

## Primer ingreso – Usuarios/Claves

### ¿Cómo me doy de alta?

A través del sitio <https://online.bpn.com.ar/> en el apartado **“No tengo usuario”** que se encuentra debajo del botón ingresar las credenciales. Te haremos una serie de preguntas para validar tu identidad.

Importante:

No te olvides de tener a mano tu tarjeta de débito.

Una vez validada tu identidad podrás crear tu usuario y clave.

Si alguna pregunta no fue respondida correctamente, se validará internamente tu solicitud y te enviaremos las credenciales a tu correo electrónico.

### ¿Cómo ingresar a eBanking BPN?

A través del sitio <https://online.bpn.com.ar/> ingresando tu nombre de usuario y contraseña.

### ¿Cómo desbloqueo mi usuario?

En el caso de que hayas bloqueado tu usuario o no recuerdes tu contraseña, puedes ingresar al sitio <https://online.bpn.com.ar/> al apartado **“Olvidé mi clave”** y la plataforma te guiará a una serie de preguntas para generar la nueva contraseña.

### ¿Qué es el segundo factor de autenticación o soft token y para qué sirve?

Es un factor adicional de seguridad (el primero es tu clave de acceso) que te permite efectuar operaciones online brindando máxima protección a las transacciones financieras. En eBanking el segundo factor te llegará a tu correo electrónico, y ese código deberá ser ingresado para confirmar la operación que estás realizando.

### ¿Dónde puedo canalizar mis consultas sobre eBanking BPN?

Llamando al 0299-4424903 en el horario de 08 a 16 hs. También puedes contactarnos por mail a la siguiente dirección: [ayudaebanking@bpn.com.ar](mailto:ayudaebanking@bpn.com.ar).

### ¿Hay algún sitio web dónde pueda conocer más sobre eBanking BPN?

Ingresando al sitio <https://online.bpn.com.ar/> encontrarás el menú **“Ayuda”**, ingresando en la opción de preguntas frecuentes podrás conocer más sobre el servicio de online banking.

## Generales

### ¿Qué es eBanking BPN?

Es el servicio bancario de BPN al que se accede a través de internet por medio de computadoras, tablets o teléfonos celulares. Para poder operar mediante esta

modalidad es necesario que tengas una cuenta en nuestra entidad. Te permite realizar la mayoría de las operaciones que se pueden realizar de forma presencial en cualquier sucursal BPN desde cualquier lugar las 24 hs del día.

### ¿En qué horarios puedo operar?

Se puede operar las 24 horas los 365 días del año. Sin embargo, algunas operaciones tienen un horario de corte para su procesamiento (sujetas al horario bancario). En esos casos la plataforma te lo indicará.

### ¿Con qué fechas se registrarán las operaciones que realice en eBanking?

Se registrarán en la fecha que se cursen, a excepción de aquellas cursadas fuera del horario bancario y/o en días no hábiles, las que se registrarán en el día y hora hábil inmediato siguiente.

### ¿Qué es un contexto? ¿Cuántos contextos puedo tener?

Se denomina contexto a la visualización dentro de la plataforma de las diferentes bancas (persona/empresa) o cuentas (una persona o empresa puede tener diferentes cuentas). Los contextos nos ayudan a distinguir las distintas cuentas en las cuales una persona humana puede ser titular, cotitular, representante, apoderado. Por cada cuenta en la cual una persona tenga facultad de operar con el banco, se visualizará en un contexto diferente. (ver video instructivo en el menú de ayuda).

### ¿Cómo consulto mis resúmenes de cuenta?

Ingresando en eBanking BPN al menú principal, dentro de la opción: Más > Resúmenes se podrá consultar los resúmenes de tarjetas y de cuenta.

## Cuentas

### ¿Cómo consulto mi CBU/Alias?

Ingresando en eBanking en el menú principal: cuentas > seleccionar cuenta > hacer click en el botón  se despliega el detalle de la cuenta.

### ¿Cómo modifico/edito mi Alias?

Ingresando en eBanking en el menú principal: cuentas > seleccionar cuenta > hacer click en el botón  se despliega el detalle de la cuenta. Seleccionando el ícono  podrá editar el alias.

### ¿Cómo compartir mi CBU/Alias?

Ingresando en eBanking en el menú principal: cuentas > seleccionar cuenta > botón "Compartir CBU".

## Saldos, Movimientos y Resúmenes

### ¿Dónde consulto el saldo de mi cuenta?

Al ingresar a eBanking BPN por defecto se ingresa a la sección “Cuentas” donde puedes visualizar la información consolidada de cada una de ellas.

### ¿Dónde consulto los movimientos de mi cuenta?

Ingresando en eBanking BPN en el menú principal: cuentas > últimos movimientos. Ingresando al ícono  podrás filtrar por fecha, moneda o tipo de cuenta.

### ¿Dónde veo mis resúmenes de cuenta?

Ingresando en eBanking BPN en el menú principal: Cuentas > Resúmenes. Ingresando al ícono  podrás filtrar por fecha, moneda o tipo de cuenta. .

### ¿Qué es el saldo disponible?

El saldo disponible es la suma del saldo actual en la cuenta más los acuerdos vigentes, restando los bloqueos (como embargos, movimientos pendientes o movimientos que entraron después del cierre).

## Transferencias

### ¿Cómo consulto mi límite diario de transferencias?

Ingresando en eBanking BPN en el menú principal: Transferencias > Límites

### ¿Cómo aumento mi límite de transferencias?

Ingresando en eBanking BPN en el menú principal: Transferencias > Límites > seleccionar la cuenta > Aumentar > seleccionar importe y motivo > confirmar. Este límite es temporal.

### ¿Cuánto dura el aumento de límite?

El aumento de límite tiene vigencia durante el día que se realiza. Al finalizar dicho día, el límite de transferencias vuelve a ser el establecido para el segmento al que pertenece el cliente.

### ¿Con cuánta anticipación es necesario realizar el aumento de límite?

El aumento de límite se puede realizar en el mismo momento en que se va a cursar la transferencia. No es necesario hacerlo con mayor anticipación.

### ¿Con qué frecuencia se puede solicitar el aumento de límite?

El aumento de límite se puede realizar todos los días y más de una vez por día en caso de que el cliente lo requiera.

### ¿Cómo adhiero un nuevo beneficiario de transferencias?

Ingresando en eBanking BPN al menú principal: Transferencias > Beneficiarios > Nueva transferencia > Agregar beneficiario. Se deberá ingresar el alias o cbu del beneficiario y confirmar la operación con token.

### ¿Cómo consulto mis transferencias enviadas?

Ingresando en eBanking BPN al menú principal Transferencias > Historial por defecto siempre aparecerán las del día. Ingresando al ícono  se podrá filtrar la búsqueda por fecha (semana, mes, año) o por estado (completada, rechazada, etc).

## Plazo Fijo

### ¿Qué características tiene un depósito a plazo fijo?

Es una alternativa de inversión de muy bajo riesgo que te permite obtener rendimientos sobre tus ahorros a cambio de inmovilizarlos durante un periodo de tiempo.

Durante ese tiempo no se podrá retirar el dinero, salvo que el plazo fijo permita la precancelación de la operación.

### ¿Qué tipos de plazo fijo puedo constituir online?

**Tradicional:** se realiza por un periodo de tiempo determinado y no se puede precancelar. Plazo mínimo 30 días. Monto mínimo \$400. En pesos o dólares.

**Precancelable:** se realiza por periodo de tiempo determinado con la opción de poder precancelar el mismo antes de finalizado el plazo. Plazo mínimo 180 días. Monto mínimo: \$1.500.

### ¿Dónde puedo ver las tasas vigentes?

Ingresando en eBanking BPN en la opción de Plazo Fijo > Simular/Constituir. Se pueden simular las distintas opciones de plazo fijo disponibles y comparar las tasas vigentes.

### ¿Qué características tiene un depósito a plazo fijo precancelable UVA?

Nuestros clientes tienen la opción de constituir Plazos Fijos UVA con opción de cancelación anticipada a partir de los 30 días, que se actualizan por el Coeficiente de Estabilización de Referencia (CER).

Este producto es una alternativa atractiva de ahorro ajustable a la evolución de los precios, en moneda local, a una tasa real positiva. De optar por esta forma de constitución del plazo fijo se puede realizar la cancelación anticipada, para la que rigen condiciones particulares.

El capital inicial se transforma en UVA´s tomando el valor de éste coeficiente a la

fecha de constitución. Al monto invertido transformado en UVA se le adiciona un interés del 1.5%.

Al vencimiento, se convierte el capital más intereses en UVA´s a pesos.

Beneficiarios	Personas humanas tanto de la cartera consumo como de la cartera comercial
Requisitos	La moneda admitida para su constitución serán pesos.
	Monto mínimo de \$400
Plazos	El plazo mínimo para su constitución será de 90 días
Beneficios	Permite la cancelación anticipada a partir de los 30 días (debiendo notificar 5 días hábiles antes)
Aspectos	La cancelación anticipada devengará una tasa fija de pre cancelación la cual deberá ser informada al cliente al momento de la constitución del depósito.

## Plazo Fijo UVA ¿Es posible cancelarlo antes de la fecha de vencimiento?

La precancelación se puede realizar a partir de los 30 días, debiendo notificar al banco 5 días hábiles antes.

## Echeq > Emitidos *(ver video instructivo en el menú de ayuda)*

### ¿Quién puede emitir un Echeq?

Cualquier titular de una cuenta corriente puede emitir cheques electrónicos. No es necesario tener fondos disponibles en la cuenta al momento de emitirlos, pero si cuando llegue la fecha de pago correspondiente.

### ¿Hay que solicitar chequera para empezar a emitir Echeq?

No es necesario solicitar chequera para emitir cheques electrónicos. Al dar de alta la cuenta cada cliente dispondrá de 99 Echeqs para emitir, los que se renovarán automáticamente.

### ¿Qué debo hacer para emitir un Echeq por primera vez?

Como primer paso debes adherir la cuenta ingresando en eBanking BPN, en el menú principal Cheques > Emitidos > Adhesión a Echeq. Seleccionar la cuenta desde la cual se desea operar. Una vez confirmada dicha operación, podrás comenzar a emitir Echeqs.

*\*La adhesión de la cuenta es un requisito necesario para la emisión de Echeq.*

### ¿Cómo emito un cheque electrónico?

Para emitir un cheque electrónico ingresar en eBanking BPN en el menú principal Cheques > Emitidos > Nuevo Echeq. Se deberá elegir la cuenta corriente desde la cual se quiere emitir el mismo, completar los datos del cheque y los del beneficiario.

### ¿Se puede emitir más de un Echeq por operación?

Si, desde eBanking BPN se pueden emitir multicheques. Es un instrumento mediante el cual se pueden emitir hasta un máximo de 10 Echeqs iguales (mismo monto y misma fecha de pago) a un mismo beneficiario. El beneficiario luego puede endosarlos o depositarlos.

### ¿Puedo recuperar un cheque emitido?

Sí se puede. Hay dos opciones de acuerdo al estado en el que se encuentre el Echeq.

Si aún no fue aceptado por el beneficiario, se puede anular y no es necesaria la intervención del beneficiario. Para ello, ingresar en eBanking BPN en el menú Cheques>Emitidos, selecciono el cheque que deseo cancelar y luego ingreso en la opción "anular".

En cambio, si el Echeq ya fue aceptado por el beneficiario, se deberá solicitar la devolución, en la cual es necesaria la intervención de éste, quedando a su criterio la aceptación o no.

Para ello, ingresar en eBanking BPN en el menú Cheques > Emitidos, seleccionar el cheque cuya devolución se requiere y luego ingresar en la opción "pedir devolución". Se le deberá avisar al beneficiario para que ingrese en su homebanking y confirme la operación.

## Echeq > Recibidos

### ¿Quién puede recibir un Echeq?

Cualquier persona titular de una cuenta bancaria (caja de ahorro o cuenta corriente) puede recibir un cheque electrónico. Para ello, ingresar en eBanking BPN en el menú Cheques>Recibidos. Se listarán los Echeqs disponibles para operar.

### ¿Qué debo hacer al recibir un Echeq?

El primer paso al recibir un Echeq consiste en aceptarlo o repudiarlo (rechazarlo). Al aceptarlo, el cheque queda en poder del beneficiario, para después poder realizar las siguientes operaciones: depósito, custodia, endoso o venta. En caso de repudiarlo, el Echeq se cancela (ya no se podrá operar con ese Echeq).

### ¿Cuándo puedo depositar un cheque electrónico?

Solo se pueden depositar los Echeqs que hayan sido previamente aceptados. El depósito estará disponible una vez que el Echeq llegue a su fecha de pago y hasta 30 días posteriores a dicha fecha (tal como sucede con un cheque físico).

### ¿Hasta qué hora puedo realizar un depósito de Echeq?

Los Echeqs podrán depositarse las 24hs del día los 365 días del año. Es importante tener en cuenta que si se deposita un Echeq luego de las 17 hs se tomará como fecha de depósito el siguiente día hábil. Si se deposita un fin de semana o feriado, se tomará como fecha de depósito el lunes o el siguiente día hábil.

### Si deposito un cheque electrónico, ¿cuándo se me acredita el dinero?

Los Echeqs de otros Bancos serán acreditados en la cuenta bancaria dentro de las 48-72 hs hábiles posteriores.

Los Echeqs BPN serán acreditados en el momento si la cuenta del emisor del mismo tiene saldo suficiente disponible. De lo contrario, ingresarán a gestión interna y serán acreditados dentro de las 48-72 hs hábiles posteriores.

### ¿En qué horario puedo admitir, repudiar, custodiar, endosar un Echeq?

La operatoria de Echeq se encuentra disponible las 24 hs del día los 365 días del año.

### ¿Puedo gestionar, (aceptar/custodiar/depositar/endosar) un Echeq vencido?

Un Echeq debe ser aceptado o repudiado antes de la fecha de vencimiento, es decir, hasta 30 días posteriores a la fecha de pago. Si el mismo no es aceptado ni repudiado en ese lapso, queda sin validez.

### ¿Qué es la custodia de un cheque electrónico?

Si la fecha de pago del Echeq es posterior a la fecha en curso, el cheque se podrá enviar a custodia. Con esta opción, el beneficiario no necesitará recordar depositarlo, ya que se hará de forma automática cuando llegue la fecha de pago. Se podrá realizar ésta operación, ingresando en eBanking BPN en el menú Cheques>Recibidos, seleccionar el cheque que se encuentra en estado “activo” que se desea custodiar. Ingresando a la opción “operar” se despliegan varias opciones y se deberá seleccionar la opción “custodiar”.

### ¿Qué es el rescate de un cheque electrónico?

Si se requiere disponer de un Echeq que se haya puesto en custodia (por ejemplo: para endosarlo a un tercero), se podrá rescatar de la custodia. Ingresando en eBanking BPN en el menú Cheques>Recibidos>Cheques en custodia, elijo el cheque que deseo pedir el rescate y selecciono la opción “Rescatar”.

### ¿Cómo endosar un Echeq?

Ingresando en eBanking BPN en el menú Cheques>Recibidos, selecciono el cheque que se encuentra en estado “activo” que deseo endosar. Ingresando a la opción “operar” se despliegan las siguientes opciones: custodiar, endosar, vender, solicitar aval. Seleccionar la opción endosar.

### ¿Cuál es la diferencia entre endoso y cesión?

El **endoso** de Echeqs está disponible para cheques a la orden. Se podrán endosar hasta 100 veces.

La **cesión** de Echeqs está disponible para cheques no a la orden. Se podrán ceder hasta 10 veces.

### ¿Se puede negociar un ECHEQ recibido?

Sí, se pueden descontar/negociar los Echeqs al banco. La operatoria se encuentra sujeta a calificación crediticia y análisis de riesgos de la misma forma que sucede hoy con un cheque físico.

### ¿Cómo negociar un Echeq? *(ver video instructivo en el menú de ayuda)*

Ingresando en eBanking BPN en el menú Cheques>Recibidos, elegir el cheque que se encuentra en estado “activo” que deseo negociar al banco. Seleccionar la opción Operar>Vender, revisar los datos en pantalla y confirmar la operación.

### ¿Qué es el Certificado para ejercer acciones civiles (CAC)?

El beneficiario de un Echeq rechazado (por ejemplo, por falta de fondos), podrá solicitar un Certificado para ejercer acciones Civiles al BPN. Para ello, deberá contactarse con su ejecutivo de cuenta.

### ¿Qué hacer ante un Echeq Rechazado?

#### **Si sos el beneficiario del Echeq puedes pedir el Certificado para iniciar Acciones Civiles (CAC).**

Ingresá a eBanking BPN y en el menú principal a la opción > Cheques > Recibidos > Rechazados. Hace click en el estado “Rechazado” que aparece en color rojo.

En pantalla podrás visualizar la información del Echeq. Guarda esos datos (print de pantalla o imprimilo), acercate a cualquier sucursal BPN y pediles que te emitan el **Certificado para iniciar Acciones Civiles (CAC)**.

#### **Si sos el originante del Echeq y acordaste el pago de esa obligación con el beneficiario, puedes pedirle la devolución.**

Ingresá a eBanking BPN y en el menú principal a la opción > Cheques > Emitidos > Rechazados. Hace click en el botón “Operar” del Echeq que querés recuperar. A continuación, selecciona la opción “Pedir devolución”. Incluir el motivo del pedido de devolución y confirmá la operación. Por último, comunicate con el beneficiario y pedile que acepte la devolución.

## Pagos

—

### Pagos de servicios:

#### ¿Cómo adhiero un nuevo servicio?

Ingresando en eBanking BPN al menú principal: Pagos > Pago de servicios>Nuevo pago.

Se deberá ingresar el nombre del servicio / impuesto a pagar y el código electrónico de pago. Presionar el botón “Verificar”, seleccionar el concepto, la cuenta desde la cual se debitará y tildar el campo “Agendar pago” para que quede vinculado a la agenda de pagos del cliente.

## ¿Cómo consulto mis servicios / impuestos agendados?

Ingresando en eBanking BPN al menú principal: Pagos > Pago de servicios > Agenda de pagos.

## ¿Cómo consulto mis pagos realizados?

Ingresando en eBanking BPN al menú principal: Pagos > Pago de servicios > Historial. Por defecto siempre aparecerán las del día. Ingresando al ícono  se podrá filtrar la búsqueda por fecha (semana, mes, año) o por estado (completada, rechazada, etc).

## ¿Cómo descargo un comprobante de pago realizado?

Ingresando en eBanking BPN al menú principal: Pagos > Pago de servicios > Historial.

Una vez identificado el pago, se debe hacer clic sobre el mismo y presionar el botón  para poder descargar el comprobante o imprimirlo.

## ¿Cómo elimino un servicio / impuesto agendado?

Ingresando en eBanking BPN al menú principal: Pagos>Pago de servicios>Agenda de pagos. Se deberá hacer clic sobre el servicio / impuesto que se desee quitar y presionar el botón “Eliminar”.

## Pagos AFIP:

### ¿Cómo realizo un pago AFIP?

Ingresando en eBanking BPN al menú principal: Pagos > Pagos AFIP > Pagar VEPs.

Se deberán buscar los VEPs generados mediante alguna de las tres opciones de búsqueda, seleccionarlo, elegir la cuenta desde la cual se debitará el pago, y confirmar la operación.

- POR MI:** aquellos generados en la página de Afip por el propio usuario que está operando en eBanking.
- PARA MI:** aquellos generados en la página de Afip por un tercero para el usuario de eBanking. Por ejemplo: los que me realiza el Contador. Debo tener los datos de quien lo genera.
- PARA OTROS CONTRIBUYENTES:** es un VEP de cualquier contribuyente distinto al usuario de eBanking. Debo tener los datos de quien lo genera, los datos del contribuyente y el número de VEP.

### ¿Cómo consulto los VEPs pagados?

Ingresando en eBanking BPN al menú principal: Pagos>Pagos AFIP>Historial. Por defecto siempre aparecerán las del día. Ingresando al ícono  se podrá filtrar la búsqueda por fecha (semana, mes, año) o por estado (completada, rechazada, etc).

### ¿Cómo descargo un comprobante de pago de un VEP?

Ingresando en eBanking BPN al menú principal: Pagos > Pagos AFIP > Historial. Una vez identificado el pago, se debe hacer clic sobre el mismo y presionar el botón  para poder descargar el comprobante o imprimirlo.

**Pagos BPN > Sueldos, proveedores, transferencias judiciales** (ver video instructivo en el menú de ayuda)

### **¿Cómo cargar el archivo de pago a proveedores/sueldos?**

(ver video instructivo en el menú de ayuda)

### **¿De dónde obtengo un archivo ejemplo para cargar en pagos de haberes, pago a proveedores o transferencias judiciales?**

El archivo de extensión .txt será el mismo que se utilizaba anteriormente provisto por el banco en el alta de la prestación de Sueldos / Proveedores (con la salvedad de que ya no será necesaria la clave hash).

Para el archivo de extensión .xls podrá obtenerse desde el link "Descargar ejemplo" ubicado debajo del cuadro "Subir Archivo" en el alta de cada tipo de Pago.

### **Al subir un archivo el sistema muestra un error y no aparece un detalle del motivo. ¿Qué puedo hacer?**

Existen restricciones de horarios para la carga de archivos: hasta las 20.00 hs para Haberes / Proveedores y hasta las 15.00 para transferencias judiciales.

Revisar primero las solapas "En Validación" o "Historial" para encontrar un motivo de rechazo. De no encontrarlo intentar cargarlo nuevamente. De persistir el comportamiento, reportar al mail del banco.

En el caso de rechazo de archivo con motivo, se tienen que corregir aquellos registros con errores y volver a cargar el archivo para poder enviarlo a procesar a la entidad.

### **¿Qué sucede cuando un lote viene en estado rechazado?**

En el caso de rechazo de archivo con motivo, se tienen que corregir aquellos registros con errores y volver a cargar el archivo para poder enviarlo a procesar a la entidad.

### **¿Cuándo puedo ver el resultado de los pagos enviados por archivo?**

Para Haberes y Proveedores con CBU del BPN a partir de las 6am del día de la fecha de acreditación cargada en el archivo en la solapa "En Proceso" o en "Historial". Si el CBU es de otros bancos a partir del día hábil siguiente al de la fecha de acreditación.

Para Transferencias con CBU del BPN se deberían ver casi inmediatamente después de firmar el archivo en la solapa "En Proceso" o en "Historial". Si el CBU es de otros bancos a partir del día hábil siguiente al de la fecha de alta.

### **¿Se pueden enviar Pagos de Haberes o de Proveedores a una CVU?**

No, el Pago por archivos utiliza el Sistema Nacional de Pagos que solo permite CBU.

### Débitos

—

#### **¿De dónde obtengo un archivo ejemplo para cargar en débito directo?**

El archivo de extensión .txt será el mismo que se utilizaba anteriormente provisto por el banco en el alta de la prestación de débitos (con la salvedad de que ya no será necesaria la clave hash).