



# **Gestión de riesgos - Lucha contra el fraude**

## **Manual del usuario del Back Office**

Versión del documento 1.3

# Contenido

<b>1. HISTORIAL DEL DOCUMENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBTENER AYUDA.....</b>	<b>4</b>
Consultar la documentación.....	4
Contactar al soporte técnico.....	4
<b>3. PRINCIPIO GENERAL.....</b>	<b>5</b>
<b>4. LOS CONTROLES DE RIESGOS.....</b>	<b>6</b>
<b>5. CONÉCTESE CON MERCHANT BACK OFFICE.....</b>	<b>7</b>
<b>6. ACCEDER AL MÓDULO GESTIÓN DE RIESGOS.....</b>	<b>8</b>
<b>7. CONFIGURAR LA GESTIÓN DE RIESGOS.....</b>	<b>9</b>
7.1. Control de coherencia de países.....	9
<b>8. CREAR UNA LISTA NEGRA DE TARJETAS.....</b>	<b>10</b>
<b>9. CREAR UNA LISTA NEGRA DE DIRECCIONES IP.....</b>	<b>11</b>
<b>10. CREAR UNA LISTA NEGRA DE CÓDIGOS BIN.....</b>	<b>12</b>
<b>11. CREAR UNA LISTA NEGRA DE PAÍSES.....</b>	<b>13</b>
<b>12. CREAR UNA LISTA NEGRA DE PAÍSES CON DIRECCIONES IP.....</b>	<b>14</b>
<b>13. VISUALIZAR EL RESULTADO DEL CONTROL DE RIESGOS DE UNA     TRANSACCIÓN.....</b>	<b>15</b>

# 1. HISTORIAL DEL DOCUMENTO

---

Versión	Autor	Fecha	Comentario
1.3	Lyra Network	15/07/2019	Adición de la descripción del control de coherencia de países.
1.2	Lyra Network	01/10/2018	Versión inicial

Este documento y su contenido son estrictamente confidenciales. No es contractual. Cualquier reproducción y/o distribución de este documento o de cualquier parte de su contenido a una entidad tercera está estrictamente prohibida o sujeta a una autorización escrita previa de Lyra Network. Todos los derechos reservados.

## 2. OBTENER AYUDA

---

### Consultar la documentación

---

¿Necesita ayuda? Consulte nuestra documentación técnica

En Europa	<a href="https://payzen.io/en-EN/faq/sitemap.html">https://payzen.io/en-EN/faq/sitemap.html</a>
En América Latina (excepto Brasil)	<a href="https://payzen.io/lat/faq/sitemap.html">https://payzen.io/lat/faq/sitemap.html</a>
En Brasil	<a href="https://payzen.io/pt-BR/faq/sitemap.html">https://payzen.io/pt-BR/faq/sitemap.html</a>
En India	<a href="https://payzen.io/in/faq/sitemap.html">https://payzen.io/in/faq/sitemap.html</a>

Nos esforzamos por mejorar constantemente la comprensión y el uso adecuado de la documentación de nuestros productos. Sus comentarios constructivos son elementos significativos para nosotros.

Envíe sus comentarios y sugerencias sobre la documentación a [pole.documentation@lyra-network.com](mailto:pole.documentation@lyra-network.com).

### Contactar al soporte técnico

---

Para cualquier pregunta técnica o solicitud de asistencia, nuestros servicios están disponibles de lunes a viernes, de 9 h a 18h

	Por teléfono	Por correo electrónico
En Francia	<b>0811708709</b> <small>Servicio 0,06 € / min + costo de la llamada</small>	<a href="mailto:support@payzen.eu">support@payzen.eu</a>
En Europa	<b>+33 820902103</b> <small>Servicio 0,12 € / min + costo de la llamada</small>	<a href="mailto:support@payzen.eu">support@payzen.eu</a>
En América Latina (excepto Brasil)	N/A	<a href="mailto:soporte@payzen.lat">soporte@payzen.lat</a>
En Brasil	+55 (11) 3336-9217 +55 (11) 3336-9209	<a href="mailto:suporte@payzen.com.br">suporte@payzen.com.br</a>
En India	+91 (022) 33864910 / 932	<a href="mailto:operations.department@lyra-network.co.in">operations.department@lyra-network.co.in</a>

y a través de su Back Office Vendedor, menú **Ayuda > Contactar con el soporte**

Para facilitar el procesamiento de sus solicitudes, se le pedirá que informe su ID de tienda (número de 8 dígitos).

Esta información está disponible en el correo electrónico de registro de su tienda o en el Back Office Vendedor (menú **Configuración > Tienda > Configuración**).

### 3. PRINCIPIO GENERAL

---

PayZen es una solución de pago certificada PCI-DSS con un alto nivel de seguridad. Cualquier intento de pago va sistemáticamente acompañado de una solicitud de autorización al banco del titular. Esta permite controlar la naturaleza de la tarjeta, su fecha de validez y si no se ha denunciada como robada.

Para reforzar estos controles obligatorios, PayZen propone diferentes herramientas que ayudarán al vendedor a luchar contra el fraude. La configuración de estas herramientas estará a disposición del vendedor a partir del Back Office Vendedor.

**Nota:**

Para disponer de la opción **Control de riesgo**, por favor, contacte al interlocutor de la plataforma de pago.

## 4. LOS CONTROLES DE RIESGOS

---

Los controles de riesgos permiten definir los criterios que el vendedor desea supervisar. Estos criterios son propios de cada sitio del comerciante según la actividad.

Ejemplos de controles:

- Detección de tarjetas con autorización sistemática.
- Identificación de tarjetas extranjeras.
- Monto financiero de una tarjeta en el sitio del comerciante.
- Información sobre la tarjeta bancaria.
- Detección de tarjetas de débito electrónica.
- Control de coherencia entre el país de la IP, la tarjeta y el comprador.
- Lista negra de tarjetas
- Lista negra de direcciones IP
- Lista negra de códigos BIN
- etc.

## 5. CONÉCTESE CON MERCHANT BACK OFFICE

Puede acceder a su Back Office en la siguiente URL:

<https://secure.payzen.lat/vads-merchant/>



PayZen BACK OFFICE VENDEDOR  
Powered by Lyra

Identificación

Contraseña

[¿Contraseña olvidada o cuenta bloqueada?](#)

VALIDAR

Ayuda | Aviso legal  
Copyright LYRA © 2019 Todos los derechos reservados

PCI DSS COMPLIANT

**1. Ingrese su usuario.**

Su usuario ha sido enviado por correo electrónico con el asunto **Credenciales de inicio de sesión - [nombre de su tienda]**.

**2. Ingrese su clave.**

Su clave ha sido enviada por correo electrónico con el asunto **Credenciales de inicio de sesión: [nombre de su tienda]**.

**3. Haga clic en Validar.**

Después de 3 errores al ingresar la clave, la cuenta del usuario se bloquea. Luego haga clic en **Olvidé mi clave o la cuenta está bloqueada** para restablecer.

## 6. ACCEDER AL MÓDULO GESTIÓN DE RIESGOS

---

Seleccione el menú **Configuración > Gestión de riesgos > [su tienda]**.

Los diferentes controles están organizados en varias pestañas:

- Parámetros generales
- Lista negra de tarjetas
- Lista negra de direcciones IP
- Lista negra de códigos BIN
- Control de los países emisores del medio de pago
- Control de las direcciones IP por país



## 7. CONFIGURAR LA GESTIÓN DE RIESGOS

---

Para el conjunto de los controles de riesgos, el vendedor puede elegir entre tres modos de control:

- **Sin control**  
Control desactivado.
- **Control informativo**  
Código efectuado después de la solicitud de autorización. Un control informativo identifica las transacciones dudosas sin rechazarlas.
- **Control de bloqueo**  
Código efectuado antes de la solicitud de autorización. Un control de bloqueo genera el rechazo de las transacciones dudosas.

El vendedor tiene la posibilidad de afinar sus controles en función del tipo, de la procedencia y del uso de las tarjetas:

- **Controles de tarjeta**  
Identificación de tarjetas con autorización sistemática, tarjetas de débito electrónicas y tarjetas comerciales (tarjetas emitidas por las empresas), control del número de tarjeta, control del código BIN.
- **Controles contextuales**  
Control de la dirección IP del comprador, control del país emisor del medio de pago, control del país de la dirección IP, control de coherencia.
- **Usos**  
Control del monto financiero.

### **Nota :**

*El vendedor puede solicitar una notificación por e-mail sobre estos controles.*

### 7.1. Control de coherencia de países

---

Con esta configuración, podrá comprobarse la coherencia entre:

- el país del comprador (información que el vendedor transmite en su formulario de pago o en su solicitud web-service),
- el país del medio de pago (información proporcionada por la plataforma de pago),
- el país de la dirección IP del comprador (información proporcionada por la plataforma de pago).

#### **IMPORTANTE**


**Cuando el vendedor activa este control, no debe olvidarse de transmitir el país del comprador. Sin este dato, el control no podrá realizarse.**

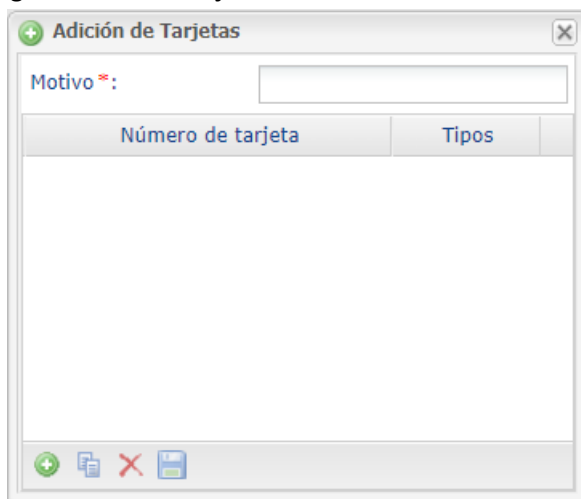
#### **¿En qué casos puede validarse este control?**



- Cuando los tres países son idénticos.
- Cuando el país del medio de pago y el país del comprador son idénticos.
- Cuando el país del medio de pago y el país de la dirección IP son idénticos.

**En todos los otros casos, debe hacerse un control KO.**



## 8. CREAR UNA LISTA NEGRA DE TARJETAS

1. Seleccione la pestaña **Lista negra de tarjetas**.
2. Haga clic en el botón  **Agregar** ubicado en la parte inferior de la pantalla o haga clic derecho > **Agregar varios números de tarjeta a la lista negra**.  
Aparece el cuadro de diálogo **Adición de tarjetas**.




3. Ingrese el **Motivo** de esta adición.
  4. Haga clic en el botón  para agregar un número de tarjeta.
  5. Ingrese el número de tarjeta.
  6. Seleccione el tipo de tarjeta en la lista propuesta.
  7. Haga clic en .
- La información ingresada se analizará para verificar su validez.

También es posible:

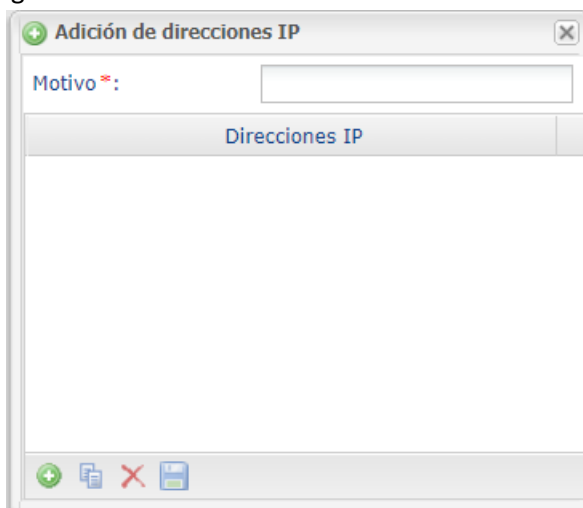
Descripción	Símbolo
Duplicar un ingreso	
Eliminar un ingreso	



8. Seleccione el modo de control deseado (**Control informativo** o **Control de bloqueo**) en la pestaña **Configuración**.

## 9. CREAR UNA LISTA NEGRA DE DIRECCIONES IP



1. Seleccione la pestaña **Lista negra de direcciones IP**.
2. Haga clic en el botón  **Agregar** ubicado en la parte inferior de la pantalla o haga clic derecho > **Agregar varias direcciones IP en la lista negra**.

Aparece el cuadro de diálogo **Adición de direcciones IP**.




3. Ingrese el **Motivo** de esta adición.
4. Haga clic en el botón  para agregar una dirección IP.
5. Ingrese la dirección IP.
6. Haga clic en .

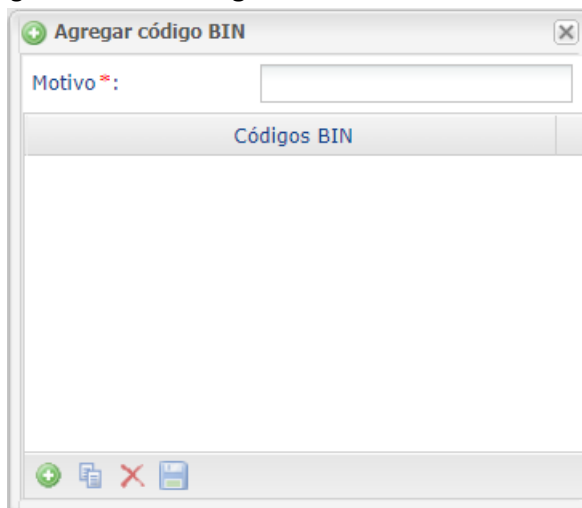
También es posible:



Descripción	Símbolo
Duplicar un ingreso	
Eliminar un ingreso	

7. Seleccione el modo de control deseado (**Control informativo** o **Control de bloqueo**) en la pestaña **Configuración**.



## 10. CREAR UNA LISTA NEGRA DE CÓDIGOS BIN

1. Seleccione la pestaña **Lista negra de códigos BIN**.
2. Haga clic en el botón  **Agregar** ubicado en la parte inferior de la pantalla o haga clic derecho > **Agregar múltiples códigos BIN en la lista negra**.  
Aparece el cuadro de diálogo **Adición de código BIN**.



3. Ingrese el **Motivo** de esta adición.
4. Haga clic en el botón  para agregar un código BIN.
5. Ingrese el código BIN.
6. Haga clic en .

También es posible:

Descripción	Símbolo
Duplicar un ingreso	
Eliminar un ingreso	

7. Seleccione el modo de control deseado (**Control informativo** o **Control de bloqueo**) en la pestaña **Configuración**.

## 11. CREAR UNA LISTA NEGRA DE PAÍSES

---

1. Seleccione la pestaña **Control del país emisor del medio de pago**.  
Por defecto, todos los países figuran en la columna **Países autorizados**.
2. Seleccione uno o varios países.
3. Arrástrelo/s hasta la columna **Países prohibidos** o haga clic en el botón **Prohibir**.
  - Si el vendedor funciona en lista negra, todas las tarjetas emitidas por un banco con domicilio en uno de los países de la lista **Países prohibidos** serán bloqueadas.
  - Si el vendedor funciona en lista blanca, solo las tarjetas emitidas por un banco con domicilio en uno de los países de la lista **Países autorizados** serán aceptadas.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Seleccione el modo de control deseado (**Control informativo** o **Control de bloqueo**) en la pestaña **Configuración**.

## 12. CREAR UNA LISTA NEGRA DE PAÍSES CON DIRECCIONES IP

---




1. Seleccione la pestaña **Lista negra de países con direcciones IP**.  
Por defecto, todos los países figuran en la columna **Países autorizados**.
2. Seleccione uno o varios países.
3. Arrástrelos hasta la columna **Países prohibidos** o haga clic en el botón **Prohibir**.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Seleccione el modo de control deseado (**Control informativo** o **Control de bloqueo**) en la pestaña **Configuración**.

## 13. VISUALIZAR EL RESULTADO DEL CONTROL DE RIESGOS DE UNA TRANSACCIÓN

---

1. Haga doble clic o clic derecho en una transacción > **Mostrar los detalles de la transacción.**
2. Seleccione la pestaña **Gestión de riesgos.**

Según el resultado:

Símbolo	Descripción
	El control de riesgo está activado, pero no se activó. No se detectó ningún riesgo.
	El control de riesgo está activado y se activó. Se detectó un riesgo y se envió una alerta al vendedor.
	El control de riesgo está activado y se activó. Se detectó un riesgo y se rechazó el pago.