

PN.1.19 Monitoreo y análisis de transacciones sospechosas adquirente



Objetivo

Describir el proceso necesario para realizar el monitoreo y el control de las transacciones sospechosas de los establecimientos de comercios Payway habilitados.

Alcance (Desde - Hasta)

Desde la ejecución diaria de los reportes de adquirencia en Reporting Services, ejecución de queries, tableros de Skysight y queries ejecutadas por IPA.

Hasta la toma de acciones preventivas y alertas a los comercios sobre desvíos en la operatoria de un establecimiento de un CUIT o sobre todos los establecimientos de un CUIT, el registro de las acciones y cierre del caso, y hasta las alertas a los bancos acreedores para la retención de fondos de un comercio y el incremento de fraudes sobre ventas de un establecimiento o un CUIT.

Dueño de Proceso

RISK HEAD

Dueño de Producto

RISK HEAD

Consideraciones Generales

El monitoreo y el análisis de las transacciones sospechosas adquirentes son realizados mediante reportes adhoc diseñados en el sistema Reporting Services, con la ejecución de Querys y en tableros de SkySight, sobre las transacciones aprobadas, denegadas, presentadas y contracargadas de los Establecimientos. Estos reportes son:

- * Reportes aprobadas: muestra de forma online todas las transacciones de los Establecimientos que fueron aprobadas en el día en curso.

- * Reportes denegadas: muestra de forma online todas las transacciones de los Establecimientos que fueron denegadas en el día en curso. Adicionalmente, permite identificar las tarjetas y Establecimientos previamente inhabilitados.

- * Reportes de desvíos: muestra actividad sospechosa de comercios operando con tarjetas bloqueadas, dadas de baja o denegadas por reglas de seguridad.

- * Reportes mismo importe/tarjeta.

- * Querys de desvío de transacciones aprobadas y denegadas por segmento, que muestran incrementos de transacciones y volúmenes comparados de los últimos 3 días versus los últimos 15 días de actividad de un Establecimiento.

- * Tablero de tendencias SkySight: busca desvío en tendencias de consumo comparando la semana actual con la semana anterior, a nivel segmento, rubro, modalidad, bandera, etc.

- * Reporte de límite: muestra aquellos Establecimientos con límite de operatoria asignado para identificar desvío en los volúmenes transaccionales.

- * Reportes IPA: RPA ejecuta querys a fin de identificar casuísticas de fraude previamente seteadas.

- * Reporte notable incremento de ventas: muestra un listado de Establecimientos que tengan un notable incremento en sus presentaciones en base al monto de la última presentación, promedio de presentaciones, comparando la presentación del mismo mes del año anterior a la fecha del reporte, mostrando la variación más alta como 9999999% ordenado de mayor a menor.

- * Tablero de alertas diarias: alerta diariamente los Establecimientos que están recibiendo altas de desconocimiento actual y su indicador de FAV%.

El monitoreo de los Segmentos No Informado, Micro Merchant, Small y Medium es realizado por el equipo externo de Atento, grupo ARRA.

El monitoreo de los Segmentos No Informado, Micro Merchant, Small, Medium, Large y Payfac es realizado por el equipo interno de Payway.

Políticas

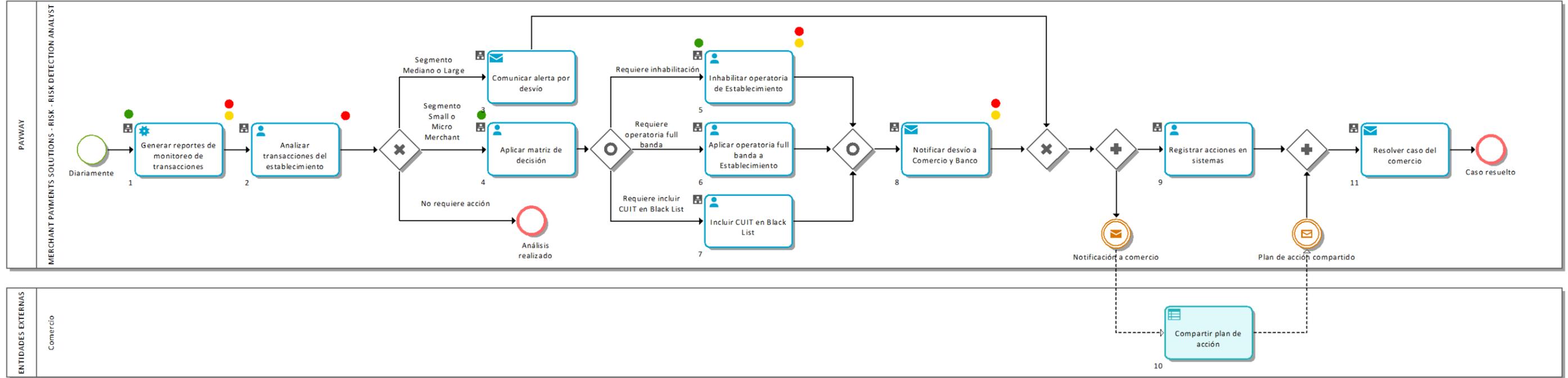
Documentos Relacionados

[Instructivo - Seguridad Transaccional - Gestión Adquirencia CAR](#)

Glosario

No existen términos asociados al glosario del proceso

1. PROCESO DETALLADO



2. DETALLE DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

1. Generar reportes de monitoreo de transacciones

MERCHANT PAYMENTS SOLUTIONS - RISK - RISK DETECTION ANALYST

Sistemas: Microsoft Excel Reporting Services Skysight Teradata

De forma automática los sistemas Reporting Services, SkySight y Teradata generan reportes de monitoreo de transacciones adquirente, por medio de queries preestablecidas y definidas por el equipo de Detection sobre la base de autorizaciones, la base de contracargos y la base de presentaciones.

Reporting Service url: <http://win-db-p-011:8080/Reports/browse/RISK%20STRATEGY/CAR/Adq>

- * APROBADAS - Reporte Adquirente PPL mayor 30 60 90 y resto
- * DENEGADAS - Reporte Adquirente PPL mayor 30 60 90 y resto
- * DENEGADAS - Resto Reporte Adquirente Visa PPL Sin filtros
- * Comercios Con desvíos (Alta últimos 6 meses)
- * Comercios Con desvíos (Alta últimos 6 meses)-360 Días
- * Limites Por Categoría
- * Reporte mismo comercio y tarjeta
- * Reporte Presentaciones

Queries adhoc para todos los segmentos

Queries adhoc para el segmento Payfac

SkySight

- * Alertas diarias

<https://bi.prismamp.com/MicroStrategy/servlet/mstrWeb?evt=3140&src=mstrWeb.3140&documentID=4F5BF7AC124EDCAFCBA29FB363120124&Server=ENV-328399LAIO1USE1&Project=SkySight&Port=39321&share=1&continue>

- * Tablero de tendencias

<https://bi.prismamp.com:443/MicroStrategy/servlet/mstrWeb?evt=3186&src=mstrWeb.3186&subscriptionID=4DE6C37F4641435250466780FD4682E0&Server=ENV-340726LAIO1USE1&Project=SkySight&Port=39321&share=1>

El Risk Detection Analyst ingresa a las herramientas diariamente, ejecuta queries, reportes y tableros y los descarga en formato Excel. Luego, arma la información aplicando criterios, filtros y tablas dinámicas para iniciar el análisis de la actividad transaccional de los establecimientos.

El reporte seleccionado y los criterios a considerar dependen de la planificación diaria y de las prioridades definidas y obtenidas de acuerdo a los reportes e indicadores recibidos de Reporting Services y de los reportes adhoc del equipo de Detection.

Realiza filtros en el reporte descargado y selecciona el establecimiento para el análisis según los criterios previamente definidos en la planificación y/o a la detección de transacciones sospechosas.

2. Analizar transacciones del establecimiento

MERCHANT PAYMENTS SOLUTIONS - RISK - RISK DETECTION ANALYST

Sistemas: Host Merchant Activity Control (MAC) Microsoft Excel Reporting Services Salesforce Skysight Teradata

Realiza análisis sobre el número de establecimiento previamente seleccionado:

- * Analiza los datos del Comercio tales como domicilio, ubicación geográfica, CUIT, si es un Establecimiento de venta telefónica, venta mostrador - venta presente, E-Commerce, datos del beneficiario, facturación, contracargos previos mediante el sistema Host.
- * Ingresa por número de CUIT o código de Establecimiento para verificar antecedentes mediante MAC y Salesforce.
- * Analiza mediante la página de AFIP la constancia de inscripción de AFIP de la actividad económica y constata que coincida con el rubro que se dio de alta en Payway.
- * Analiza el detalle transaccional del Establecimiento mediante Teradata.

El análisis es realizado según los siguientes criterios:

* Alta nueva (Apertura fraudulenta): Comercio de apertura reciente, sin antecedentes de actividad en el sistema a nivel CUIT, analiza:

- * Fecha de alta/Banco
- * Análisis de ventas/ facturación/presentación y cupón promedio

- * Domicilio, ubicación geográfica
- * Datos del beneficiario
- * Contracargos previos
- * Página de AFIP: analiza la constancia de inscripción de AFIP de la actividad económica y constata que coincida con el rubro que se dio de alta en Payway.
- * Alta nueva (Comercio existente): Comercio de apertura reciente, comercio existente en el sistema a nivel CUIT, analiza:
 - * Fecha de alta/Banco
 - * Análisis de ventas/ facturación/presentación y cupón promedio.
 - * Domicilio, ubicación geográfica.
 - * Contracargos previos.
- * Comercio existente con desvíos: Comercio víctima de un esquema de fraude, analiza:
 - * Fecha de alta/Banco
 - * Análisis de ventas/ facturación/presentación y cupón promedio.
 - * Domicilio, ubicación geográfica.
 - * Contracargos previos.
- * En caso de que, de acuerdo al análisis realizado, resuelva que no amerita tomar ninguna acción sobre el Establecimiento, fin del proceso.
- * En caso de que requiera ejecutar alguna acción por desvío de FAV% (fraude a ventas) y el Comercio analizado es segmento Mediano o Large, continúa con la actividad nro. 3 "Comunicar alerta por desvío".
- * En caso de que requiera ejecutar alguna acción y el Comercio es segmento Small, Micro Merchant o Segmento No informado, continúa con la actividad nro. 4 "Aplicar matriz de decisión".

3. Comunicar alerta por desvío

MERCHANT PAYMENTS SOLUTIONS - RISK - RISK DETECTION ANALYST

Sistemas: Correo electrónico

Envía correo electrónico al Comercio y al Ejecutivo Comercial, alertando que el Establecimiento presenta un desvío en su indicador de FAV% (fraude a ventas). Envía correo electrónico al Comercio, alertando que el Establecimiento presenta un esquema de riesgo y desvíos en su actividad transaccional.

Continúa en la actividad nro. 9 "Registrar acciones en sistemas".

4. Aplicar matriz de decisión

MERCHANT PAYMENTS SOLUTIONS - RISK - RISK DETECTION ANALYST

Sistemas: Microsoft Excel

Aplica la matriz de decisión para tomar acciones preventivas sobre el establecimiento y así evitar nuevas autorizaciones que derivan a transacciones sospechosas.

* En caso de que requiera inhabilitar operatoria de Establecimientos, continúa con la actividad nro. 5 "Inhabilitar operatoria de Establecimiento".

* En caso de que requiera aplicar operatoria full banda porque el Establecimiento tiene modalidad venta mostrador, continúa con la actividad nro. 6 "Aplicar operatoria full banda a Establecimiento".

* En caso de que requiera incluir CUIT en Black List en Host y en Salesforce, continúa con la actividad nro. 7 "Incluir CUIT en Black List".

5. Inhabilitar operatoria de Establecimiento

MERCHANT PAYMENTS SOLUTIONS - RISK - RISK DETECTION ANALYST

Sistemas: Base 24 - EPS Host Stratus

Inhabilita las operaciones del Establecimiento, para ello marca el establecimiento con la letra "S" en Host como inhabilitado y las autorizaciones son denegadas.

Las inhabilitaciones impactan automáticamente en los sistemas Stratus y EPS a las 00:00 hs de cada día, cuando sucede la corrida del sistema.

Continúa con la actividad nro. 8 "Notificar desvío a Comercio y Banco".

6. Aplicar operatoria full banda a Establecimiento

MERCHANT PAYMENTS SOLUTIONS - RISK - RISK DETECTION ANALYST

Sistemas: Host

Marca en Host al Establecimiento con Full Banda con la letra "S" (que implica Si full banda) con el fin de que no pueda operar de forma manual, en caso que éste tenga modalidad venta mostrador.

Continúa con la actividad nro. 8 "Notificar desvío a Comercio y Banco".

7. Incluir CUIT en Black List

MERCHANT PAYMENTS SOLUTIONS - RISK - RISK DETECTION ANALYST

Sistemas: Host Salesforce

Incluye el CUIT del Comercio en Black List en Host, según el análisis realizado, por considerarse desafectado y con el fin de evitar la re-adhesión del mismo cliente a Payway, logrando que genere un alerta sobre el nuevo intento.

Incluye el CUIT del Comercio en Black List en SalesForce.

Continúa con la actividad nro. 8 "Notificar desvío a Comercio y Banco".

8. Notificar desvío a Comercio y Banco

MERCHANT PAYMENTS SOLUTIONS - RISK - RISK DETECTION ANALYST

Sistemas: Correo electrónico

Envía correo electrónico a través de SalesForce al Comercio con el speech definido según el caso, alertando que el Establecimiento presenta un esquema de riesgo y desvíos en su actividad transaccional. Envía correo electrónico al Banco Acreditador solicitando la retención de fondos.

Si el análisis derivó a:

- * Enviar nota de mejoras prácticas: indica que se envía nota de mejores prácticas para que apliquen controles del pago con tarjeta, normas de seguridad y recomendaciones para ingresar en el link de Payway (www.payway.com.ar) y obtener la información necesaria para mejorar la aceptación de las tarjetas en los distintos ambientes -tarjeta presente (TP) o tarjeta no presente (CNP)- en el que opera.

- * Solicitar plan de acción inmediata: indica la solicitud de un plan de acción inmediata para mitigar el fraude y minimizar las pérdidas con un SLA de 48 hs.

- * Solicitar justificación de ventas: indica la solicitud de envío de información sobre la operatoria y medidas de seguridad.

- * Notificar al Banco Acreditador la sugerencia de retención de fondos: da la instrucción de retención de fondos al/los Establecimiento/s para montos mayores a \$300.000.

Continúa, en paralelo, en la actividad nro. 9 "Registrar acciones en sistemas" y en la actividad nro. 10 "Compartir plan de acción".

9. Registrar acciones en sistemas

MERCHANT PAYMENTS SOLUTIONS - RISK - RISK DETECTION ANALYST

Sistemas: Merchant Activity Control (MAC) Salesforce

Ingresa a Salesforce y registra el tipo de caso que corresponda:

- * Para segmentos No informados, Micro-Merchant y Small, genera caso con tipificación - Inhabilitación.

- * Para segmentos Medium y Large, genera caso con tipificación – Desvío transaccional.

Ingresa a MAC para registrar acciones masivas cuando corresponda, sobre las alertas generadas para los Establecimientos derivado del análisis previamente realizado. Los datos a completar son:

- Tipo de Acción
- Problema
- Observaciones

Continúa en la actividad nro. 11 "Resolver caso del comercio".

10. Compartir plan de acción

Comercio

Envía mediante correo electrónico el plan de acción solicitado.

11. Resolver caso del comercio

MERCHANT PAYMENTS SOLUTIONS - RISK - RISK DETECTION ANALYST

Sistemas: Correo electrónico

Recibe respuesta mediante correo electrónico y realiza el análisis del caso según el esquema de riesgo y sugerencias indicadas.

- * En caso de que el Comercio envíe un plan de acción insuficiente, el caso es resuelto como "Desfavorable" y genera un llamado al Comercio para asesorarlo y que envíe un nuevo plan de acción más robusto que cumpla con el manual de buenas prácticas para ventas seguras que proporciona Payway, con esta acción procede a la rehabilitación del/los establecimientos y es resuelto como "Favorable".

- * En caso de que el Comercio envíe un plan de acción robusto que cumpla con el manual de buenas prácticas para ventas seguras que proporciona Payway, el caso es resuelto como "Favorable".

PN.1.19 Monitoreo y análisis de transacciones sospechosas adquirente



Luego de la resolución “favorable”, envía un correo electrónico al Banco Acreditador sugiriendo la liberación de los fondos.

Fin del proceso.

3. MATRIZ RACI

	RISK DETECTION ANALYST
1. Generar reportes de monitoreo de transacciones	I
2. Analizar transacciones del establecimiento	R
3. Comunicar alerta por desvío	R
4. Aplicar matriz de decisión	R
5. Inhabilitar operatoria de Establecimiento	R
6. Aplicar operatoria full banda a Establecimiento	R
7. Incluir CUIT en Black List	R
8. Notificar desvío a Comercio y Banco	R
9. Registrar acciones en sistemas	R
11. Resolver caso del comercio	R

Referencias

R	Es quien completa la tarea (el "ejecutor").
A	Es quien aprueba (el "dueño"). Solo puede existir una "A" por tarea.
C	Es quien debe ser consultado para obtener el input necesario para realizar la tarea, ya que tiene información o capacidades necesarias para completarla.
I	Es quien debe estar informado de la realización de la tarea.

4. HISTÓRICO DE VERSIÓN

Vigencia Desde	Versión	Observaciones / Cambios Realizados	Process Engineer / Discipline Leader
26 mar. 2021	0	Creación Proceso	Florencia Pérez
15 dic. 2022	1	Cambio de nombre a PN.1.19 Monitoreo y análisis de transacciones sospechosas adquirente, cambio de rol ejecutor a Auxiliar Centro de Análisis de Riesgo, modificación de las actividades del Proceso.	Victor Jiménez / Valeria Giliberti
24 may. 2024	2	Actualización del dueño del proceso.	Nery Pardal / Martín Lonatti
21 nov. 2024	3	Actualización de descripciones y eliminación de políticas relacionadas.	Carolina García / Daniel Miyagi