


Strong Customer Authentication nel 2021

Analisi dei primi dati europei e italiani

Axerve • Whitepaper



Il presente documento è di proprietà esclusiva di Axerve S.p.A., che ne detiene tutti i diritti di riproduzione, diffusione, distribuzione e alienazione, nonché ogni ulteriore diritto individuato dalla vigente normativa in materia di diritto d'autore. Il presente documento e il suo contenuto non possono pertanto essere ceduti, copiati né diffusi senza l'esplicito consenso di Axerve S.p.A.. È possibile riprodurre parzialmente o riassumere il documento, purché vengano citati espressamente autore e la fonte www.axerve.com. Il mancato rispetto della corretta citazione sarà perseguita legalmente.

Agenda

Statistiche dell'adozione del 3DS2 in Europa	3
3DS2 in Italia: la performance più bassa d'Europa	4
Panoramica delle autenticazioni in Italia	5
Le motivazioni delle autenticazioni fallite in Italia	7
Piani di adozione della SCA in Europa	8
Transazioni EEA-UK e Brexit	9
Strong Customer Authentication: dati di osservazione Axerve	10
Come migliorare il conversion rate sulle autenticazioni con Axerve	11
La soluzione tecnica di Axerve	11
Come funziona la soluzione per le deroghe	11

Statistiche dell'adozione del 3DS2 in Europa

Secondo una ricerca di Mastercard elaborata sulle carte divise in base alla nazionalità di emissione e che ha preso in esame il periodo 1-24 gennaio 2021, buona parte dei Paesi europei sta riscontrando un **tasso di autenticazione delle transazioni superiore al 50%**, ad eccezione di alcuni Stati: Ungheria (49,2%), Portogallo (49,1%), Lussemburgo (46,4%), Belgio (44,5%) e Italia che chiude la classifica con il 42,3%.

Il **Regno Unito**, incluso nella ricerca nonostante il suo ritiro dall'Unione europea, risulta la **nazione con le performance migliori** in assoluto, come visibile nella tabella 1. L'86,8% delle transazioni nel periodo preso in esame, infatti, sono state autenticate e di queste il 60,7% è stato autenticato *frictionless*, ossia senza autenticazione a 2 fattori da parte dell'acquirente, mentre per il 24,8% l'autenticazione ha subito una challenge, ovvero è stata richiesta la SCA, che è stata superata con successo.

	% Authenticated	% Auth Frictionless by issuer	% Auth Challenge success
Grand Total	61,8%	21,4%	38,4%
UNITED KINGDOM	86,8%	60,7%	24,8%
CZECH REPUBLIC	82,8%	24,6%	56,8%
IRELAND	74,3%	55,2%	14,0%
SLOVAKIA	69,4%	4,0%	64,5%
GREECE	69,1%	26,9%	41,5%
CROATIA	67,9%	1,9%	65,5%
SWEDEN	66,6%	23,1%	43,3%
ROMANIA	65,3%	2,1%	62,8%
NETHERLANDS	62,4%	26,3%	34,6%
AUSTRIA	61,6%	21,7%	39,6%
BULGARIA	60,9%	28,6%	31,7%
GERMANY	54,8%	29,2%	25,0%
POLAND	54,0%	9,6%	38,1%
FRANCE	51,7%	6,7%	44,3%
SPAIN	51,7%	21,1%	27,6%
FINLAND	51,3%	2,6%	47,8%
DENMARK	50,5%	0,1%	50,0%
HUNGARY	49,2%	3,4%	37,7%
PORTUGAL	49,1%	20,1%	24,4%
LUXEMBOURG	46,4%	25,7%	20,6%
BELGIUM	44,5%	2,1%	42,1%
ITALY	42,3%	2,6%	38,4%

Tabella 1
Fonte: Mastercard Analysis

3DS2 in Italia: la performance più bassa d'Europa

Come evidenziato nella tabella 1, il nostro Paese è risultato meno efficace del resto d'Europa che invece ha avuto un tasso di autenticazione medio del 61,8%. L'applicazione di autenticazioni *frictionless*, pari al 2,6% del totale, ha fatto registrare un dato ancora più distante dalla media europea che si è attestata sul 21,4%. Questi dati non danno solo il quadro del mercato italiano in termini di applicazione della SCA ma spiegano anche perché il nostro Paese perde attualmente circa il 58% delle transazioni con 3DS.

Come visibile nella tabella 2, circa il **46%** (**46,2%**) delle transazioni in Italia non sono state **autenticate**, superando di molto la media europea che si è attestata sul 30,1%. Questo significa che per quasi la metà dei pagamenti la richiesta di autenticazione a 2 fattori non si è conclusa, **generando di fatto un calo delle vendite**.

Quando l'**Access Control Server (ACS)**, ossia il soggetto che verifica se la carta aderisce al protocollo e ne gestisce l'autenticazione in fase di pagamento, **non riesce a fornire un esito ad un pagamento effettuato con una carta emessa con i protocolli 3DS2 attivi** a causa di problemi tecnici, **si parla di Attempt**. In questo frangente **l'Italia fa registrare un dato superiore alla media europea** 11,5% contro l'8,1%, il che la posiziona **tra i Paesi meno performanti**. Infatti, se è vero che la transazione va direttamente in autorizzativo, è bene considerare che l'issuer risponde spesso con un "KO" per non sostenere i costi di frode nel caso in cui il pagamento non fosse genuino. Se dunque all'apparenza potrebbe sembrare un escamotage per evitare la SCA, in realtà **un numero elevato di Attempt** si traduce, anche in questo caso, in un **calo di conversion del carrello**.

	% Not Authenticated	% Attempt
Grand Total	30,1%	8,1%
UNITED KINGDOM	10,5%	2,8%
IRELAND	13,1%	12,7%
CZECH REPUBLIC	14,6%	2,6%
SLOVAKIA	25,2%	5,4%
HUNGARY	26,4%	24,4%
GREECE	28,1%	2,8%
AUSTRIA	29,0%	9,4%
CROATIA	29,0%	3,1%
SWEDEN	30,6%	2,8%
GERMANY	32,8%	12,4%
ROMANIA	33,2%	1,4%
NETHERLANDS	33,7%	4,0%
BULGARIA	35,1%	4,0%
POLAND	35,7%	10,4%
PORTUGAL	38,4%	12,4%
SPAIN	38,8%	9,5%
FINLAND	39,8%	8,9%
DENMARK	40,9%	8,6%
FRANCE	43,9%	4,5%
ITALY	46,2%	11,5%
BELGIUM	46,7%	8,7%
LUXEMBOURG	52,5%	1,1%

Tabella 2
Fonte: Mastercard Analysis

Panoramica delle autenticazioni in Italia

Come abbiamo visto anche in precedenza, il tasso di transazioni per le quali l'autenticazione non è andata a buon fine si è attestato intorno al 46%, un numero ancora molto elevato, soprattutto se paragonato alla media di sistema. Il grafico della tabella 3 fotografa gli esiti giornalieri delle autenticazioni dai quali è possibile trarre alcune conclusioni.

Innanzitutto è evidente che le **autenticazioni non concluse per problemi tecnici dell'ACS sono andate via via riducendosi**, attestandosi su un valore indicativo pari al 7%. È bene ricordare però che, sebbene queste transazioni vengano inviate direttamente in autorizzativo e dunque superino la "barriera" dell'autenticazione a 2 fattori, **buona parte di queste transazioni vengono respinte dall'issuer**, dunque è plausibile che questi esiti si riducano ancora nel tempo sino ad avvicinarsi ad un valore pari a zero.

Ciò che va tenuto in considerazione poi è che il **trend di crescita delle *Authenticated***, dopo una prima e debole crescita iniziale, **si è fermato intorno al 46%** verso la fine del periodo di analisi (42,3%, media di gennaio). **Stesso andamento per le transazioni *Not authenticated*** che si sono spartite lo spazio liberato dalle Attempts con le autenticate, raggiungendo anche queste valori intorno al 46% a fine periodo (46,2%, media di gennaio). Sebbene si presentino di rado, gli stati ***Challenge***, ***Unavailable*** e ***Undefined*** identificano errori tecnici e anomalie di sistema che fortunatamente rappresentano solo uno o due punti percentuali del totale e che, come per le ***Challenge***, tutto l'ecosistema sta lavorando per eliminarle completamente.

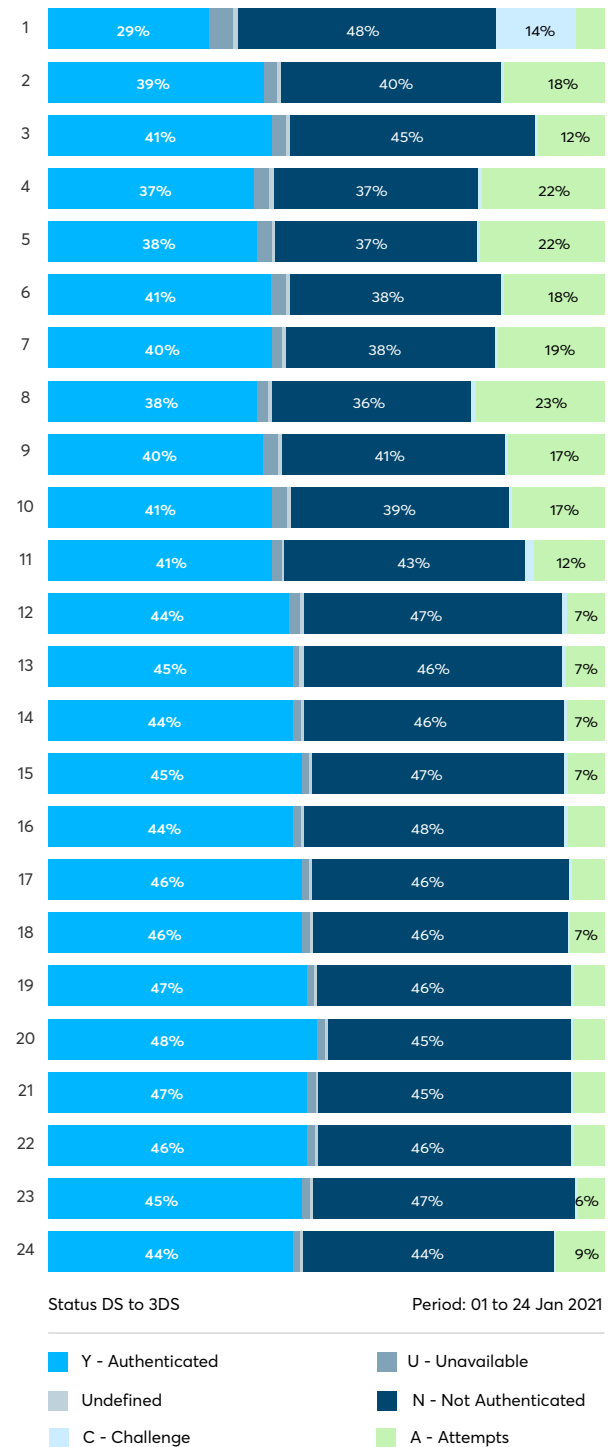
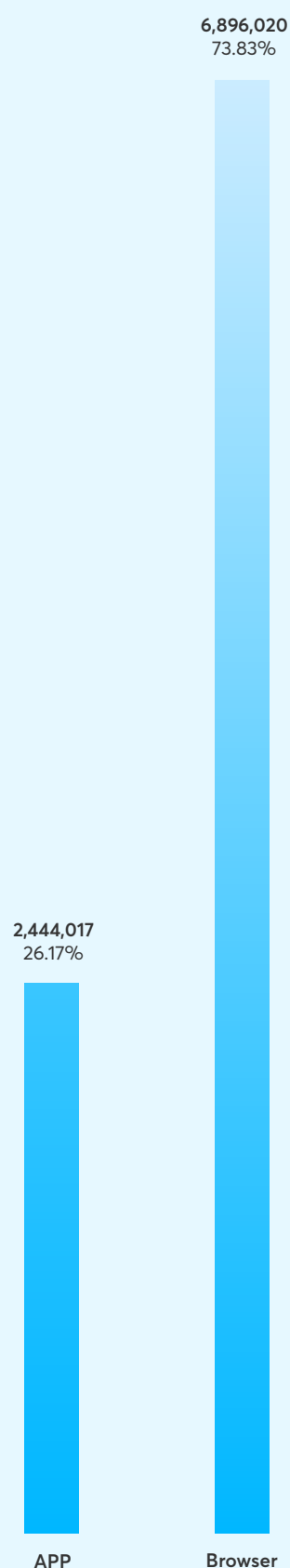


Tabella 3
Fonte: Mastercard Analysis

Un altro dato particolarmente interessante si riferisce alla differenza sostanziale degli esiti dell'autenticazione a 2 fattori a seconda che si tratti di transazioni in app o via browser, mostrati nella tabella 4.

I dati di Mastercard evidenziano **un tasso di successo** delle autenticazioni pari al **63,1% nel caso di pagamenti via browser** e solo del **9,6% in app**. Se applichiamo i tassi di conversione ai relativi "pesi" dei due canali sul totale delle transazioni, potremmo dire che delle 26 transazioni in app su 100 totali, quelle con un'autenticazione portata a buon fine non arriverebbero a 10.

È evidente quindi la necessità di identificare soluzioni che migliorino i tassi di *redemption*, anche perché, considerato l'aumento costante dei pagamenti in app e in mobilità, in caso contrario questi numeri saranno destinati ad aumentare. La cause di questi esiti sono riconducibili principalmente allo sviluppo di SDK dei provider non ottimizzati e alle app degli issuer non sempre perfettamente performanti, dunque sono questi i fronti sui quali concentrare gli sforzi.



Totale pagamenti in App e via Browser in Italia

Tabella 4

Fonte: Mastercard Analysis

Le motivazioni delle autenticazioni fallite in Italia

Quali sono le ragioni per le quali le autenticazioni falliscono? Secondo le analisi di Mastercard sui Transaction Reason Code, esistono tre macro-categorie di motivazioni:

Time out dell'ACS

Oltre il 60% delle autenticazioni fallite si può ricondurre al processo di comunicazione con l'ACS. Eventuali difficoltà nella gestione dei messaggi di risposta da o verso l'ACS possono essere delle cause a cui ricondurre il time out.

Carta senza protocolli 3DS2 o Transazione non permessa

Il 26,6% delle autenticazioni non va a buon fine a causa della carta di credito che potrebbe non rientrare tra quelle con i protocolli 3DS2 attivi oppure la richiesta di autenticazione non viene permessa perché il titolare di carta non ha fornito tutti i dati necessari all'issuer per concludere l'autenticazione (es. mancanza del numero di telefono a cui inviare l'OTP per finalizzare l'operazione).

Abbandono dell'autenticazione

In questo caso l'acquirente non ha concluso l'autenticazione perché ha abbandonato.

Questa motivazione riguarda il 10,5% del totale ed è da ricondurre principalmente alla *user experience* offerta da tutti gli attori coinvolti nell'autenticazione e in particolare dall'issuer che gestisce il processo anche in termini di front-end.

Sono meno del 3% le autenticazioni fallite restanti e riconducibili ad una serie di motivazioni molto frammentate e, di conseguenza, poco rilevanti ai fini statistici.

Piani di adozione della SCA in Europa

Sebbene la PSD2 sia una normativa che riguarda in egual modo tutta l'Unione europea, la Banca Centrale Europea ha concesso alle banche nazionali dei singoli stati di intervenire sui piani di adozione della Strong Customer Authentication.

Come evidenziato nella tabella 5 **ogni Paese ha adottato una pianificazione diversa per applicare la SCA** alle transazioni. Ciò che accomuna però tutte le nazioni è il criterio basato sugli importi. In questo documento ci concentriamo sull'Italia che, oggi, ha un piano di adozione che prevede di adottare la SCA

per le transazioni:

- maggiori di 1.000 € dal 1 gennaio 2021
- maggiori di 500 € dal 1 febbraio 2021
- maggiori di 100 € dal 1 marzo 2021
- tutte dal 1 aprile 2021

Al momento l'arco temporale appena descritto è ancora in fase di definizione e potrebbe subire, in Italia come all'estero, variazioni a seconda dell'andamento di tutto l'ecosistema dei pagamenti online, nell'interesse di tutti gli stakeholder coinvolti.

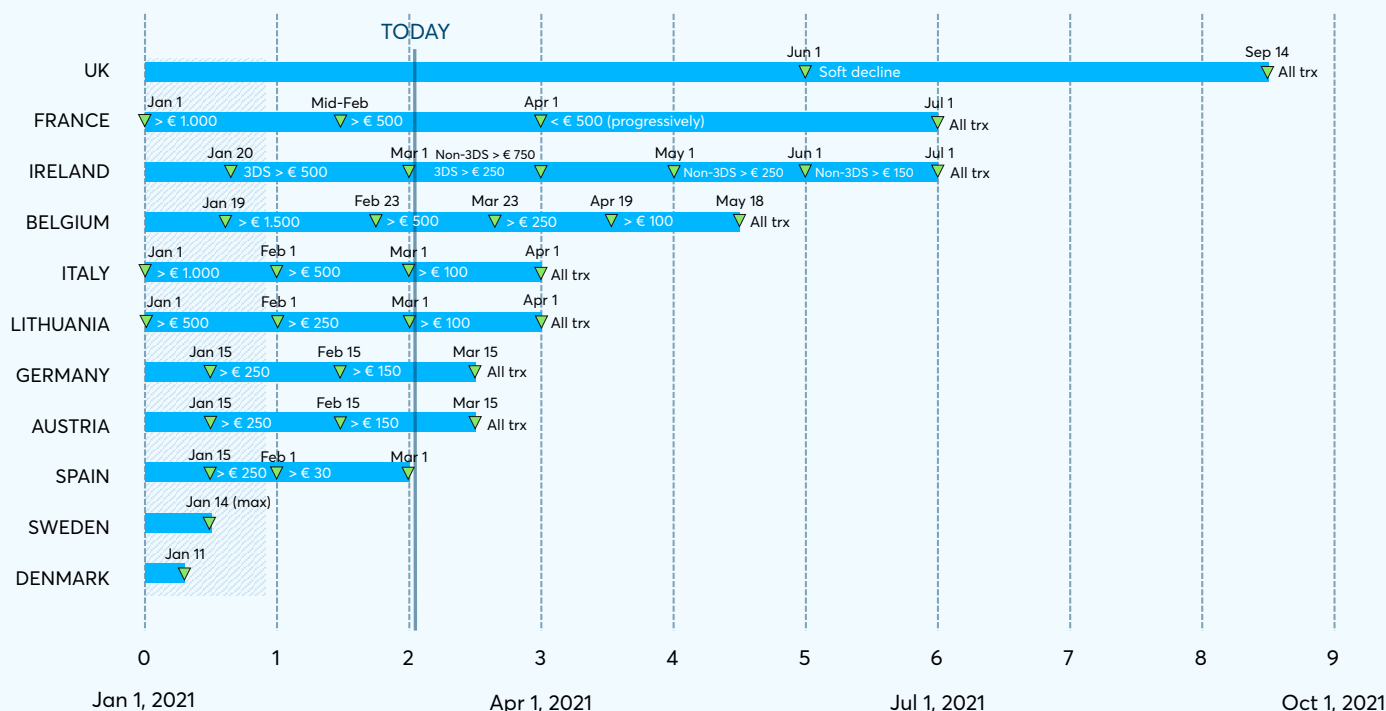


Tabella 5
Fonte: Mastercard Analysis

Transazioni EEA-UK e Brexit

L'attuazione della Brexit, ratificata lo scorso 24 dicembre con la firma di Unione europea e Regno Unito di un accordo di commercio e cooperazione entrato in vigore in maniera provvisoria il 1° gennaio 2021, alla fine del periodo di transizione, ha creato un nuovo scenario anche nell'ambito dei pagamenti. Proprio **a partire da quest'anno infatti Gran Bretagna e Irlanda del Nord non sono più soggette alle direttive della BCE** ma a quelle della FCA (Financial Conduct Authority), soggetto che regola anche servizi di pagamento e moneta elettronica nel Regno Unito.

Come visibile nella tabella 6, il Regno Unito ha deciso di adottare la Strong Customer Authentication dal 14 settembre 2021, ma con la possibilità di applicare dei soft decline, ossia dei rifiuti sull'autorizzazione dovuti all'assenza di autenticazione, dal 1 giugno 2021.

Dunque, prima e dopo il 14 settembre 2021, cosa cambia effettivamente per Regno Unito e Italia? Prima del prossimo 14 settembre gli issuer

italiani possono applicare la SCA a transazioni di acquirer inglesi a seconda delle caratteristiche di autenticazione di questi ultimi (con o senza 3DS2), mentre gli issuer del Regno Unito possono autorizzare le transazioni di acquirer italiani, secondo il piano di adozione evidenziato nel grafico.

Dalla data di kick-off del 14 settembre, gli issuer italiani dovranno applicare la SCA ai pagamenti di acquirer inglesi, al netto delle possibili esenzioni ed eccezioni. È bene ricordare infatti che la PSD2 richiede l'autenticazione a 2 fattori per le transazioni *one-leg*, ossia quei pagamenti in cui solo l'issuer o l'acquirer si trova all'interno dell'Unione europea.

Anche le società emittenti le carte di pagamento inglesi, a loro volta, dovranno applicare la SCA alle transazioni provenienti da acquirer appartenenti alla European Economic Area (EEA), considerando anche in questo caso eventuali esenzioni ed eccezioni.



Tabella 6
Fonte: Mastercard Analysis

Strong Customer Authentication: dati di osservazione Axerve

Alcune elaborazioni di Axerve su un totale di **180 BIN con almeno 100 transazioni nel mese**, permettono un raffronto sull'andamento della conversioni pre e post attuazione PSD2.

Come si evince dalla tabella 7, la **conversione media è leggermente diminuita**, passando dal 67,53% al 67,15% ma ciò che è più evidente è proprio il discostamento dal valore di riferimento. Come si può dedurre anche solo confrontando i due grafici, la **deviazione standard di dicembre**, ossia lo scostamento dalla media di riferimento, era **inferiore (20,34%) rispetto a quella di gennaio**, intorno al 23,38%.

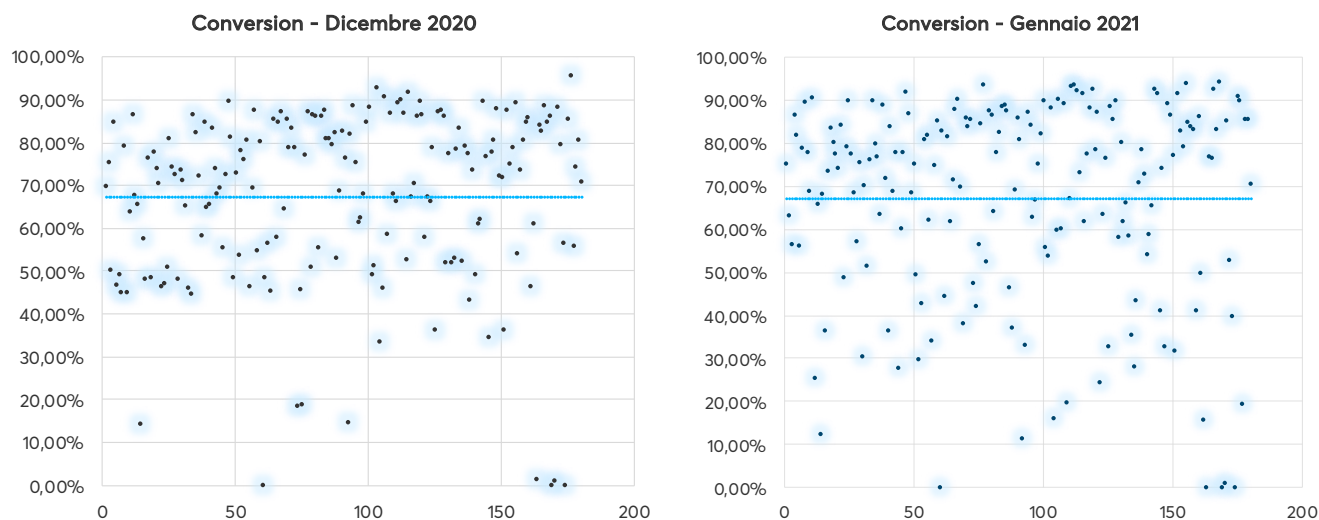
In pratica si evince una **dispersione maggiore del conversion rate**, indice che siamo ancora in una fase molto eterogenea, in cui lo scenario mostra un'alta dispersione dovuta presumibilmente ad un

primo periodo di assestamento, sotto molti punti di vista, che possono andare dalla *user experience* dei processi di autenticazione all'aumento fisiologico di abbandoni da parte dell'acquirente.

Facciamo un **focus sulla gestione delle transazioni Attempt**, vale a dire le transazioni per cui non è stato possibile eseguire l'autenticazione a causa dell'impossibilità da parte dell'ACS, ma per la quale è comunque stata restituita una prova di tentata autenticazione.

Per queste transazioni, le specifiche prevedono che vengano gestite come se fossero state autenticate e poi generalmente autorizzate. È stato notato che su questo fronte il **comportamento degli issuer risulta disomogeneo** con un conseguente calo di conversion, imprevedibile per l'esercente e imputabile alle logiche di funzionali del singolo issuer.

Tabella 7
Fonte: Axerve Analysis



Come migliorare il conversion rate sulle autenticazioni con Axerve

Abbiamo visto come, a fronte alle difficoltà relative alla *conversion* dei carrelli descritte in questo documento, riconducibili principalmente alle attività poste in essere da tutti gli attori coinvolti dalla PSD2, **molte delle autorità bancarie nazionali**, in accordo con la BCE, abbiano **concesso un periodo di "ramp-up"**. Axerve ha colto le opportunità di questo periodo di transizione **sviluppando una soluzione che ha l'obiettivo di migliorare i tassi di conversione**, restando all'interno dei perimetri identificati dalla normativa europea.

La soluzione tecnica di Axerve

Durante questa fase di "transizione" è prevista la possibilità da parte degli operatori di processare determinate transazioni anche senza autenticazione 3DS2, solitamente sulla base dell'importo.

La funzionalità per le deroghe 3DS2 sviluppata da Axerve offre ai merchant la **possibilità di processare transazioni in deroga direttamente in autorizzativo**, mantenendo la liability sull'esercente in caso di frode.

Come funziona la soluzione per le deroghe

Una volta abilitata a livello di singolo shop login, **le transazioni processate vengono sottoposte ad alcune verifiche** e, nel caso di superamento di questa fase, **inviate direttamente all'autorizzativo**, evitando l'autenticazione a 2 fattori.

Ogni transazione viene sottoposta ad una verifica: alla funzionalità è associata una tabella contenente i range dei BIN in deroga e il rispettivo importo di soglia, laddove i criteri sono verificati, la transazione viene processata direttamente in autorizzativo, evitando quindi l'autenticazione a 2 fattori.

La funzionalità poi è anche **in grado di ripetere la richiesta di autorizzazione in caso di soft decline**, di fatto automatizzando una parte di processo che altrimenti richiederebbe un intervento manuale.

L'attivazione della soluzione non richiede modifiche all'integrazione di Axerve Ecommerce Solutions e per approfondirne le specifiche, così come per attivarla, è possibile fare riferimento al proprio commerciale di riferimento.



Your Payment Partner to Grow

www.axerve.com

