



Пример руководства для персонала

Это руководство предоставит персоналу необходимую информацию для ответов на часто задаваемые вопросы клиентов и обеспечит понимание, как информировать клиентов об SCA.



ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Информация в этом документе предоставляется «как есть» и предназначена только для информационных целей. На ней не следует основываться с целью предоставления консультаций по операционным, маркетинговым, юридическим, техническим, финансовым, налоговым или другим вопросам. Вам следует проконсультироваться со своим юридическим консультантом, чтобы определить, какие законы и нормативные акты могут применяться к вашей конкретной ситуации. Фактические затраты, экономия и преимущества, которые будут получены в результате реализации любых рекомендаций или программ, могут варьироваться в зависимости от конкретных потребностей вашего бизнеса и требований программы. По своей природе рекомендации не являются гарантиями будущих показателей или результатов деятельности, и они могут быть связаны с рисками, неопределенностями и предположениями, которые трудно предсказать или оценить. Visa не несет ответственности за использование Вами информации, содержащейся в настоящем документе (включая ошибки, упущения, неточности или задержки любого характера), а также за любые предположения или выводы, которые Вы можете сделать в результате ее использования. Visa не дает никаких гарантий, явных или подразумеваемых, и в прямой форме заявляет об отказе от предоставления гарантий пригодности для коммерческих целей и пригодности для использования с конкретными целями, какой-либо гарантии отсутствия нарушений прав интеллектуальной собственности третьих лиц. В той степени, в которой это разрешено местным законодательством, Visa не несет ответственности перед клиентом или любой третьей стороной за любые убытки в соответствии с какой-либо правовой доктриной, включая, помимо прочего, любые специальные, косвенные, случайные или штрафные убытки, а также за любые убытки в связи с упущенной выгодой, прерыванием деятельности, потерей деловой информации или другими материальными убытками, даже если она была предупреждена о возможности таких убытков.

В качестве новой регулятивной рамки в эволюционирующей экосистеме, требования SCA все еще нуждаются в уточнении для некоторых случаев использования. Этот документ представляет собой эволюцию мышления Visa, но его не следует рассматривать как окончательную позицию или юридическую консультацию, и он может быть изменен в соответствии с руководящими принципами и разъяснениями компетентных органов. Visa оставляет за собой право пересматривать этот документ в ожидании дальнейших изменений в законодательстве.

Внедряются новые меры безопасности – Strong Customer Authentication (SCA)

Что это?

SCA является частью нового законодательства. Это законодательство предусматривает применение мер безопасности, называемых усиленной аутентификацией, чтобы лучше защитить клиентов при осуществлении платежных транзакций, включая те, которые осуществляются онлайн и через бесконтактные терминалы. Новые изменения направлены на повышение безопасности и защиты клиентов, а также бизнеса от мошенничества при осуществлении платежей с Visa. Эти изменения охватывают всю отрасль.

Как это будет работать, если вы покупаете у нас?

Когда клиент делает оплату картой Visa, ему может быть предложено выполнить дополнительный шаг безопасности для подтверждения своей личности, используя метод аутентификации, выбранный банком. Это называется двухфакторной аутентификацией, и означает, что клиент должен предоставить информацию по меньшей мере из двух разных категорий, приведенных ниже:

Знание (Knowledge)

– например, пароль, PIN-код.

Владение (Possession) –

например, мобильный телефон, карта, кардридер или другое устройство.

Принадлежность (Inherence) –

например, сканирование радужки глаза, распознавание лица или отпечаток пальца.

Как клиенты будут настраивать новую подписку или регулярный платеж?

При оформлении договора на новую подписку клиентам может понадобиться подтверждение своей личности с помощью двухфакторной аутентификации, выбранной банком. При этом все последующие платежи по подписке не будут требовать двухфакторной аутентификации. Аутентификация может потребоваться, если в дальнейшем клиент захочет внести изменения в свой договор на подписку.

Что означает SCA для наших клиентов?

Начиная с (даты) процесс покупки онлайн и оффлайн для наших клиентов может измениться из-за двухфакторной аутентификации. Повышенный уровень безопасности поможет клиентам укрепить доверие и уверенность во время осуществления платежей. Клиенты смогут платить с помощью различных устройств, таких как смартфоны, планшеты и ноутбуки, что будет способствовать улучшению опыта пользователей.

В рамках изменений банки получат больше данных для принятия обоснованных решений и оценки транзакций: транзакция с низким риском (исключение из SCA) или транзакция не подпадает под требования усиленной аутентификации (SCA). Это поможет создать бесшовный процесс оплаты, снизив риск мошенничества и количество раз, когда держателям электронных платежных средств нужно аутентифицировать свой платеж.

Что нам нужно делать?

Мы все должны быть осведомлены об изменениях, которые принесет SCA, чтобы повысить осведомленность клиентов и, таким образом, помочь им. Однако если у клиентов есть вопросы, на которые вы не можете ответить, пожалуйста, направьте их в банк-эмитент, который сможет предоставить больше информации.

Как изменятся коды ответов?

В процессе транзакции могут быть применены новые коды ответов.

На данный момент, когда наш партнер-эквайер обрабатывает транзакцию клиента, он отправляет нам код ответа от банка-эмитента, чтобы сообщить, был ли платеж одобрен, отклонен или какие дальнейшие действия нужно совершить. В рамках внедрения SCA будут добавлены новые коды ответов.

Коды ответов

Банки контролируют новые коды ответов.

Для готовности нашего бизнеса к (дате) нам нужно убедиться, что мы поддерживаем эти новые коды

Код ответа 1A – требуется дополнительная аутентификация клиента

Код ответа 70 – требуется введение PIN-кода

Вопросы и ответы

1. Что такое SCA?

Strong Customer Authentication (SCA) – это новые требования, которые вступают в силу в вашей стране. Законодательные акты вводят меры безопасности, называемые двухфакторной аутентификацией, чтобы обеспечить еще большую безопасность клиентов при совершении платежных транзакций, включая те, которые осуществляются онлайн и через бесконтактные терминалы. Меры направлены на то, чтобы дать клиентам, оплачивающим покупки с помощью Visa, и бизнесам, принимающим платежи Visa, больше уверенности и защиты во время процесса транзакции. Эти меры безопасности помогают банкам убедиться, что оплату совершает именно держатель карты Visa. Это изменение касается всей индустрии.

2. Как наши клиенты будут оплачивать онлайн, когда SCA вступит в силу?

Клиентам может быть предложено выполнить дополнительный шаг для подтверждения своей личности с помощью выбранного банком метода аутентификации. Они должны предоставить информацию по крайней мере из двух различных категорий:

- 1. Что-то, что клиент знает,**
например, пароль.
- 2. Что-то, чем клиент владеет,**
например, мобильный телефон или другое устройство.
- 3. Что-то, что присуще клиенту,**
например, скан радужки глаза, распознавание лица или отпечаток пальца.

3. Что должны сделать наши клиенты, если их транзакция будет отклонена или они не знают, как аутентифицироваться?

Посоветуйте клиентам обратиться в их банк. Банк-эмитент предоставит клиенту более подробную информацию.

4. Что такое Visa Secure?

Visa Secure – это технология, которую банки используют для обеспечения повышенной безопасности платежей наших клиентов в онлайн-среде. Когда наши клиенты видят Visa Secure, они могут быть уверены, что их транзакция защищена многими уровнями безопасности.

5. Является ли услуга по дополнительной безопасности бесплатной?

Да. Visa не взимает плату или комиссию с торговцев за обеспечение нового уровня защиты.