



LOGON BLINDADO

Blinde seu caminho contra as ameaças digitais

Manual do Produto



O Logon Blindado é um produto desenvolvido em conjunto com especialistas em segurança da informação para proteger os clientes Serasa Experian contra fraudes eletrônicas como *phishing scam*, engenharia social ou o uso indevido de identidade. Sua principal característica é prover segurança blindada no acesso aos produtos da Serasa Experian.

Como funciona?

O Logon Blindado garante que apenas usuários e computadores autorizados acessem o *site* de consultas Serasa Experian, utilizando o mais avançado sistema de autenticação conhecido.

O produto registra informações únicas da sua máquina, criando um registro específico e autorizando apenas o acesso dessa máquina para consultas. Além disso, somente o portador do PIN (número pessoal de identificação) terá acesso ao *menu* de produtos.

Quem se protege com o Logon Blindado?

O Logon Blindado está disponível a todo cliente Serasa Experian.

Previna-se

Facilite o seu acesso

Com acesso blindado, você não precisa decorar números de login e senha. Além de mais seguro, o acesso fica mais prático e fácil.

Blindado contra perdas

A captura da sua senha de acesso pode acarretar perdas financeiras, decorrentes de consultas feitas em seu nome. Com o Logon Blindado, você protege seu patrimônio contra esse risco.

Blindado contra fraudes

Defenda seu negócio de phishing scam (pesca de informação), engenharia social (estelionato virtual), roubo de identidade digital (compartilhamento de informação) ou roubo de senhas (keyloggers).

O Logon Blindado protege seu acesso aos produtos Serasa Experian e seu número pessoal (PIN) contra ações indesejadas. Somente pessoas autorizadas terão acesso aos produtos contratados.

Blindado contra más intenções

O Logon Blindado defende sua empresa contra as fraudes na web, que estão cada vez mais frequentes, frustrando ações de hackers, espiões industriais e outras pessoas mal intencionadas.

Sumário

Como funciona?	2
Quem se protege com o Logon Blindado?	2
Previna-se	2
Facilite o seu acesso	2
Blindado contra perdas	2
Blindado contra fraudes	2
Blindado contra más intenções.....	2
Primeiro Acesso ao Site da Serasa Experian.....	4
Sobre o Logon Blindado	5
Blindagem obrigatória do seu Login	5
Blindagem dentro do prazo de Ativação.....	5
Processo de Ativação do Logon Blindado	6
Primeiro acesso com o Logon Blindado.....	10
Perguntas e Respostas.....	12
O que eu preciso ter para instalar o Logon Blindado?	12
Não preciso mais utilizar o Login Simples?	12
Troquei de computador o que faço?	12
Esqueci o PIN e agora?	12
Estou com problemas na instalação o que fazer?	12
A página de Instalação da Blindagem não aparece e várias mensagens de erro são apresentadas. O que devo fazer?.....	12

A mensagem “A página da Web anterior talvez exija o seguinte complemento: ‘CAPICOM 2.1.0.1’ de Microsoft Corporation. Clique aqui para permitir a execução...” é apresentada.	13
Já alterei todas as configurações de segurança de Active-X e continua dando erro, o que devo fazer?.....	13
Estou com problemas na tela de instalação do Logon Blindado, mas a versão do meu Internet Explorer é 6.0.....	13
Como identifico qual é a versão do meu Internet Explorer (6 ou 7 ou 8)?	13
Tenho outro navegador, que não é a Internet Explorer.	13
A mensagem há um problema no certificado de segurança do site é apresentada.....	14
A mensagem “Atenção: ocorreram erros na sua requisição: XML não enviado” é apresentada.	14
A mensagem “Logon (número) já possui um certificado ativo válido...” é apresentada.....	15
Outra mensagem de erro foi exibida.	15
Preciso de mais Logons Blindados, como faço?	15
Glossário	16
Informações do Produto e Manual	17

Primeiro Acesso ao Site da Serasa Experian

Informação para novos clientes

Todo primeiro acesso ao site da Serasa Experian requer que você efetue a troca de senha para garantir sua segurança. Siga os próximos passos para efetuar a troca de senhas:

1. Acesse o site da Serasa Experian – <http://www.serasaexperian.com.br> e insira o seu Login e Senha.
2. Clique em OK.



3. Na página de **Acesso a Produtos** digite novamente o Login e a Senha.

4. Em seguida, informe a nova senha, digite-a novamente na caixa de confirmação e clique no botão **Alterar**.

Acesso a produtos

Prezado Cliente,

Para a sua segurança, você deverá trocar sua senha de acesso.

ACESSO (USUÁRIO E SENHA):

Login:

Senha:

Nova Senha:

Confirme a Senha:

[Dicas de segurança](#) para [criar sua senha](#).

Atenção: para cadastrar uma nova senha, os campos acima devem estar preenchidos com seu logon e senha expirada.

Sobre o Logon Blindado

Blindagem obrigatória do seu Login

Ao optar pelo Logon Blindado, você poderá utilizar o seu Login e Senha por 20 dias para acessar o *menu* de produtos para consultas e uso dos produtos Serasa Experian contratados. No vigésimo primeiro dia, o sistema bloqueará esse acesso até que o Logon Blindado seja ativado.

1. Para ativar a blindagem passados os 20 dias de acesso, clique no botão Iniciar a Ativação, disponível na página Logon Certificado – Blindagem.



Blindagem dentro do prazo de Ativação

Ao adquirir o Logon Blindado você terá 20 dias para ativá-lo sem restrições no sistema. A mensagem de ativação aparece acima do *menu* de produtos com a indicação da data de bloqueio do seu acesso.


Para instalar e ativar o seu Logon Blindado no prazo de ativação, clique sobre a mensagem para ativação que aparece sobre o *menu* de produtos da Serasa Experian.



Processo de Ativação do Logon Blindado

A página de Instalação da Blindagem será carregada após uma verificação do sistema do seu computador.

Nesta etapa verificaremos se o seu Sistema Operacional é o Windows, compatível com a blindagem, se o seu navegador é o Internet Explorer e se o software de blindagem está instalado.

Se alguns dos itens possuírem o alerta vermelho  significa que você não tem as configurações mínimas necessárias. Será exibido próximo ao ícone, as instruções necessárias para adequação.

Se estiver instalando o Logon Blindado pela primeira vez, será necessário que você instale o software de Blindagem.

1. Clique sobre o link **Instalar**



Instalação da Blindagem

Ao final da instalação o seu acesso será realizado unicamente deste computador com o mesmo usuário do seu Windows neste momento.

Para habilitar outros computadores a acessarem o menu de produtos Serasa Experian solicite números de logins adicionais e blinde-os sem seguida.

 [Preciso de Ajuda! Download do Manual de Instalação](#)

Sistema Operacional



Navegador



Softwares de Blindagem



[Continuar](#)

2. Em seguida, uma tela **Download de Arquivos – Aviso de Segurança** será exibida. Para continuar, clique no botão **Executar**, para o arquivo SerasaExperianCSP.exe.

Instalação da Blindagem

Ao final da instalação o seu acesso será realizado unicamente deste computador com o mesmo usuário do seu Windows neste momento.

Para habilitar outros computadores a acessar o sistema de logins adicionais e blinde-os sem seguida.

Sistema Operacional

Windows 2000, XP ou VISTA

Navegador

Internet Explorer versão 6 ou superior

Softwares de Blindagem

Serasa Experian CSP - Instalar

Para instalar o **software de blindagem** você deverá possuir privilégios administrativos. Se a instalação não for feita com esses privilégios, a blindagem não será concluída com êxito.

Continuar

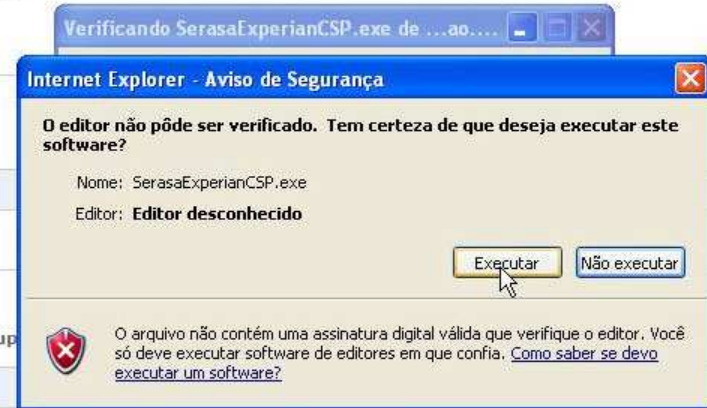
Preciso de Ajuda!
Download do Manual de Instalação



Para acessar o menu de produtos Serasa Experian solicite números sem seguida.

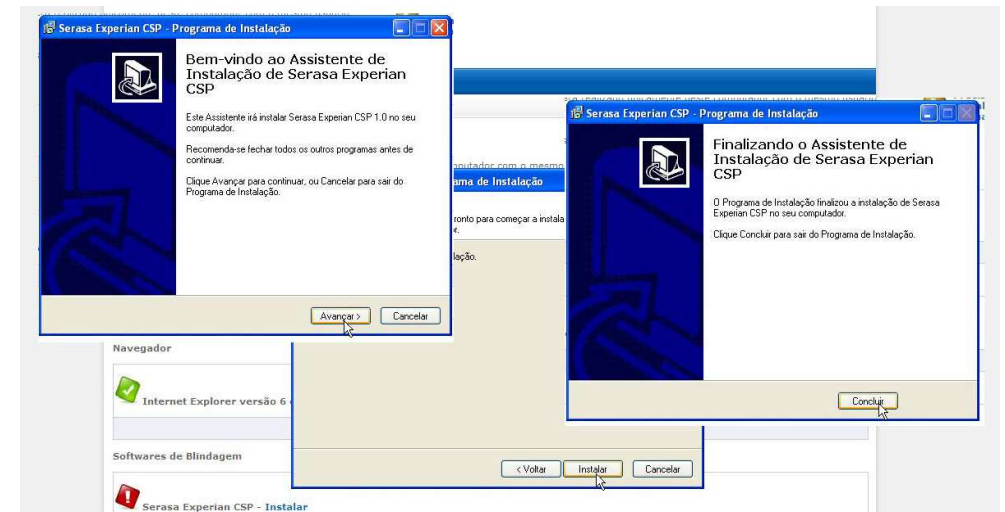
LISTA

ção 6 ou sup



- Em casos de alerta de segurança, confirme a opção de executar o aplicativo de instalação do Logon Blindado.

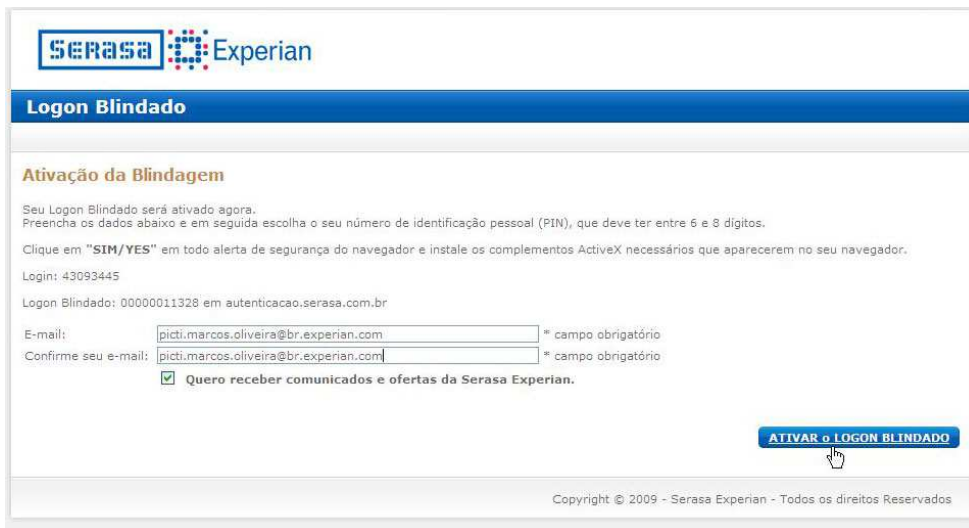
- Siga os passos do Assistente para Instalação do software de Blindagem do Logon Blindado – Serasa Experian CSP, clicando nas telas, primeiro no botão **Avançar**, depois em **Instalar** e, por último, em **Concluir**.



- Em seguida, na página de Instalação da Blindagem, clique no botão Continuar.



- Na página de "Ativação da Blindagem", anote o seu Login e o seu Logon Blindado para possíveis solicitações. Preencha os campos de e-mail e clique em ATIVAR o LOGON BLINDADO.



- Alertas de segurança do Internet Explorer serão apresentados, clique em SIM/YES para efetivar o processo de ativação.



- Agora você deverá escolher o seu PIN (número pessoal de identificação) que será solicitado a cada acesso através do Logon Blindado.

Escolha entre 6 e 8 dígitos onde não são permitidas repetição de números ou sequencias.

Em seguida, clique no botão **Prosseguir**.



9. Após o cadastramento do PIN o seu Logon Blindado será ativado e a página de '**Ativação realizado com sucesso**' será apresentada. Clique no link indicado para realizar o seu primeiro acesso com o Logon Blindado.



Primeiro acesso com o Logon Blindado

Você pode acessar o *menu* de produtos da Serasa Experian utilizando o Logon Blindado de duas formas: através dos acessos indicados pelo ícone do Logon Blindado ou através dos acessos com a indicação de Acesso Certificado.

1. Na tela de Acesso aos Produtos, escolha a opção: Acesso Logon Blindado e clique no botão “Acesse Aqui”.

Esta área é restrita a clientes Serasa. Se você ainda não é cliente [Clique aqui](#).

A tela de acesso apresenta três seções principais:

- ACESSO (USUÁRIO E SENHA):** Campos para Login e Senha, com um link [alterar senha] e um botão **Acesse**.
- ACESSO LOGON BLINDADO:** Um ícone de chave e um botão **Acesse aqui**.
- ACESSO CERTIFICADO DIGITAL:** Um ícone de cadeado e um botão **Acesse aqui**.

2. Uma página de lembrete e checagem será apresentada, clique sobre o link: **ACESSE com o Logon Blindado**.

Antes de usar o Logon Blindado

Este é o acesso através do Logon Blindado Serasa Experian.

Antes de acessar verifique se:

Logon Blindado

- Você já ativou a Blindagem do seu Logon?
- Você está no mesmo computador utilizado na ativação?
- Você está com o mesmo usuário e senha da ativação da Blindagem?

[ACESSE com o Logon Blindado](#)

3. Uma nova janela será exibida, solicitando uma ação: “Escolha seu certificado digital”. Indique o seu Logon Blindado e clique no botão OK

Antes de usar o Logon Blindado

Este é o acesso através do Logon Blindado Serasa Experian.

Antes de acessar verifique se:

Escolha um certificado digital

Identificação

O site que você deseja exibir requer identificação. Escolha um certificado.

Nome	Emissor
43063687:00000011...	Serasa Certificate Authority IV

Mais Informações... Exibir Certificado...

OK Cancelar

4. Digite o seu PIN (número pessoal de identificação) e clique em prosseguir.

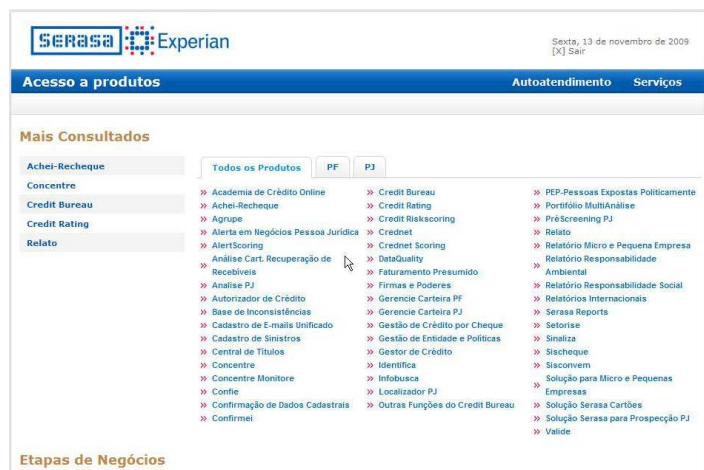
Antes de usar o Logon Blindado

Este é o acesso através do Logon Blindado Serasa Experian.

Antes de acessar verifique se:



5. Pronto! Você já estará no *menu* de produtos da Serasa Experian e poderá utilizar os produtos contratados.



Perguntas e Respostas

O que eu preciso ter para instalar o Logon Blindado?

Requisitos mínimos para ativação do Logon Blindado.

- Windows XP, Vista ou 2000.
- Navegador Internet Explorer – versões 6, 7 ou 8
- Um Login e Senha ativo e com blindagem da Serasa Experian

Não preciso mais utilizar o Login Simples?

O Logon Blindado é utilizado apenas para o acesso via internet.

Para consultas por telefone ou fax, você continuará utilizando o Login Simples e sua senha.

Troquei de computador o que faço?

O Logon Blindado é exclusivo para uma máquina.

Se você trocou de computador ou substituiu algum componente ou o Windows, entre em contato com a Central de Relacionamento para solicitar nova ativação do Logon Blindado.

Esqueci o PIN e agora?

O PIN é utilizado para acessar o menu de produtos após a ativação do Logon Blindado.

Entre em contato com a Central de Relacionamento Serasa pelo e-mail blindado@br.experian.com e peça a desativação do Logon Blindado, você terá que ativá-lo novamente escolhendo outro PIN.

Estou com problemas na instalação o que fazer?

A página de Instalação da Blindagem não aparece e várias mensagens de erro são apresentadas. O que devo fazer?

- a) Feche todos os programas, incluindo o Internet Explorer (se estiver em execução).
 - a. **Windows XP:** clique em Iniciar > Executar e Digite: `inetcp1.cp1` e pressione ENTER.
 - b. **Windows Vista:** clique em Iniciar > Caixa Iniciar Pesquisa > Digite: `inetcp1.cp1` e pressione ENTER.
- b) A caixa de diálogo Opções da Internet será exibida.
- c) Acesse a Guia “Segurança”.
- d) Selecione o ícone da Internet.
- e) Desabilite a opção “Habilitar Modo Protegido (requer a reinicialização do Internet Explorer)”.
- f) Clique no botão “Nível personalizado”.
- g) Localize Inicializar e criar script de controles ActiveX não marcados como seguros.
- h) Habilite a opção Prompt.
- i) Clique em Ok e em seguida em “Sim”.
- j) Repita os itens **d)** ao **h)** para o ícone da Intranet Local.
- k) Abra o Internet Explorer e acesse a página www.serasa.com.br/assinaturalb.
- l) Clique no botão “Clique aqui para iniciar o teste”
 - a. **IMPORTANTE:** Se após clicar no botão o aviso para instalação de componente ActiveX – CAPICOM aparecer. Instale-o.
 - b. Se o sistema não permitir a instalação cancele o teste de assinatura.
 - c. Repita os passos de **a)** até **i)**.
 - d. Localize Plug-ins ActiveX

- e. Marque Habilitar ou Prompt em todos os itens menos em "Exibir vídeo e animação em uma página que não use um media player externo".
- f. Clique em Ok e em Sim.
- g. Repita a operação para o ícone da Intranet Local.
- m) Tente Blindar novamente o seu Logon.

A mensagem "A página da Web anterior talvez exija o seguinte complemento: 'CAPICOM 2.1.0.1' de Microsoft Corporation. Clique aqui para permitir a execução..." é apresentada.

Instale o complemento e tente novamente a blindagem.

Já alterei todas as configurações de segurança de Active-X e continua dando erro, o que devo fazer?

A navegação está sempre lenta no Internet Explorer? Ela frequentemente para de responder (trava) ou para de funcionar (falha)? Você recebe mensagens de erro indicando que o Internet Explorer "encontrou um problema e precisa ser fechado"? Ou que ocorreu um "erro de tempo de execução" do Visual C++ no arquivo lexplore.exe?

Nesse caso, talvez seja melhor redefinir o Internet Explorer. Quando você redefine as configurações do Internet Explorer, todos os complementos e personalizações são excluídos, e uma nova versão do Internet Explorer é iniciada.

- a) Verifique a versão do seu navegador Internet Explorer clicando sobre Ajuda > Sobre o Internet Explorer.
- b) Ele deve ser o Windows Internet Explorer 7 ou o Windows Internet Explorer 8. Caso não seja o fato, passe para a próxima pergunta.
- c) Redefina o Internet Explorer para a versão original.

- d) Feche todos os programas, incluindo o Internet Explorer (se estiver em execução).
- e) Windows XP: clique em Iniciar > Executar.
 - a) Digite: inetcpl.cpl e pressione ENTER.
- f) Windows Vista: clique em Iniciar > Caixa Iniciar Pesquisa >
 - a) Digite: inetcpl.cpl e pressione ENTER.
- g) A caixa de diálogo Opções da Internet será exibida.
- h) Clique na guia Avançados.
- i) Em Redefinir Configurações do Internet Explorer, clique em Redefinir.
- j) Clique em novamente Redefinir.
- k) Quando o Internet Explorer terminar de redefinir as configurações, clique em Fechar.
- l) Inicie o Internet Explorer novamente.

Estou com problemas na tela de instalação do Logon Blindado, mas a versão do meu Internet Explorer é 6.0.

Entre em contato com nossa Central de Relacionamento pelo e-mail blindado@br.experian.com que ligaremos para você.

Como identifico qual é a versão do meu Internet Explorer (6 ou 7 ou 8)?

Clique sobre o *menu* AJUDA do Internet Explorer e selecione a opção Sobre o Internet Explorer.

Tenho outro navegador, que não é a Internet Explorer.

Você não pode habilitar o Logon Blindado em outro navegador que não seja o Internet Explorer.

A mensagem há um problema no certificado de segurança do site é apresentada.

Você não possui um dos certificados digitais da hierarquia de certificados Serasa Experian.

- a) Acesse o site www.certificadosdigitais.com.br
- b) Clique sobre o *menu* Suporte
- c) Escolha a opção Download – Softwares, Drivers e Cadeias
- d) Clique em Cadeias de Certificados Digitais
- e) Clique em Autoridade Certificadora Raiz ICP v.1
- f) Salve o arquivo em um lugar fácil de lembrar, por exemplo: a área de trabalho (desktop).
- g) Vá até o local que você salvou o arquivo.
- h) Clique com o botão direito do mouse sobre ele e selecione a opção Instalar Certificado.
- i) Clique em Avançar
- j) Clique em Colocar todos os certificados no armazenamento a seguir
- k) Clique em Procurar
- l) Na janela Selecionar armazenamento de certificados, escolha a pasta Autoridades de certificação raiz confiáveis.
- m) Clique em OK e em seguida Avançar
- n) Clique em Concluir
- o) No aviso de segurança, clique em Sim, clique em OK.
- p) Reinicie o processo de instalação e ativação do Logon Blindado.

A mensagem “Atenção: ocorreram erros na sua requisição: XML não enviado” é apresentada.

- a) Feche todos os programas, incluindo o Internet Explorer (se estiver em execução).
- b) **Windows XP:** clique em Iniciar > Executar.

- c) Digite: inetcpl.cpl e pressione ENTER.
- d) **Windows Vista:** clique em Iniciar > Caixa Iniciar Pesquisa >
- e) Digite: inetcpl.cpl e pressione ENTER.
- f) A caixa de diálogo Opções da Internet será exibida.
- g) Acesse a Guia Segurança
- h) Selecione o ícone da Internet. Desabilite a opção “Habilitar Modo Protegido (requer a reinicialização do Internet Explorer)”
- i) Clique no botão “Nível personalizado”
- j) Localize Inicializar e criar script de controles ActiveX não marcados como seguros
- k) Habilite a opção Prompt
- l) Clique em Ok e em seguida em Sim
- m) Repita os itens e ao j para o ícone da Intranet Local.
- n) Abra o Internet Explorer e acesse a página www.serasa.com.br/assinaturalb
- o) Clique no botão “Clique aqui para iniciar o teste”
- p) **IMPORTANTE:** Se após clicar no botão o aviso para instalação de componente ActiveX – CAPICOM aparecer. Instale-o.
- q) Se o sistema não permitir a instalação cancele o teste de assinatura.
- r) Repita os passos de a até j.
- s) Localize Plug-ins ActiveX
- t) Marque Habilitar ou Prompt em todos os itens menos em “Exibir vídeo e animação em uma página que não use um media player externo”.
- u) Clique em Ok e em Sim.
- v) Repita a operação para o ícone da Intranet Local.
- w) Tente Blindar novamente o seu Logon.

A mensagem “Logon (número) já possui um certificado ativo válido...” é apresentada.

Você já havia ativado e instalado o Logon Blindado anteriormente. Para instalá-lo em outra máquina ou sistema operacional é necessário desativar a blindagem e ativá-la novamente. Envie um e-mail para blindado@br.experian.com informando o problema e copiando a mensagem de erro que contém o número do seu Logon.

Outra mensagem de erro foi exibida.

Anote a mensagem de erro e envie um e-mail para blindado@br.experian.com que ligaremos para você.

Preciso de mais Logons Blindados, como faço?

Solicitando logons blindados para outros usuários e máquinas.

Entre em contato com a nossa Central de Relacionamento, pelo e-mail blindado@br.experian.com e informe que você já tem o Logon Blindado e que deseja blindar outros locais de acesso.

Novos Logins Simples serão habilitados de acordo com as normas de liberação da Serasa Experian e seu contrato.

No primeiro acesso, repita o processo de blindagem nas máquinas que acessarão os produtos Serasa Experian.

Glossário

Falsa identidade: Ato onde o falsificador atribui-se identidade ilegítima, podendo se passar por outra pessoa, com o objetivo de obter vantagens indevidas, como por exemplo, obter crédito, furtar dinheiro de contas bancárias das vítimas, utilizarem cartões de crédito de terceiros, ou roubar informações privilegiadas.

Engenharia Social: Método de ataque onde uma pessoa faz uso de persuasão, muitas vezes abusando da ingenuidade ou confiança do usuário, para obter informações que podem ser utilizadas para ter acesso não autorizado a computadores ou informações.

KeyLogger: Programa capaz de capturar e armazenar as teclas digitadas pelo usuário no teclado de um computador. Normalmente, a ativação do keylogger é condicionada a uma ação previa do usuário, como por exemplo, após o acesso a um site específico para a captura de senhas ou números pessoais.

Phishing Scam: mensagem não solicitada que passa por comunicação de uma instituição conhecida, como um banco, empresa ou site popular, e que procura induzir usuários ao fornecimento de dados pessoais e financeiros. Inicialmente, este tipo de mensagem induzia o usuário ao acesso a páginas fraudulentas na Internet. Atualmente, o termo também se refere à mensagem que induz o usuário a instalação de códigos maliciosos, além de mensagem que, no próprio conteúdo, apresenta formulário para o preenchimento e envio de dados pessoais e financeiros.

PIN: (*Personal Identification Number*) número pessoal de identificação armazenado localmente e de conhecimento única e exclusivamente do usuário. Utilizado para identificação de acesso a informações privilegiadas.

Scam: Esquemas ou ações enganosas e/ou fraudulentas. Normalmente têm como finalidade obter vantagens financeiras.

Scan: Técnica normalmente implementada por um tipo de programa, projetado para efetuar varreduras em redes de computadores.

Scanner: Programas utilizados para efetuar varreduras em redes de computadores com o intuito de identificar quais computadores estão ativos e quais serviços estão sendo disponibilizados por eles. Amplamente utilizado por atacantes para identificar alvos, pois permite associar possíveis vulnerabilidades aos serviços habilitados em um computador.

Senha: código escolhido por um usuário e armazenado em um servidor, onde, ao utilizá-lo, uma verificação cliente-servidor será feita. Mais frágil que o PIN devido ao caminho percorrido para validação ser mais longo.

Login: Login ou Login Simples é utilizado para determinar o seu número de acesso: XYZ1234 que você tem para conectar no menu de produtos Serasa Experian.

Logon Blindado: produto desenvolvido em conjunto com especialistas em segurança da informação para proteger os clientes Serasa Experian contra fraudes eletrônicas.

Informações do Produto e Manual

Logon Blindado Serasa Experian

www.serasaexperian.com.br

blindado@br.experian.com

Versão do Documento: 20090312-4.4

Versão da CSP: 1.0.0.1

Este manual foi produzido sobre o sistema operacional Windows XP com SP3 e o Windows Internet Explorer 6.0.29.

Pequenas alterações de tela e mensagens podem ocorrer na instalação sobre outras versões do Windows.