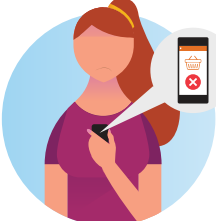


Autenticación Reforzada de Cliente (SCA) y diseño de la experiencia de pago



La Autenticación Reforzada de Cliente (SCA) es un nuevo requisito reglamentario europeo. En el momento de pago, es posible que se solicite a los clientes que se autentifiquen con dos factores como parte de la experiencia de pago.



Si la forma en la que se pide al cliente autenticarse no está bien diseñada, podría conducir a una mala experiencia que haga al cliente abandonar su compra.

Es importante que los emisores implementen un diseño de baja fricción para optimizar la experiencia del usuario y minimizar la tasa de abandono.

Las mejores prácticas de diseño de autenticación SCA se basan en 4 principios básicos:

1 | Diseña para tus clientes

La forma en la que pidas a los clientes que se autentifiquen determinará si la experiencia es satisfactoria o no. SCA podría requerir que los titulares de tarjetas, en el momento de pago, estén autenticados mediante dos de tres factores:



Posesión
Algo que poseen
p.ej. teléfono móvil, lector de tarjetas



Inherencia
Algo que son
p.ej. huella dactilar, reconocimiento facial, biometría del comportamiento



Conocimiento
Algo que ellos saben
p.ej. contraseña, PIN

La opción principal, o predeterminada, debería ser elegida por una de estas dos razones:

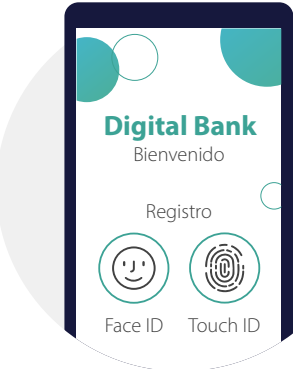
- ✓ Es la más fácil de seguir, con un mínimo número de pasos.
- ✓ Es la más disponible y accesible para la mayoría de los clientes (según su acceso a dispositivos móviles y uso bancario desde los mismos).

Para los clientes que pueden ser vulnerables o que no tienen acceso a un teléfono móvil, recomendamos tener opciones más tácticas, p. ej. lectores de tarjetas

2 | Utiliza la biometría siempre que sea posible

Las estudios han demostrado que los usuarios consideran cada vez más la biometría como segura y fácil de usar. Integrando elementos biométricos en el proceso de autenticación SCA, tienes mayores posibilidades de contar con la confianza del cliente.

Visa recomienda usar soluciones de biometría en una de las dos opciones para la autenticación SCA.



Aplicación Fuera de Banda (OOB) más Biometría
Ofrece un equilibrio entre seguridad, familiaridad con el cliente, experiencia y aceptación del usuario.



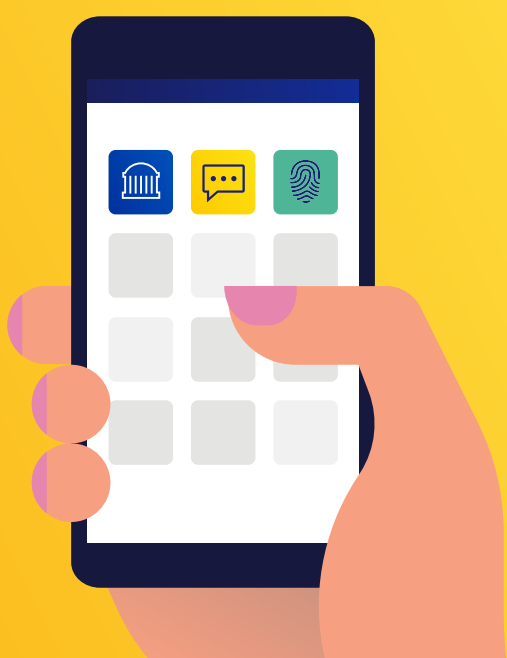
Código de acceso de un solo uso (OTP) más Biometría del Comportamiento
El perfil de comportamiento se almacena para que el usuario no tenga que repetir procesos.

3 | Facilita la OOB para los clientes

Si eliges utilizar una aplicación "Fuera de Banda" (OOB) para el proceso de autenticación SCA, deberás facilitar a tus clientes su descarga y configuración. Aquí hay dos opciones de implementación:

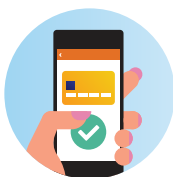
- 1 Utiliza la aplicación bancaria existente**
Esto evitará la necesidad de que tus clientes instalen y utilicen una aplicación separada.
- 2 Considera una aplicación de autenticación independiente**
Especialmente útil si estás considerando implementar una solo solución en todos los canales y servicios.

Visa ofrece una aplicación de autenticación Biométrica a través de VCAS (Visa solución de ACS de varios esquemas) que admite una amplia gama de usos OOB. Fácil de implementar, la aplicación de autenticación proporciona un equilibrio entre seguridad y experiencia del cliente.



4 | Comunicación proactiva

Incluso con el mejor diseño de autenticación, es posible que encuentres problemas potenciales, especialmente en los primeros meses de la implementación de SCA.



Testing
Realiza pruebas que confirmen que los mensajes pueden ser enviados y recibidos con éxito por tus clientes.



Comunicación proactiva con el cliente
En los primeros días, los clientes no estarán familiarizados con SCA. Comunícate de manera proactiva y haz seguimiento, así podrás actuar de forma rápida y sencilla para resolver cualquier problema.

Cómo se ve la mejor práctica



El cliente ha incluido todos los artículos en el carrito e inicia el pago.

El cliente introduce sus datos de pago y hace clic en "Pagar".

Aparece una pantalla de autenticación junto a una notificación push del banco.

Al hacer clic en la notificación, la aplicación bancaria se abre y muestra el proceso de iniciar sesión con Touch ID. Un proceso claro y sencillo.

El cliente es inmediatamente autenticado con la mínima fricción y la compra está autorizada.

- ✓ Un proceso de autenticación "principal" intuitivo – OOB más biometría
- ✓ Comunicación buena y clara
- ✓ Experiencia de cliente perfecta
- ✓ Uso de la aplicación bancaria existente: facilidad y familiaridad
- ✓ Cumplimiento total de SCA
- ✓ Sin abandono

Para obtener más información sobre SCA y sus retos de diseño y cómo Visa podría ayudarte a implementar una estrategia que optimice la experiencia del cliente, **contacta con Visa o consulta nuestro Challenge Design PSD2 SCA: Guía de buenas prácticas de diseño.**