

Minimizar el abandono en la Autenticación Reforzada de Clientes (SCA)

La Autenticación Reforzada de Clientes (SCA) es un requisito reglamentario europeo según PSD2 diseñado para que los pagos online sean cada vez más seguros. El abandono ocurre cuando el proceso de autenticación no se completa debido a una experiencia del usuario deficiente.

Reducir el abandono nos beneficia a todos

Una buena experiencia no solo beneficia al comercio y a tus clientes, sino que también respalda a todo el ecosistema:



Comprador satisfecho

Si los clientes están satisfechos, también lo estará el comercio y el banco emisor del cliente.



Comercio satisfecho

Un menor abandono equivale a más ventas y a comercios más dispuestos a aceptar pagos digitales.



Emisor satisfecho

A menor tasa de abandono, más pagos confirmados y más clientes satisfechos.

Una mala experiencia de autenticación puede conducir al abandono del proceso de compras



El cliente ya tiene sus artículos en el carrito e inicia el proceso de pago.

Introduce sus detalles de pago y hace clic en "Pagar".

Aparece un mensaje en la pantalla solicitando verificación adicional.

Debido a un proceso deficiente, el cliente no puede o no sabe cómo autenticarse.

La transacción no se completa, el cliente abandona.

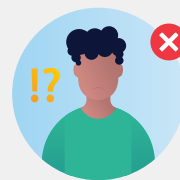
Como resultado



El comercio pierde una venta



El banco pierde una transacción



El cliente se siente frustrado con el proceso de pago

Posibles razones por las que un cliente abandona un pago que requiere SCA



Código de acceso único por SMS (SMS OTP)

El cliente no recibe el SMS OTP porque el emisor tiene el número incorrecto.



Sin móvil ni señal

Es posible que el cliente no pueda recibir el SMS OTP debido a la señal débil o que no tiene acceso al móvil en ese momento.



Problemas con la pantalla

El cliente no puede ver correctamente la autenticación SCA en pantalla.



Mala experiencia de usuario

Se le pide al cliente que haga demasiadas cosas en un proceso largo y complicado.

3 acciones sencillas que ayudan a reducir las tasas de abandono

1 Minimizar la cantidad de solicitudes de autenticación que se requieren

- Utiliza la autenticación basada en riesgos para minimizar la cantidad de solicitudes que solicitas a tus clientes
- Asegúrate de que las transacciones exentas y fuera de alcance de SCA se identifiquen
- Considera implementar el Programa de Autenticación Delegada de Visa para reducir la fricción

2 Optimiza el desafío¹

- Anima al cliente a descargar la aplicación móvil, para que pueda autenticarse biométricamente
- Utiliza autenticación de baja fricción, como la biometría cuando sea posible
- Evita los métodos de autenticación complejos o aquellos que se basan en un factor de conocimiento que podría olvidarse
- Asegúrate de tener siempre los datos de contacto de tus clientes actualizados

3 Asegúrate de que estás utilizando una solución técnicamente eficiente

- Asegúrate de estar usando EMV 3DS, que está optimizada para SCA y dispositivos móviles
- Evita soluciones que provoquen una reproducción de pantalla deficiente, latencia, largo tiempo de respuesta y poca disponibilidad
- Considera el Servicio de autenticación del consumidor de Visa (VCAS) como una solución ACS que está optimizada para SCA



Presentamos el programa EMV 3DS Performance de Visa

En febrero de 2020, Visa lanzó su Programa EMV 3DS Performance para ayudar a los emisores a rastrear y mejorar sus ratios en relación a SCA, y en particular sus tasas de abandono.

Para obtener más información sobre cómo reducir el abandono de SCA y cómo Visa puede ayudarte a ofrecer una experiencia de usuario de alta calidad y baja fricción, **contacta con Visa o consulta nuestra Guía de mejores prácticas de optimización de SCA de PSD2.**

¹ Para obtener más información sobre cómo ofrecer un experiencia de usuario de alta calidad, consulta nuestra infografía dedicada a Challenge Design.