

Guía de Autenticación Reforzada de Clientes

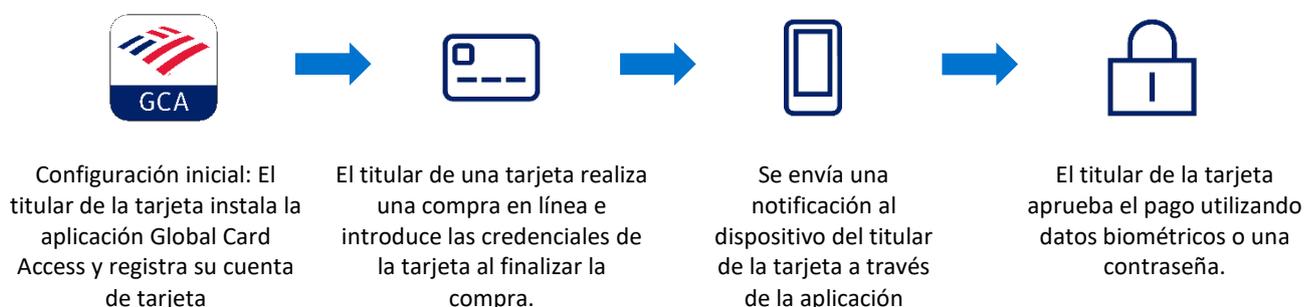
La autenticación reforzada de clientes (Strong Customer Authentication, SCA) es un requisito normativo europeo conforme a la Segunda Directiva de Servicios de Pago (PSD2) que mejora la seguridad de los pagos y protege a los titulares de tarjetas del fraude. El proceso de seguridad de SCA se aplica a los pagos electrónicos, incluidos los pagos en persona y las compras por Internet, dentro del Espacio Económico Europeo (EEE). Las transacciones de pago sin verificación de SCA serán rechazadas a menos que la transacción sea elegible para una exención. Este proceso se aplica a todas las tarjetas comerciales con la marca de Bank of America emitidas en Europa.

Los pagos electrónicos requieren que el titular de la tarjeta verifique su identidad utilizando elementos que cumplan los requisitos de SCA.

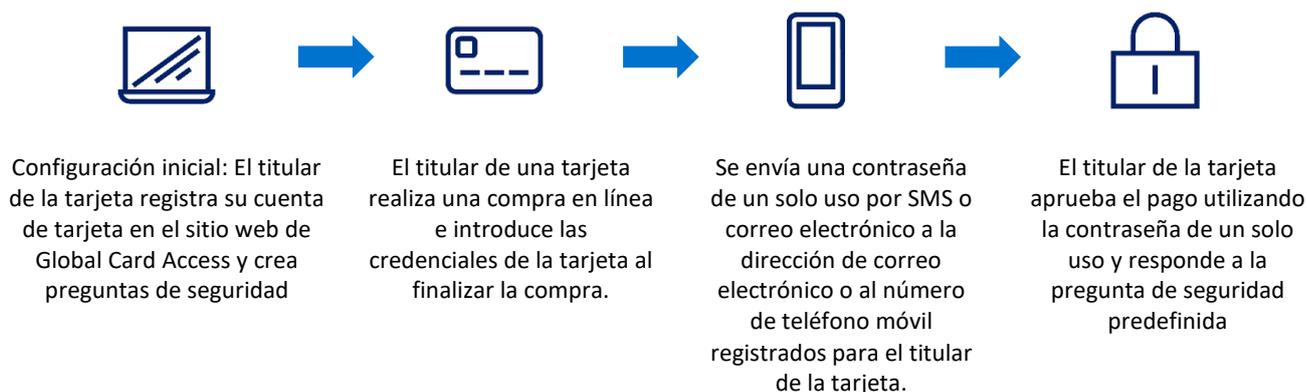
- Para pagos en persona: El titular de la tarjeta completa la verificación insertando la tarjeta en el terminal de punto de venta del comercio e introduciendo su PIN.
- Para compras por Internet (comercio electrónico): El titular de la tarjeta completa el proceso de verificación utilizando uno de los métodos que se ilustran a continuación.

Nota: Los procesos de verificación pueden variar según el emisor de la tarjeta. Esta guía describe el proceso utilizado por Bank of America.

1. Autenticación reforzada de clientes a través de la aplicación Global Card Access



2. Autenticación reforzada de clientes a través del sitio web del comercio



Tenga en cuenta lo siguiente, pues no todas las compras en línea requerirán SCA:

- Cuando la reserva se realiza a través de la herramienta de reserva en línea proporcionada por la Empresa de gestión de viajes (Travel Management Company, TMC), por lo general, no se requiere la SCA, ya que el proceso de reserva se completa a través de Global Distribution Systems (GDS) y no directamente a través del sitio web del comercio.
- Existen varias excepciones para la SCA en función de la naturaleza y el riesgo de la transacción, por ejemplo, la tarjeta de alojamiento y la tarjeta virtual se hallan bajo la exención de pago corporativo seguro. Consulte las [Preguntas frecuentes](#) para obtener más detalles.

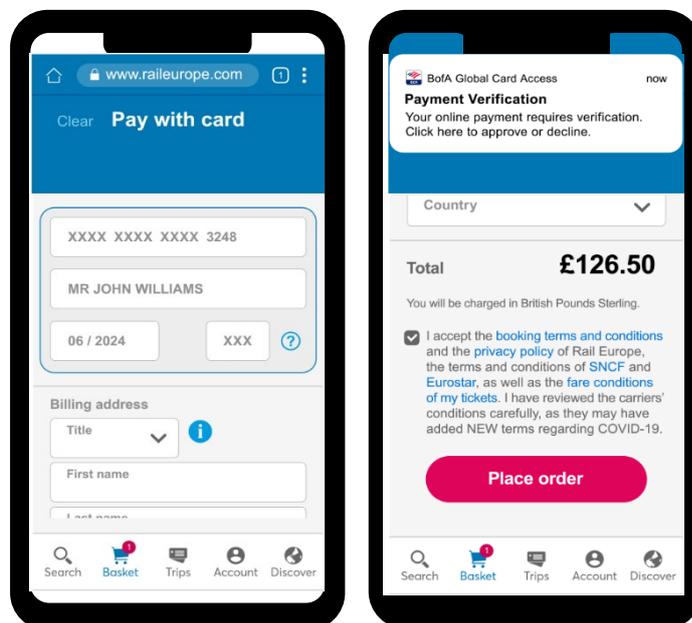
Autenticación reforzada de clientes a través de la aplicación Global Card Access

Los titulares de tarjetas con la aplicación Global Card Access pueden completar la autorización de pago utilizando datos biométricos o una contraseña, lo que hace que el proceso de SCA sea más rápido y sencillo. [Este vídeo ilustra el proceso.](#)

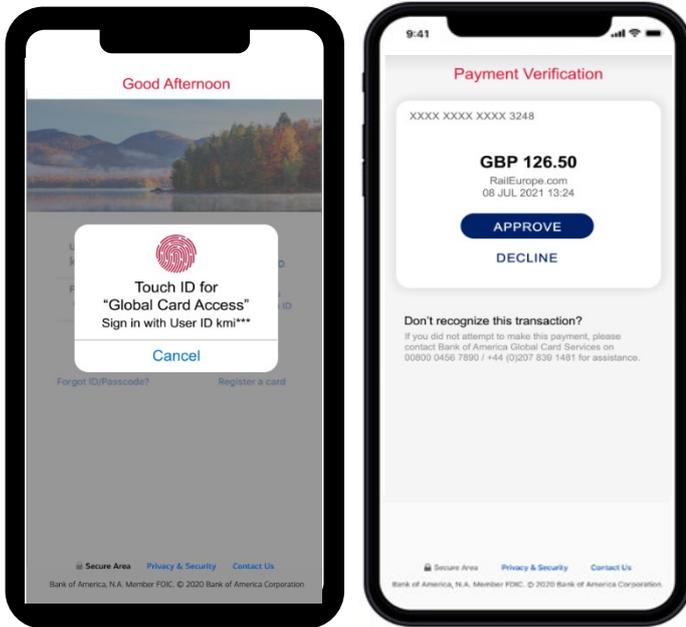
Este proceso se aplica a los titulares de tarjetas con la aplicación Global Card Access instalada en su teléfono móvil.

Durante el proceso de finalización del pago por comercio electrónico, se le pedirá al titular de la tarjeta que introduzca las credenciales de la tarjeta y que confirme el pago en el sitio web del comercio. Esto activará una notificación push que aparecerá en el teléfono móvil del titular de la tarjeta.

Nota: Si la notificación push no aparece, inicie la aplicación Global Card Access.



Ejemplos de pantallas de verificación



Al hacer clic en la notificación push, se abrirá la aplicación Global Card Access. Se pedirá al titular de la tarjeta que inicie sesión con datos biométricos o con una contraseña.

Al iniciar sesión, se mostrarán los detalles del pago. El titular de la tarjeta puede revisar los detalles del pago y hacer clic en Aprobar o Rechazar.

Con esto se completa la verificación SCA. El titular de la tarjeta deberá volver al sitio web del comercio para confirmar que el pago se ha realizado correctamente.

Autenticación reforzada de clientes a través del sitio web del comercio

Los titulares de tarjetas sin la aplicación Global Card Access pueden completar la autorización de pago siguiendo el proceso 3D Secure en el sitio web del comercio. [Este vídeo ilustra el proceso.](#)

Ejemplo de pantalla de verificación

Durante el proceso de pago, aparecerá una pantalla que solicita la contraseña de un solo uso y la respuesta a la pregunta de seguridad. El titular de la tarjeta deberá responder ambas de forma correcta para completar el pago.

Este proceso se completa directamente en el sitio web del comercio.

Validación de contraseña de un solo uso (OTP)

La contraseña de un solo uso es un código numérico de 6 dígitos exclusivo para esa compra en línea. Se envía por SMS o correo electrónico al número de teléfono móvil registrado del titular de la tarjeta o su dirección de correo electrónico.

Validación de preguntas de seguridad

Cuando los titulares de tarjeta registran sus tarjetas en [Acceso a tarjeta global](#), se les pide que respondan a tres preguntas de seguridad. La validación de SCA es la respuesta a la **primera pregunta de seguridad** configurada en Acceso a tarjeta global. Los titulares de la tarjeta pueden seleccionar la pregunta preferida de la lista de preguntas a continuación.

¿En qué calle vivía de pequeño? ▾
¿En qué calle vivía de pequeño?
¿En qué hospital nació?
¿Cuál es el apellido de su médico?
¿Cuál es/era su apodo?
¿Cuál es tu deporte o pasatiempo preferido?
¿Dónde nació su padre?
¿Cómo se llamaba la mascota que tenía de pequeño?
¿Quién fue su mejor amigo en la infancia?
¿Quién era su profesor/a preferido/a?
¿Cuál fue su primera escuela?
¿Dónde nació su madre?
¿Cuál es el apellido de soltera de su madre?
¿Dónde nació su esposo/a?
¿Dónde nació?
¿Dónde nació?

Preguntas frecuentes

[Qué es la autenticación fuerte del cliente \(Strong Customer Authentication, SCA\)?](#)

[Qué significa para los clientes con tarjetas comerciales?](#)

[¿Qué es la aplicación móvil Global Card Access?](#)

[Qué es la contraseña de un solo uso \(One-time passcode, OTP\)?](#)

[Cuál es la pregunta de seguridad?](#)

[¿Qué se considera una compra en línea?](#)

[Quién se verá afectado?](#)

[Cuál es la ventaja de la SCA?](#)

[Hay algo que tengan que hacer los titulares de tarjetas?](#)

[Es posible excluirse de la SCA?](#)

[Requerirá cada compra en línea SCA?](#)

[Cuáles son las exenciones de SCA?](#)

[Qué relación tiene esto con la protección de los datos y el RGPD?](#)

[Con quién me tengo que poner en contacto para obtener ayuda?](#)

[Qué es la autenticación fuerte del cliente \(Strong Customer Authentication, SCA\)?](#)

La SCA es un requisito normativo que mejora el proceso de seguridad para pagos electrónicos. Requiere una autenticación basada en el uso de dos o más elementos independientes categorizados como **conocimiento** (algo que solo el usuario conoce), **posesión** (algo que solo el usuario posee) e **inherencia** (algo que solo el usuario es).

[Qué significa para los clientes con tarjetas comerciales?](#)

Cuando los titulares de tarjetas realizan una compra en línea, es posible que se les pida que completen la verificación. Esto se puede hacer utilizando la aplicación móvil Global Card Access o introduciendo la contraseña de un solo uso (OTP) y respondiendo a la pregunta de seguridad en el sitio web del comercio.

[¿Qué es la aplicación móvil Global Card Access?](#)

Esta es la aplicación móvil de la tarjeta comercial de Bank of America y está disponible en las principales tiendas de aplicaciones. Ofrece una amplia gama de funciones, como la verificación completa de SCA, la activación de una nueva tarjeta, la consulta de un saldo o la visualización de un PIN. [Obtenga más información sobre Global Card Access.](#)

[Qué es la contraseña de un solo uso \(One-time passcode, OTP\)?](#)

La contraseña de un solo uso es un código numérico de 6 dígitos exclusivo para esa compra en línea. Está vinculado al importe de la transacción y al beneficiario. La OTP se envía por SMS o correo electrónico al número de teléfono móvil registrado del titular de la tarjeta o su dirección de correo electrónico.

Cuál es la pregunta de seguridad?

Cuando los titulares de tarjeta registran sus tarjetas en [Acceso a tarjeta global](#), se les pide que respondan a tres preguntas de seguridad. La pregunta de seguridad utilizada para la SCA es la primera pregunta de seguridad configurada en Acceso a tarjeta global. Los titulares de la tarjeta deben visitar Acceso a tarjeta global en bofa.com/globalcardaccess para registrar su tarjeta o para restablecer su pregunta y respuesta de seguridad.

¿Qué se considera una compra en línea?

Las compras en línea son las compras en internet realizadas con una tarjeta, por ejemplo, el pago con tarjeta en línea para comprar billetes de tren. Esto no incluye realizar un pago en internet para saldar un saldo pendiente de la tarjeta.

Quién se verá afectado?

Este proceso mejorado de SCA se aplicará a todas las tarjetas comerciales con la marca de Bank of America emitidas en EMEA. Esto no afecta a las tarjetas emitidas fuera de EMEA. Si un titular de la tarjeta estadounidense viaja a EMEA y realiza una compra en línea, no se requiere la SCA.

Cuál es la ventaja de la SCA?

El proceso de SCA mejorada incrementará la seguridad y protegerá a los titulares de tarjetas frente a actividades fraudulentas.

Hay algo que tengan que hacer los titulares de tarjetas?

Se recomienda encarecidamente a los titulares de tarjeta que descarguen la aplicación móvil Global Card Access, que inicien sesión para garantizar que sus tarjetas estén registradas y que se familiaricen con sus respuestas a las preguntas de seguridad. Los titulares de la tarjeta pueden cambiar su pregunta de seguridad y respuesta en bofa.com/globalcardaccess.

Es posible excluirse de la SCA?

No, es un requisito obligatorio y no es posible excluirse del proceso de SCA.

Requerirá cada compra en línea SCA?

Cuando la reserva se realice directamente a través del sitio web del comerciante, podrá ser necesaria la SCA como autenticación adicional cuando el comercio ha adoptado el proceso 3D Secure. Actualmente, no todos los comercios han adoptado 3D Secure, pero se espera que la mayoría lo haga para cumplir con la directiva PSD2. Por separado, existen varias exenciones de SCA en la directiva PSD2 en función de la naturaleza y el riesgo de la transacción.

Cuáles son las exenciones de SCA?

Los proveedores de servicios de pago pueden no aplicar la SCA según las exenciones en la directiva PSD2. Las exenciones clave de SCA permitidas por la directiva PSD2 incluyen las siguientes:

- Pagos sin contacto en el punto de venta
- Terminales sin supervisión para tarifas de transporte y aparcamiento
- Beneficiarios de confianza
- Transacciones recurrentes
- Transacciones de bajo valor
- Pago corporativo seguro para tarjeta de alojamiento y tarjeta virtual
- Análisis de riesgo de la transacción

[Qué relación tiene esto con la protección de los datos y el RGPD?](#)

De conformidad con nuestro aviso de privacidad, puede que necesitemos recoger y tratar sus datos personales con el fin de prestarle el servicio solicitado. Los datos personales recogidos se utilizarán únicamente con fines comerciales legítimos; en este caso, para facilitar las compras en línea y cumplir con la legislación vigente. Consulte nuestro [Aviso de privacidad de datos](#).

[Con quién me tengo que poner en contacto para obtener ayuda?](#)

Llame a Global Card Services utilizando el número de teléfono que aparece en el reverso de su tarjeta.

“Bank of America” y “BofA Securities” son los nombres comerciales utilizados para las divisiones Global Banking y Global Markets de Bank of America Corporation. Los préstamos, otras actividades bancarias comerciales y la comercialización de determinados instrumentos financieros los realizan, de manera internacional, filiales bancarias de Bank of America Corporation, entre las que se incluye Bank of America, N.A., miembro de la FDIC (Corporación Federal de Seguro de Depósitos). La comercialización de valores e instrumentos financieros, asesoramiento estratégico y otras actividades de banca de inversión los realizan, de manera internacional, miembros de la banca de inversión de Bank of America Corporation (“Investment Banking Affiliates”), que incluyen, en los Estados Unidos, BofA Securities Inc. y Merrill Lynch Professional Clearing Corp., que son agentes registrados y miembros de la [SIPC](#) (Corporación para la Protección de Inversionistas en Valores), y, en otras jurisdicciones, entidades registradas localmente. BofA Securities Inc. y Merrill Lynch Professional Clearing Corp. están registrados como comerciantes de comisiones de futuros con la CFTC (Commodity Futures Trading Commission) y son miembros de la NFA (Asociación Nacional de Futuros).

Los productos de inversión ofrecidos por Investment Banking Affiliates:

no están asegurados por la FDIC • pueden perder su valor • no son productos con garantía bancaria.

© 2022 Bank of America Corporation. Todos los derechos reservados