Əməkdaşlar üçün təlimat nümunəsi

Bu təlimat əməkdaşları müştərilərin tez-tez verdiyi sualları cavablandırmaq üçün lazımlı məlumatlarla təmin edəcək, həmçinin müştərilərin SCA barədə məlumatlandırması üsulları haqqında anlayış yaradacaq.

VACİB MƏLUMAT

Bu sənəddəki məlumat “olduğu kimi” təqdim olunur və yalnız məlumatlandırma məqsədi üçün nəzərdə tutulub. Əməliyyat, marketinq, hüquqi, texniki, maliyyə, vergi və digər məsələlərlə bağlı konsultasiyalar təqdim etmək məqsədilə bu sənədə əsaslanmaq tövsiyə olunmur. Konkret sizin vəziyyətinizə hansı qanunların və normativ aktların tətbiq olunduğunu müəyyənləşdirmək üçün hüquq məsləhətçinizlə məsləhətləşməlisiniz. İstənilən tövsiyə və ya proqramların həyata keçirilməsi nəticəsində ortaya çıxan faktiki xərclər, qənaət və üstünlüklər biznesinizin konkret tələblərindən və proqramın tələblərindən asılı olaraq fərqlənə bilər. Tövsiyələr mahiyyətcə gələcək fəaliyyətin və ya nəticələrin zəmanəti deyil və proqnozlaşdırılması və ya qiymətləndirilməsi çətin olan riskləri, qeyri-müəyyənlikləri və fərziyyələri ehtiva edə bilər. Visa buradakı məlumatlardan istifadənizə (istənilən növ səhvlər, nöqsanlar, qeyri-dəqiqliklər və ya ləngimələr daxil olmaqla) və ya ondan istifadə nəticəsində gələ biləcəyiniz hər hansı fərziyyə və ya nəticəyə görə məsuliyyət daşımır. Visa heç bir açıq və ya nəzərdə tutulan zəmanət vermir, həmçinin kommersiya məqsədli yararlılıq və konkret məqsədlə istifadə üçün yararlılıq zəmanətlərinin, üçüncü şəxslərin əqli mülkiyyət hüquqlarının pozulmaması ilə bağlı hər hansı zəmanətin təqdim olunmasından imtina etdiyini açıq şəkildə bəyan edir. Visa yerli qanunların icazə verdiyi həddə müştəri və ya üçüncü tərəf qarşısında hər hansı hüquqi doktrina əsasında hər hansı zərərə görə məsuliyyət daşımır (o cümlədən, lakin bununla məhdudlaşmayaraq, hər hansı xüsusi, dolayı, təsadüfi və ya cəza xarakterli zərərlər və mənfəətin itirilməsi, biznesin dayandırılması, biznes məlumatlarının itirilməsi və ya digər maddi itkilərdən yaranan hər hansı zərərə görə - belə zərərin mümkünlüyü barədə məlumat verilsə belə).

İnkişaf etməkdə olan ekosistemdə yeni tənzimləyici çərçivə olaraq, bəzi istifadə halları üçün SCA tələbləri hələ də təkmilləşdirilməlidir. Bu sənəd Visa-nın təfəkkürünün təkamülünü əks etdirir, lakin qəti mövqe və ya hüquqi tövsiyə hesab edilməməlidir və səlahiyyətli orqanlardan gələn təlimatlara və izahatlara uyğun olaraq dəyişdirilə bilər. Visa qanundakı növbəti dəyişiklikləri gözləyərək bu sənədə yenidən baxmaq hüququnu özündə saxlayır.

Yeni təhlükəsizlik tədbirləri tətbiq olunur – Strong Customer Authentication (SCA)

Bu nədir?

SCA yeni qanunvericiliyin bir hissəsidir. Bu qanunvericilikdə ödəniş transaksiyaları həyata keçirilərkən (onlayn və kontaktsız terminallar vasitəsilə ödənişlər daxil olmaqla) müştəriləri daha yaxşı müdafiə etmək üçün gücləndirilmiş autentifikasiya adlı təhlükəsizlik tədbirlərinin tətbiq olunması nəzərdə tutulur. Yeni dəyişikliklər Visa ilə ödəniş zamanı müştərilərin təhlükəsizliyini və müdafiəsini artırmağa, həmçinin biznesi fırıldaqçılıqdan qorumağa istiqamətlənib. Bu dəyişikliklər bütün sahələri əhatə edir.

Bizdən aldıqda iş prinsipi necə olacaq?

Müştəri Visa kartı ilə ödəniş etdikdə ona bankın seçdiyi autentifikasiya üsulu ilə şəxsiyyətini təsdiq etmək üçün əlavə təhlükəsizlik tədbirini həyata keçirmək təklif olunacaq. Bu, ikifaktorlu autentifikasiya adlanır, yəni müştəri aşağıdakı kateqoriyalardan ən azı ikisinə aid məlumat təqdim etməlidir:

Bilik (Knowledge) – məsələn, şifrə, PIN-kod.

Mülkiyyət (Possession) – məsələn, mobil telefon, kart, kart oxuyucu və ya digər cihaz.

Xüsusiyyət (Inherence) – məsələn, göz qişasının skan edilməsi, üzün tanınması və ya barmaq izi.

Müştərilər yeni abunəliyi, yaxud davamlı ödənişi necə tənzimləyəcək?

Yeni abunəlik üzrə müqavilə tərtib edilərkən müştərilərdən bankın seçdiyi ikifaktorlu autentifikasiya üsulu ilə şəxsiyyəti təsdiq etmək tələb oluna bilər. Lakin abunəlik üzrə bundan sonrakı ödənişlərdə ikifaktorlu autentifikasiya tələb olunmayacaq. Yalnız gələcəkdə müştəri abunəlik müqaviləsində dəyişiklik etmək istədikdə yenidən autentifikasiya tələb oluna bilər.

Bizim müştərilər üçün SCA nə deməkdir?

XX.XX.XX tarixindən etibarən bizim müştərilərimiz üçün onlayn və oflayn alış prosesi ikifaktorlu autentifikasiyaya görə dəyişə bilər. Artırılmış təhlükəsizlik səviyyəsi müştərilərə ödəniş edərkən etibarı və inamı möhkəmlətməyə kömək edəcək. Müştərilər smartfon, planşet və noutbuk kimi fərqli cihazlar vasitəsilə ödəniş edə biləcəklər, bu isə istifadəçi təcrübəsinin yaxşılaşmasına gətirib çıxaracaq.

Dəyişikliklər çərçivəsində banklar əsaslı qərarlar qəbul etmək və transaksiyaları qiymətləndirmək üçün daha çox məlumat əldə edəcək: aşağı riskli transaksiya (SCA-dan kənarlaşdırma) və ya transaksiya gücləndirilmiş autentifikasiya (SCA) tələblərinə uyğun gəlmir. Elektron ödəniş vasitələrinin sahiblərinin ödəniş üçün autentifikasiya həyata keçirməsi fırıldaqçılıq riskini və sayını azaldaraq rahat ödəniş prosesi yaratmağa kömək edəcək.

Biz nə etməliyik?

Hamımız SCA ilə gələn dəyişikliklərdən xəbərdar olmalıyıq ki, müştərilərimizi də maarifləndirərək onlara kömək edə bilək. Zəhmət olmasa, cavablaya bilmədiyiniz müştəri sualları olduqda onları daha çox məlumatla təmin edə bilən emitent-banka yönləndirin.

Cavab kodları necə dəyişəcək?

Transaksiya prosesində yeni cavab kodları tətbiq oluna bilər.

Hazırda ekvayer tərəfdaşımız müştəri transaksiyasını emal edəndə bizə emitent-bankdan cavab kodu göndərir və beləliklə ödənişin təsdiqləndiyini, imtina edildiyini və ya bundan sonra hansı addımların atılmalı olduğunu bildirir. SCA tətbiq edildikdə yeni cavab kodları əlavə ediləcək.

Cavab kodları

Banklar yeni cavab kodlarını yoxlayır.

Biznesimizi **(xx.xx.xx)** tarixinə hazırlamaq üçün yeni kodları dəstəklədiyimizdən əmin olmalıyıq

Cavab kodu 1A – müştəridən əlavə autentifikasiya tələb olunur

Cavab kodu 70 – PIN-kod daxil etmək tələb olunur

Sual-cavab

1. SCA nədir?

Strong Customer Authentication (SCA) – ölkənizdə qüvvəyə minən yeni tələblərdir. Qanunvericilik aktları ödəniş transaksiyaları həyata keçirilərkən (onlayn və kontaktsız terminallar vasitəsilə ödənişlər daxil olmaqla) müştəriləri daha çox təhlükəsizliklə təmin etmək üçün ikifaktorlu autentifikasiya adlı təhlükəsizlik tədbirlərinin tətbiq olunması nəzərdə tutulur. Tədbirlər alış-veriş zamanı Visa ilə ödəniş edən müştəriləri və Visa ilə ödəniş qəbul edən biznesləri transaksiya prosesində daha çox əminlik və müdafiə ilə təmin etməyə, təhlükəsizliyi və müdafiəni artırmağa, həmçinin biznesi fırıldaqçılıqdan qorumağa istiqamətlənib. Bu təhlükəsizlik tədbirləri sayəsində banklar ödənişi həqiqətən Visa kart sahibinin yerinə yetirdiyindən əmin olacaq. Bu dəyişikliklər bütün sahələri əhatə edir.

2. SCA qüvvəyə mindikdə müştərilərimiz onlayn ödənişləri necə həyata keçirəcək?

Müştərilərə bankın seçdiyi autentifikasiya üsulu ilə şəxsiyyətini təsdiq etmək üçün əlavə təhlükəsizlik tədbirini həyata keçirmək təklif oluna bilər. Onlar ən azı iki fərqli kateqoriyadan məlumat təqdim etməlidirlər:

1. **Müştərinin bildiyi bir şey,**
   məsələn, şifrə.
2. **Müştərinin sahib olduğu bir şey,**
   məsələn, mobil telefon və ya digər cihaz.
3. **Müştəriyə məxsus bir şey,**
   məsələn, göz qişasının skan edilməsi, üz tanınması və ya barmaq izi.

3. Transaksiyadan imtina edildikdə, yaxud autentifikasiyanı necə həyata keçirəcəklərini bilməyəndə müştərilərimiz nə etməlidirlər?

Müştərilərə öz banklarına müraciət etməyi tövsiyə edin. Emitent-bank müştəriyə ətraflı məlumat təqdim edəcək.

4. Visa Secure nədir?

Visa Secure – müştərilərimizin onlayn mühitdəki ödənişlərinin yüksək təhlükəsizliyini təmin etmək üçün bankların istifadə etdiyi texnologiyadır. Müştərilərimiz Visa Secure yazısını gördükdə əmin ola bilərlər ki, transaksiyaları çoxmərhələli təhlükəsizliklə qorunur.

5. Əlavə təhlükəsizlik xidməti pulsuz təqdim edilir?

Bəli. Visa bu təhlükəsizlik səviyyəsinin təminatına görə ticarətçilərdən ödəniş, yaxud komissiya tələb etmir.