Apéndice: Material de comunicación detallado

Aquí encontrarás algunas indicaciones recomendadas para los titulares de tarjetas.

Se trata de los documentos orientativos que puedes utilizar a la hora de comunicar tus mensajes.

**Aviso legal**

Te facilitamos esta presentación únicamente en tu calidad de cliente de Visa y/o participante en el sistema de pagos de Visa.

Al aceptar esta presentación, reconoces que la información aquí presente (la «Información») es confidencial y está sujeta a las restricciones de confidencialidad contenidas en las Normas de Visa u otros acuerdos de confidencialidad, que limitan su uso de la Información. Te comprometes a mantener la confidencialidad de la Información y a no utilizarla para ningún otro fin que no sea en tu calidad de cliente   
de Visa o participante en el sistema de pagos de Visa. La Información solo puede ser difundida dentro de tu organización en función de la necesidad de conocerla para permitir tu participación en el sistema de pagos de Visa. Ten en cuenta que esta Información puede constituir información confidencial según las leyes federales de EE. UU. sobre acciones y que la compra o venta de acciones de Visa, en como consecuencia de disponer de esta información confidencial, constituiría una violación de las leyes federales sobre acciones aplicables en EE. UU. Los estudios de casos, las comparaciones, las estadísticas, la investigación y las recomendaciones se proporcionan «TAL CUAL» y tienen por objeto únicamente fines informativos y no deben utilizarse para asesoramiento operativo, de *marketing*, jurídico, técnico, fiscal, financiero o de otro tipo. Los productos y servicios descritos en este documento pueden estar sujetos a un mayor desarrollo y las fechas de lanzamiento de las características específicas son meramente indicativas. Visa se reserva el derecho de revisar este documento en caso necesario.

Como nuevo marco regulador en un ecosistema en evolución, los requisitos para la SCA aún necesitan ser perfeccionados para algunos casos de uso.   
Este documento representa la interpretación de Visa, pero no   
debe tomarse como una posición definitiva ni considerarse como asesoramiento jurídico y está sujeto a posibles cambios en base a las orientaciones y aclaraciones de las autoridades competentes. Visa se reserva el derecho a revisar este documento a la espera de nuevos avances normativos. Animamos a nuestros clientes a que se pongan en contacto con Visa en caso de existir dudas relacionadas con las orientaciones facilitadas por las entidades reguladoras locales. Cuando proceda, Visa contactará de forma proactiva con las entidades reguladoras para intentar resolver estos asuntos.

Esta guía tampoco pretende asegurar o garantizar el cumplimiento de los requisitos reglamentarios. Los proveedores de servicios de pago son responsables de su propio cumplimiento de los requisitos de la SCA y se les anima a buscar el asesoramiento de un profesional competente cuando sea necesario.

**Apéndice 4.2.1**  
Párrafo del sitio web

*A continuación, presentamos un ejemplo de cómo recomendamos que se publique la SCA en la web de tu negocio (por ejemplo, en la página de preguntas frecuentes, en la página de ayuda o durante el proceso de pago).*

**Nuestro proceso de pago emplea Visa Secure**

Nuestro proceso de pago emplea Visa Secure para garantizar que solo tú puedes utilizar tu tarjeta Visa. Visa Secure se ejecuta en segundo plano para aportar mayor seguridad.

Es posible que se te solicite información adicional para confirmar que eres el titular de la tarjeta. De esta forma, podrás pagar con tu Visa con más tranquilidad y seguridad. Para saber cómo puedes beneficiarte de este nivel adicional de protección, ponte en contacto con el banco emisor de tu tarjeta Visa.

**El modo de pago online con tu tarjeta Visa está a punto de cambiar con la inminente aplicación de la Strong Customer Authentication (Autenticación Reforzada del Cliente o SCA) en el marco de la legislación introducida por la UE.**

A partir del **(Fecha)\***, es posible que se te solicite añadir un paso de seguridad adicional para confirmar tu identidad al efectuar un pago mediante el método de autenticación elegido por tu banco. Esto se conoce como autenticación de dos factores, por lo que tendrás que proporcionar información de al menos dos de las tres categorías siguientes. A estas alturas, tu banco seguramente ya te habrá informado sobre cómo hacerlo. Si no lo ha hecho, ponte en contacto con tu banco.

* **Algo que sabes** – como una contraseña o un PIN
* **Algo que tienes** – como un teléfono móvil, un lector de tarjetas u otro dispositivo
* **Algo que eres** – como un escáner del iris, un reconocimiento facial o una huella dactilar

***Incluye esta sección si tu negocio ofrece suscripciones o pagos periódicos.***

Es posible que tengas que confirmar tu identidad al configurar una nueva suscripción o un pago periódico. Los pagos posteriores y las suscripciones existentes no requerirán la autenticación de dos factores, aunque es posible   
que se solicite una autenticación si se realizan cambios en la suscripción.

\*Introducir fecha

**Apéndice 4.2.2**  
Manual para el personal

*A continuación, presentamos un ejemplo de un manual para el personal que muestra cómo te recomendamos que expliques la SCA a tu personal. Les proporciona la información de referencia necesaria para responder a algunas de las preguntas más comunes de los clientes y evitar que se produzcan problemas en tu negocio.*

**El modo de pago online con Visa de nuestros clientes está a punto de mejorar su nivel de seguridad y protección.**

Se van a implantar nuevas medidas de seguridad, denominadas SCA (Strong Customer Authentication).

**SCA. ¿Qué es?**

La SCA, o Strong Customer Authentication, es parte de las nuevas leyes que entran en vigor en toda Europa. Las nuevas leyes introducen medidas de seguridad conocidas como autenticación de dos factores, las cuales ayudan aumentar la seguridad de los clientes a la hora de efectuar transacciones de pago, incluidas las efectuadas tanto online como a través de la tecnología Contactless. Su objetivo es ofrecer a los clientes que pagan con Visa y a los negocios que aceptan pagos con Visa una mayor confianza y protección durante la transacción. Estas medidas de seguridad permiten a los bancos garantizar que el titular de la tarjeta es quien efectúa el pago con la Visa. Se trata de un cambio que afectará a toda la industria.

**¿Cómo funcionará cuando hagas una compra con nosotros?**

Cuando un cliente paga con una Visa, es posible que se le solicite que adopte una medida de seguridad adicional para confirmar su identidad mediante el método de autenticación elegido por su banco. Esto se conoce como autenticación de dos factores, por lo que tendrán que proporcionar información de al menos dos de las tres categorías siguientes:

* **Algo que saben** – como una contraseña o un PIN
* **Algo que tienen** – como un teléfono móvil, un lector de tarjetas u otro dispositivo
* **Algo que son** – como un escáner del iris, un reconocimiento facial o una huella dactilar

**Apéndice 4.2.2**  
Manual para el personal

*A continuación, presentamos un ejemplo de un manual para el personal que muestra cómo te recomendamos que expliques la SCA a tu personal. Les proporciona la información de referencia necesaria para responder a algunas de las preguntas más comunes de los clientes y evitar que se produzcan problemas en tu negocio.*

***Incluye esta sección si tu negocio ofrece suscripciones o pagos periódicos.***

**¿Cómo configurarán los clientes una nueva suscripción o un pago periódico?**

Cuando los clientes configuren una nueva suscripción, es posible que se les solicite que confirmen su identidad mediante el método de autenticación de dos factores elegido por su banco. Los pagos posteriores y las suscripciones existentes no requerirán la autenticación de dos factores, aunque es posible que se solicite una autenticación si se realizan cambios en la suscripción.

**¿Qué significará la SCA para nuestros clientes?**

A partir de esta fecha, es posible que se modifique la forma de pago online de nuestros clientes debido a la autenticación de dos factores. El incremento de los niveles de seguridad representará una ventaja para ellos, ya que aumentará su confianza a la hora de efectuar sus compras en Internet. Así podrán seguir efectuando sus pagos a través de todo tipo de dispositivos, como *smartphones*, tabletas y ordenadores portátiles.

Entre otros cambios, los bancos recibirán más datos que les permitirán tomar decisiones mejor informadas y evaluar si una transacción es de bajo riesgo (exenta) o está fuera del ámbito de aplicación de la SCA. Esto contribuirá a crear una experiencia de pago perfecta, ya que reducirá el riesgo de fraude y el número de veces que los titulares de tarjetas deberán autenticar su pago con Visa.

**¿Qué debemos hacer?**

Debemos estar informados de los cambios que implicará la SCA para poder informar y ayudar a nuestros clientes. No obstante, si tienen alguna pregunta que no puedas responder, remítelos a su banco emisor. Éste les proporcionará más información.

**Apéndice 4.2.2**  
Manual para el personal

*A continuación, presentamos un ejemplo de un manual para el personal que muestra cómo te recomendamos que expliques la SCA a tu personal. Les proporciona la información de referencia necesaria para responder a algunas de las preguntas más comunes de los clientes y evitar que se produzcan problemas en tu negocio.*

**Preguntas frecuentes**

1. **¿Qué es la SCA?**

SCA es la abreviatura de «Strong Customer Authentication» o Autenticación Reforzada del Cliente. Desde el **(Fecha)**, los bancos introducirán nuevas medidas de seguridad como parte de las nuevas leyes que entran en vigor en toda Europa para pagos con tarjeta. Estas medidas harán que el pago con Visa sea aún más seguro gracias a la autenticación de dos factores, la cual añade un nuevo nivel de seguridad a los pagos en línea y Contactless. Esto permitirá a los bancos garantizar que el titular de la tarjeta es quien efectúa el pago con la Visa.

1. **¿Cómo pagarán en línea nuestros clientes cuando la SCA entre en vigor?**

Es posible que se les solicite que adopten una medida de seguridad adicional para confirmar su identidad mediante el método de autenticación elegido por su banco. Para ello, proporcionarán información de al menos dos de las tres categorías que figuran a continuación:

* **Algo que saben** – como una contraseña o un PIN
* **Algo que tienen** – como un teléfono móvil, un lector de tarjetas u otro dispositivo
* **Algo que son** – como un escáner del iris, un reconocimiento facial o una huella dactilar

\*Introducir fecha

**Apéndice 4.2.2**  
Manual para el personal

*A continuación, presentamos un ejemplo de un manual para el personal que muestra cómo te recomendamos que expliques la SCA a tu personal. Les proporciona la información de referencia necesaria para responder a algunas de las preguntas más comunes de los clientes y evitar que se produzcan problemas en tu negocio.*

**Preguntas frecuentes (continuación)**

1. **¿Qué pasará cuando nuestros clientes configuren una nueva suscripción o un pago periódico?**

Es posible que se solicite a nuestros clientes que verifiquen su identidad en el momento de configurar una nueva suscripción o un nuevo pago periódico a través del método elegido por su banco. Los pagos posteriores y las suscripciones existentes no requerirán la autenticación de dos factores, aunque es posible que se solicite una autenticación si se realizan cambios en la suscripción.

1. **¿Qué deben hacer nuestros clientes si se rechaza su transacción o si no saben cómo autenticarse?**

Remíteles a su banco. Éste podrá proporcionarles más información.

1. **¿Qué es Visa Secure?**

Visa Secure es la tecnología de Visa que los bancos utilizan para que los pagos de nuestros clientes sean más seguros. Cuando nuestros clientes vean el distintivo «Visa Secure», sabrán que su transacción está protegida por múltiples niveles de seguridad. Y estarán protegidos gracias a la política de Cero responsabilidad ante cualquier compra fraudulenta que cualquiera pueda haber realizado con su tarjeta Visa.

1. **¿Esta seguridad adicional es gratis?**

Sí. Visa no cobra ningún coste adicional a los comerciantes por este nuevo nivel de protección.

**Apéndice 4.3.1**  
Guía de conversación

*A continuación, presentamos una versión más concisa del manual para el personal que destaca cómo te recomendamos que expliques la SCA a tu personal. Puedes guardarla en la(s) caja(s) en el punto de venta para que sus empleados estén siempre bien informados.*

Desde el **(Fecha)\***, es posible que se solicite de forma ocasional a los clientes que introduzcan su PIN cuando realicen pagos Contactless.

Se están introduciendo estos cambios de seguridad para mejorar la protección de los clientes y garantizar que solo ellos puedan pagar con su Visa.

Si la transacción Contactless de un cliente requiere autenticación, solicítale que introduzca su PIN para completar la compra. Si se rechaza la transacción, pídele que introduzca su tarjeta y marque el PIN para efectuar el pago con el chip y el PIN. Si el problema persiste, aconséjale que se dirija a su banco emisor, el cual podrá proporcionarle más información.

\*Introducir fecha

**Apéndice 4.3.2**  
Manual para el personal

*A continuación, presentamos un ejemplo que muestra cómo te recomendamos que expliques la SCA a tu personal. Proporciona la información de referencia necesaria para responder a algunas de las preguntas más comunes de los clientes.*

**Cómo pagarán nuestros clientes con su Visa en el punto de venta**

El modo de pago en el punto de venta con Visa de nuestros clientes está a punto de mejorar su nivel de seguridad y protección.

Desde el **(Fecha)\***, se van a implantar nuevas medidas de seguridad, denominadas SCA (Strong Customer Authentication). Estos nuevos cambios tienen como objetivo proporcionar a los clientes y a las empresas una mayor seguridad y protección contra el fraude a la hora de efectuar y aceptar pagos con Visa.

**Códigos de respuesta**

Actualmente, cuando nuestro Proveedor de Servicios de Pago (PSP) procesa la transacción de un cliente, nos envía un código de respuesta de dos dígitos desde el banco emisor para notificarnos si el pago ha sido aprobado, rechazado o qué medidas debemos tomar al respecto. Estos códigos de respuesta cambiarán tras la introducción de la SCA.

**¿Cómo cambiarán los códigos de respuesta?**

Durante el proceso de transacción, se activarán dos nuevos códigos de respuesta cuando:

* Los clientes hacen más de (5)\*\* compras consecutivas mediante pago Contactless sin proporcionar autenticación.
* Cuando el valor acumulado de los pagos Contactless desde la última vez que se proporcionó la autenticación adicional supera los (150€)\*\* en total.
* Cuando un emisor desea verificar la identidad del cliente

\*Introducir fecha

\*\*Dependiendo de la implementación de cada banco emisor

**Apéndice 4.3.2**  
Manual para el personal

*A continuación, presentamos un ejemplo que muestra cómo te recomendamos que expliques la SCA a tu personal. Proporciona la información de referencia necesaria para responder a algunas de las preguntas más comunes de los clientes.*

***Incluye este detalle en las preguntas frecuentes si resulta relevante para tu personal***

Los bancos manejan los nuevos códigos de respuesta. Para que nuestro negocio esté listo antes del **(Fecha)\*,** tendremos que asegurarnos de que todos nuestros terminales admitan estos dos nuevos códigos:

**1. Código de respuesta 70** – se aplica a las transacciones online con PIN y solicita el PIN al cliente.

**2. Código de respuesta 1A** – se aplica a las transacciones con PIN en el punto de venta y se comunica con el terminal para cambiar la interfaz con el fin de insertar la tarjeta e introducir un PIN.

**Preguntas frecuentes**

1. **¿Qué es la SCA?**

SCA es la abreviatura de «Strong Customer Authentication» o Autenticación Reforzada del Cliente. Los bancos introducirán nuevas medidas de seguridad como parte de las nuevas leyes que entrarán en vigor en toda Europa. Estas medidas harán que el pago con Visa sea aún más seguro gracias a la autenticación de dos factores, la cual añade un nuevo nivel de seguridad a los pagos Contactless. Esto permitirá a los bancos garantizar que el titular de la tarjeta es quien efectúa el pago con la Visa.

1. **¿Qué ocurrirá cuando los clientes compren en el punto de venta mediante un pago Contactless?**

Para pagos en el punto de venta, es posible que se les pida que introduzcan su PIN con más frecuencia.

1. **¿Qué deben hacer los clientes si su transacción Contactless aparece rechazada?**

Pide al cliente que introduzca su tarjeta y marque el PIN para efectuar el pago con el chip y el PIN. Si la transacción falla o aparece rechazada, remite al cliente a su banco emisor. Éste podrá proporcionarle más información.

\*Introducir fecha

**Apéndice 4.3.2**  
Manual para el personal

*A continuación, presentamos un ejemplo que muestra cómo te recomendamos que expliques la SCA a tu personal. Proporciona la información de referencia necesaria para responder a algunas de las preguntas más comunes de los clientes.*

1. **¿Qué es Visa Secure?**

Visa Secure es la tecnología de Visa que los bancos utilizan para que los pagos de los clientes sean más seguros. Cuando vean el distintivo «Visa Secure», sabrán que su transacción está protegida por múltiples niveles de seguridad.

1. **¿Cómo Visa protege a los clientes?**

Estarán protegidos gracias a la política de Cero responsabilidad ante cualquier compra fraudulenta que cualquiera pueda haber realizado con su tarjeta Visa.

1. **¿Esta seguridad adicional es gratis?**

Sí. Visa no cobra ningún coste adicional a los comerciantes por este nuevo nivel de protección.

**Si eres un Comercio con tienda online y tienda física, combina estos materiales para adaptarlos a tus necesidades.**