



### 1. O que é o 3D-Secure?

É um protocolo de segurança que significa " *Three Domain Secure*" (Três Domínios de Segurança), que confere segurança adicional aos consumidores que fazem compras através da Internet. Com este nível acrescido de segurança pretende-se garantir que as compras *online* com cartão BCI estão a ser realizadas pelo seu titular, eliminando assim a possibilidade de as mesmas poderem a ser feitas de forma fraudulenta.

### 2. Como funciona?

O serviço consiste no envio de um código OTP (*one time password*) via SMS ou e-mail, para o número de celular do cliente/titular de um cartão BCI ou email previamente registado junto do BCI no momento da compra.

### 3. Como posso aderir ao 3D Secure?

Para os cartões de crédito, débito e pré-pagos afectos ao segmento particular, o serviço 3D Secure é activo automaticamente. No caso de cartões empresas, a adesão ao serviço 3D Secure tem como pré-requisito a adesão ao Serviço de Alertas BCI SMS.

### 4. A adesão ou utilização do 3D Secure tem algum custo?

Não. A adesão ou a utilização do Serviço 3D Secure é totalmente gratuita.

### 5. Não faço compras online. Devo aderir?

É aconselhável que, mesmo os titulares de cartões que não fazem compras na Internet tenham o serviço activo que lhes é disponibilizado de forma totalmente gratuita, na medida em que a partir desse momento, ficam com uma segurança acrescida caso sejam alvo de tentativa de fraude.

### 6. É necessária alguma acção para que a *password* dinâmica seja enviada?

Não. Após a introdução dos dados de cartão solicitados no acto da compra, o envio do SMS/ email é automático para o telemóvel ou email registado. Só se por qualquer motivo, necessitar de renovar



a *password* para essa transação, deverá clicar na opção "*gerar nova password*".

**7. Vou receber uma *password* dinâmica em todas as compras que efectuar online?**

Não. Só receberá a *password* dinâmica em compras online efectuadas em sites pertencentes a comerciantes aderentes ao 3D Secure| VISA Secure.

**8. Não recebi a *password* dinâmica por SMS no meu Celular. O que devo fazer?**

Em primeiro lugar, verificar se o seu actual número de telemóvel está actualizado no sistema. A mensagem SMS com a *password* dinâmica deve ser recebida em cerca de 1 minuto. Todavia, como este envio depende do nível de serviço e do tráfego dos fornecedores de serviços de telecomunicações, poderá ocasionalmente demorar um pouco mais.

**9. Durante quanto tempo é válida a minha *password* dinâmica?**

A *password* dinâmica é válida por durante 1 minuto. Se este tempo for ultrapassado, deverá clicar na opção "*gerar nova password*".

**10. Quantas vezes posso solicitar a repetição de envio da *password* para uma mesma transação?**

Podem ser solicitadas 3 repetições de *password* para cada transação, no máximo.

**11. O que sucede se introduzir a *password* dinâmica errada?**

Tem 3 tentativas para introduzir a sua *password* dinâmica correcta. Se ultrapassar estas 3 tentativas não poderá prosseguir com a transação e deverá contactar o BCI para solicitar o respectivo *reset*.



### 12. O que devo fazer se a *password* ficar bloqueada?

Uma vez que a *password* dinâmica apenas é válida para uma única transação, necessita repetir o processo para cada compra. Receberá então uma nova *password* dinâmica e ficará habilitado a completar o processo de compra.

### 13. Tentei efectuar uma transação *online*, mas não me foi solicitada a introdução da *password* dinâmica. O que devo fazer?

A utilização de cartão de crédito, débito ou pré-pago do BCI em ambiente 3D Secure (com utilização de *password* dinâmica) aplica-se exclusivamente a transações efectuadas em *sites* de comerciantes também aderentes à solução 3D Secure, isto é, com o selo **VISA Secure** incorporado na página. Só nestes casos é atingido o nível de segurança na transação designado 3D Secure. Se o comerciante não é aderente a esta solução, não lhe será solicitada a introdução de qualquer *password* dinâmica e a compra decorrerá sem normalmente.

### 14. Como posso reconhecer que comerciantes participam na solução 3D Secure?

Através da inclusão dos logótipos "**VISA SECURE**" na página do comerciante online.



### 15. Posso efectuar compras em lojas *online* de comerciantes não aderentes às soluções 3D Secure, "*Verified by Visa/Visa Secure*"?

Pode sim. No entanto não irá beneficiar do nível de segurança adicional proporcionado pelo 3D Secure, nesses casos, recomendamos a utilização de um cartão Pré-Pago do BCI, ajustando o saldo do cartão com as necessidades que mantenha.

### 16. Perdi o meu Celular. Posso fornecer um número de celular alternativo enquanto espero pelo meu novo número?

Não. A *password* dinâmica enviada no âmbito do processo 3D Secure será sempre enviada para o número de telemóvel que estiver em cada



momento registado como aderente no BCI. Deverá assegurar-se que o seu celular está consigo quando efectua compras *online* e que o respectivo número está sempre actualizado junto do BCI. Pode igualmente solicitar que a password lhe seja enviada por e-mail que tem registado na Base de Dados do BCI.

**17. Se estiver no estrangeiro, em modo roaming, irei receber a password dinâmica para transações efectuadas online? Terei algum custo adicional?**

Sim irá receber, quer através de números nacionais através do roaming, ou através dos números internacionais, desde que estejam devidamente cadastrados na base de dados do BCI. Alternativamente o BCI disponibiliza-lhe a opção de receber a password dinâmica por email precisamente para ultrapassar eventuais problemas ou constrangimentos associados ao roaming.

**18. O que devo fazer se receber uma SMS com uma password dinâmica correspondente a uma transação que não efectuei?**

Deverá contactar de imediato o BCI através da Linha Fala daki: +258 82 999 1224, +258 84 092 1224, +258 87 092 1224

**19. Recebi um e-mail a solicitar-me a actualização dos meus dados, nomeadamente do número de celular. O que devo fazer?**

O BCI nunca lhe solicitará qualquer fornecimento de dados pessoais via *e-mail*. Se receber um destes *e-mails*, não deverá responder e deverá comunicar de imediato ao BCI e às autoridades policiais.

**20. Os comerciantes terão acesso à informação dos meus cartões?**

Os dados dos seus cartões não serão transmitidos aos comerciantes/sites de compras online.

**21. Posso associar todos os meus cartões a um só número de Celular?**

Sim, pode.