

Autenticação Forte do Cliente:

# Guia de comunicação para Comerciantes



# Aviso Legal

Esta apresentação é-lhe fornecida exclusivamente como cliente Visa e [ou] como participante do sistema de pagamentos Visa. Ao aceitar esta apresentação, reconhece que as informações aqui contidas (as "Informações") são confidenciais e sujeitas às restrições de confidencialidade contidas nas Regras da Visa e [ou] outros acordos de confidencialidade, que limitam o uso das Informações.

Concorda em manter as Informações confidenciais e em não as usar para qualquer outro propósito que não seja a sua capacidade como cliente Visa ou como participante do sistema de pagamentos Visa. As informações só podem ser divulgadas dentro da sua organização, com base na necessidade de conhecimento para permitir a sua participação no sistema de pagamentos Visa. Lembre-se de que as Informações podem constituir informações não públicas relevantes de acordo com as leis federais de valores mobiliários dos EUA, e que a compra ou venda de valores mobiliários da Visa Inc. constitui uma violação das leis aplicáveis de valores mobiliários federais dos EUA.

Os case studies, comparações, estatísticas, pesquisas e recomendações são fornecidos "COMO ESTÃO" e são destinados apenas para fins informativos, e não devem ser considerados como material para aconselhamento operacional, de marketing, jurídico, técnico, tributário, financeiro ou outro.

Os produtos e serviços descritos neste documento podem estar sujeitos a desenvolvimentos adicionais e as datas previstas de lançamento para funcionalidade específicas são apenas indicativas. A Visa reserva-se o direito de rever este documento sempre que necessário.

Como uma nova estrutura regulatória é um ecossistema em evolução, os requisitos para a AFC (Autenticação Forte do Cliente) ainda precisam de ser refinados em alguns casos. Este documento representa o pensamento em evolução da Visa, mas não deve ser tomado como uma posição definitiva ou considerado como aconselhamento jurídico, e está sujeito a alterações à luz das orientações e esclarecimentos das autoridades competentes. A Visa reserva-se o direito de rever este documento de acordo com novos desenvolvimentos regulamentares. Incentivamos os clientes a entrar em contacto com a Visa se enfrentarem desafios devido a orientações que entrem em conflito com regulamentações locais. Onde fizer sentido, a Visa irá envolver-se de forma proativa com os órgãos reguladores para tentar resolver esses problemas.

Este guia também não se destina a assegurar ou a garantir a conformidade com requisitos regulamentares. Os prestadores de serviços de pagamento são responsáveis em cumprir com os requisitos da AFC e são incentivados a procurar o aconselhamento de um profissional competente, sempre que esse seja necessário.

# Olá!

Criamos este guia para ajudar a sua empresa a preparar-se para a implementação em toda a Europa da Autenticação Forte do Cliente (AFC).

A AFC beneficiará todos os que fazem e aceitam pagamentos Visa. Significará menor risco de fraude e maior segurança. Acreditamos que será positivo para todas as empresas (como a sua) e também para os seus clientes.

Este guia contém conselhos e exemplos de materiais de comunicação com o propósito de ajudar a sua empresa e a sua equipa a prepararem-se para as alterações, e a importância de entrarem em contacto com o seu prestador de sistemas de pagamento (*Payment Service Provider - PSP*).

Contém também sugestões de materiais de comunicação para o ajudar a entender melhor as alterações necessárias no seu site e na sua loja.





# Índice

## 1. Perceber a AFC

1.1 AFC em resumo

1.2 Autenticação de dois fatores

1.3 Impacto da AFC nos seus negócios

## 2. Experiência AFC para clientes

2.1 O que significa a AFC para os seus clientes

2.2 Experiência dos clientes online

2.3 Experiência dos clientes em loja física

## 3. Implementar a AFC

3.1 Falar com o seu PSP

3.2 Implementação para negócios online

3.3 Implementação para lojas físicas

3.4 Aproveite as isenções

3.5 Transações onde não se aplica a AFC (fora de *scope*)

## 4. Como comunicar com os clientes

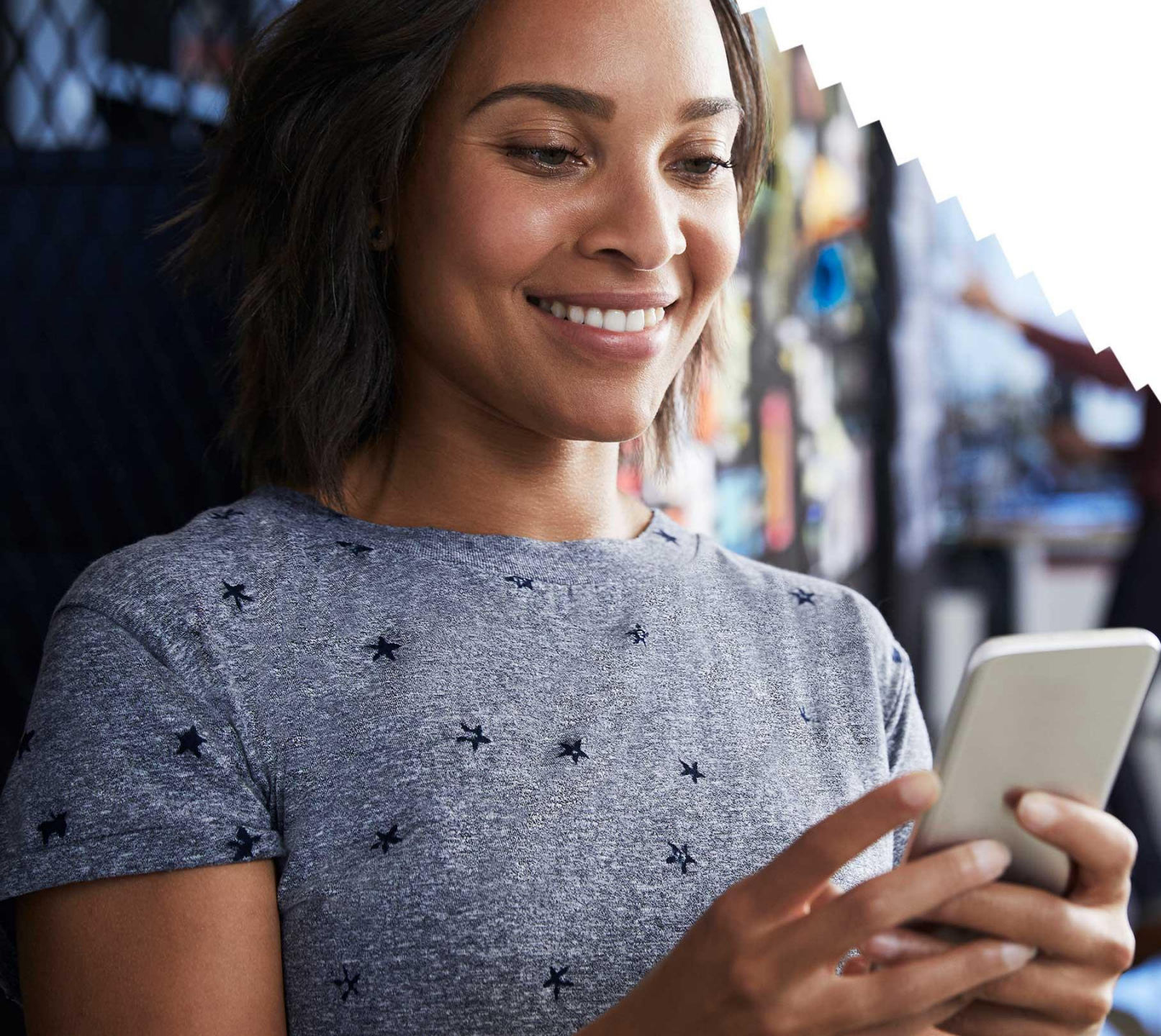
4.1 Como explicar a AFC aos seus clientes

4.2 Guia de comunicação para negócios online

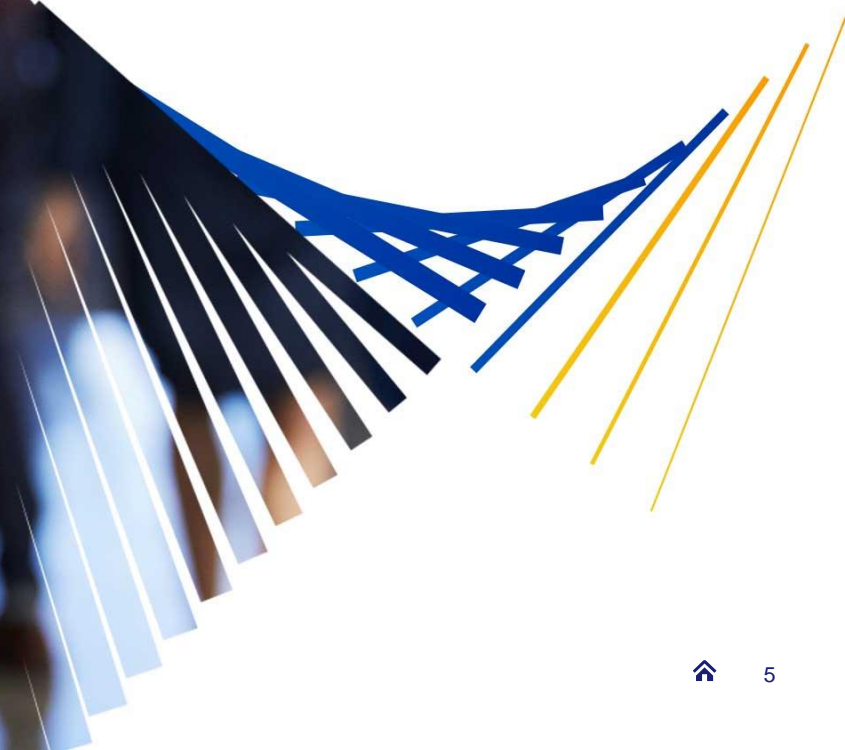
4.3 Guia de comunicação para lojas físicas

**Anexos:**

**Materiais de comunicação**



# 1. Perceber a AFC



## 1.1 AFC em resumo

A União Europeia está a introduzir novas medidas de segurança, denominadas de Autenticação Forte do Cliente (AFC), que podem **mudar a maneira como os clientes pagam online e offline/em loja, através da tecnologia Contactless.**

Irá afetar todas as empresas que servem ou atendem clientes no Espaço Económico Europeu (EEE) e que **aceitam pagamentos com cartão de crédito ou débito.**

Estas leis introduzem medidas de segurança chamadas de **autenticação de dois fatores** para ajudar a manter os clientes ainda mais seguros ao fazerem pagamentos, incluindo aqueles feitos online e através da tecnologia contactless.

Como parte das mudanças, os bancos receberão mais dados para tomar **decisões informadas** sobre a necessidade da utilização da autenticação de dois fatores.

As soluções AFC da Visa utilizam a tecnologia moderna, que analisa os riscos da transacção mais rapidamente para criar uma **experiência de pagamento mais fácil.**

O **aumento dos níveis de segurança** e de controlo beneficiará diretamente os clientes, aumentando a sua confiança ao fazer compras online ou na loja.

A Visa está a trabalhar em estreita colaboração com os bancos emissores participantes e o seu PSP para ajudar a proteger os clientes contra o uso não autorizado dos seus cartões quando fazem compras online ou offline.



## 1.2 Autenticação de dois fatores

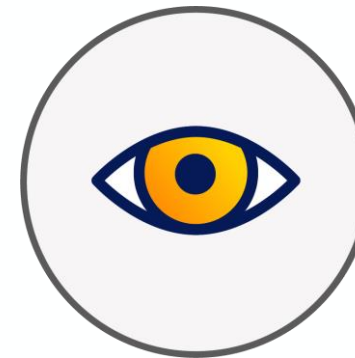
Ao pagar com o seu cartão Visa e após a implementação da AFC, os seus clientes poderão ter que confirmar quem são, executando uma etapa de segurança adicional. Esta etapa é chamada de autenticação de dois fatores, o que significa que poderão vir a ter que fornecer informações de pelo menos dois dos três elementos abaixo. Quais os elementos, dependerá dos requisitos dos seus bancos..



Algo que **saiba**  
como uma palavra-passe ou um  
PIN



Algo que **possua**  
como um telemóvel, leitor de cartões  
ou outro dispositivo



Algo que **identifique**  
Reconhecimento de íris ou facial;  
impressão digital

O seu PSP pode dizer-lhe o que precisa fazer para se preparar, e os cronogramas de implementação. Estes dados estão de momento a ser analisados por alguns reguladores locais. O seu PSP também pode ter informações sobre as alterações no seu site.

## 1.3 Impacto da AFC nos seus negócios

A AFC é uma oportunidade para si e para os seus clientes, tornando os pagamentos ainda mais seguros e oferecendo ainda maior proteção contra os riscos de fraude.

Se a sua empresa está preparada para a AFC, poderá oferecer aos seus clientes uma experiência rápida e fácil de pagamento Visa e garantir que irá beneficiar das futuras melhorias.

### O que poderá significar a AFC para o seu negócio:

**A autenticação do cliente está a chegar** – De acordo com o *Visa's UK Issuer steering group*, os bancos emissores esperam solicitar autenticação do cliente em mais transações.<sup>1</sup>

**Esteja preparado para a AFC** – Um estudo recente constatou que apenas 15% das empresas se sentem "extremamente preparadas" para a AFC e apenas 40% esperam estar preparadas até setembro de 2019.<sup>2</sup>

### Mantenha a experiência do cliente fácil para que eles voltem.

52% dos clientes que abandonam os seus carrinhos irão comprar em empresas concorrentes com melhores fluxos de pagamento.<sup>3</sup>

Entre em contato com o seu PSP para discutir as melhorias necessárias para incorporar o novo processo de autenticação nos pagamentos Visa. Isso irá garantir o sucesso contínuo da sua empresa, e ajudará a que se destaque da concorrência.

[1] Grupo de Direção de Autenticação Visa UK; Fev 19.

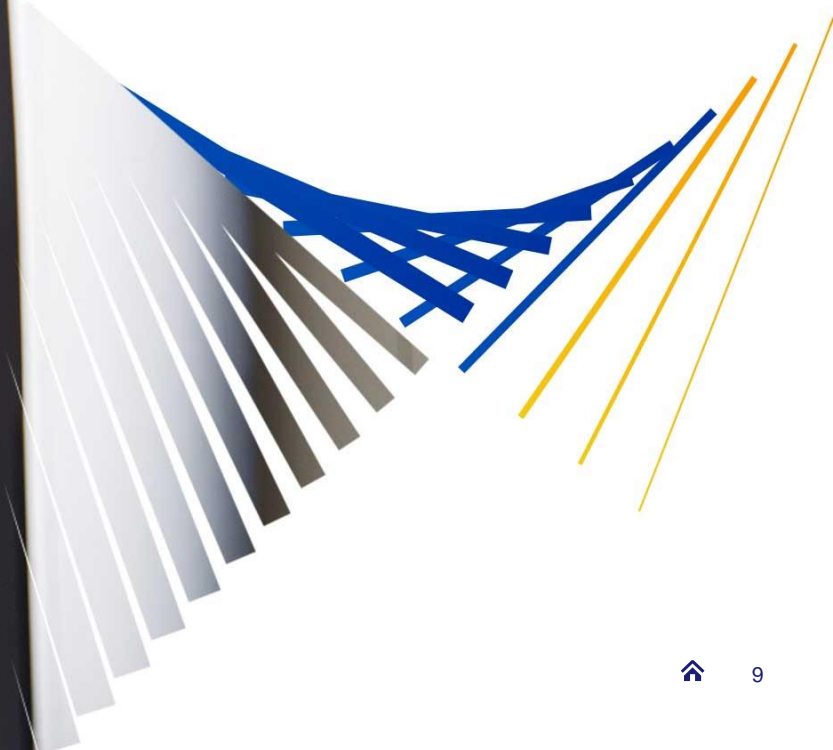
[2] O impacto da AFC, 451 Pesquisa; Maio 19.

[3] O impacto da AFC, 451 Pesquisa; Maio 19.





## 2. Experiência AFC para clientes

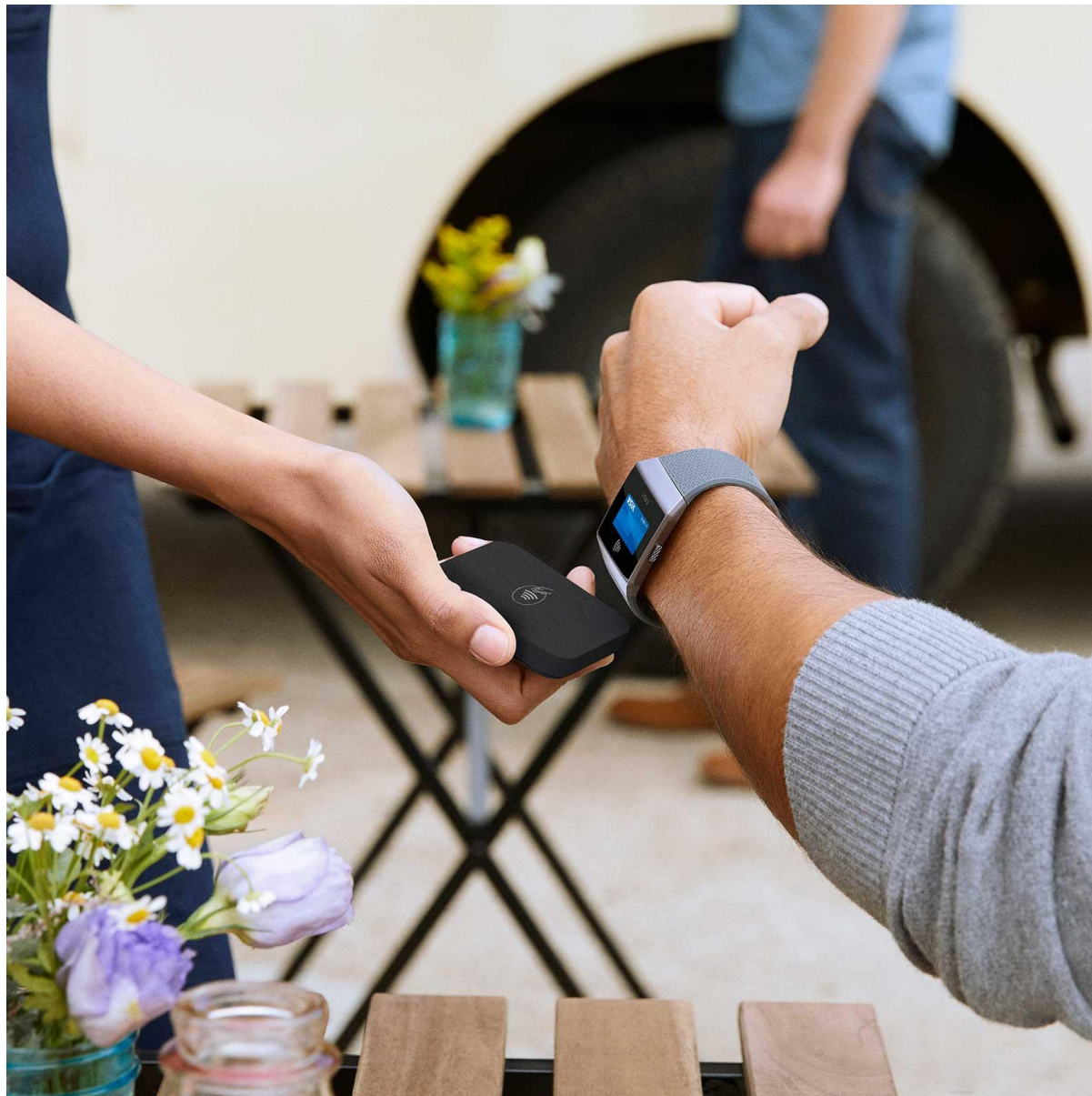




## 2.1 O que significa a AFC para os seus clientes

Depois de a AFC entrar em vigor, o seu negócio e os seus clientes serão beneficiados com o **aumento dos níveis de segurança** e o risco reduzido de fraude.

A AFC visa ajudar os comerciantes, oferecendo maior segurança nas transações e **melhorando a experiência do cliente** com um maior número maior de vendas completadas. Para os clientes, **o objetivo é proporcionar tranquilidade** por meio de uma maior proteção contra fraudes e checkouts sem fricção.



## 2.2 Experiência dos clientes online

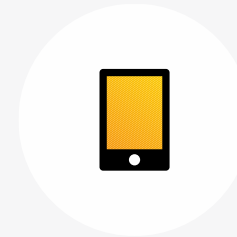
### Online

Aqui poderá entender como os seus clientes farão pagamentos Visa quando AFC é necessário

Os clientes podem precisar de confirmar quem são ao efetuar um pagamento, usando o método de autenticação escolhido pelo banco. Esta autenticação será alcançada fornecendo informações de pelo menos duas das três categorias abaixo (autenticação de dois fatores):



**Algo que saiba** – como uma palavra-passe ou um PIN



**Algo que possua** – como um telemóvel, leitor de cartões ou outro dispositivo



**Algo que identifique** – reconhecimento de íris ou facial ou impressão digital



## 2.2 Experiência dos clientes online

Veja como os seus clientes farão pagamentos com Visa assim que a AFC estiver ativa:

### Passo 1.

Um cliente deseja fazer uma compra online usando o seu computador, telemóvel ou outro dispositivo e acede à página de checkout do comerciante.

#### Dica:

Se um cliente entrar em contacto consigo sobre problemas relacionados com a autenticação, encaminhe-o para o emissor do cartão para obter mais informações.

The screenshot displays the 'Review order' page for 'electronic STORE'. The page is divided into two main sections: a summary of order details on the left and a product overview on the right.

**electronic STORE**  
S T O R E

Cart > Information > Shipping > Payment > Review order


### Review order

Contact	alexbmiller@example.com
Ship to	Alex Miller Unit 4, 22 Heather St Ashington Dublin 4 D07 E0322 Ireland
Method	Standard EU Delivery (2-3 days)
Payment	VISA ending with 1234

Subtotal	€250.00
Shipping	€9.95
<b>Total</b>	<b>€259.95</b>

**Place order**

**Product Overview:**

	(1) Smart Watch SW3	€259.95
---	---------------------	---------

Gift card or discount code  **APPLY**

Subtotal	€250.00
Shipping	€9.95
<b>Total</b>	<b>€259.95</b>

A loja eletrónica é um exemplo criado para demonstrar apenas o processo de compra para o Comerciante.

Este material não constitui um parecer legal ou profissional. Os prestadores de serviços de pagamento são responsáveis por cumprirem os requisitos do PSD2 e pelas suas próprias comunicações com os clientes. Este material deve ser lido em conjunto com o slide 2. Este guia foi publicado em setembro de 2019.

## 2.2 Experiência dos clientes online

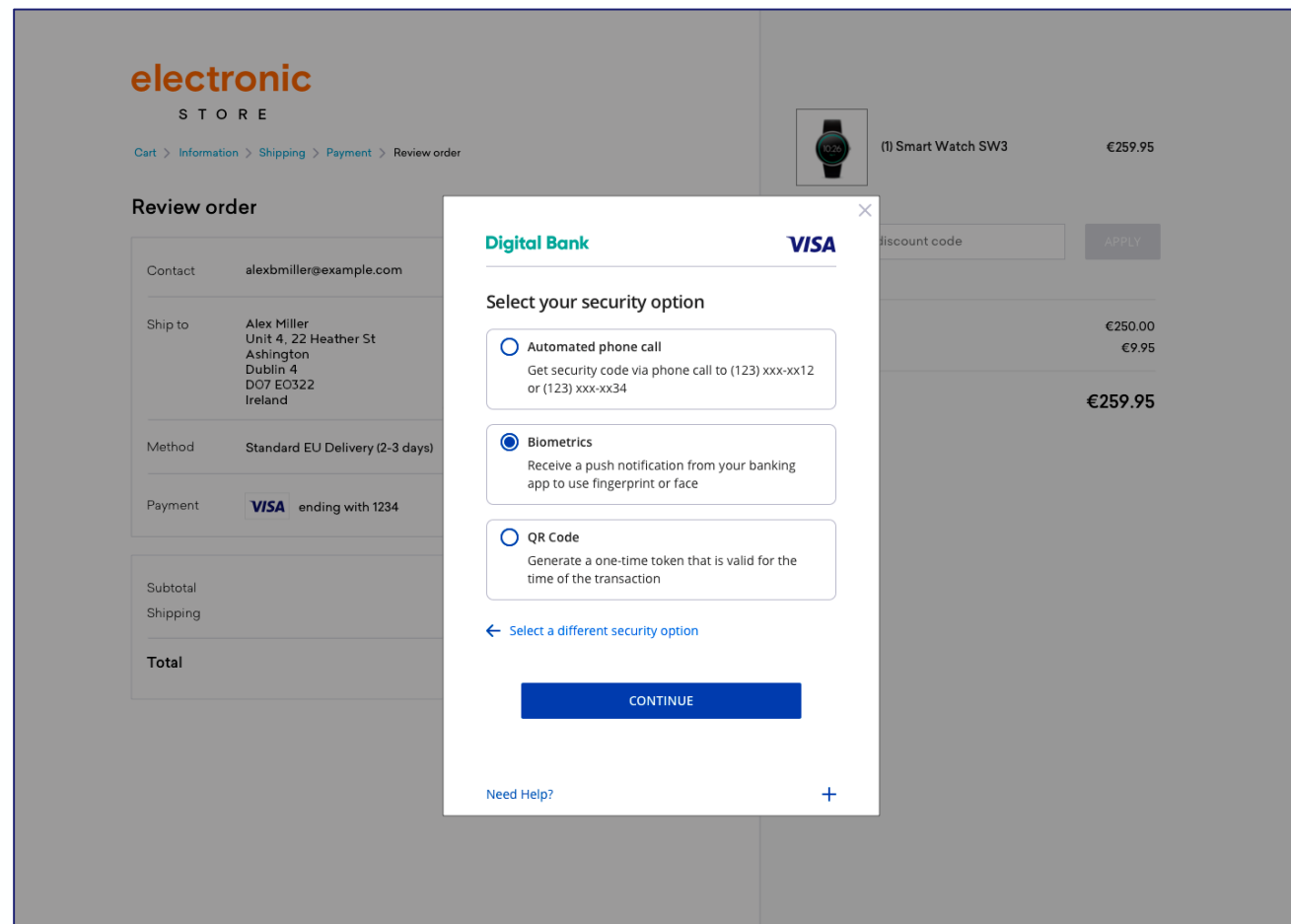
Veja como os seus clientes farão pagamentos com Visa assim que a AFC estiver ativa:

### Passo 2.

Para concluir a transação, os clientes podem escolher o método de verificação ou seguir o método escolhido pelo banco emissor.

#### Dica:

Se um cliente entrar em contacto consigo sobre problemas relacionados com a autenticação, encaminhe-o para o emissor do cartão para obter mais informações.



A loja eletrónica é um exemplo criado para demonstrar apenas o processo de compra para o Comerciante.

Este material não constitui um parecer legal ou profissional. Os prestadores de serviços de pagamento são responsáveis por cumprirem os requisitos do PSD2 e pelas suas próprias comunicações com os clientes. Este material deve ser lido em conjunto com o slide 2. Este guia foi publicado em setembro de 2019.

## 2.2 Experiência dos clientes online

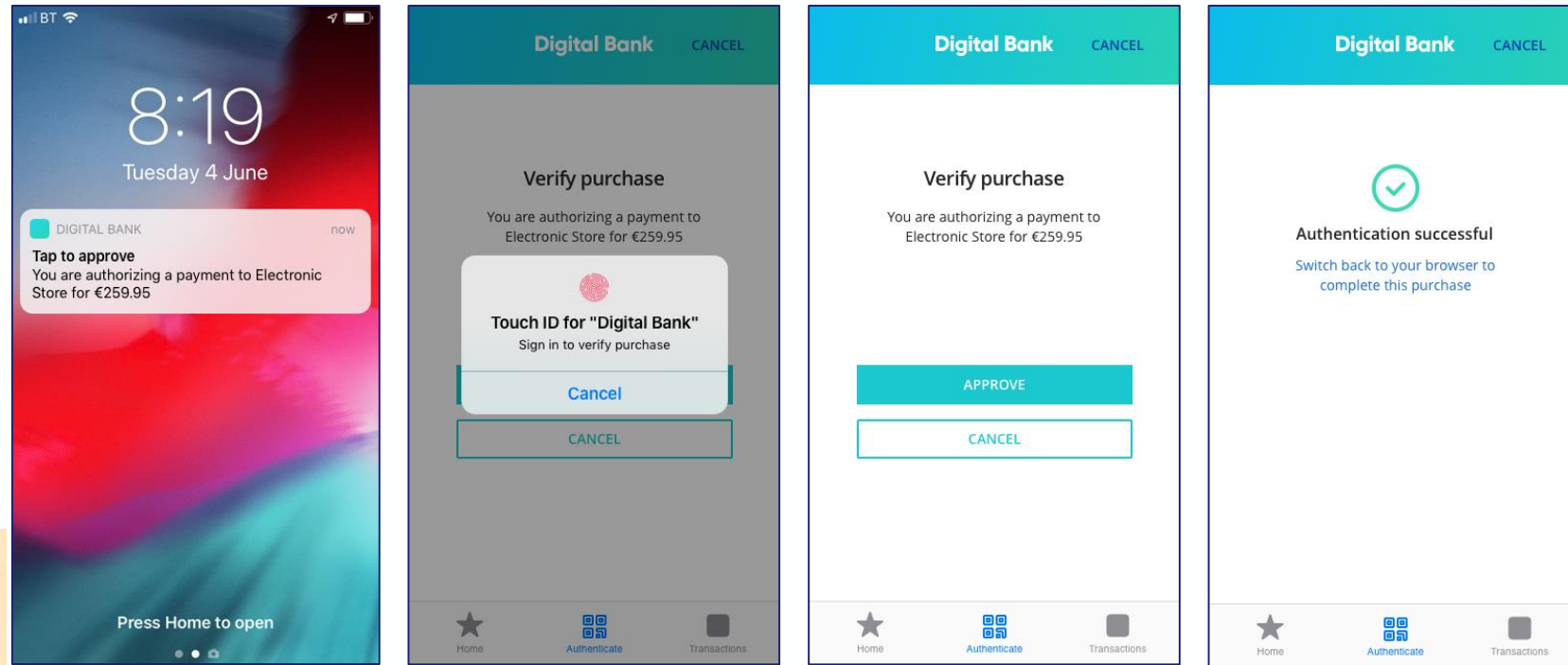
Veja como os seus clientes farão pagamentos com Visa assim que a AFC estiver ativa:

### Passo 3.

Cliente simplesmente precisa de seguir as instruções para concluir a sua compra. No exemplo ao lado, através de dados biométricos.

#### Dica:

Se um cliente entrar em contacto consigo sobre problemas relacionados com a autenticação, encaminhe-o para o emissor do cartão para obter mais informações.



A loja eletrónica é um exemplo criado para demonstrar apenas o processo de compra para o Comerciante.

Este material não constitui um parecer legal ou profissional. Os prestadores de serviços de pagamento são responsáveis por cumprirem os requisitos do PSD2 e pelas suas próprias comunicações com os clientes. Este material deve ser lido em conjunto com o slide 2. Este guia foi publicado em setembro de 2019.



## 2.3 Experiência dos clientes em loja física

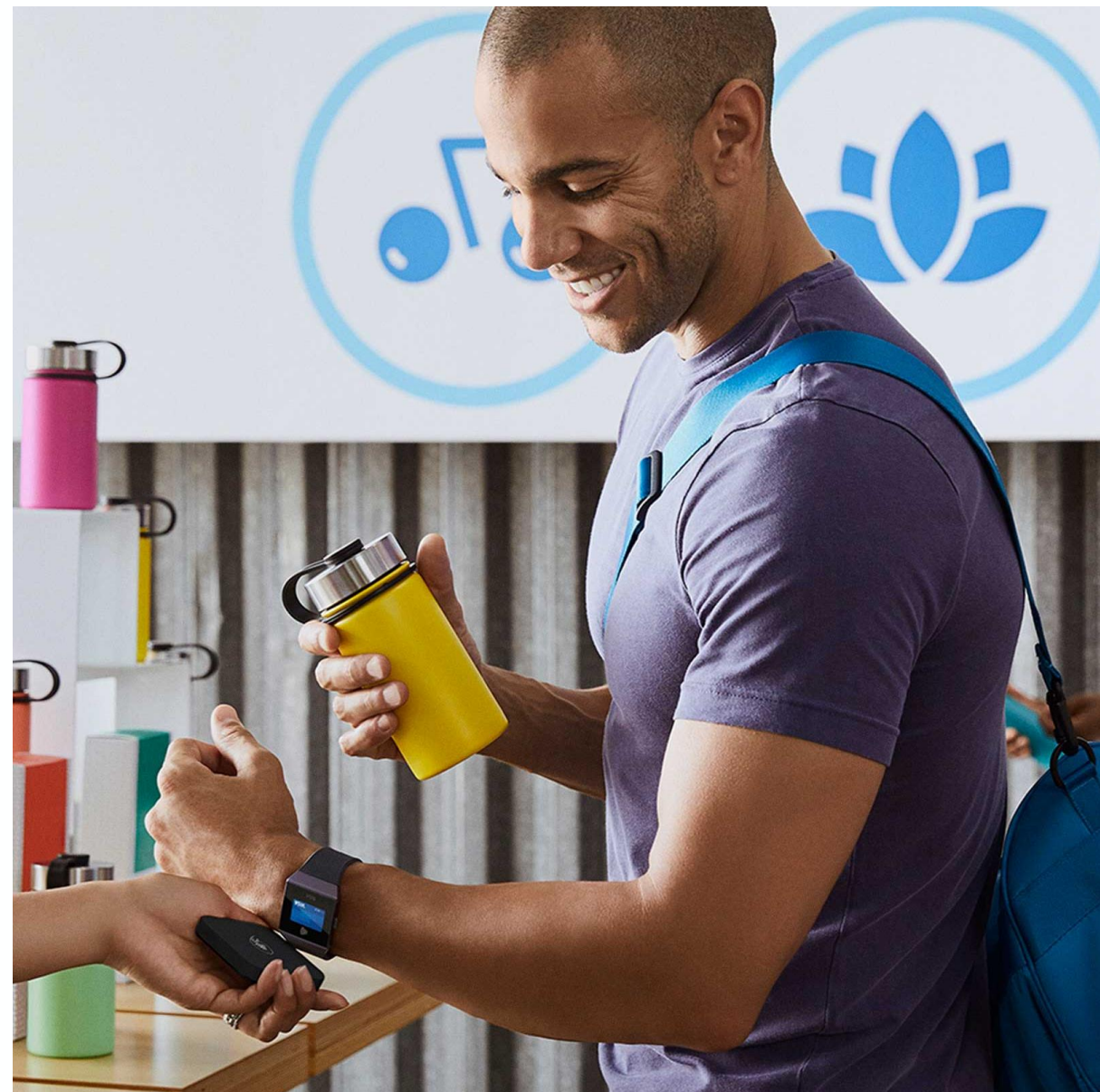
O PIN poderá ser pedido mais frequentemente em pagamentos com a tecnologia contactless, se:

- Os clientes fizerem mais de (5)\*\* compras consecutivas contactless, sem fornecer autenticação ou;
- O valor acumulado dos pagamentos contactless desde a última utilização em que a autenticação adicional foi fornecida excede (150 €) \*\* no total ou;
- Um banco emissor deseja verificar o cliente.

### Dica:

Se o cliente não conseguir concluir a transação contactless após inserir o PIN, peça-lhe para inserir o cartão e o PIN para efetuar um pagamento com chip e PIN.

Se o problema persistir, diga-lhes para falar com o emissor do cartão, que lhes poderá fornecer mais informações.



\*\*Depende da implementação do emissor





### 3. Implementar a AFC

## 3.1 Fale com o seu PSP

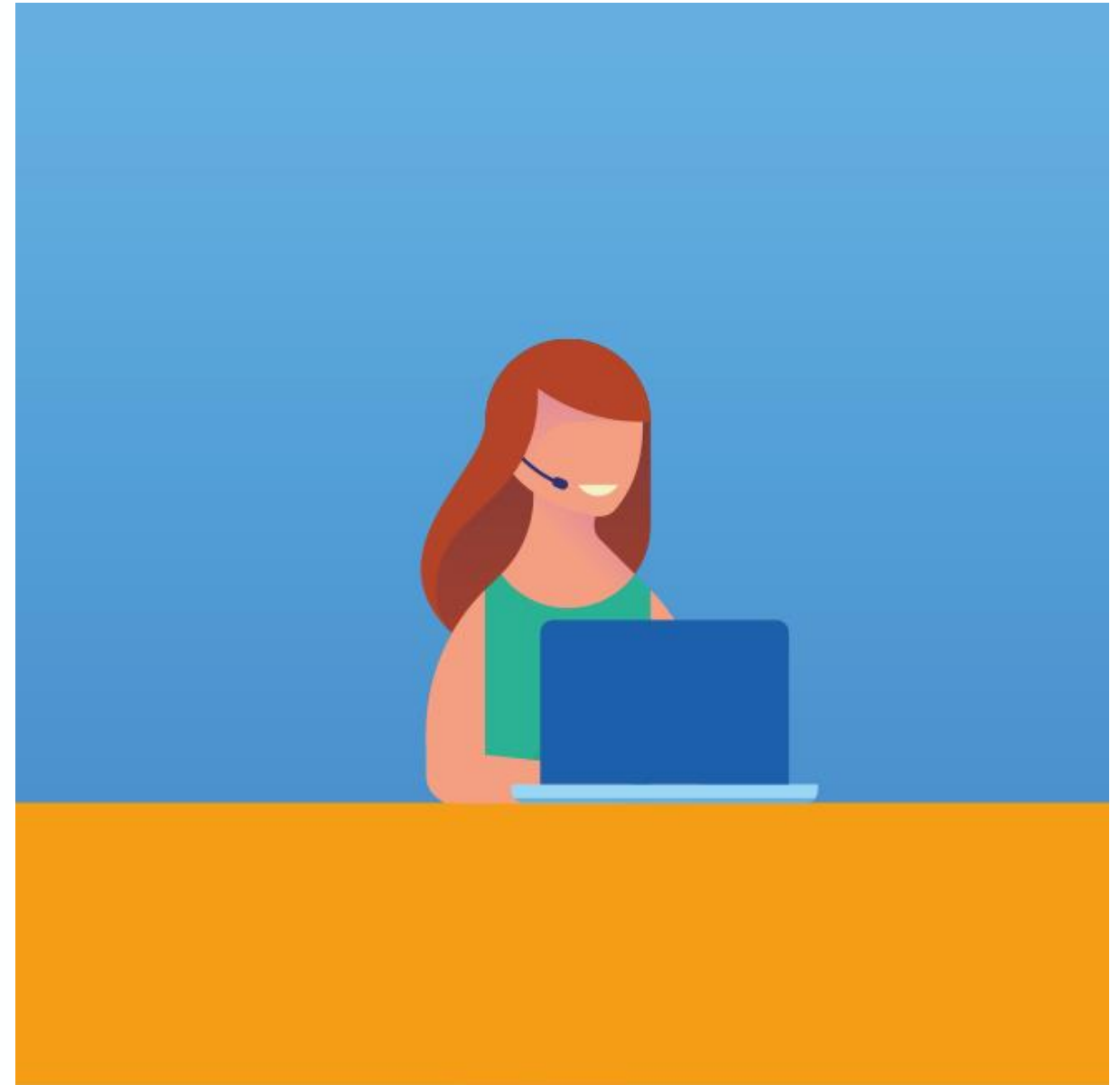
Comerciantes como a sua empresa têm um papel a desempenhar na redução de fraudes e na **melhoria da experiência do cliente**.

Assim sendo, a sua empresa precisa de estar pronta para a AFC para evitar que os bancos recusem transações.

### Descubra junto do seu PSP:

- o que precisa fazer
- o que isto significa para o seu negócio
- como oferecer uma experiência simples aos clientes.

As próximas secções descrevem o que pode precisar de discutir com o PSP, se a sua empresa opera online, tem loja física ou ambas, e se deseja beneficiar de isenções AFC.





## 3.2 Implementação em negócios online

Precisará falar com o seu PSP para que este o ajude a navegar pelas mudanças de uma perspetiva tecnológica, para que possa processar pagamentos online.

### Contacte o seu PSP:

Depois de implementar o 3DS por meio do seu PSP, o PSP fornecerá o selo "Visa Secure" (sinalização) para a sua loja online.

Para promover uma ótima experiência de pagamento online para os seus clientes:

- Certifique-se de que se registou para poder usar o selo de autenticação **3-D Secure (3DS)** – A Visa oferece esse serviço via Visa Secure. Sem o Visa Secure, os seus clientes podem não conseguir concluir transações online.
- Atualize para a versão mais recente do 3DS - a versão mais atualizada é a 3DS 2.2 - para a melhor experiência de utilizador, especialmente quando os clientes compram através de uma aplicação ou usando um smartphone. Traz também vantagens importantes para o seu negócio.

## 3.3 Implementação em lojas físicas

Os pagamentos com chip e PIN na loja não serão alterados. Para pagamentos contactless, os clientes podem precisar de digitar o seu PIN com mais frequência.

### Códigos de resposta

Atualmente, quando o seu PSP processa uma transação, envia à sua empresa um código de resposta de dois dígitos do banco emissor para notificá-lo sobre o status do pagamento. O status informará que o pagamento foi aprovado, recusado ou que ação precisa de ser executada. Esses códigos de resposta serão alterados após a introdução da AFC.

### Como irão mudar os códigos de resposta?

Durante o processo de transação, dois novos códigos de resposta serão ativados nas seguintes instâncias:

- Os clientes fazem mais de (5)\*\* compras consecutivas contactless, sem fornecer autenticação ou;
- O valor acumulado dos pagamentos contactless desde a última utilização em que a autenticação adicional foi fornecida excede (150 €)\*\* no total ou;
- Um emissor deseja verificar o cliente.

Os PSP controlam os novos códigos de resposta. Se os bancos emissores de qualquer país do EEE usarem os novos códigos de resposta, os PSP e os comerciantes precisarão de estar prontos para garantir que os seus terminais suportam os novos códigos:

**Código 70**

1. **Código de resposta 70** – aplica-se a transações online com PIN e solicita que o cliente insira o seu PIN.

**Código 1A**

2. **Código de resposta 1A** – aplica-se a transações offline com PIN e comunica ao terminal para alternar a interface para inserir o cartão no terminal e inserir um PIN.

### Contacte o seu PSP

O seu fornecedor pode ajudá-lo a navegar pelas mudanças de uma perspetiva tecnológica.

\*\*Depende da implementação do emissor

## 3.4 Aproveite as isenções

### Contacte o seu PSP

Entenda como a sua empresa pode tirar proveito das isenções de AFC e das transações *out-of-scope*, para oferecer uma experiência de pagamento sem falhas aos seus clientes.

Aqui estão alguns exemplos de clientes que não precisam de usar a autenticação de dois fatores para efetuar pagamentos.

- **Para pagamentos contactless abaixo de (€20)\*** (No entanto, após cinco transações consecutivas ou se o valor acumulado dos pagamentos contactless desde a última vez em que a autenticação adicional foi fornecida exceder os (€ 150)\*, podem precisar de digitar o seu PIN.)
- **Pagamentos online de risco reduzido** Como parte das novas medidas de segurança, os bancos poderão tomar decisões de análise de risco melhores e mais rápidas, à medida que recebem informação mais extensa. A AFC não é necessária se um pagamento online for considerado de baixo risco, usando dados de análise de transações em tempo real.
- **Comerciantes de confiança.** Os titulares do cartão podem adicionar uma loja em que confiam a uma lista, para que não precisem de fornecer AFC ao comprarem nessa loja.\*\*
- **Pagamentos corporativos.** Alguns pagamentos corporativos, feitos por meio de processos dedicados podem estar isentos, se o regulador local concordar que são suficientemente seguros (por exemplo, loja virtual ou cartões virtuais).

\*Depende do limite contactless estabelecido localmente. (MVC – Método de Verificação do Cliente).

\*\*Brevemente no seu mercado. Veja com o seu PSP.



## 3.4 Aproveite as isenções

### Contacte o seu PSP

Entenda como a sua empresa pode tirar proveito das isenções de AFC e das transações *out-of-scope*, para oferecer uma experiência de pagamento sem falhas aos seus clientes.

Aqui estão alguns exemplos de quando os clientes não precisam de usar a autenticação de dois fatores para efetuar pagamentos.

- **Pagamentos online de valor reduzido** Tal como as transações contactless, pagamentos abaixo de (€XX) estão isentos de AFC. (No entanto, se a exceção foi usada cinco vezes desde a última autenticação por parte do cliente, ou se os pagamentos excedem (XX€), o banco pode requerer autenticação.)
- **Terminais em parkings ou transporte sem vigilância.** Qualquer pagamento de tarifas de transporte ou estacionamento em terminais sem vigilância (por exemplo, num aeroporto ou numa estação de comboio) não exigirá AFC\*\*.

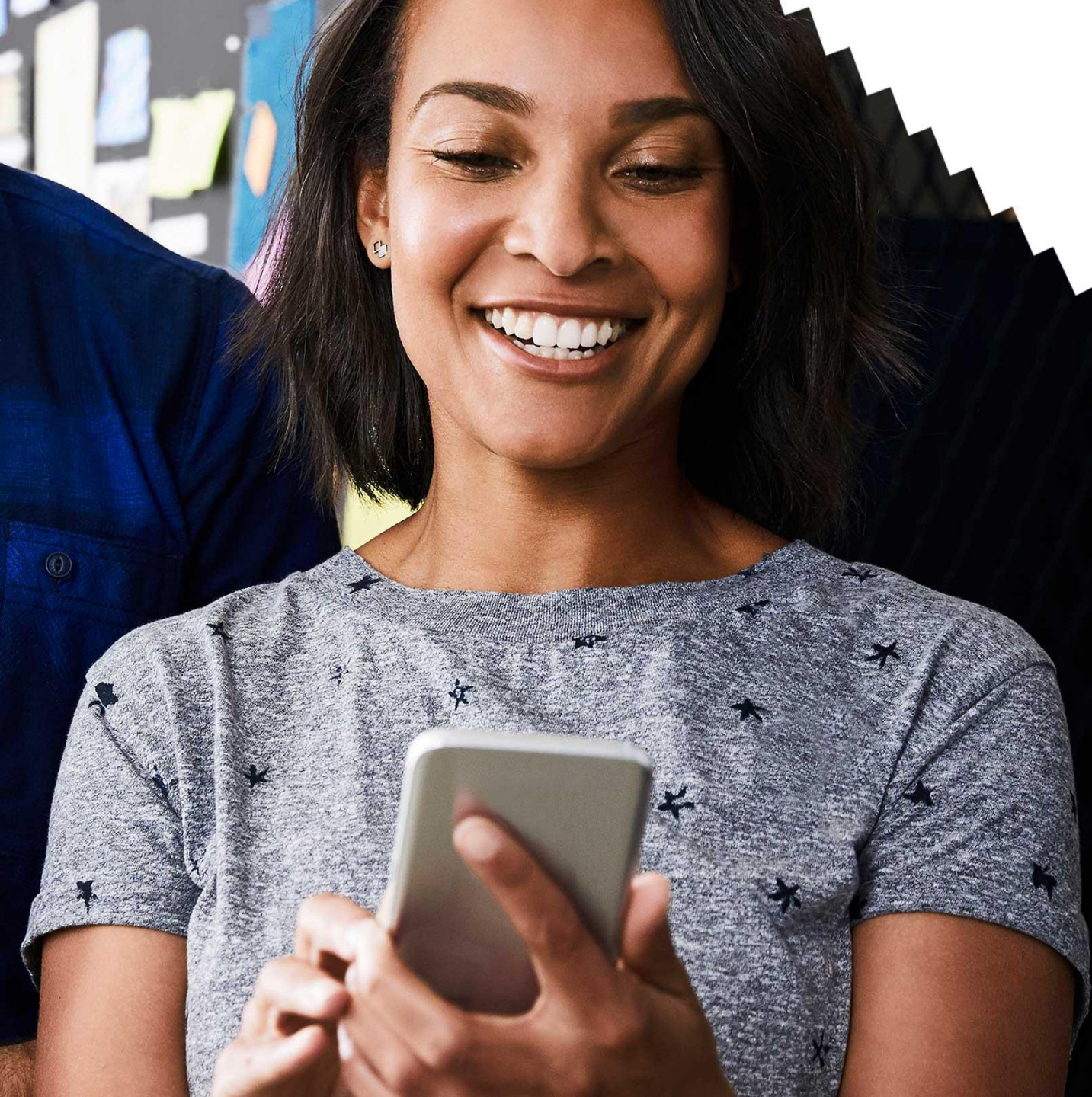
\*\*Se um emissor implementar uma 'Solução baseada em Cartão', o AFC poderá ser acionado em alguns casos únicos, para os quais o titular do cartão não poderá concluir os requisitos da AFC, como digitar o seu PIN.

## 3.5 Transações onde não se aplica a AFC (isenções)

Existem transações nas quais a AC não se aplica. A lista à direita não é exaustiva. Por favor, consulte a página 2.

- **Transações Iniciadas pelo Comerciante (TIC).** Isso inclui subscrições e prestações previamente acordadas com o titular do cartão e iniciadas pelo comerciante (ex: mensalidade de serviços de streaming de música). Ao configurar uma nova subscrição, os clientes podem ser solicitados a se autenticar.
- **Encomenda por telefone/pagamentos por telefone.** Quaisquer pagamentos feitos por telefone ou via correio não exigirão autenticação.
- **Uma transação em que o banco ou o PSP esteja localizado fora do EEE.** O seu banco ainda precisará envidar os seus melhores esforços para aplicar a AFC sempre que possível.
- **Transações anónimas.** A AFC pode não ser necessária se os clientes fizerem uma compra com um cartão pré-pago anónimo, o que não exige que conheça o titular do cartão.





## 4. Como comunicar com os clientes

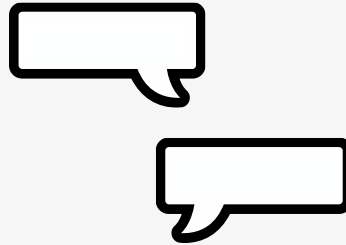




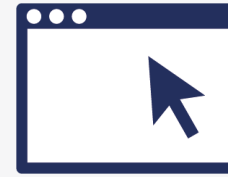
## 4.1 Como explicar o AFC aos seus clientes

Para que a AFC seja um sucesso, é de vital importância que os seus colaboradores e os seus clientes estejam cientes das melhorias que estas mudanças representam.

Para ajudar a comunicar as melhorias aos seus colaboradores, criámos:



**Um kit de apoio à  
conversação**



**Messaging para o site**



**Um manual de  
colaboradores com FAQs**

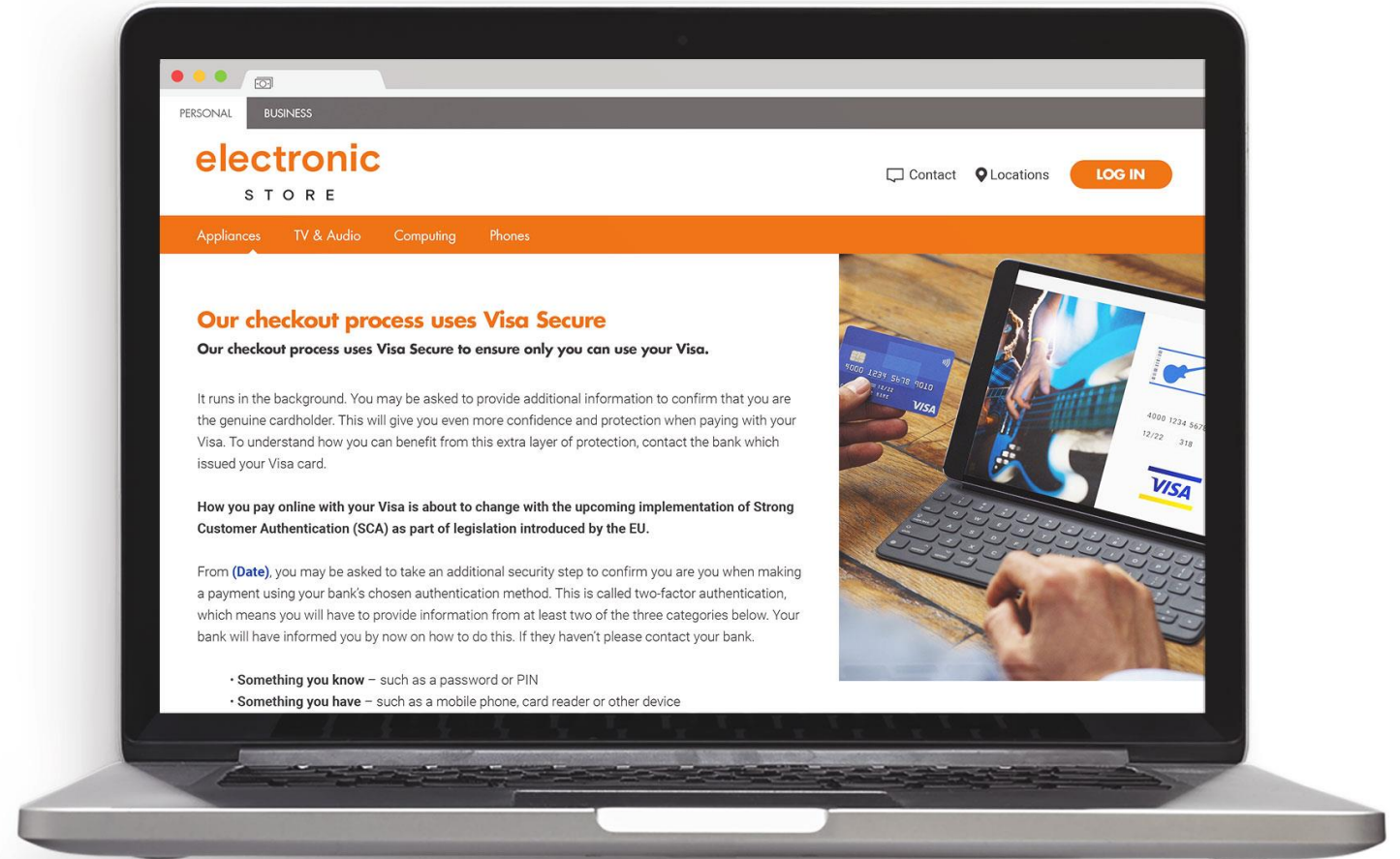
Este materiais devem ajudar a sua equipa a sentir-se segura e confiante sobre os próximos desenvolvimentos da AFC.

O banco emissor do cliente estará em melhor posição para fornecer informações detalhadas sobre a AFC, como as medidas antifraude e segurança de pagamentos. Se o seu cliente tiver perguntas específicas sobre a AFC, verifique se a sua equipa está preparada para encaminhá-lo para o emissor do seu cartão.

# 4.2 Guia de materiais de comunicação para negócios online

## 4.2.1 Website

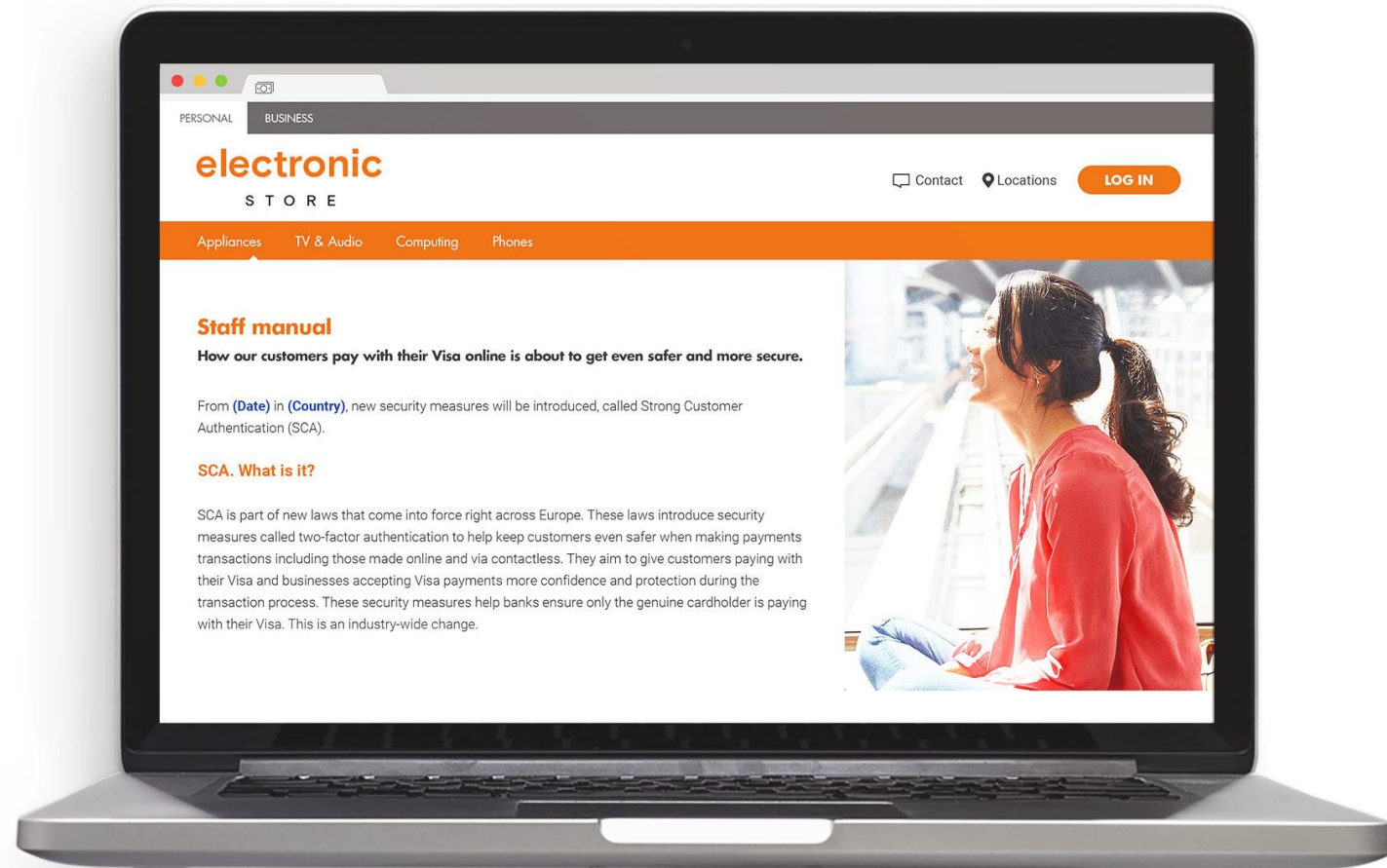
Aqui está um exemplo de como recomendamos que comunique a AFC no seu site, onde achar apropriado (por exemplo, página de perguntas frequentes, página de ajuda, ou durante o processo de checkout).





## 4.2.2 Manual do Colaborador

Aqui está um exemplo de um manual para colaboradores que mostra como recomendamos que seja feita a comunicação sobre a AFC à sua equipa. Oferece as informações básicas necessárias para ajudar a responder a algumas perguntas comuns dos clientes e ajudará a evitar qualquer interrupção nos seus negócios.



## 4.2.3 Selo Visa Secure

Pode usar o selo Visa Secure no seu site. Quando os seus clientes reparam no logo "Visa Secure", podem ter a certeza de que as suas transações estão protegidas por várias camadas de segurança. Entre em contacto com o seu PSP para obter o selo.



# 4.3 Guia de materiais de comunicação para lojas físicas

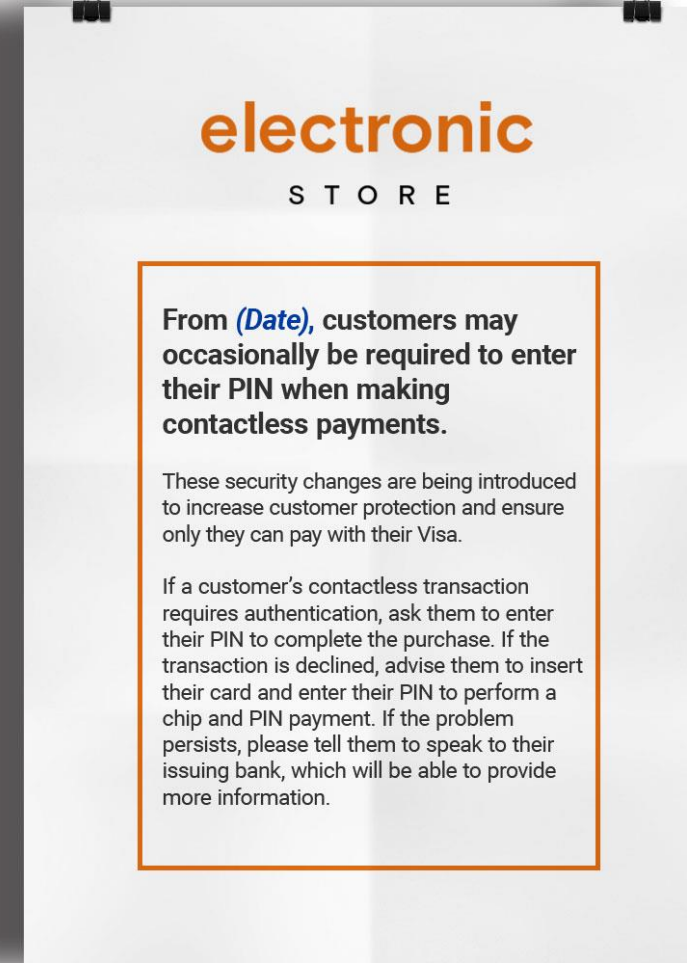


## 4.3.1 Kit de auxílio à conversação

Aqui está um exemplo de uma versão mais reduzida do manual do colaborador. Destaca como recomendamos que comunique a AFC aos seus colaboradores. Pode ser colocado junto às caixas e servir de ajuda para novos funcionários que ainda não tenham recebido formação.



Texto completo aqui >

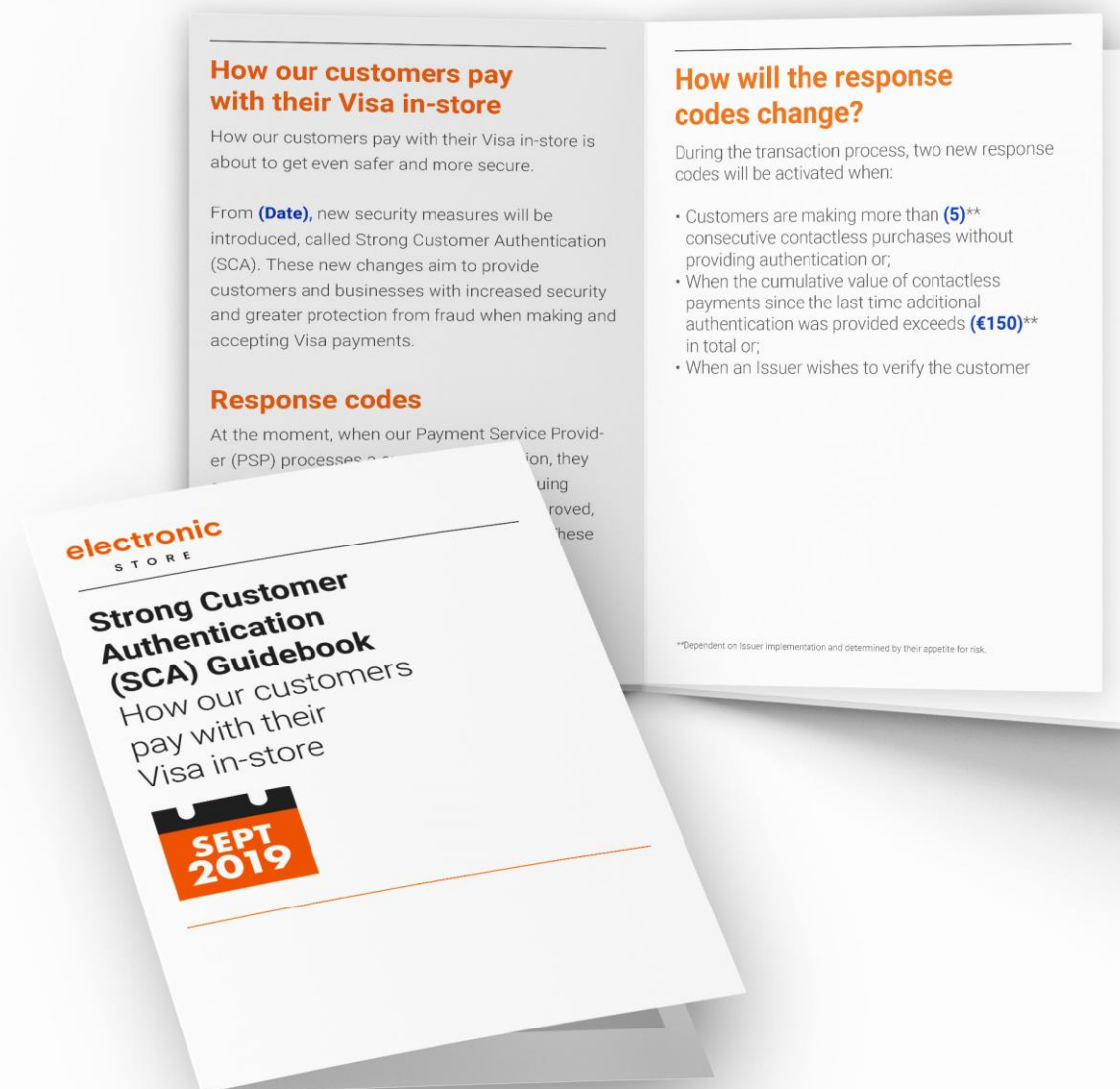


## 4.3.2 Manual do colaborador

Aqui está um exemplo como recomendamos que seja feita a comunicação sobre a AFC à sua equipa. Fornece as informações básicas e mostra como responder a algumas perguntas comuns dos clientes.



Texto completo aqui >



# Anexos: Material de Comunicação Detalhado

Aqui encontra algumas comunicações  
recomendadas para os titulares de cartões.  
Estes são documentos orientadores que pode  
usar nas suas mensagens.



# Website

*Aqui está um exemplo de como recomendamos que comunique a AFC no site da sua empresa, onde achar apropriado (por exemplo, página de perguntas frequentes, página de ajuda ou durante o processo de checkout).*

## O nosso processo de checkout usa o Visa Secure

O nosso processo de checkout usa Visa Secure para garantir que apenas você possa usar o seu cartão Visa. Esta ferramenta é invisível e corre no background.

Podem ser solicitadas informações adicionais para confirmar que é o genuinamente o titular do cartão. Isso dar-lhe-á ainda mais confiança e proteção ao pagar com seu cartão Visa. Para entender como pode beneficiar dessa camada extra de proteção, entre em contacto com o banco que emitiu o seu cartão.

## Os pagamentos online com o seu cartão Visa estão prestes a mudar devido à implementação da Autenticação Forte do Cliente (AFC) como parte da legislação introduzida pela UE.

A partir de **(Data)\***, pode-lhe ser solicitado que execute uma etapa de segurança adicional para confirmar que é quem diz ser ao realizar um pagamento, usando o método de autenticação escolhido pelo seu banco. Esta etapa é chamada de autenticação de dois fatores, o que significa que precisará fornecer informações de pelo menos dois de três elementos abaixo descritos. O seu banco já o terá informado sobre como o fazer. Caso contrário, entre em contacto com seu banco.

- **Algo que saiba** – como uma palavra-passe ou um PIN
- **Algo que possua** – como um telemóvel, leitor de cartões ou outro dispositivo
- **Algo que identifique** – reconhecimento facial / íris ou impressão digital

## ***Inclua esta seção se a sua empresa oferecer subscrições ou pagamentos recorrentes.***

Pode ser necessário confirmar que é quem diz ser aquando da configuração de uma nova assinatura ou pagamento recorrente. Pagamentos subsequentes e assinaturas existentes não exigirão autenticação de dois fatores, embora a autenticação possa ser necessária se fizer alterações à sua subscrição.

\* Inserir data conforme necessário

# Manual do colaborador

*Aqui está um exemplo de como recomendamos que comunique a AFC aos seus colaboradores. Oferece as informações básicas necessárias para ajudar a responder a algumas perguntas comuns dos clientes e ajudará a evitar qualquer interrupção nos seus negócios.*

A forma como os clientes pagam online através do seu cartão Visa está prestes a ficar ainda mais segura e protegida.

Novas medidas de segurança serão introduzidas, denominadas de Autenticação Forte do Cliente (AFC).

## **AFC. O que é?**

A AFC faz parte das novas leis que vão entrar em vigor em toda a Europa. Estas leis introduzem medidas de segurança chamadas de autenticação de dois fatores para ajudar a manter os clientes ainda mais seguros ao fazerem pagamentos, incluindo aqueles feitos online ou recorrendo à tecnologia contactless. Estas leis visam dar aos clientes que pagam com o seu cartão Visa e às empresas que aceitam pagamentos com Visa mais confiança e proteção durante o processo de transação. Estas medidas de segurança ajudam os bancos a garantir que apenas o titular do cartão usa o seu cartão bancário.

## **Como irá funcionar quando compra connosco?**

Quando um cliente paga com o seu cartão Visa, pode-lhe ser solicitado que execute uma etapa de segurança adicional para confirmar quem são, recorrendo ao método de autenticação escolhido pelo seu banco. Esta etapa é chamada de autenticação de dois fatores, o que significa que precisará de fornecer informações de pelo menos dois de três elementos abaixo.

- **Algo que saibam** – como uma palavra-passe ou um PIN
- **Algo que possuam** – como um telemóvel, leitor de cartões ou outro dispositivo
- **Algo que os identifique** – reconhecimento facial / íris ou impressão digital

# Manual do colaborador

*Aqui está um exemplo de como recomendamos que comunique a AFC aos seus colaboradores. Oferece as informações básicas necessárias para ajudar a responder a algumas perguntas comuns dos clientes e ajudará a evitar qualquer interrupção nos seus negócios.*

***Inclua se a sua empresa oferece subscrições ou pagamentos recorrentes.***

**Como é que os clientes configuram uma nova assinatura ou pagamento recorrente?**

Ao configurar uma nova subscrição, os clientes podem ser solicitados a confirmar quem são por meio do método de autenticação de dois fatores escolhido pelo banco. Os pagamentos subsequentes e as subscrições existentes não exigirão autenticação de dois fatores, embora a autenticação possa ser necessária se fizerem alterações à sua subscrição.

**O que a AFC significa para os nossos clientes?**

A partir dessa data, a forma como os nossos clientes pagam online pode mudar devido à autenticação de dois fatores.

O aumento dos níveis de segurança beneficiará diretamente os clientes, aumentando a sua confiança ao fazerem compras online. Também poderão pagar usando uma variedade de dispositivos, como smartphones, tablets e portáteis, para melhorar a sua experiência como cliente.

Como parte das mudanças, os bancos receberão mais dados para tomar decisões mais bem informadas e avaliar se uma transação é de baixo risco (isenta) ou está fora do âmbito da AFC. Isto ajudará a criar uma experiência de pagamento mais fácil, reduzindo o risco de fraude e o número de vezes que os titulares do cartão precisam autenticar o seu pagamento Visa.

**O que precisamos fazer?**

Todos precisamos de ser informados sobre as mudanças que a AFC trará, para que possamos consciencializar e ajudar os nossos clientes. No entanto, se houver alguma dúvida que não possa responder, encaminhe o cliente para o banco emissor, que poderá fornecer mais informações.

# Manual do colaborador

*Aqui está um exemplo de como recomendamos que comunique a AFC aos seus colaboradores. Oferece as informações básicas necessárias para ajudar a responder a algumas perguntas comuns dos clientes e ajudará a evitar qualquer interrupção nos seus negócios.*

## FAQs

### 1. O que é a AFC?

AFC significa 'autenticação forte do cliente'. A partir de **(inserir data)**, os bancos introduzirão novas medidas de segurança como parte das novas leis que entrarão em vigor na Europa para pagamentos com cartão bancário. Estas medidas tornarão o pagamento com cartão Visa ainda mais seguro devido à introdução da autenticação de dois fatores, que oferece uma camada adicional de segurança ao efetuar pagamentos online ou através da tecnologia contactless. Estas medidas ajudarão os bancos a garantir que apenas o titular do cartão possa usar o seu cartão Visa.

### 2. Como irão pagar online os nossos clientes quando a AFC entrar em vigor?

Podes-lhe ser solicitado que executem uma etapa de segurança adicional para confirmar quem são, usando o método de autenticação escolhido pelo seu banco. Terão de fornecer informações de pelo menos dois dos três elementos abaixo:

- **Algo que saibam** – como uma palavra-passe ou um PIN
- **Algo que possuam** – como um telemóvel, leitor de cartões ou outro dispositivo
- **Algo que os identifique** –reconhecimento facial / íris ou impressão digital



# Manual do colaborador

*Aqui está um exemplo de como recomendamos que comunique a AFC aos seus colaboradores. Oferece as informações básicas necessárias para ajudar a responder a algumas perguntas comuns dos clientes e ajudará a evitar qualquer interrupção nos seus negócios.*

***Inclua esta FAQ se a sua empresa oferecer subscrições ou pagamentos recorrentes.***

### **3. O que acontece quando os nossos clientes configuram uma nova subscrição ou pagamento recorrente?**

Pode ser solicitado ao cliente que a sua identidade seja verificada ao configurar uma nova subscrição ou um novo pagamento recorrente por meio do método escolhido pelo banco. Pagamentos subsequentes e subscrições existentes não exigirão autenticação de dois fatores, embora a autenticação possa ser necessária se fizer alterações na subscrição.

### **4. O que os devem fazer os nossos clientes se a transação for recusada ou não souberem como autenticar?**

Diga-lhes para entrarem em contacto com o seu banco. Eles poderão oferecer mais informações.

### **5. O que é o Visa Secure?**

Visa Secure é a tecnologia que os bancos usam para tornar os pagamentos dos clientes mais seguros. Quando os nossos clientes reparam no selo "Visa Secure", podem ter a certeza de que a sua transação está protegida por várias camadas de segurança. E estarão protegidos pela política de responsabilidade zero da Visa para eventuais casos de fraude com cartões Visa.

### **6. Essa segurança extra é gratuita?**

Sim. A Visa não cobra nada aos Comerciantes por esta camada extra de proteção.

## Kit de auxílio à conversação

*Aqui está um exemplo de uma versão mais reduzida do manual do colaborador que destaca a forma como recomendamos que comunique a AFC aos seus colaboradores. Pode ser colocado junto às caixas e servir de ajuda para novos funcionários que ainda não tenham recebido formação.*

A partir de **(inserir Data)\***, pode ser solicitado ocasionalmente aos clientes que introduzam o seu PIN quando fazem um pagamento contactless.

Estas alterações de segurança estão a ser introduzidas para aumentar a proteção do cliente e garantir que somente ele pode pagar com o seu cartão Visa.

Se a transação contactless de um cliente exigir autenticação, peça para que insira o PIN para concluir a compra. Se a transação for recusada, peça-lhe para inserir o cartão e inserir o PIN para realizar um pagamento com chip e PIN. Se o problema persistir, diga-lhes para falar com o banco emissor, que lhes poderá fornecer mais informações.

\*Inserir data conforme necessário

# Manual do colaborador

*Aqui está um exemplo de como recomendamos que comunique a AFC aos seus colaboradores. Oferece as informações básicas necessárias para ajudar a responder a algumas perguntas comuns dos clientes.*

## Como é que os nossos clientes pagam com o seu cartão Visa na loja?

A forma como os clientes pagam com o seu cartão Visa na loja está prestes a ficar ainda mais segura e protegida.

A partir de **(inserir data)\***, novas medidas de segurança serão introduzidas, apelidadas de Autenticação Forte do Cliente (AFC). Essas novas mudanças visam proporcionar aos clientes e às empresas maior segurança e maior proteção contra fraudes ao efetuarem ou aceitarem pagamentos com cartão bancário.

## Códigos de resposta

Atualmente, quando o seu Provedor de Serviços de Pagamento (PSP) processa uma transação, envia um código de resposta de dois dígitos do banco emissor para notificá-lo se o pagamento foi aceite ou recusado ou quais as ações necessárias. Estes códigos de resposta serão alterados após a introdução da AFC.

## Como irão mudar os códigos de resposta?

Durante o processo de transação, dois novos códigos de resposta serão ativados nas seguintes instâncias:

- Os clientes fazem mais de (5)\*\* compras consecutivas contactless, sem fornecer autenticação ou;
- O valor acumulado dos pagamentos contactless desde a última utilização em que a autenticação adicional foi fornecida excede (150 €)\*\* no total ou;
- Um emissor deseja verificar o cliente

\*Inserir data conforme necessário

\*\*Depende da implementação do emissor

# Manual do colaborador

*Aqui está um exemplo de como recomendamos que comunique a AFC aos seus colaboradores. Oferece as informações básicas necessárias para ajudar a responder a algumas perguntas comuns dos clientes.*

## ***Inclua nas perguntas frequentes se o abaixo for relevante para a sua equipa***

Os bancos possuem o controlo dos novos códigos de resposta. Para a nossa empresa estar preparada até **(inserir data)\***, temos de garantir que todos os terminais suportam estes dois novos códigos:

1. **Código de resposta 70** – aplica-se a transações online com PIN e solicita que o cliente insira o seu PIN.
2. **Código de resposta 1A** – aplica-se a transações offline com PIN e comunica ao terminal para alternar a interface para inserir o cartão no terminal e inserir um PIN.

## FAQs

### 1. O que é a AFC?

AFC significa 'Autenticação Forte do Cliente'. Os bancos introduzirão novas medidas de segurança como parte das novas leis que entrarão em vigor na Europa. Estas medidas tornarão o pagamento com cartão Visa ainda mais seguro por causa da autenticação de dois fatores, que oferece uma camada adicional de segurança ao efetuar pagamentos contactless. Isto ajudará os bancos a garantir que apenas o titular do cartão possa usar o seu cartão Visa.

### 2. O que acontece quando os clientes fizerem compras na loja através da tecnologia contactless?

Os clientes podem precisar de digitar o seu PIN com mais frequência.

### 3. O que devem fazer os nossos clientes se a transação contactless for recusada?

Aconselhe o cliente a inserir o PIN para efetuar um pagamento com chip e PIN. Se a transação falhar ou for recusada, diga ao cliente para falar com o banco emissor. O banco poderá oferecer mais informações.

\*Inserir data conforme necessário



# Manual do colaborador

*Aqui está um exemplo de como recomendamos que comunique a AFC aos seus colaboradores. Oferece as informações básicas necessárias para ajudar a responder a algumas perguntas comuns dos clientes.*

## 4. O que é o Visa Secure?

O Visa Secure é a tecnologia que os bancos usam para tornar os pagamentos dos clientes mais seguros. Quando os nossos clientes reparam no selo Visa Secure, podem ter certeza de que a sua transação está protegida por várias camadas de segurança.

## 5. Como é que a Visa protege os clientes?

Em caso de transação fraudulenta os clientes estarão protegidos pela política de responsabilidade zero da Visa.

## 6. Essa segurança extra é gratuita?

Sim. A Visa não cobra nada aos Comerciantes por esta camada extra de proteção.

**Se é um comerciante, que gere uma empresa online e offline, combine estes materiais conforme necessário.**

# Obrigado



**VISA** everywhere  
you want to be