



## Exemplu de ghid pentru personal

Acest ghid va oferi personalului informațiile necesare pentru a răspunde la întrebările frecvente ale clienților și pentru a oferi o înțelegere a modului de informare a clienților despre SCA.



## INFORMAȚII IMPORTANTE

Informațiile din acest document sunt furnizate „ca atare” și doar în scop informativ. Nu ar trebui să fie folosite ca bază pentru oferirea de consultații cu privire la aspecte operaționale, de marketing, juridice, tehnice, financiare, fiscale sau de altă natură. Ar trebui să vă consultați cu consilierul juridic pentru a determina care legi și regulamente se pot aplica situației dvs. specifice. Costurile, economiile și beneficiile reale care vor rezulta din implementarea oricărui recomandări sau programe pot varia în funcție de nevoile specifice ale afacerii dvs. și cerințele programului. Ca atare, recomandările nu reprezintă garanții ale performanței viitoare și pot fi legate de riscuri, incertitudini și ipoteze dificil de prezis sau de evaluat. Visa nu poartă răspundere pentru modul în care utilizați informațiile conținute aici (inclusiv orice erori, omisiuni, inexactități sau întârzieri de orice natură), precum și pentru orice presupuneri sau concluzii pe care le puteți face de pe urma utilizării acestor informații. Visa nu oferă nicio garanție, expresă sau implicită, și refuză în mod expres să ofere orice garanții de potrivire pentru scopuri comerciale și pentru folosire cu un anumit scop, precum și orice garanții de neîncălcare a drepturilor de proprietate intelectuală ale terților. În măsura permisă de legislația locală, Visa nu poartă răspundere față de client sau față de orice terț pentru niciun fel de daune în temeiul oricărei doctrine legale, inclusiv, dar fără a se limita la orice daune speciale, indirecte, incidentale sau punitive, precum și orice daune aduse de pierderea profiturilor, întreruperea activității, pierderea informațiilor de afaceri sau alte pierderi pecuniare, chiar dacă acesta a fost avertizat cu privire la posibilitatea unor astfel de daune.

Fiind un nou cadru de reglementare într-un ecosistem în evoluție, cerințele SCA necesită încă clarificare pentru unele cazuri de utilizare. Acest document reprezintă o evoluție a gândirii Visa, dar nu trebuie considerat ca o poziție finală sau consultantță juridică, și poate fi modificat în conformitate cu liniile directoare și explicațiile autorităților competente. Visa își rezervă dreptul de a revizui acest document în așteptarea unor modificări ulterioare ale legislației.

# Sunt implementate noi măsuri de securitate – Autentificarea strictă a clienților (SCA)

## Ce este aceasta?

SCA face parte din noile regulamente. Aceste regulamente prevăd aplicarea unor măsuri de securitate numite autentificare strictă pentru a proteja mai bine clienții atunci când efectuează tranzacții de plată, inclusiv online și prin terminale contactless. Noile modificări au ca scop îmbunătățirea securității și protecției clienților și a companiilor împotriva fraudei atunci când efectuează plăți cu Visa. Schimbarea respectivă se aplică întregii industrii.

## Care va fi procedura dacă cumpărați de la noi?

Când un client plătește cu un card Visa, i se poate solicita să parcurgă un pas suplimentar de securitate pentru a-și confirma identitatea folosind metoda de autentificare aleasă de bancă. Aceasta se numește autentificare cu doi factori, ceea ce înseamnă că clientul trebuie să furnizeze informații din cel puțin două categorii diferite de mai jos:

**Cunoaștere** – de exemplu, parola sau PIN-ul.

**Posezie** – de exemplu, telefonul mobil, cardul, cititorul de carduri sau alt dispozitiv.

**Inerență** – de exemplu, scanarea irisului, recunoașterea facială sau amprenta digitală.

# Cum vor configura clienții un nou abonament sau o plată recurentă?

La contractarea unui nou abonament clienții pot fi rugați să-și confirme identitatea folosind autentificarea cu doi factori aleasă de bancă. În acest caz, toate plățile ulterioare din cadrul abonamentului nu vor necesita autentificare cu doi factori. Autentificarea poate fi necesară dacă clientul dorește să facă modificări la abonament în viitor.

## Ce înseamnă SCA pentru clienții noștri?

Începând cu (data), procesul de cumpărare online și offline pentru clienții noștri se poate schimba din cauza autentificării cu doi factori. Nivelul crescut de securitate va spori încrederea și simțul securității la clienți în timpul efectuării de plăți. Clienții vor putea plăti folosind o varietate de dispozitive, cum ar fi smartphone-uri, tablete și laptopuri, ceea ce va îmbunătăți experiența utilizatorului.

Ca parte a schimbărilor, băncile vor avea mai multe date pentru a lua decizii informate și pentru a evalua tranzacțiile, inclusiv tranzacții cu risc scăzut (excepție din SCA) sau o tranzacție care nu necesită autentificare strictă. Acest lucru va ajuta la crearea unui proces de plată fără probleme, reducând riscul de fraudă, precum și numărul de autentificări necesare pentru efectuarea plăților electronice.

# Ce trebuie să facem?

Cu toții trebuie să fim conștienți despre schimbările care va aduce cu sine SCA, pentru a putea informa și, respectiv, ajuta clienții noștri. Cu toate acestea, dacă clienții au întrebări la care nu puteți răspunde, vă rugăm să îi referiți către banca emitentă care va putea oferi mai multe informații.

## Cum se vor schimba codurile de răspuns?

**În timpul procesului de tranzacționare pot fi aplicate noi coduri de răspuns.**

În prezent, procesând tranzacția unui client, banca noastră parteneră ne trimite un cod de răspuns pentru a ne anunța dacă plata a fost aprobată sau refuzată sau ce măsuri suplimentare trebuie luate. Ca parte a implementării SCA, vor fi adăugate noi coduri de răspuns.

### Coduri de răspuns

Băncile controlează noile coduri de răspuns.

Pentru ca afacerea noastră să fie pregătită până la **(data)**, trebuie să ne asigurăm că acceptăm aceste noi coduri.

**PIN-ul Cod de răspuns 1A** – este necesară autentificarea suplimentară a clientului

**Cod de răspuns 70** – se cere

# Întrebări și răspunsuri

## 1. Ce este SCA?

Autentificarea strictă a clienților (Strong Customer Authentication, SCA) reprezintă noi regulamente care intră în vigoare în țara dvs. Aceste regulamente introduc măsuri de securitate numite autentificare cu doi factori, pentru a asigura o securitate și mai mare clienților la efectuarea tranzacțiilor de plată, inclusiv online și prin terminale contactless. Măsurile urmăresc să ofere clienților care plătesc cu Visa și companiilor care acceptă plăți Visa mai multă încredere și protecție în procesul de tranzacționare. Aceste măsuri de securitate ajută băncile să se asigure că plata este efectuată de titularul cardului Visa. Schimbarea respectivă se aplică întregii industrii.

## 2. Cum vor plăti clienții noștri online după implementarea SCA?

Clienților li se poate cere să parcurgă un pas suplimentar pentru a-și confirma identitatea folosind metoda de autentificare aleasă de bancă. Aceștia trebuie să furnizeze informații din cel puțin două categorii diferite:

1. **Ceva ce este cunoscut de client,**  
de exemplu, parola.
2. **Ceva ce îi aparține clientului,**  
de exemplu, telefonul mobil sau alt dispozitiv.
3. **Ceva ce este inerent clientului,**  
de exemplu, scanarea irisului, recunoaștere facială sau amprentă digitală.

### **3. Ce ar trebui să facă clienții noștri dacă tranzacția lor este respinsă sau nu știu cum să se autentifice?**

Recomandați clienților să-și contacteze banca. Banca emitenta va oferi clientului informații mai detaliate.

### **4. Ce este Visa Secure?**

Visa Secure este tehnologia pe care băncile o folosesc pentru a oferi clienților noștri securitate sporită a plăților online. Când clienții văd Visa Secure, pot fi siguri că tranzacția lor este protejată cu mai multe niveluri de securitate.

### **5. Este serviciul de securitate suplimentară gratuit?**

Da. Visa nu percepe comercianților taxe sau comisioane pentru asigurarea unui nou nivel de protecție.