

FAQ BPN Interactivo Particulares

O que é o BPN Interactivo e para que serve?

O BPN Interactivo é um serviço de acesso gratuito, que o BPN disponibiliza aos Clientes e que lhes permite aceder ao Banco, via internet ou através do telefone, e realizar um vasto conjunto de consultas e operações sobre o seu património financeiro.

O BPN disponibiliza o serviço mobileBanking?

Não. O BPN ainda não disponibiliza esse serviço.

O BPN Interactivo tem custos?

A Adesão ao BPN Interactivo não comporta qualquer custo para o Cliente. A sua utilização poderá envolver custos, dependendo das operações ou serviços em causa, nos termos do preçário em vigor.

Posso utilizar o serviço BPN netBanking em Macintosh (Mac)?

O serviço BPN Interactivo netBanking está optimizado para o sistema operativo Windows e para os *browsers* Internet Explorer, Netscape ou Mozilla Firefox. Poderá funcionar noutros sistemas (como, por ex., Macintosh), nos *browsers* indicados ou noutros, como o Opera ou o Safari, mas poderão existir dificuldades em realizar algumas das operações disponíveis.

REQUISITOS

Quais os requisitos mínimos que o meu computador deve ter para utilizar o serviço BPN Interactivo?

Pode utilizar o serviço BPN Interactivo, a partir de qualquer computador com acesso à internet. O sistema BPN Interactivo está optimizado para os *browsers* Microsoft Internet Explorer e Netscape Navigator ou Mozilla Firefox. O computador deve ter um sistema operativo Microsoft Windows (98, NT, ME, 2000, XP ou Vista).

SEGURANÇA

O serviço BPN Interactivo é seguro?

O BPN Interactivo garante a segurança das operações através das tecnologias mais avançadas. Todas as comunicações circulam encriptadas, utilizando a tecnologia SSL de 128 bits que garante um elevado grau de confidencialidade. O SSL é um protocolo standard que assegura segurança e privacidade nas comunicações na internet.

O Cliente é o único a ter conhecimento dos seus Códigos de Acesso e de segurança. Cabe ao utilizador salvar estes dados, pelo que os mesmos não devem ser escritos ou divulgados, por exemplo, através de e-mails.

[Clique aqui](#) para mais informações sobre a prática de *phishing*.

ADESÃO

Como posso aderir ao BPN Interactivo?

A adesão ao BPN Interactivo é formalizada na [Agência](#) mais perto de si. Deverá assinar e rubricar, para o efeito, as [Condições Gerais de Utilização](#) do serviço, que deverá ler atentamente. Ser-lhe-ão entregues os Códigos de Acesso (Número de Contrato e Chave de Activação) que permitirão activar o serviço.

Nota: Após a adesão, a activação deste serviço deverá ser realizada no prazo máximo de 20 dias após a recepção dos Códigos de Acesso. A activação implica a aceitação das Condições Gerais de Utilização do BPN Interactivo.

Sou Empresário em Nome Individual. Adiro ao serviço BPN Interactivo Particulares ou Empresas?

Como Empresário em Nome Individual, só pode aderir ao BPN Interactivo como Particular.

Sou titular de uma conta mista. Posso aderir ao BPN Interactivo?

Sim. Mediante sua solicitação, o BPN Interactivo poderá facultar o acesso às contas mistas de que seja co-titular, ficando as operações sobre esse património financeiro dependentes do cumprimento das condições de movimentação vigentes para a respectiva conta. A título de exemplo, uma transacção a partir de uma conta que obrigue a duas assinaturas, implica que os dois titulares sejam aderentes ao BPN Interactivo e que ambos validem, na respectiva área autenticada, aquela operação.

Sou titular de uma conta conjunta. Posso aderir ao BPN Interactivo?

Sim. Mediante sua solicitação, o BPN Interactivo poderá facultar o acesso às contas conjuntas de que seja co-titular, ficando as operações sobre esse património financeiro dependentes do cumprimento das condições de movimentação vigentes para a respectiva conta. A título de exemplo, a realização de uma transacção a partir de uma conta que obrigue a 2 assinaturas, implica que os dois titulares sejam aderentes ao BPN Interactivo e que ambos validem, na respectiva área autenticada, aquela operação.

Sou procurador de uma conta à ordem, posso aderir ao BPN Interactivo Particulares?

Não. Os procuradores de Clientes Particulares ainda não podem aderir ao serviço BPN Interactivo Particulares em nome e por conta dos Titulares.

ACTIVAÇÃO

Como posso activar o serviço BPN netBanking Particulares?

Deve efectuar a activação do serviço BPN Interactivo Particulares no portal BPN em www.bpn.pt, através do link "[Activação Netbanking](#)" seguido de "[Activação Netbanking Particulares](#)". Preencha os campos com os Códigos de Acesso fornecidos (Número de Contrato e Chave de Activação). No campo "N.º Conta", deve inserir o número conforme consta no extracto de Conta, respeitando as separações por pontos. Posteriormente, defina Utilizador e *Password*, de acordo com as instruções apresentadas.

UTILIZAÇÃO

Que operações estão disponíveis no serviço BPN netBanking Particulares?

Consultas:

Saldos e Movimentos;
Património Consolidado;
NIB/IBAN;
Histórico Operações;
Extractos Digitais.

Transferências:

Interbancárias (Pontuais e Permanentes);
Entre Contas BPN (Pontuais e Permanentes).

Pagamentos:

Pagamento de Serviços;
Carregamento de Telemóveis;
Domiciliação de Pagamentos;
Débitos Directos;
Pagamento de Impostos.

Cartões:

Pedido de Cartões de Débito e Crédito;

Consulta Saldo e Limite de Crédito;
Extracto de Conta Cartão;
Activação de Cartão;
Alteração da Modalidade de Pagamento;
Pagamento de Conta Cartão.

Cheques:

Requisição.

Poupanças:

Constituição;
Reforço;
Liquidação.

Crédito:
Saldo em Dívida;
Pedido de Liquidação Antecipada.
Contas Caucionadas
Consulta;
Utilização;
Reembolsos.

Documentos Digitais:
Consulta ou envio através de e-mail.

Que operações estão disponíveis no serviço BPN phonebanking Particulares?

Consulta:
Saldos e Movimentos;
Património Consolidado;
NIB / IBAN.

Transferências:
Interbancárias (Pontuais e Permanentes);
Entre Contas BPN (Pontuais e Permanentes).

Pagamentos:
Pagamentos de Serviços;
Carregamento de Telemóveis;
Domiciliação de Pagamentos;
Pagamento de Impostos.

Cartões:
Pedido de Cartões de Débito e Crédito;
Consulta Saldo e Limite de Crédito;
Extracto de Conta Cartão;
Activação de Cartão;
Alteração da Modalidade de Pagamento;
Pagamento de Conta Cartão.

Cheques:
Requisição.

Poupanças:
Constituição;
Reforço;
Liquidação de Poupanças.

Crédito:
Saldo em Dívida;
Pedido de Liquidação Antecipada.

Simulador de Crédito Habitação

Informação Comercial:
Consulta;
Cotações.

Sou titular de várias contas, mas não tenho acesso a todas elas na minha área autenticada do serviço BPN netBanking. Como devo proceder?

Deverá contactar o serviço BPN phoneBanking e formalizar o pedido de adição de conta ou aceder à sua área autenticada do serviço BPN netBanking e enviar pedido através da opção "Correio BPN/Contactar Gestor".

Quando tento fazer *login* surge uma mensagem de erro que indica “Utilizador ou *Password* inválida”. Como devo proceder?

Esta mensagem indica que um dos campos preenchidos não está correcto. Por essa razão, deverá verificar se está a introduzir o Utilizador que definiu no momento da activação, confirmar se a *password* está em maiúsculas ou minúsculas (se definiu uma *password* em maiúsculas deverá activar a tecla de CAPS no teclado virtual) e digitar a *Password* clicando nas letras respectivas do teclado virtual. Posteriormente, deverá seleccionar o documento BI/Contribuinte e colocar os números correspondentes às posições solicitadas. Em seguida clicar em OK.

Se a mensagem persistir após três tentativas, sem que o Utilizador seja bloqueado, isso significa que o Utilizador que introduziu está incorrecto. Volte a verificar, por favor.

Os Clientes Particulares com o serviço de phoneBanking activo poderão contactar o serviço de phoneBanking, de modo a solicitar a confirmação daquele Utilizador. Após esta verificação, apenas terá que proceder à “Recuperação de *Password*” e voltar a tentar aceder.

Caso se confirme que o Utilizador está incorrecto e não se recorde do Utilizador que definiu para este serviço, será necessário que efectue novo pedido de adesão.

O meu Utilizador está bloqueado. Que devo fazer?

Deverá entrar em contacto com o BPN, através da Linha BPN 808 22 44 44, disponível entre as 9h e as 20h, todos os dias úteis.

Não me recordo do meu Utilizador. Como devo proceder?

Deverá dirigir-se à sua Agência e solicitar uma alteração ao seu contrato para que lhe seja atribuído um novo número de adesão. Com este novo código poderá criar um novo utilizador.

Não me recordo da *Password* de 1.º nível. Como devo proceder?

Deverá criar uma nova *Password* de 1º nível para voltar a aceder ao BPN Interactivo. Aceda ao portal BPN em www.bpn.pt e clique em “Recuperação de *password*” (imediatamente abaixo da caixa de *login*). Seguidamente, escolha a opção “[Recuperação de *Password* netBanking Particulares](#)” e preencha, em seguida, todos os campos.

É obrigatório alterar periodicamente a *Password* de 1.º nível?

Não é obrigatório alterar a *Password* de 1.º nível. No entanto, para sua segurança, recomendamos que essa alteração seja efectuada sempre que a mensagem se apresente no ecrã principal após o *login* no serviço BPN netBanking.

Não me recordo da *Password* de 2.º nível, Como devo proceder?

A *Password* de 2.º nível permite realizar operações contabilísticas nas contas de que é titular. Por razões de segurança, este elemento é do seu exclusivo conhecimento e, por isso, irrecuperável. Se não se recorda da *Password* de 2.º nível por si definida no momento em que activou o serviço, deverá formalizar nova adesão ao serviço BPN Interactivo.

Não acedo ao serviço BPN Interactivo há muito tempo e não consigo autenticar-me. Como devo proceder?

Deverá entrar em contacto com o BPN através através da Linha BPN 808 22 44 44, disponível entre as 9h e as 20h, todos os dias úteis.