IDENTIFICAÇÃO

Inscrição

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

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

   Oferecemos HelmInOne Banca Pessoal Online ou Móvel para contas pessoais, e HelmInOne 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 HelmInOne 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 HelmInOne 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 HelmInOne 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 HelmInOne.
   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 HelmInOne 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**	 **Banca Online**
O aplicativo reconhecerá automaticamente seu código de segurança embutido	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.