

FAQ BPN Interactivo Empresas

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 otimizado 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 otimizado 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 salvaguardar 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?

Para aderir ao BPN Interactivo, é necessário ser Cliente BPN e formalizar pedido de adesão ao serviço. Para as Empresas, é necessário o preenchimento de um impresso de adesão, pelo que é necessário que os Representantes Legais se dirijam à sua Agência.

O Cliente deverá dirigir-se à [Agência](#) de domicílio da conta e preencher o Contrato de Adesão ao BPN Interactivo, subscrevendo ainda, para o efeito, as [Condições Gerais de Utilização](#) do serviço, que deverá ler atentamente. Ser-lhe-ão entregues os Códigos de Acesso (Número de Adesão, Número de Contrato, Chave de Activação e N.º fiscal da Empresa) que permitirão activar o serviço.

Documento actualizado em 10/02/2010 2/5

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 contas de várias Empresas. Tenho que formalizar a adesão ao serviço BPN

Interactivo Empresas para cada uma delas?

Sim. A adesão de cada Empresa ao Serviço BPN Interactivo deve ser regulada por um contrato próprio que defina, entre outros aspectos, as condições específicas de movimentação de cada conta, pelo que é necessário formalizar um pedido de adesão por cada uma das Empresas de cujas contas é titular. No entanto, depois de aderir pode ter acesso às outras contas com o mesmo *login*.

ACTIVAÇÃO

Como posso activar o serviço BPN netBanking Empresas?

Deve efectuar a activação do serviço BPN Interactivo Empresas no portal BPN em www.bpn.pt, seleccionando o link "[Activação Netbanking](#)", seguido do link "[Activação Netbanking Empresas](#)". Preencha os campos com os Códigos de Acesso fornecidos (Número de Contrato, Número de Adesão e Chave de Activação), os seus dados pessoais e defina Utilizador e *Password*, de acordo com as instruções apresentadas. Posteriormente, deverá emitir um Certificado Digital.

CERTIFICADOS DIGITAIS

Por que é necessário o Certificado Digital para aceder ao BPN Interactivo Empresas?

O Certificado Digital é uma das formas mais seguras de identificação digital. É uma forma de assinatura digital que, identificando inequivocamente o Cliente, garante a segurança nas transacções electrónicas. Neste caso, o certificado é emitido pelo BPN.pt, entidade acreditada pela Microsoft para o efeito.

Como devo proceder à emissão do Certificado Digital?

Aceda a www.bpn.pt e clique em "[Activação Netbanking](#)" seguido do link "[Emissão de Certificados Digitais Empresas](#)".

Ao emitir o Certificado Digital para acesso ao BPN Interactivo Empresas, surge um erro. Como devo proceder?

Existem alguns erros mais frequentes cujo respectivo modo de resolução, abaixo se descreve:

Erro 438. Resolução 1: Verificar se o *browser* utilizado tem os *packs* de segurança actualizados; Verificar se tem algum *software* instalado que esteja a impedir a instalação do Certificado (bloqueio do Antivírus ou *firewalls*); Se o computador estiver em rede, deverá ter perfil para instalação de Certificados. Caso não disponha desse perfil, deverá consultar o Administrador de Sistema; Caso as indicações mencionadas não surtam efeito, contacte p.f. um técnico informático que o possa auxiliar pessoalmente.

Resolução 2: Deverá aceder ao menu Ferramentas no seu *browser*, seleccionar a opção "Opções da internet" e, no separador Segurança, clicar no ícone internet e baixar o nível para médio; Em seguida, clicar na opção "personalizar nível" e colocar as Definições Personalizadas para Médio e clicar em Repor seguido de OK.

Erro 424. Resolução: Deverá aceder ao menu Ferramentas no seu *browser*, seleccionar a opção "Opções da internet" e, no separador Segurança, clicar no ícone internet e baixar o nível para médio; Em seguida, clicar na opção "personalizar nível" e colocar as Definições Personalizadas para Médio e clicar em Repor seguido de OK; Em seguida seleccionar o ícone "Sites fidedignos", clicar no botão "sites" substituir o endereço que se encontra no campo "Adicionar este Web site à zona" pelo endereço <https://corporate.bpn.pt> e clicar no botão "Adicionar"; Para concluir, seleccionar o separador "Privacidade" e baixar o nível para médio-baixo; Em seguida seleccionar "aplicar" e, finalmente, clicar em OK.

The page requires a valid client certificate. Resolução: Verificar, na opção Ferramentas/Opções da Internet/Conteúdo/Certificados, se já existe, nesse computador, algum Certificado emitido pelo BPN. Caso seja titular da conta de mais do que uma Empresa, verifique se já tem emitidos todos os Certificados correspondentes; Em seguida, aceder a "Ferramentas/Opções da Internet", seleccionar o separador

Conteúdo e clicar em “Limpar Estado SSL”; Seleccionar depois a opção Ferramentas/Opções da Internet/Ficheiros temporários da Internet, clicar em “Eliminar ficheiros”, seguido de “Eliminar cookies” e “Limpar histórico”. Verificar, também, se a data do sistema (data do computador, no canto inferior direito do ecrã) está correcta. O Certificado tem uma validade delimitada por datas. Se o computador apresentar, por exemplo, uma data de 2003, não conseguirá aceder.

De seguida, deverá fechar o *browser* – incluindo todas as janelas de internet – voltar a abrir uma janela de *browser*, digitar manualmente www.bpn.pt na barra de endereço (não deverá aceder através da selecção de sites *Favoritos*) e tentar aceder novamente. Se este procedimento não resultar, i.e., se o erro se mantiver, sugerimos a remoção do Certificado Digital e nova emissão do mesmo, através do *link* “Activação netBanking” e da opção – “Emissão de Certificados Digitais Empresas”.

Emiti o Certificado Digital, mas mudei de computador e não consigo aceder. Porquê?

O Certificado apenas é válido para o computador onde foi emitido. Em cada computador a partir do qual pretender aceder, será necessário emitir um Certificado Digital (não existe limite para a quantidade de certificados emitidos por Cliente).

Assim, caso pretenda aceder a partir de um outro computador, através do qual nunca tenha feito o acesso ao BPN netBanking Empresas, deverá proceder à emissão de um Certificado Digital nesse computador. Caso não pretenda voltar a aceder, novamente, num computador onde já tenha emitido um Certificado Digital, sugerimos que o remova, por questões de segurança. Para remover um Certificado Digital de um computador, deve proceder da seguinte forma:

No menu principal da janela do browser (Internet Explorer/NetscapeFirefox) clique em Ferramentas (*Tools*, se em inglês). Selecciona Opções da internet (*internet options*, em inglês);

Na caixa que surge abaixo, clique em Conteúdo (*Content*, em inglês);

Ainda nesta caixa, deverá clicar em Certificados (*Certificates*, em inglês);

De seguida, seleccione o Certificado que pretende remover e clique no botão Remover (*Remove*, em inglês);

Para concluir a remoção do Certificado, basta confirmar a operação, clicando em Sim (*Yes*, em inglês).

UTILIZAÇÃO

Que operações estão disponíveis no serviço BPN Interactivo Empresas?

Consulta:

Saldos e Movimentos;
Património Consolidado;
NIB / IBAN; Aprovação Pedidos;
Histórico de Operações.

Transferências:

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

Pagamentos:

Pagamento a Fornecedores;
Pagamento de Ordenados;
Carregamento de Telemóveis;
Domiciliações de Pagamentos;
Autorização de Débitos Directos;
Pagamento de Serviços;
Pagamento – Cobranças;
Pagamento – Transferências;
Pagamentos ao Estado;
Pagamento de Impostos.

Cartões:

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

Cheques:

Requisição;
Digitalização;

Lotes Permanentes.

Poupanças:

Constituição;
Reforço;
Liquidação.

Crédito:

Consulta;
Utilizações;
Reembolsos.

Documentos Digitais:

Consulta ou envio através de e-mail.

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 a sua Agência. Se se tratar de uma conta com o mesmo número e regras de movimentação, o acesso será automaticamente disponibilizado. Por outro lado, se se tratar de uma conta com um número diferente, terá de formalizar pedido de adição de conta na Agência, através do preenchimento de impresso próprio.

Como posso facultar o acesso a terceiros à conta da empresa, não se tratando de um titular?

Deve aceder à sua área autenticada e criar um “Operador” na opção com o mesmo nome, no menu Personalização, de modo a definir para o terceiro um Utilizador e *Password* próprios e que lhe permitirão consultar a(s) conta(s) da Empresa e preparar operações, para posterior autorização pelo/a(s) Representante(s) Legal/ais.

Sou titular de contas de várias Empresas aderentes ao serviço BPN Interactivo. É necessário sair da área autenticada de uma Empresa para efectuar *login* noutra empresa?

Não. O último item do menu lateral esquerdo da sua área autenticada de Cliente – “Outras Empresas” – contempla a possibilidade de associar outras Empresas, de que seja titular, ao mesmo acesso, evitando assim sair da área autenticada e fazer novo login sempre que pretender mudar de Empresa. No entanto, só poderá associar Empresas cujo contrato já tenha sido activado e o respectivo Certificado Digital emitido (no mesmo computador).

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. Se a mensagem persistir após três tentativas, sem que o Utilizador seja bloqueado, isso significa que o Utilizador que introduziu está incorrecto. Solicite na sua Agência/ao seu Gestor novo folheto de acesso.

Como poderei efectuar pagamentos de ordenados e/ou pagamentos a fornecedores através de ficheiros com múltiplos destinatários (ficheiros PS2)?

Deverá ter um software de geração de ficheiros PS2 para posterior importação no serviço BPN Interactivo e conseqüente envio ao BPN. Caso não disponha de um *software* deste tipo, a sua Agência ou o seu Gestor disponibilizar-lhe-ão um CD de instalação do *software* Gesfich, produzido pelo BPN para o efeito.

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.

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 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 Empresas](#)" e preencha, em seguida, todos os campos.

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 da Linha BPN 808 22 44 44, disponível entre as 9h e as 20h todos os dias úteis.