



MEDIOS DE PAGAMENTO

Emisión e Adquirencia

Abril 2018



**MasterCard.
SecureCode.**

El mejor aliado
para tu negocio.



El cobro con Contactless es así de sencillo

1. Teclée el importe. La cifra aparece en la pantalla.
2. Indica al cliente que acerque su tarjeta o dispositivo Contactless a menos de 2cm del terminal y que lo deje quieto un instante.
3.
 - Operaciones menores de 20€
No es necesario que se teclee el PIN
 - Operaciones superiores a 20€
El terminal solicitará al cliente el PIN de la tarjeta o dispositivo. Deberá introducirlo y pulsar OK
4. El pago ya está realizado. Si tu cliente lo desea, puedes entregarle una copia del ticket de compra



Paga en 3 sencillos pasos

Desliza

Con un sencillo gesto, desliza tu dedo hacia arriba en la pantalla principal para seleccionar la tarjeta con la que quieres pagar.

Autoriza

Paga de forma segura con tu huella dactilar o introduciendo tu pin.

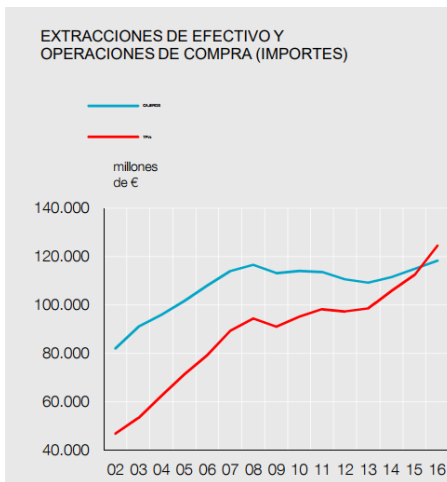
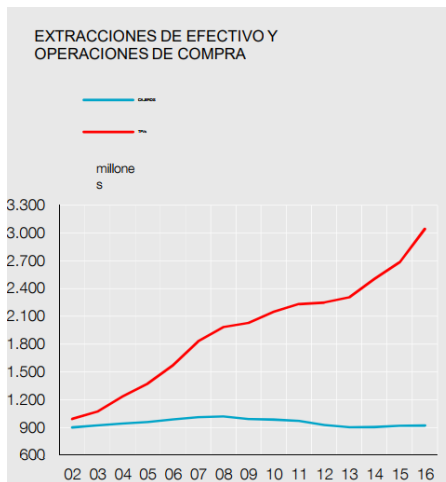
Paga

Acerca tu teléfono al datáfono y listo.



¡Únete a Samsung Pay!





I. DISPOSICIONES GENERALES

JEFATURA DEL ESTADO

7064 Real Decreto-ley 8/2014, de 4 de julio, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia.

(Fuente: BdE)

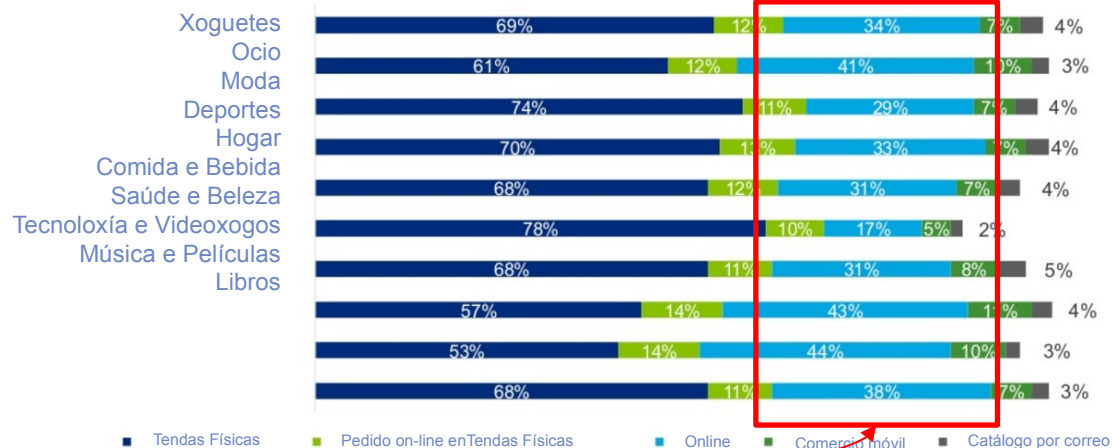
2011

Á hora de realizar as súas compras de Nadal, para qué Utilizará Internet e o método de compra presencial?



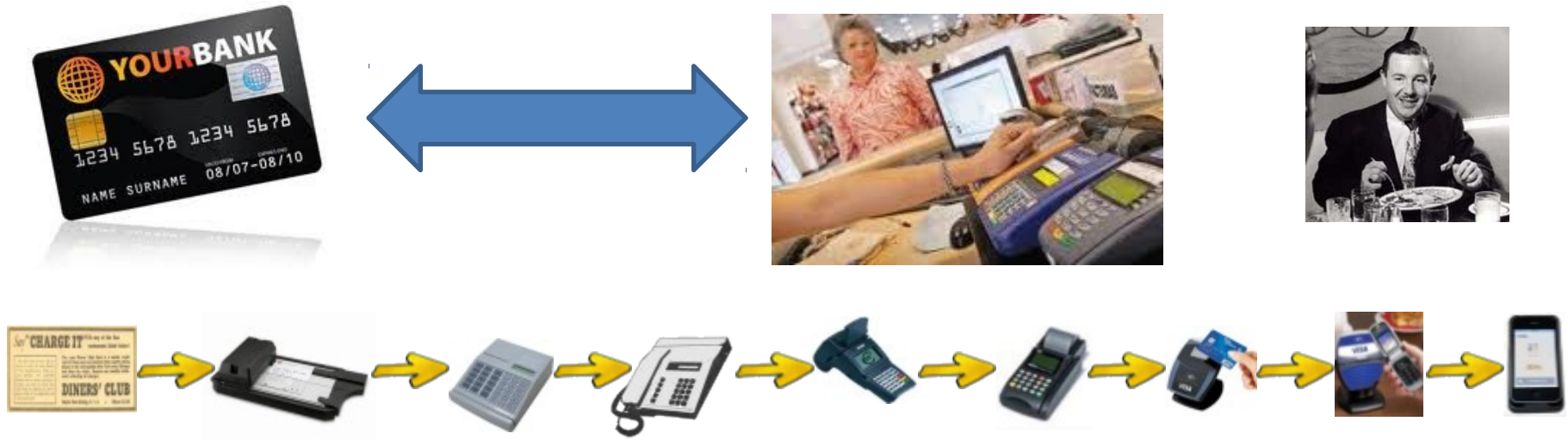
(Fuente: Deloitte)

2015





OPORTUNIDADES
VS
AMEAZAS

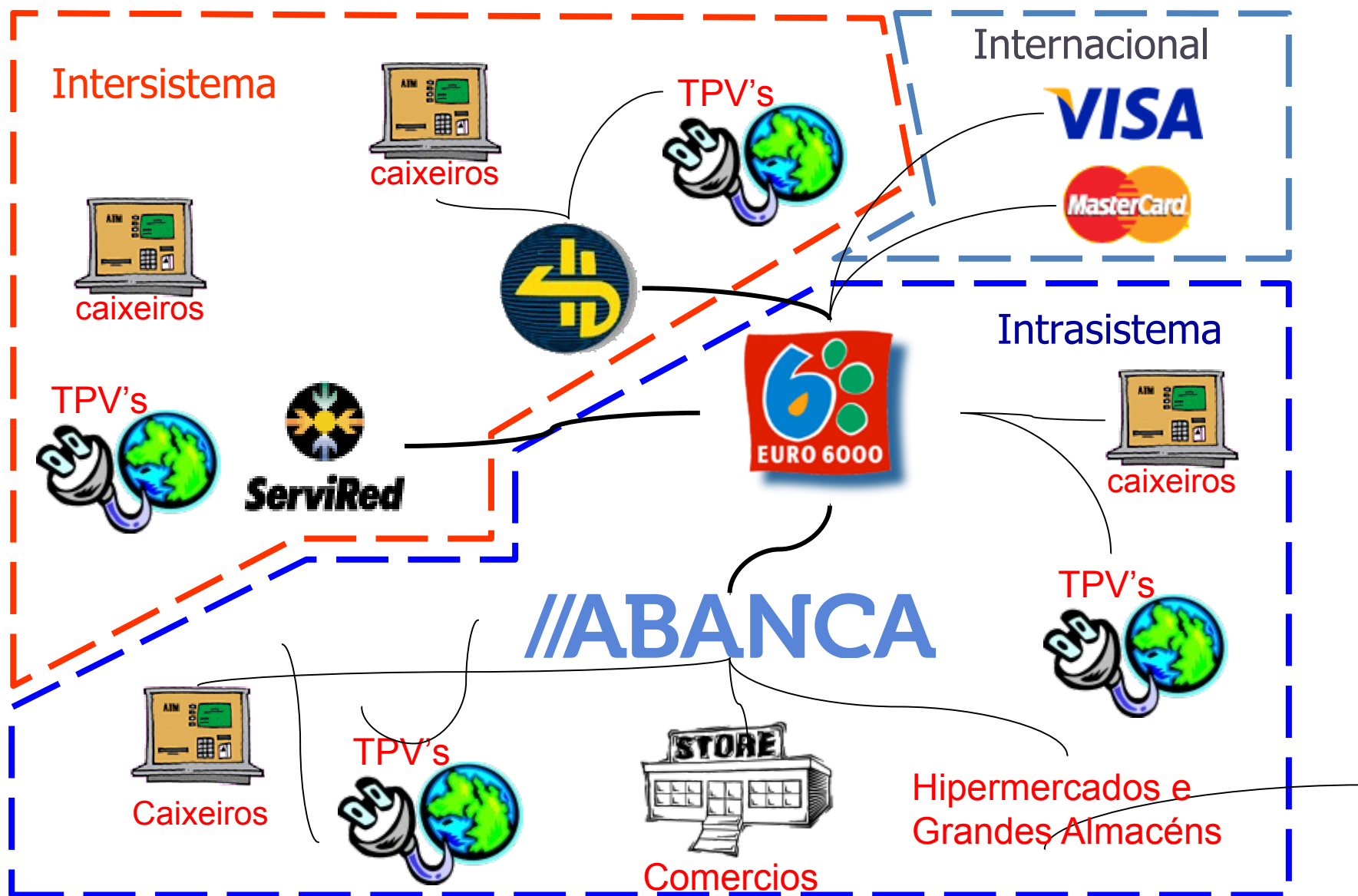


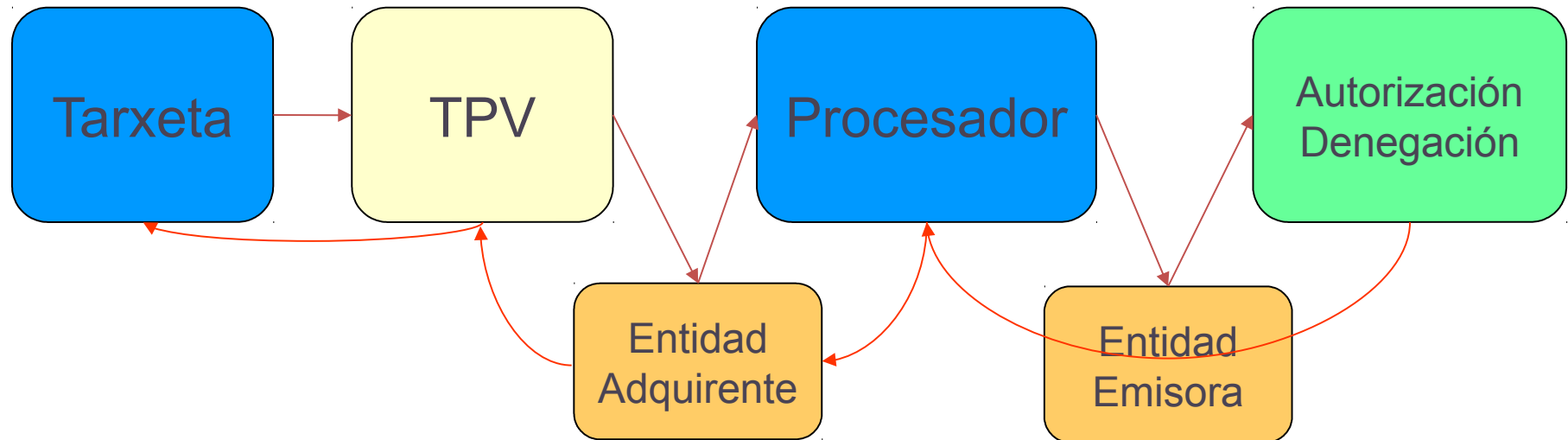
- Transaccionalidade
- Interoperabilidade
- Velocidade
- Fiabilidade
- Integración de novas tecnoloxías



MÍNIMA DIFERENCIACIÓN ENTRE ENTIDADES







Vantaxes sobre o efectivo?

Seguridade por diminución da caixa

Acceso a máis clientes

Importes de venda superiores

Inmediatez da disposición

T.INTERCAMBIO ≠ T.DESCUENTO



INTERCAMBIO CAIXEIRO

- Rede propia (débito/crédito)
- Rede nacional allea con acordo
- Rede nacional allea sen acordo
- Rede Internacional

INTERCAMBIO TPV

Intercambio Nacional (1 de Setembro de 2014):

- Reguladas
 - Débito
 - ≤ 20 €: 0,10%
 - > 20 €: 0,20% máx. 0,07€
 - Crédito
 - ≤ 20 €: 0,20%
 - > 20 €: 0,30%
- Non Reguladas
 - Débito: 0,32€ + 0,03€
 - Crédito: 0,79% + 0,03€

Intercambio Internacional (1 de Xaneiro de 2016):

- SEPA Reguladas
 - Débito: 0,20%
 - Crédito: 0,30%
- SEPA Non Reguladas: depende de cada marca/tipo
- Resto: depende da marca/tipo



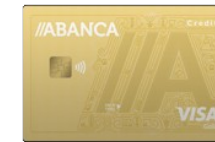
PAGA ANTES



PAGA NO MOMENTO



PAGA DESPOIS

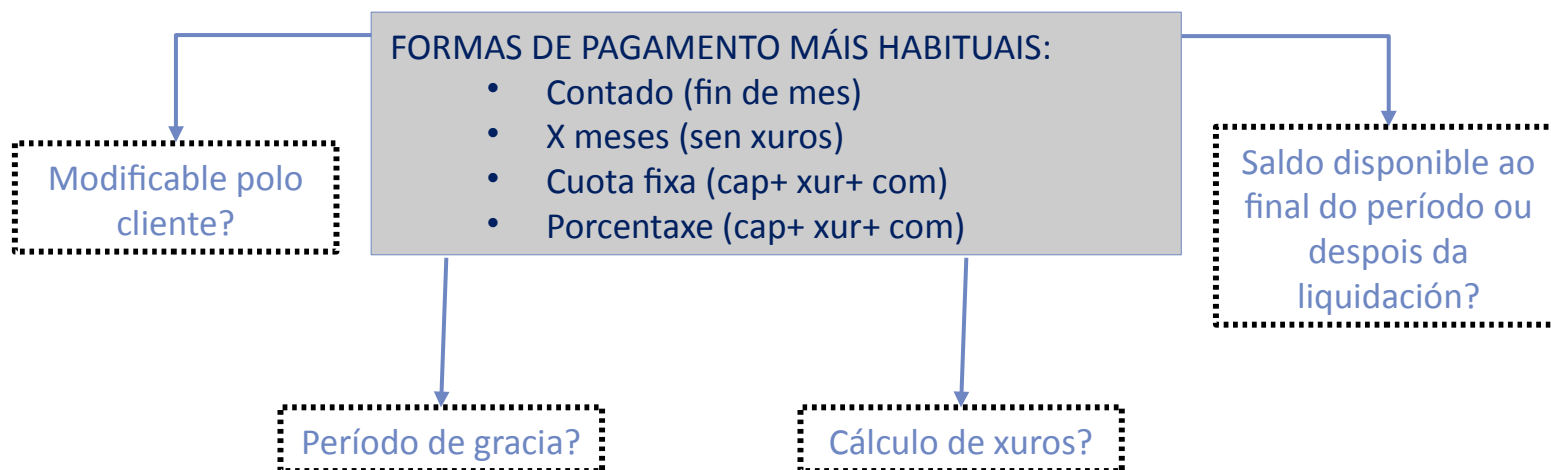


- Cota emisión
- Cota mantemento
- Formas de pago e flexibilidade de cambio
- Período de liquidación
- En caso de aprazamento: xuros aplicados
- Bonificacións:
 - Por utilización
 - Por cumprimento de condicións globais
- Seguros
- Servizos de valor engadido
- Condicións impagos
- Retirada de efectivo
- Utilización en canais remotos
- Utilización internacional



CAL É A MELLOR TARXETA PARA CADA CASO?



[illegible]

Fecha	Cargos (D)	Abonos (H)	Saldo
Sit. Inicial			1.000,00
20-02-2014			1.000,00
21-02-2014		100,00	900,00
22-02-2014			900,00
23-02-2014			900,00
24-02-2014	25,00		925,00
25-02-2014			925,00
26-02-2014			925,00
27-02-2014			925,00
28-02-2014		10,00	915,00
01-03-2014			915,00
02-03-2014			915,00
03-03-2014			915,00
04-03-2014			915,00
05-03-2014			915,00
06-03-2014			915,00
07-03-2014	66,00		981,00
08-03-2014			981,00
09-03-2014			981,00
10-03-2014	44,00		1.025,00
11-03-2014			1.025,00
12-03-2014			1.025,00
13-03-2014			1.025,00
14-03-2014		75,00	950,00
15-03-2014			950,00
16-03-2014			950,00
17-03-2014			950,00
18-03-2014			950,00
19-03-2014			950,00
Sumatorio de saldos			26.548,00
Nº de días			28
Saldo medio			948.14

Extracto anterior ao cobro, con toda a información necesaria

Banda magnética



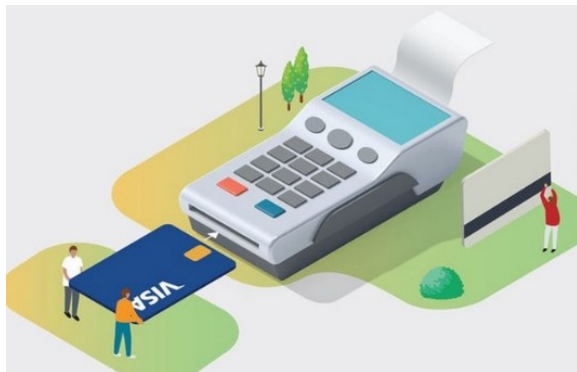
Personalización:

- Pistas 1, 2 e/ou 3
- Nome a estampar
- Número da tarxeta (PAN)
- Código de seguridade CVV, CSS, CVC (posterior no tempo)

Fácil de duplicar e de falsificar



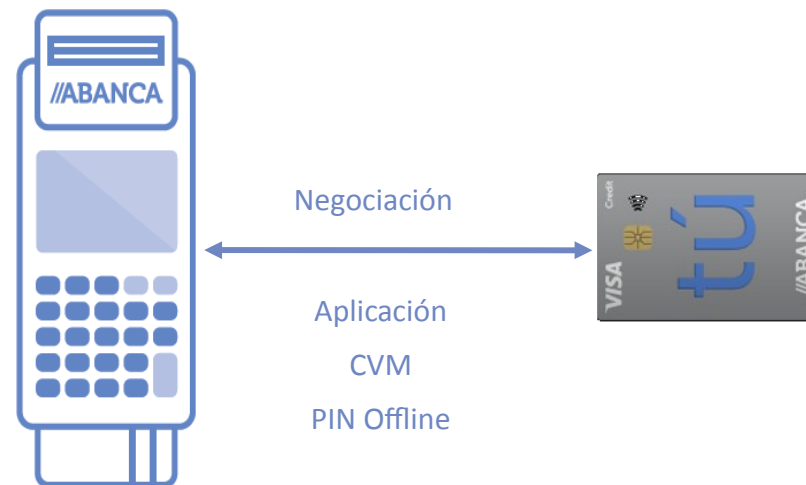
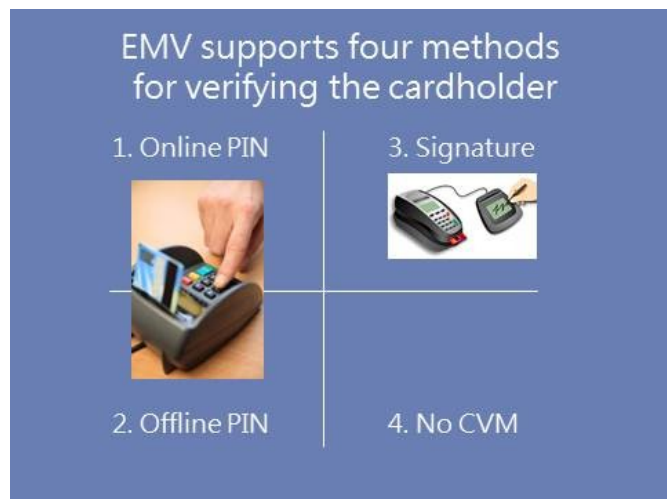
Chip EMV



Personalización:

- O mesmo que na banda, e ademáis:
- Integración no chip da aplicación que se vai utilizar
- Claves de seguridade
- Métodos de verificación (CVM)

Chip EMV



Lectura de chip con contactos ☹ Posibilidade de PIN-OFF e PIN-ON

Chip estropeado ☹ Fallback

Bypass de PIN ☹ Permitido polo estándar

Tarjetas multiaplicación

É POTESTADE DE CADA ENTIDADE DECIDIR EN BASE Á SÚA POLÍTICA
DE RISCOS O QUE LLE PERMITE A CADA CLIENTE

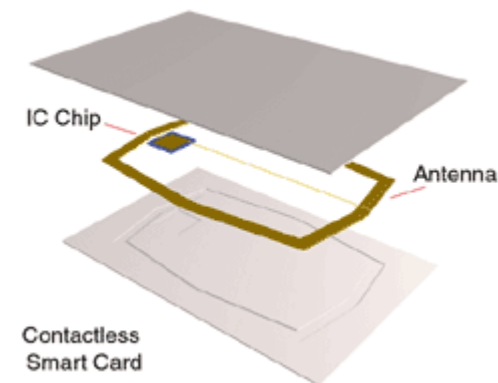
Chip EMV Contactless



Personalización do chip cunha aplicación contactless

Antena que percorre toda a tarxeta e conéctase co chip

Límites establecidos para o contactless (algúns na personalización, e outros no ordenador central) os decide cada entidade



Outros dispositivos



Fabricación de tarjeta



Personalización dos datos



Grabación da banda

Carga das aplicacións no chip

Grabado dos datos externos que aparecen na tarxeta

Impresión instantánea <> Emisión instantánea





Minimizar o risco para o cliente € Acotar caducidade e acotar importe

Desenvolver e Manter unha Rede Segura

Requisito 1: Instalar e manter unha configuración de **cortalumes** para protexer os datos dos propietarios das tarxetas.

Requisito 2: Non usar **contraseñas** do sistema e outros parámetros de seguridade predeterminados provistos polos provedores. Protexer os Datos dos propietarios de tarxetas.

Requisito 3: Protexer os datos almacenados dos propietarios de tarxetas.

Requisito 4: Cifrar os datos dos propietarios de tarxetas e información confidencial transmitida a través de redes públicas abertas.

Manter un Programa de Xestión de **Vulnerabilidades**

Requisito 5: Usar e actualizar regularmente un software **antivirus**.

Requisito 6: Desenvolver e manter sistemas e aplicacións seguras. Implementar Medidas sólidas de control de acceso

Requisito 7: Restrinxir o acceso aos datos tomando como base a necesidade do funcionario de coñecer a información.

Requisito 8: Asignar unha identificación única a cada persoa que teña acceso a un computador.

Requisito 9: Restrinxir o acceso físico aos datos dos propietarios de tarxetas.

Monitorizar e probar regularmente as redes

Requisito 10: Rastrexar e monitorizar todo o acceso aos recursos da rede e datos dos propietarios de tarxetas.

Requisito 11: Probar regularmente os sistemas e procesos de seguridade.

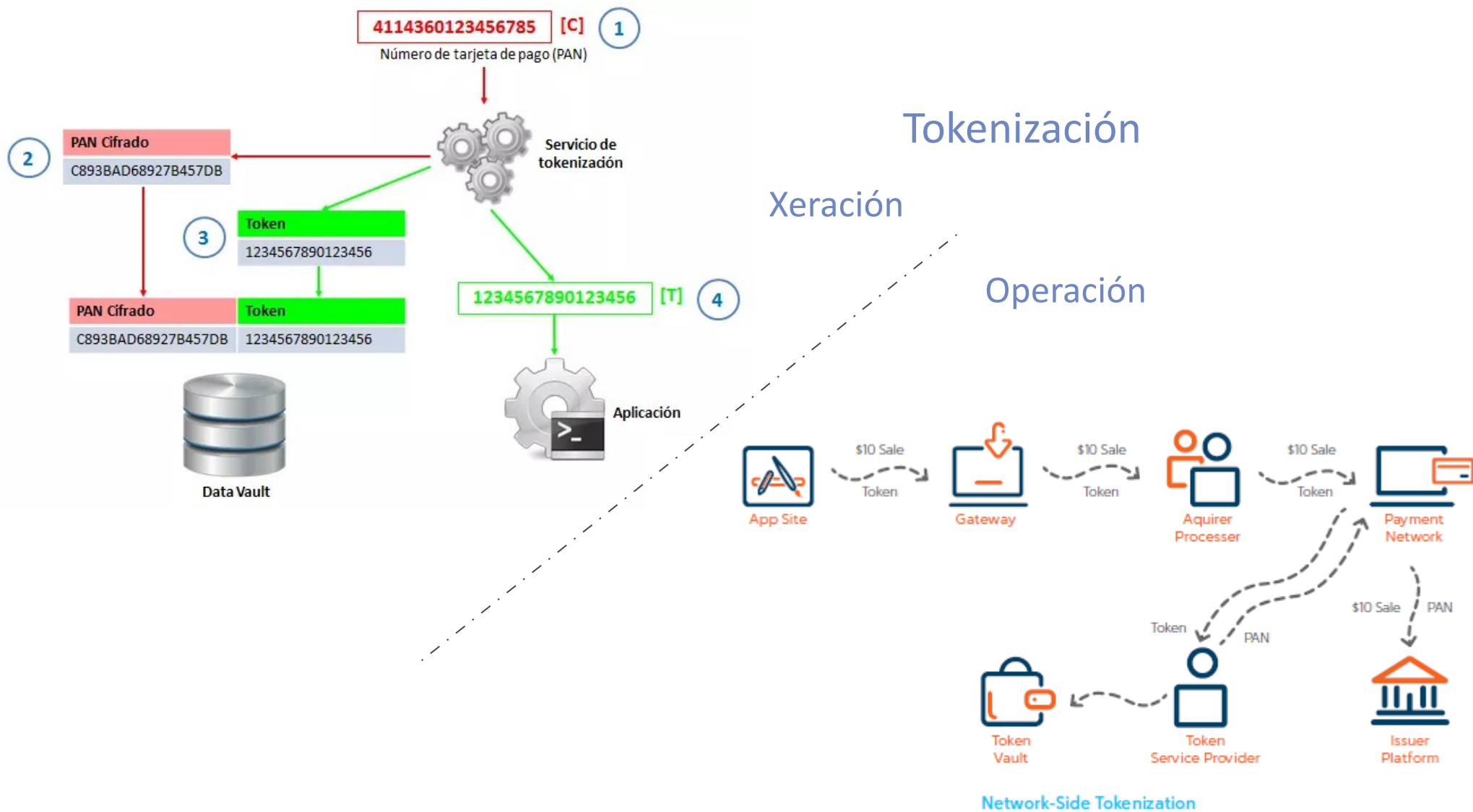
Manter unha **Política de Seguridade da Información**

Requisito 12: Manter unha política que contemple a seguridade da información



Auditoría

Escaneo de rede





Tokenización + contactless + PCI-DSS (+ monederos)



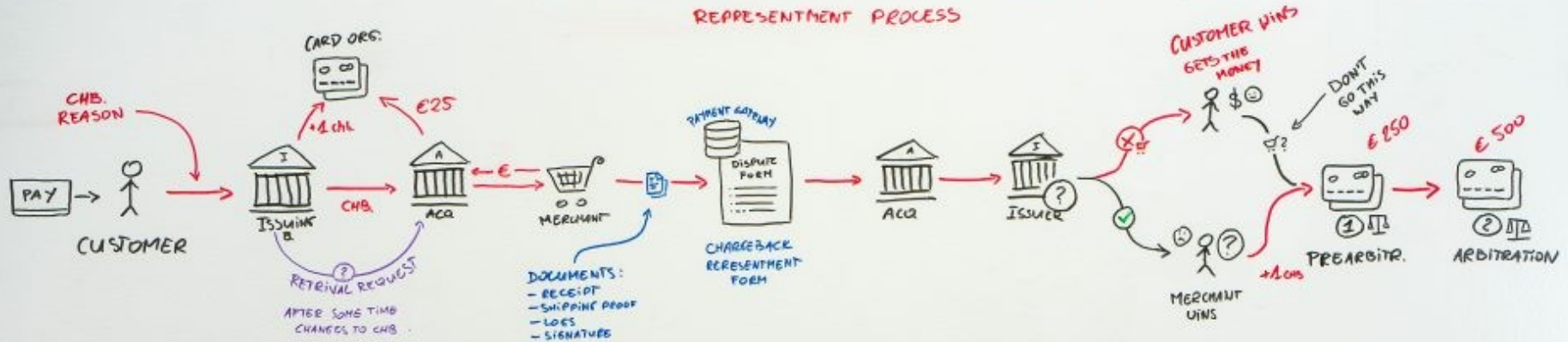
Payment Services Directive
(PSD2)

BANCO DE ESPAÑA



CHARGE BACKS

REPRESENTMENT PROCESS



CHARGE BACK

- INITIATED BY A CUSTOMER
- ISSUING BANK DECIDES
- COST FOR MERCHANTS
- TIME WASTED

$$CHB. RATIO = \frac{\sum CHB}{\sum TRANS} [\%]$$

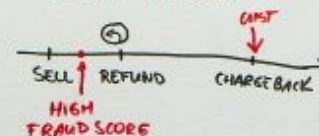
High CHB. RATIO → PENALTIES

CHARGE BACK REASONS

- FRAUDULENT 😞
- CREDIT NOT PROCESSED
- ITEMS NOT RECEIVED
- TECHNICAL PROBLEMS
- ...

DOUBLE REFUND

- CHB. AFTER REFUND
- AUTO. REPRESENTMENT
- MERM. WINS in MOST CASES
- CHB RATIO COUNTS



PREVENTING CHARGE BACKS

- AUTHORIZATION + CAPTURE
- ANTI-FRAUD TOOLS
- 3D SECURE



CAPTACIÓN

AIDA = Atracción – Interés – Demostración – Acción

PÚBLICO OBXECTIVO:

- O cliente habitual
- O cliente potencial
- O cliente *influencer*



- Promocións
- Exclusividade e escaseza
- O teu cliente, o teu prescriptor
- *Partners e influencers*
- Diferenciación, personalización, valor



FIDELIZACIÓN

RECOMENDACIÓNS BÁSICAS

Coñece aos teus clientes

Ten un sistema de *feedback*

Sorprende desde o primeiro momento

Se amable



RECOMENDACIÓNS AVANZADAS

Constrúe unha relación duradeira

Experiencia de usuario superior

Coherencia de marca

Atención personalizada

Convírte os teus erros en oportunidades

Fala co teu cliente

Diferénciate

//ABANCA

Financiación e Campañas

//ABANCA

Sentir común

5%



DO 23 O 28 DE NOVIEMBRE:
CENTOS DE COMPRAS GRATIS
NO MOMENTO

BLACK FRIDAY +  = **GRATIS FRIDAY**

USANDO A TUA TARXETA DE ABANCA EN ESTABLECEMENTOS CON TPV ABANCA.

//ABANCA



Estos son Los Gastos



Big
Un gasto grande y engoroso

LOS GASTOS

Surprise
El gasto que aparece por sorpresa

Bribón
Ese gasto fruto de la tentación

Boomerang
El gasto que siempre vuelve



//ABANCA | Gracias
Sentir común