

Zie ginds komt SCA: stel je online-omzet veilig

26-11-2020 14:00



Door Guillaume Princen

Head of Continental Europe bij betalingsverwerker Stripe

In de Gouden Eeuw stonden Nederlandse handelaars erom bekend dat zij op de Dam in Amsterdam samen kwamen om hun deals te bezegelen, meestal met een handdruk. Die deals zorgden er uiteindelijk voor dat de Nederlanders hun handelsactiviteiten naar vele andere continenten uitbreidden. Een paar eeuwen na dato is Nederland nog altijd een knooppunt voor internationale handel. Het enige verschil is dat die handel nu vrijwel geheel online plaatsvindt. Ook zakelijk handen schudden is passé, en niet alleen vanwege de noodzaak van social distancing. Omdat nu de meeste commerciële transacties via glasvezelkabels verlopen, heeft de financiële wereld zich eveneens naar het internet verplaatst. Merken die online succes willen boeken moeten daarom hun online betalingsprocessen op orde krijgen. Zeker na 2020.

Online koopjesjagen

Mede dankzij een rijke handelsgeschiedenis kent Nederland vandaag de dag een van de hoogste percentages van online shoppers. Het komt daarmee op de vierde plaats in Europa. Als gastland voor geregistreerde webshops plaatst Nederland zich ook in de hoogste regionen, bijzonder voor zo'n klein grondgebied. Alleen al in het derde kwartaal van 2020 begonnen zo'n 6.500 nieuwe webwinkels hun waar te verkopen aan Nederlandse en internationale consumenten.

Hoewel dit jaar een aantal Europese grenzen fysiek op slot gingen, doen Nederlanders een hoop online inkopen in andere landen. Waarschijnlijk door die oude handelsgeest waardoor Nederlanders altijd op zoek zijn naar koopjes. [Volgens recente cijfers van het CBS](#) gaven zij dit jaar een recordbedrag uit bij buitenlandse webwinkels in de EU.

Online cadeaushoppen

En het jaar is nog niet voorbij. [Volgens de belangenvereniging voor webwinkels Thuiswinkel.org](#) zullen Nederlandse online shoppers net als in de voorgaande jaren meer aan cadeaus uitgeven tijdens de feestdagen. Black Friday is een fenomeen waar 96 procent van alle Nederlandse consumenten bekend mee is. En dan moet Sinterklaas nog komen. Gezien de omstandigheden dit jaar zal het ook niet gek zijn als er een nog groter percentage van alle bestedingen tijdens de feestdagen online in plaats van in fysieke winkels zal plaatsvinden.

[Uit een onderzoek van Google](#) blijkt dat bijna de helft van alle Europese consumenten een beroep doet op favoriete webwinkels voor de aanschaf van geschenken voor de feestdagen, en niet in de winkelstraten. Ruim 80 procent zal online naar cadeaus zoeken. Dit jaar zullen waarschijnlijk minder consumenten stedentrips maken om te shoppen, maar dat zal hen niet van kopen weerhouden.

Thuiswinkel.org constateerde vorig jaar al dat Nederlandse consumenten eerder dan verwacht sinterklaascadeaus begonnen in te slaan. [Het onderzoeksbureau Yieldify](#) voorspelt bovendien dat meer de helft van alle consumenten in dit piekseizoen voor de detailhandel producten zullen aanschaffen via websites die ze vorig jaar niet bezochten. De dingen veranderen, en Nederlandse e-commercebedrijven moeten daarop zijn voorbereid.

Strong Customer Authentication

De coronacrisis heeft gezorgd voor een toename van de online bestedingen in Nederland met 20 procent ten opzichte van 2019. Uiteraard zou deze recordomzet niet mogelijk zijn geweest zonder een naadloze betalingsverwerking en soepele customer journeys. Welke betalingsmethode(n) je klanten ook aanbiedt, het is belangrijk dat alle transacties veilig worden verwerkt. En die noodzaak wordt vanaf 1 januari alleen nog maar groter. Dan moeten online kaart-transacties namelijk voldoen aan de eis van Strong Customer Authentication (sterke klantverificatie; SCA).

SCA is het klapstuk van het tweede Payments Services Directive (PSD2), een EU-richtlijn voor het betalingsverkeer die ten doel heeft om het digitale betalingslandschap te beschermen tegen fraudeurs en cyberaanvallen. Volgens de nieuwe regels moeten betalingstransacties minimaal op basis van twee van in totaal drie factoren worden geverifieerd: iets wat je kent (een wachtwoord), iets wat je in je bezit hebt, zoals een vingerafdruk of smartphone of iets wat je bent, hetgeen je met een biometrische scan kunt laten verifiëren. Het gebruik van één authenticatiefactor is in ieder geval niet genoeg.

Voorkom teleurstellingen

Om te voorkomen dat betalingen worden afgewezen en online shoppers worden teleurgesteld moeten webwinkeliers een extra stap authenticatie inbouwen. Dit kan echter leiden tot meer complexiteit tijdens het afrekenen. Specifieke typen betalingen met een laag risico, zoals betalingen voor maandabonnementen of transacties voor een bedrag onder de 30 euro, zijn vrijgesteld van de eis van SCA. Die kunnen dus snel worden verwerkt zodra ze als transacties met een laag risico zijn aangemerkt. De juiste betalingspartner kan je helpen om wijs te worden uit deze complexiteit en op slimme wijze met uitzonderingen om te gaan. Op die manier kun je de impact op je conversiepercentages tot een minimum beperken.

Ondersteuning bieden voor het authenticatieprotocol 3D Secure 2.0 (3DS2) voor het verifiëren van

betalingstransacties is een goed begin, maar niet voldoende om een soepele customer journey en optimale conversiepercentages te waarborgen. Met behulp van machine learning kun je transacties met een laag risico en uitzonderingen op de eis van SCA identificeren. En je kunt zelfs betalingsmethoden aan klanten voorstellen die in de specifieke situatie de minste obstakels opleveren.

Goed voorbereid het nieuwe jaar in

Internetbedrijven in Nederland en andere lidstaten van de EU kunnen het zich niet veroorloven om de veelbelovende groeikansen van e-commerce te negeren. De juiste betaaldienst helpt hen om succes te boeken in diverse internationale markten en te voldoen aan complexe wet- en regelgeving. De feestdagen van 2020, ondanks de pandemie, deprimerende lockdowns en de economische recessie, zijn nu echt begonnen. Zorg ervoor dat je daar optimaal van profiteert, en bereid je voor op de wereld van SCA die je in 2021 te wachten staat.

Guillaume Princen