

Minimizarea abandonului în ASC

Autentificarea Strictă a Clienților (ASC) este o cerință de reglementare Europeană conform PSD2 concepută pentru a întări securitatea plăților online. Abandonul în tranzacții se întâmplă atunci când procesul de autentificare nu este completat datorită unei experiențe de plată neplăcute.

Minimizarea abandonului este în beneficiul tuturor.

O experiență a plății de calitate nu doar este în beneficiul clienților și în beneficiul dumneavoastră ci sprijină întregul ecosistem.



Clienți fericiți

Clienții sunt mulțumiți atât de comerciant cât și de banca emitentă



Comercianți fericiți

Rată scăzută a abandonului înseamnă mai multe vânzări și mai mulți comercianți care vă acceptă cardurile



Emitenți fericiți

Mai multe tranzacții, clienți mulțumiți și rate scăzute de abandon

Implementată greșit, ASC duce la abandonul plăților



Clientul a terminat cumpărăturile și selectează „check-out”

Introduce datele sale de plată și apasă „Plătește”

Pe ecran apare mesajul care cere verificări adiționale

Datorită unei experiențe neplăcute, clientul nu continuă autentificarea

Tranzacția nu este confirmată

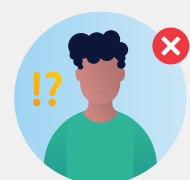
Ca rezultat



Comerciantul pierde vânzarea unui produs



Banca pierde o tranzacție



Clientul este frustrat de procesul de cumpărare și poate încerca la un alt comerciant/emitent

Cele mai comune motive pentru care un client abandonează tranzacția care cere ASC



SMS cu parolă

Clientul nu primește codul OTP pentru că banca emitentă nu are numărul de telefon corect.



Lipsa semnalului

Clientul nu poate primi SMS-ul OTP datorită faptului că se află într-o zonă fără acoperire sau semnal.



Probleme ale display-ului

Clientul nu poate vedea ecranul ASC complet datorită problemelor tehnice.



Experiență neplăcută a plății

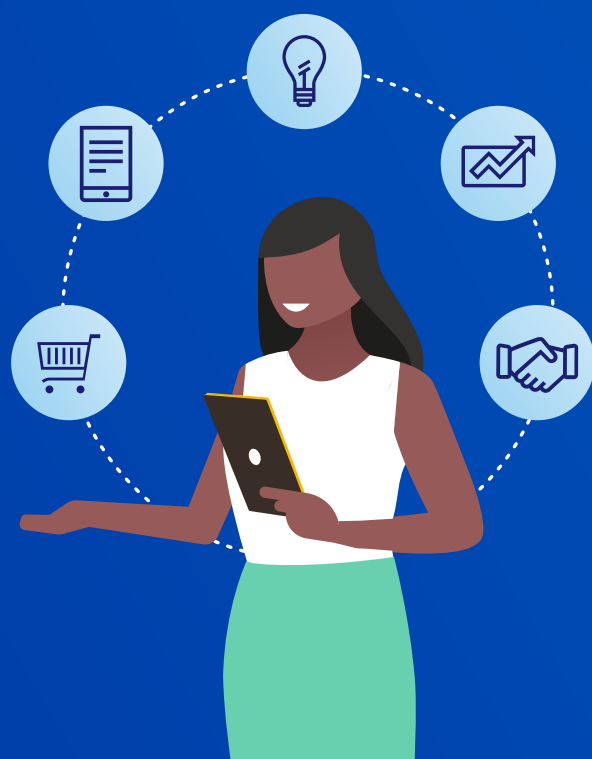
Clientului i se cere să facă atât de mulți pași încât procesul devine prea lung și complicat

3 acțiuni simple care previn abandonul

- 1 Minimizați numărul de cereri de autentificare**
 - Utilizați procese de autentificare bazate pe risc pentru a scădea numărul tranzacțiilor marcate ca neconforme
 - Asigurați-vă că toate celelalte tranzacții scutite sunt recunoscut și nu sunt subiectul ASC
 - Luați în considerare implementarea serviciului Visa Delegated Authentication Program

- 2 Optimizați potențialele provocări**
 - Încurajați clienții să vă descarceze aplicația mobilă astfel încât se pot autentifica biometric
 - Folosiți metode de autentificare ușor de utilizat, precum cele biometrice, dacă acest lucru e posibil
 - Evitați metode de autentificare complicate sau cele care se bazează pe informații care pot fi uitat de către client
 - Asigurați-vă că aveți actualizate datele de contact ale clienților

- 3 Asigurați-vă că folosiți soluții tehnice eficiente**
 - Asigurați-vă că folosiți EMV 3DS, soluție optimizată pentru ASC și dispozitive mobile
 - Aveți grijă la soluțiile care au latență, display neplăcut, timp de răspuns întârziat și disponibilitate limitată
 - Luați în considerare Serviciul Visa Consumer Authentication (VCAS) ca soluție optimizată pentru ASC



Programul de Performanță Visa EMV 3DS

În februarie 2020, Visa a lansat Programul de Performanță EMV 3DS pentru a îi ajuta pe emitenți să își îmbunătățească performanțele ASC și să minimizeze ratele de 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**