

# Autentificarea Strictă a Clienților și Construcția Metodelor de Autentificare



Autentificarea Strictă a Clienților (ASC) este o nouă cerință de reglementare Europeană. Conform acesteia, clienții vor trebui să se autentifice prin doi factori diferiți atunci când validează o plată online.



Dacă felul în care clienților li se cere să se autentifice nu este construit bine, acest lucru poate conduce la neplăceri pentru ei și în final la abandonul achiziției și implicit a plății.

**Este esențial pentru emitenți să implementeze un design optimizat care ajută experiența de plată și minimizează abandonul.**

## Cele mai bune practici pentru construcția metodelor de autentificare se bazează pe 4 principii:

### 1 | Sunt centrate pe clienți

Felul în care le cereți clienților să se autentifice poate fi o bucurie sau o frustrare pentru ei. ASC cere ca posesorii de card să se autentifice folosind 2 din 3 factori:



**Posesie**  
Un lucru pe care clientul îl are  
Ex: telefon mobil, cititor de carduri



**Inerență**  
Un element unic al clientului  
Ex: amprenta, recunoaștere facială



**Cunoștință**  
O informație pe care clientul o știe  
Ex: parolă, cod PIN

**Soluția pe care o alegeți trebuie să fie:**

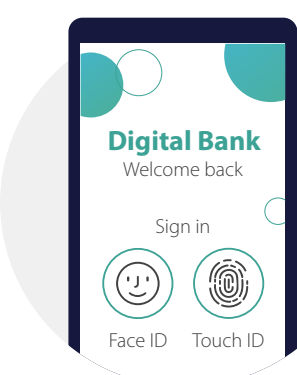
- ✓ Foarte simplă de urmărit, cu un număr minimal de pași
- ✓ Ușor accesibilă și disponibilă pentru majoritatea clienților (bazându-vă pe aplicația lor de mobile banking sau pe dispozitivul lor mobil)

**Pentru clienți cu vulnerabilitate mare sau clienții care nu au acces la un telefon mobil, recomandăm să folosiți opțiuni adiacente. De exemplu, un cititor de carduri.**

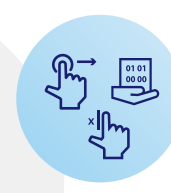
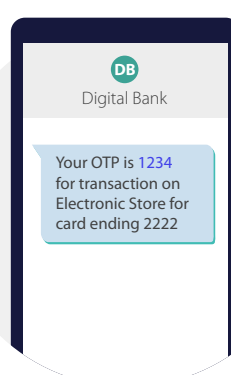
### 2 | Folosesc biometria

Studiile au arătat că posesorii de carduri consideră biometria a fi ușoară și sigură. Integrând elemente de biometrie în fluxul ASC, emitenții transmit clienților încredere și siguranță.

**Visa recomandă una din cele două opțiuni pentru integrarea biometrie în fluxul ASC.**



**Aplicație Out Of Band (OOB) și biometrie**  
Oferiți un echilibru între securitate, familiaritatea clientului, experiența de plată și serviciul de acceptare



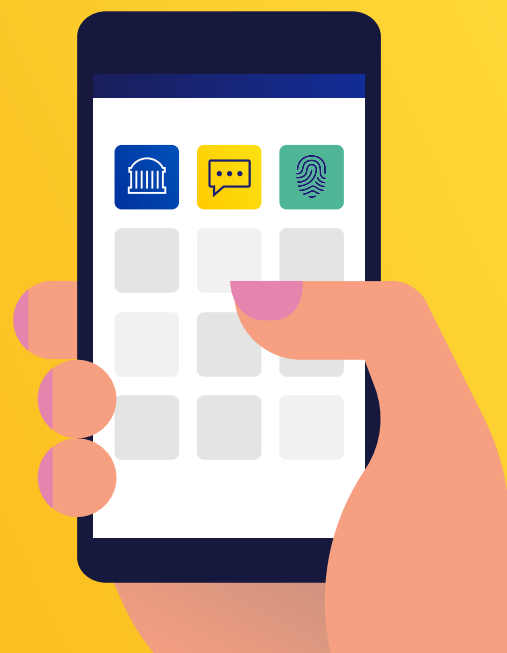
**One-Time Password (OTP) și biometrie comportamentală**  
Profilele comportamentale sunt înregistrate automat astfel încât clienții nu trebuie să mai facă nimic

### 3 | OOB trebuie să fie ușor de folosit

Dacă alegeți o aplicație „Out-Of-Band” (OOB) în fluxul ASC, atunci emitenții trebuie să facă această aplicație ușor de instalat și folosit. Aveți două opțiuni de implementare:

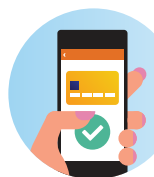
- Folosiți aplicația existentă a băncii**  
Acest lucru elimină nevoia unei noi aplicații
- Luați în considerare folosirea unei aplicații de autentificare stand-alone**  
Foarte folositoare atunci când implementați o singură soluție peste tot

**Visa oferă serviciul de autentificare biometrică prin VCAS (soluția multi-schemă ACS) care este disponibilă pentru mai multe tipuri de scenarii OOB. Ușor de implementat, aplicația de autentificare oferă un echilibru optim de securitate și experiență plăcută pentru clienți.**



### 4 | Comunicare pro-activă

Chiar și cu cel mai ușor de folosit flux ASC, clienții pot întâmpina probleme, în special în primele luni ulterioare implementării.

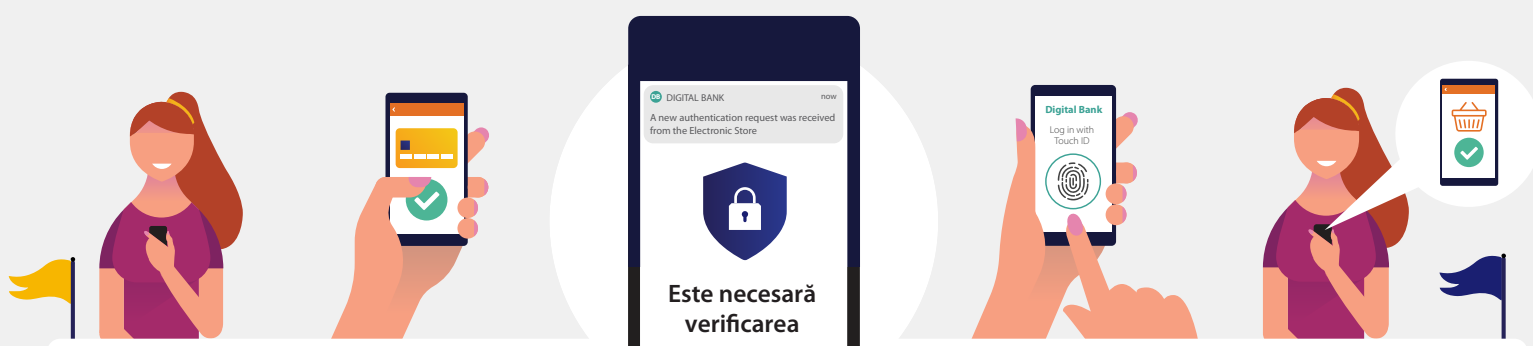


**Testare**  
Testând mesajele veți putea să vă confirmați care au un efect mai puternic atunci când sunt primite de clienți.



**Comunicare pro-activă**  
La început, clienții nu vor fi foarte familiari cu fluxul ASC. Comunicând pro-activ și oferind suport ulterior, veți putea să rezolvați orice problemă, de orice amploare.

### Cum arată cel mai bun scenariu



Clientul a terminat cumpărăturile și a selectat „check-out”

Apoi introduce detaliile de plată și apasă „Plătește”

**Un mesaj de verificare apare pe ecran, însoțit de o notificare push în aplicația de mobile-banking a băncii.**

Selectând notificarea din aplicația băncii, clientul folosește Touch ID pentru a se loga. Totul este clar și simplu.

Clientul se autentifică imediat, fără probleme, și plata este autorizată.

- ✓ Un flux intuitiv – OOB și biometrie
- ✓ Comunicare bună, clară
- ✓ Experiență plăcută pentru client
- ✓ Folosirea aplicației băncii – ușurință și familiaritate
- ✓ Conformitate deplină ASC
- ✓ Niciun abandon

Pentru a afla mai multe despre minimizarea abandonului ASC și despre cum Visa vă poate ajuta să livrați o experiență cât mai plăcută clienților, **contactați reprezentantul dumneavoastră Visa și faceți referire la ghidul nostru de bune practici PSD2 SCA Optimisation.**