

3D Secure – Guía para atender Preguntas Frecuentes

Actualmente las compras en línea son transacciones usuales que nuestros tarjetahabientes realizan en su día a día, este tipo de compras son realizadas bajo las medidas de resguardo de información y protocolos de seguridad (https:) que ofrecen las páginas WEB de comercios electrónicos y notificaciones como mensajes de texto o correo electrónico enviados por el banco posterior a la compra y con información sobre la transacción.

Banco Avanz con el objetivo de fortalecer la seguridad en transacciones (nacionales/ internacionales) de comercio electrónico, por medio de la tarjeta de débito o tarjeta de crédito, ha implementado 3D Secure para evitar que nuestros clientes sean víctima de fraude en este tipo de compras.

3D Secure es una medida de seguridad, bajo el protocolo Visa 3DS, que permite notificar y autenticar al cliente que realiza compras en línea antes de ejecutar la transacción electrónica; de modo que, el tarjetahabiente recibirá un correo electrónico y SMS que contiene un código de uso único (One Time Password - OTP por sus siglas en inglés) que es requerido como confirmación para finalizar satisfactoriamente la transacción.

La notificación será enviada al correo electrónico y número de celular que el cliente tiene registrado en Banco Avanz.

Preguntas Frecuentes

1. ¿Tengo que suscribirme a 3D Secure?

No, el cliente no requiere ninguna suscripción para recibir notificaciones de autenticación para compras en línea.

2. ¿Cómo obtengo el código de uso único (OTP)?

El código de autenticación se genera de forma automática cuando el cliente gestiona una compra en línea y en una ventana emergente se presenta la opción para enviar el OTP, el que será remitido por SMS al número de celular y por correo electrónico que están registrados en el banco

3. ¿Recibiré el código si tengo desactualizado los datos de contacto?

Actualice su información de contacto para recibir satisfactoriamente el OTP, en caso contrario no podrá acceder al dato para finalizar la compra.

4. ¿El OTP será enviado por WhatsApp, ya que solo tengo habilitado el número con esta aplicación?

No, el OTP será enviado solo por SMS y por correo electrónico.

5. ¿Cómo ingreso el OTP?

El código será ingresado en una ventana emergente en donde se detalla el nombre del comercio, el monto, la fecha, hora y el tiempo de vencimiento.

6. ¿El código tiene período de vencimiento?

Sí, estará vigente durante 02 minutos.

7. ¿Recibiré la combinación de autenticación solo por SMS?

No, el OTP será enviado por los dos canales de comunicación, SMS y adicionalmente por correo electrónico.

8. ¿Recibiré un código por SMS y un segundo código por correo electrónico?

No, recibirá el mismo OTP tanto por SMS y por correo electrónico.

9. ¿Los OTP son complementarios?

No, el código de autenticación es único, pero se envía por dos canales de comunicación distintos. Por ejemplo, si registra el código recibido por correo electrónico no es requerido que sea completado con el dato que recibió por SMS, ya que es el mismo código.

10. ¿Necesito ingresar los dos códigos para finalizar la transacción?

No, solo es requerido registrar un código. Es indistinto si registra el OTP recibido por SMS o por correo, ya que corresponde al mismo código.

11. ¿Cuál código debo ingresar primero para procesar la compra? ¿El recibido en el SMS o el del correo?

Es indistinto si registra el OTP recibido por SMS o por correo, ya que corresponde al mismo código.

12. No recibí el OTP ni por SMS ni por correo electrónico ¿Cómo hago para generar un segundo código?

El funcionario del banco deberá validar que el servicio está en línea y sin interrupción, además verificará el correo electrónico y número de celular registrado en el banco. En caso de estar desactualizados, debe indicar al cliente que requiere actualizarlos por alguno de los canales destinados para tal fin.

Si los datos del cliente están vigentes, deberá generar un segundo código de autorización, en la ventana emergente donde registrará el OTP, de clic en el botón “Reenviar Contraseña” (“Resend Password” en inglés).

13. ¿Puedo cambiar el código de autenticación?

Sí, en la ventana emergente donde registrará el OTP de clic en el botón “Reenviar Contraseña” (“Resend Password” en inglés) y le llegará un código nuevo.

14. ¿Cuántas veces puedo reenviar un OTP?

El reenvío del OTP estará disponible en la ventana emergente por un período máximo de 3 minutos, posterior a este tiempo deberá iniciar nuevamente la transacción.

15. ¿Puedo cancelar la transacción antes de registrar el código?

Sí, puede cancelarla, registrar una nueva compra y solicitar un nuevo OTP. La transacción también será cancelada si, después de 03 minutos, omitió el registro del código recibido por SMS o correo.

16. ¿Puedo ingresar el mismo OTP para dos compras distintas?

No, el OTP solo puede ser utilizado para una transacción, por tanto, cada compra generará un OTP específico.

17. ¿Puedo recibir el código en correo electrónico o número de celular distinto a los que están registrados en Avanz?

No, la combinación será enviada por el banco al correo electrónico y número de celular que tiene registrado en su perfil integral de cliente con Banco Avanz.

18. ¿Por qué algunas compras en línea solicitan código y otras no?

Los comercios que están afiliados a 3D Secure de Visa requieren que sea registrado el OTP para procesar la compra. Si el comercio no cuenta con el método de seguridad 3DS será excluido el registro del código.

19. Si cancelo la transacción sin utilizar el código ¿este queda vigente para la próxima compra que realice?

No, el código tiene un período de vencimiento de 02 minuto y luego de este tiempo no puede ser utilizado en otra transacción.

20. ¿El tarjetahabiente adicional puede realizar compras en línea con el OTP?

Sí, puede comprar en línea y el OTP será enviado por SMS al número de celular registrado en el banco. Si los datos del adicional están registrados en el banco y son vigentes el código llegará al tarjetahabiente adicional y si los datos no están registrados en el banco o están desactualizado el código no será recibido por adicional.