencia y una coordenada.

Consulte la lista de móviles compatibles Java® en la dirección: <http://www.caixagalicia.es> en el menú Servicios Móviles o en su terminal móvil a través de www.caixagalicia.mobi

→ ¿Cómo funciona el servicio?

Al iniciar la aplicación Activa Móvil instalada en su teléfono, se conectará a Caixa Activa, debiendo introducir el PIN de su tarjeta Caixa Activa.



Elija en el menú superior el tipo de producto sobre el que quiere operar. Aparecerán los productos que tenga contratados en cada categoría. Pulse el botón de selección de su móvil o elija Menú > seleccionar.



A continuación aparecerán los detalles de ese producto. Desde esa pantalla podrá:

- Usar las teclas de desplazamiento para visualizar los detalles del resto de productos de esa categoría.
- Realizar operaciones o consultas sobre ese producto, pulsando en la tecla Menú.

→ **¿Qué coste tiene el servicio?**

El alta y la descarga de la aplicación Activa Móvil son gratuitas.

El coste de conexión depende de su operadora de telefonía móvil. Consulte las tarifas de datos en la web de la misma. Si accede con frecuencia a Internet desde el móvil, puede que le resulte más ventajoso contratar un bono o tarifa plana para usar estos servicios.