

## Dificultades para la autenticación reforzada en los pagos digitales

La Segunda Directiva de Servicios de Pago (PSD2, por sus siglas en inglés) ha impuesto la necesidad de una doble autenticación de los clientes. En la práctica, esta obligación exige que los usuarios utilicen al menos dos factores de autenticación (por ejemplo, PIN y huella o contraseña y código SMS recibido en el móvil) para realizar una transacción por el canal digital.



Esta regulación, que busca incorporar un mecanismo que refuerce los requisitos técnicos de verificación de la identidad de usuarios, entró plenamente en vigor en enero de 2021. Aunque la normativa viene a aportar más seguridad al mundo de las transacciones online (y en particular a los pagos realizados a través del e-commerce) la realidad es su implementación está

encontrando algunas dificultades, identificándose varias fricciones en el momento del pago.



Según datos de la Asociación Española Fintech e Insurtech (AEFI), la tasa de rechazo o abandono de clientes que no pueden completar las operaciones - porque se encuentran con algún tipo de dificultad o por desconocimiento de los nuevos mecanismos- se sitúa en el 20% del total de las

operaciones que se inician<sup>1</sup>. Algunos estudios estiman que unas elevadas tasas de abandono originarían unas pérdidas de casi 20.200 millones<sup>2</sup> de euros (13.000 millones de euros menos de ventas de los pequeños comercios y 7.200 millones de euros de las ventas de las compañías de mayor tamaño).

En el caso de pagos realizados por clientes en el extranjero se apunta a que algunos de los problemas para materializar el pago residen en el uso de protocolos de seguridad diferentes, lo que conlleva que en muchos casos las transacciones sean denegadas. Desde el sector financiero, tanto bancos como FinTechs, sostienen que dichas tasas de abandono irán reduciéndose progresivamente<sup>3</sup>. Es necesario que los clientes pasen por una fase de

aprendizaje que los lleve a adaptarse progresivamente a los nuevos requisitos para acceder a su cuenta bancaria o para pagar por internet.



Para facilitar su adaptación, las entidades financieras ya están trabajando en mejorar aquellos factores de autenticación que permitan equilibrar la usabilidad, la facilidad del pago y la protección de los clientes. En un contexto donde las transacciones digitales están en fuerte auge, gran parte de la recuperación económica del país puede venir por el crecimiento de

<sup>1</sup> La nueva normativa de pagos bloquea el 20% de compras online con tarjeta. El Economista. 22 marzo 2021. <https://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/11114559/03/21/La-nueva-normativa-de-pagos-bloquea-el-20-de-compras-online-con-tarjeta.html>

<sup>2</sup> La implementación de la PSD2 podría bloquear casi dos tercios de las compras online en España. CMSPI. Septiembre 2020. <https://cmspi.com/eur/la-implementation-de-la-directiva-europea-de-pagos-psd2-podria-bloquear-casi-dos-tercios-de-las-compras-online-en-espana/>

<sup>3</sup> La brecha tecnológica, uno de los principales escollos para la eficiencia de la PSD2. El Español. 4 marzo 2021. [https://www.elespanol.com/invertia/disruptores-innovadores/politica-digital/espana/20210304/brecha-tecnologica-principales-escollos-eficiencia-psd2/563194556\\_0.html](https://www.elespanol.com/invertia/disruptores-innovadores/politica-digital/espana/20210304/brecha-tecnologica-principales-escollos-eficiencia-psd2/563194556_0.html)



una demanda puramente digital. Es, por tanto, importante que usuarios y entidades (bancarias o no bancarias) proporcionen pagos que sean capaces de cumplir con la normativa PSD2 sin introducir excesivas trabas para completarlos.