

Minimizar el abandono en la autenticación reforzada de clientes (SCA)

El abandono de la compra se produce cuando el momento de la autenticación no se completa debido a una mala experiencia del usuario que puede ser provocada por varios motivos.



Reducir el abandono beneficia a todas las partes



El cliente

Tendrá más posibilidades de volver a comprar online y mayor confianza en los métodos de pago digitales.



El comercio

Maximizará las ventas en la fase final del proceso de compra; el pago.



El banco emisor (del cliente)

Tendrá más satisfechos a sus clientes.

Una mala experiencia en el momento de la autenticación puede conducir al abandono el proceso de compra



1

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

2

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

3

Aparece un mensaje en la pantalla solicitando **verificación adicional**.

4

El cliente no puede o **no sabe cómo autenticarse** porque no está bien informado o porque el procedimiento que tiene que seguir es complicado o no funciona correctamente.

5

El **cliente abandona la compra** y la transacción no se completa.



Como resultado

- El comercio pierde una venta
- El banco pierde una transacción
- El cliente se siente frustrado y su confianza en el e-commerce se ve mermada

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



Código de acceso temporal (OTP) enviado por SMS.

El cliente no recibe el SMS porque su banco no tiene su número de teléfono o es incorrecto



Mala experiencia de usuario.

El proceso que tiene que seguir el cliente es largo y complicado.



Sin señal telefónica o cobertura de datos.

El cliente no puede recibir el OTP vía SMS o las notificaciones del banco.



Notificaciones no activadas en el móvil.

El cliente no tiene activadas las notificaciones de la APP de su banco para recibir las instrucciones.



Problemas con la pantalla.

El cliente no ve con claridad la información que se presenta en pantalla y/o los campos a cumplimentar.

3 acciones sencillas que ayudan a reducir las tasas de abandono



1

Minimiza el número de solicitudes de autenticación

Haz uso del máximo número de exenciones, sobretodo, de las de bajo riesgo y valor. Verifica si las transacciones quedan exentas de autenticación por estar fuera del alcance de la Directiva.



2

Optimiza el desafío

Asegúrate de tener siempre los datos de contacto de tus clientes actualizados. Anima al cliente a descargarse la APP de su banco para autenticarse por biometría. Utiliza autenticación del cliente por biometría cuando sea posible. Evita los métodos de autenticación complejos (ej. basados en un factor de conocimiento que el cliente puede olvidar, operaciones matemáticas, etc.).

3

Asegúrate de que estás utilizando una solución técnicamente eficiente

Verifica que estás usando el protocolo EMV 3DS optimizado para la SCA y los dispositivos móviles. Evita soluciones tecnológicas que provoquen una visión deficiente en la pantalla del móvil, largos tiempos de respuesta, poca disponibilidad, etc.

