

IDENTIFICACIÓN

Inscripción

- 1. ¿Puede descargar y usar las aplicaciones móviles de HelmlnOne sin inscribirse en la banca en línea?**

No, para descargar y usar nuestras aplicaciones móviles de HelmlnOne, primero debe inscribirse en HelmlnOne Banca en Línea. La aplicación HelmlnOne es una extensión de nuestra plataforma de banca en línea, diseñada para proporcionar una experiencia de banca móvil fluida y segura.

Ofrecemos HelmlnOne Banca Personal en Línea o Móvil para cuentas personales, y HelmlnOne Banca Empresarial en Línea o Móvil para cuentas empresariales. Asegúrese de inscribirse en el servicio adecuado según el tipo de cuenta que tenga.

- 2. ¿Cómo puede inscribirse en HelmlnOne Banca en Línea?**

Si aún no está inscrito en la banca en línea, puede hacerlo visitando nuestra página de inscripción para banca personal o empresarial y haciendo clic en "Sign Up / Registrarse". Una vez inscrito, puede descargar las aplicaciones de HelmlnOne desde la App Store o Google Play Store y comenzar a gestionar sus cuentas, realizar pagos y transferir fondos directamente desde su dispositivo móvil.

AUTENTICACIÓN

Código de Seguridad

- 3. ¿Qué es un código de seguridad?**

Un código de seguridad es una contraseña de un solo uso utilizada en HelmlnOne Banca en Línea y Móvil que proporciona una capa adicional de seguridad para fines de autenticación.

- 4. ¿Cómo activa su código de seguridad?**

Para activar su código de seguridad:

1. Descargue la aplicación HelmlnOne.
2. Inicie sesión con su ID de usuario y contraseña.
3. Durante el proceso de inicio de sesión, ingrese el código de seguridad enviado a su correo electrónico.
4. Una vez validado, se le pedirá que active y nombre su código de seguridad.

5. ¿Cuál es el propósito de nombrar el código de seguridad?

Nombrar su código de seguridad le ayuda a identificar a qué cuenta está relacionado el código. Esto es especialmente importante para los usuarios de HelminOne Banca Empresarial con múltiples cuentas. En tales casos, necesitará registrar un código de seguridad único para cada cuenta. Por lo tanto, es crucial que el nombre que elija indique claramente a qué cuenta pertenece, facilitando su reconocimiento al iniciar sesión.

6. ¿Cómo usa su código de seguridad para autenticar transacciones en la aplicación y en la web?



Banca Móvil

La aplicación reconocerá automáticamente su código de seguridad incrustado.



Banca En Línea

Se le pedirá que autentique las transacciones con el código de seguridad desde su aplicación.

Este código se actualiza cada 30 segundos

7. ¿Debe registrar el código de seguridad para cada cuenta empresarial a la que tiene acceso?

Sí, el código de seguridad se asigna a un usuario específico. Si tiene acceso a múltiples cuentas empresariales, necesita registrar el código para cada cuenta.

8. ¿Puede tener su código de seguridad registrado en varios dispositivos como su móvil y iPad?

No, el código de seguridad solo puede existir en un dispositivo.

9. ¿Qué debe hacer si su dispositivo se ha perdido o ha sido robado, o si ha actualizado su dispositivo y no puede acceder a su código de seguridad?

Pasos a seguir:

a. Acceda a su cuenta y solicite un nuevo código de seguridad:

1. Inicie sesión con sus credenciales de ID de usuario y contraseña.
2. Solicite que el código de seguridad sea enviado por correo electrónico e inicie sesión en la aplicación o web de HIO usando el nuevo código.

b. Bloquee o elimine su código de seguridad:

1. Vaya a Menú > Seguridad > Código de Seguridad.
2. Elija bloquear o eliminar su código de seguridad.

c. Vuelva a registrar su código de seguridad:

1. Vaya a Menú > Seguridad > Código de Seguridad.
2. Siga las indicaciones para volver a registrar su código de seguridad.

Nota: Si tiene múltiples cuentas en HelminOne Banca Empresarial, necesitará seguir estos pasos para cada cuenta.

Autenticación biométrica

10. ¿Qué es la Autenticación biométrica?

La autenticación biométrica utiliza características físicas únicas, como huellas dactilares o reconocimiento facial, para verificar su identidad en HelminOne Banca Móvil. Activarla mejora la seguridad y la conveniencia, ya que los datos biométricos son difíciles de replicar.

11. ¿Cómo activa la autenticación biométrica?

1. Descargue la aplicación HelminOne e inicie sesión con su ID de usuario y contraseña.
2. Registre su código de seguridad cuando se le solicite.
3. Habilite la autenticación biométrica siguiendo las indicaciones después de registrar su código de seguridad.

Consejo: Si tiene múltiples cuentas en HelminOne Banca Empresarial, necesitará habilitar la autenticación biométrica para cada cuenta individualmente.

FUNCIONALIDADES

12. ¿Qué navegadores se recomiendan para usar los servicios de HelminOne?

Para la mejor experiencia usando los servicios de HelminOne, se recomienda usar Google Chrome o Microsoft Edge.

13. ¿Cómo puede ver sus estados de cuenta electrónicos?

1. Inicie sesión en HIO.
2. Navegue a Menú > Servicios de Cuenta > Estados de Cuenta, Avisos y Formularios de Impuestos.
3. Seleccione la cuenta y el rango de fechas, luego haga clic en Filtrar.

14. ¿Cómo puede guardar una plantilla de transferencia bancaria y recuperar su PDF de confirmación de transferencia bancaria?

Para guardar una plantilla de transferencia bancaria:

1. Cree o prepare una transferencia bancaria.
2. Tendrá la opción de guardar su plantilla durante este proceso.

Para recuperar su PDF de confirmación de transferencia bancaria:

1. Inicie sesión en HelminOne.
2. Vaya a Menú > Transferencia y Pago > Transacciones Completadas.
3. Acceda a los detalles de la transferencia bancaria y descargue el comprobante.

15. ¿Cómo puede realizar transferencias bancarias desde las aplicaciones móviles de HelminOne?

Puede realizar transferencias bancarias desde las aplicaciones móviles de HelminOne, pero deben ser de plantillas guardadas previamente después de realizar una transferencia en HelminOne Banca en Línea.