

## **IDENTIFICAÇÃO**

### **Inscrição**

- 1. Você pode baixar e usar os aplicativos móveis HelmlnOne sem se inscrever no Internet Banking?**

Não, para baixar e usar nossos aplicativos móveis HelmlnOne, você deve primeiro se inscrever no HelmlnOne Internet Banking. O aplicativo HelmlnOne é uma extensão da nossa plataforma de Internet Banking, projetada para proporcionar uma experiência de banco móvel fluida e segura.

Oferecemos HelmlnOne Banca Pessoal Online ou Móvel para contas pessoais, e HelmlnOne Banca Empresarial Online ou Móvel para contas empresariais. Certifique-se de se inscrever no serviço adequado com base no tipo de conta que você possui.

- 2. Como você pode se inscrever no HelmlnOne Internet Banking?**

Se você ainda não está inscrito no Internet Banking, pode fazê-lo visitando nossa página de inscrição para banca pessoal ou empresarial e clicando em “Sign Up / Registrarse”. Uma vez inscrito, você pode baixar os aplicativos HelmlnOne na App Store ou Google Play Store e começar a gerenciar suas contas, fazer pagamentos e transferir fundos diretamente do seu dispositivo móvel.

## **AUTENTICAÇÃO**

### **Código de Segurança**

- 3. O que é um código de segurança?**

Um código de segurança é uma senha de uso único utilizada no HelmlnOne Internet Banking e Mobile Banking que fornece uma camada adicional de segurança para fins de autenticação.

- 4. Como você ativa seu código de segurança?**

Para ativar seu código de segurança:

1. Baixe o aplicativo HelmlnOne.
2. Faça login com seu ID de usuário e senha.
3. Durante o processo de login, insira o código de segurança enviado para seu e-mail.
4. Uma vez validado, você será solicitado a ativar e nomear seu código de segurança.

**5. Qual é o propósito de nomear o código de segurança?**

Nomear seu código de segurança ajuda a identificar a qual conta o código está relacionado. Isso é especialmente importante para os usuários do HelmlnOne Banca Empresarial com múltiplas contas. Nesses casos, você precisará registrar um código de segurança único para cada conta. Portanto, é crucial que o nome escolhido indique claramente a qual conta pertence, facilitando seu reconhecimento ao fazer login.

**6. Como você usa seu código de segurança para autenticar transações no aplicativo e na web?**



**Banca Móvel**

O aplicativo reconhecerá automaticamente seu código de segurança embutido



**Banca Online**

Você será solicitado a autenticar as transações com o código de segurança do seu aplicativo.

Este código é atualizado a cada 30 segundos.

**7. Você deve registrar o código de segurança para cada conta empresarial à qual tem acesso?**

Sim, o código de segurança é atribuído a um usuário específico. Se você tem acesso a múltiplas contas empresariais, precisa registrar o código para cada conta.

**8. Você pode ter seu código de segurança registrado em vários dispositivos, como seu celular e iPad?**

Não, o código de segurança só pode existir em um dispositivo.

**9. O que você deve fazer se seu dispositivo foi perdido ou roubado, ou se você atualizou seu dispositivo e não pode acessar seu código de segurança?**

Passos a seguir:

**a. Acesse sua conta e solicite um novo código de segurança:**

1. Faça login com suas credenciais de ID de usuário e senha.
2. Solicite que o código de segurança seja enviado por e-mail e faça login no aplicativo ou web do HIO usando o novo código.

**b. Bloqueie ou exclua seu código de segurança:**

1. Vá para Menu > Segurança > Código de Segurança.
2. Escolha bloquear ou excluir seu código de segurança.

**c. Registre novamente seu código de segurança:**

1. Vá para Menu > Segurança > Código de Segurança.
2. Siga as instruções para registrar novamente seu código de segurança.

*Nota: Se você tem múltiplas contas no HelminOne Banca Empresarial, precisará seguir esses passos para cada conta.*

## **Autenticação Biométrica**

### **10. O que é a Autenticação Biométrica?**

A autenticação biométrica utiliza características físicas únicas, como impressões digitais ou reconhecimento facial, para verificar sua identidade no HelminOne Mobile Banking. Ativá-la melhora a segurança e a conveniência, pois os dados biométricos são difíceis de replicar.

### **11. Como você ativa a autenticação biométrica?**

1. Baixe o aplicativo HelminOne e faça login com seu ID de usuário e senha.
2. Registre seu código de segurança quando solicitado.
3. Habilite a autenticação biométrica seguindo as instruções após registrar seu código de segurança. Dica: Se você tem múltiplas contas no HelminOne Banca Empresarial, precisará habilitar a autenticação biométrica para cada conta individualmente.

## **FUNCIONALIDADES**

### **12. Quais navegadores são recomendados para usar os serviços HelminOne?**

Para a melhor experiência usando os serviços HelminOne, recomenda-se usar Google Chrome ou Microsoft Edge.

### **13. Como você pode visualizar seus extratos eletrônicos?**

1. Faça login no HIO.
2. Navegue para Menu > Serviços de Conta > Extratos, Avisos e Formulários de Impostos.
3. Selecione a conta e o período, depois clique em Filtrar.

### **14. Como você pode salvar um modelo de transferência bancária e recuperar seu PDF de confirmação de transferência bancária?**

**Para salvar um modelo de transferência bancária:**

1. Crie ou prepare uma transferência bancária.
2. Você terá a opção de salvar seu modelo durante este processo.

**Para recuperar seu PDF de confirmação de transferência bancária:**

1. Faça login no HIO.
2. Vá para Menu > Transferência e Pagamento > Transações Concluídas.
3. Acesse os detalhes da transferência bancária e baixe o comprovante.

**15. Como você pode realizar transferências bancárias pelos aplicativos móveis de HelminOne?**

Você pode realizar transferências bancárias pelos aplicativos móveis de HelminOne, mas elas devem ser de modelos salvos previamente após realizar uma transferência no HelminOne Banca Online.