



Gestion des risques - Lutte contre la fraude

Manuel utilisateur du Back Office

Version du document 1.3

Sommaire

1. HISTORIQUE DU DOCUMENT.....	3
2. OBTENIR DE L'AIDE.....	4
3. PRINCIPE GÉNÉRAL.....	5
4. LES CONTRÔLES DES RISQUES.....	6
5. SE CONNECTER AU BACK OFFICE MARCHAND.....	7
6. ACCÉDER AU MODULE GESTION DE RISQUES.....	8
7. PARAMÉTRER LA GESTION DE RISQUES.....	9
7.1. Contrôle de cohérence des pays.....	9
8. CRÉER UNE LISTE GRISE DE CARTES.....	10
9. CRÉER UNE LISTE GRISE DES ADRESSES IP.....	11
10. CRÉER UNE LISTE GRISE DES CODES BIN.....	12
11. CRÉER UNE LISTE GRISE DES PAYS.....	13
12. CRÉER UNE LISTE GRISE DES PAYS DES ADRESSES IP.....	14
13. VISUALISER LE RÉSULTAT DU CONTRÔLE DE RISQUES D'UNE TRANSACTION.....	15

1. HISTORIQUE DU DOCUMENT

Version	Auteur	Date	Commentaire
1.3	Natixis Solutions	Payment 15/07/2019	Ajout du descriptif du contrôle de cohérence des pays.
1.2	Natixis Solutions	Payment 03/11/2016	Mise à jour de la documentation
1.1	Natixis Solutions	Payment 06/12/2015	Précisions apportées
1.0	Natixis Solutions	Payment 25/10/2012	Version initiale

Ce document et son contenu sont strictement confidentiels. Il n'est pas contractuel. Toute reproduction et/ou distribution de ce document ou de toute ou partie de son contenu à une entité tierce sont strictement interdites ou sujettes à une autorisation écrite préalable de Natixis Payment Solutions. Tous droits réservés.

2. OBTENIR DE L'AIDE

Pour toute question technique ou demande d'assistance, nos services sont disponibles du lundi au vendredi, de 9h à 18h

par téléphone au :  0 811 363 364 Service 0,06 € / min
+ prix appel

pour les clients Banque Populaire

par téléphone au :  0 810 004 724 Service 0,06 € / min
+ prix appel

pour les clients Caisse d'Epargne

par e-mail : supportvad@lyra-network.com

et via votre Back Office Marchand, menu **Aide** > **Contacteur le support**

Pour faciliter le traitement de vos demandes, il vous sera demandé de communiquer votre identifiant de boutique (numéro à 8 chiffres) .

Cette information est disponible dans l'e-mail d'inscription de votre boutique ou dans le Back Office Marchand (menu **Paramétrage** > **Boutique** > **Configuration**).

3. PRINCIPE GÉNÉRAL

Systempay est une solution de paiement certifiée PCI-DSS hautement sécurisée. Toute tentative de paiement s'accompagne systématiquement d'une demande d'autorisation auprès de la banque du porteur. Celle-ci permet de contrôler la nature de la carte, sa date de validité et si elle n'a pas été déclarée volée.

Pour renforcer ces contrôles obligatoires, Systempay propose différents outils pour aider le marchand à lutter contre la fraude. Le paramétrage de ces outils est entièrement à la main du marchand à partir du Back Office Marchand.

Remarque :

Pour bénéficier de l'option **Contrôle de risque**, veuillez contacter l'interlocuteur de la plateforme de paiement.

4. LES CONTRÔLES DES RISQUES

Les contrôles des risques permettent de définir les critères que le marchand souhaite surveiller. Ces critères sont propres à chaque site marchand selon l'activité.

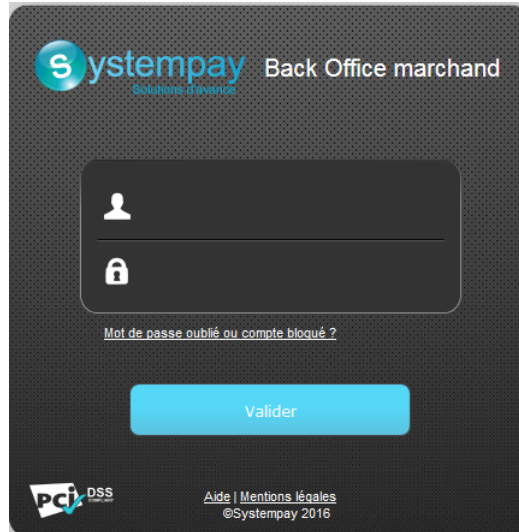
Exemples de contrôles :

- Détection des cartes à autorisation systématique
- Repérage des cartes étrangères
- Encours financier d'une carte sur le site marchand
- Information sur la carte bancaire
- Détection des e-cartes bleues
- Contrôle de cohérence entre le pays de l'IP, la carte et l'acheteur
- Liste grise de cartes
- Liste grise d'adresse IP
- Liste grise de codes BIN
- etc.

5. SE CONNECTER AU BACK OFFICE MARCHAND

Votre Back Office est accessible à l'adresse URL suivante :

<https://paiement.systempay.fr/vads-merchant/>



1. Saisissez votre identifiant de connexion.

Votre identifiant de connexion vous a été communiqué par e-mail ayant pour objet **Identifiants de connexion - [nom de votre boutique]**.

2. Saisissez votre mot de passe.

Votre mot de passe vous a été communiqué par e-mail ayant pour objet **Identifiants de connexion - [nom de votre boutique]**.

3. Cliquez sur Valider.

Au bout de 3 erreurs dans la saisie du mot de passe, le compte de l'utilisateur est bloqué. Cliquez alors sur **Mot de passe oublié ou compte bloqué** pour réinitialiser.

6. ACCÉDER AU MODULE GESTION DE RISQUES

Sélectionnez le menu **Paramétrage > Gestion des risques > [votre boutique]**.

Les différents contrôles sont organisés en plusieurs onglets :

- Paramètres généraux
- Liste grise des cartes
- Liste grise des adresses IP
- Liste grise des codes BIN
- Contrôle des pays émetteurs du moyen de paiement
- Contrôle des adresses IP par pays

7. PARAMÉTRER LA GESTION DE RISQUES

Pour l'ensemble des contrôles de risques, le marchand peut choisir entre trois modes de contrôle :

- **Pas de contrôle**

Contrôle désactivé.

- **Contrôle informatif**

Contrôle effectué après la demande d'autorisation. Un contrôle informatif identifie les transactions douteuses sans les refuser.

- **Contrôle bloquant**

Contrôle effectué avant la demande d'autorisation. Un contrôle bloquant provoque le refus des transactions douteuses.

Le marchand a la possibilité d'affiner ses contrôles en fonctions du type, de la provenance et de l'usage des cartes :

- **Contrôles de carte**

Repérage de cartes à autorisation systématique, e-cartes bleues et cartes commerciales (cartes éditées par les sociétés), contrôle du numéro de carte, contrôle du code BIN.

- **Contrôles contextuels**

Contrôle de l'adresse IP de l'acheteur, contrôle du pays émetteur du moyen de paiement, contrôle du pays de l'adresse IP, contrôle de cohérence.

- **Usages**

Contrôle de l'encours financier.

Remarque :

Le marchand peut demander une notification e-mail sur ces contrôles.

7.1. Contrôle de cohérence des pays

Ce paramétrage permet de vérifier la cohérence entre:

- le pays de l'acheteur (information transmise par le marchand dans son formulaire de paiement ou dans sa requête web-service),
- le pays du moyen de paiement (information fournie par la plateforme de paiement),
- le pays de l'adresse IP de l'acheteur (information fournie par la plateforme de paiement).

IMPORTANT


Lorsque le marchand active ce contrôle, il doit s'assurer de transmettre le pays de l'acheteur. Sans cette donnée, le contrôle ne peut être réalisé.

Quels sont les cas qui permettent de valider ce contrôle?

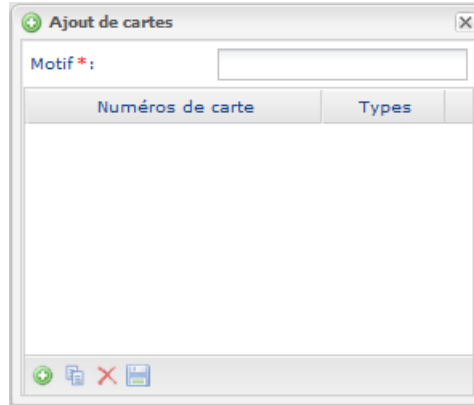
- les 3 pays sont identiques,
- le pays du moyen de paiement et le pays de l'acheteur sont identiques,
- le pays du moyen de paiement et le pays de l'adresse IP sont identiques.



Tous les autres cas aboutissent à un contrôle KO.

8. CRÉER UNE LISTE GRISE DE CARTES



1. Sélectionnez l'onglet **Liste grise des cartes**.
2. Cliquez sur le bouton  **Ajouter** situé en bas de l'écran ou effectuer un clic droit > **Ajouter plusieurs numéros de carte à la liste**.

La boîte de dialogue **Ajout de cartes** s'affiche.




3. Renseignez le **Motif** de cet ajout.
 4. Cliquez sur le bouton  pour ajouter un numéro de carte.
 5. Entrez le numéro de carte.
 6. Sélectionnez le type de carte dans la liste proposée.
 7. Cliquez sur .
- Les informations renseignées sont analysées afin d'en vérifier la validité.

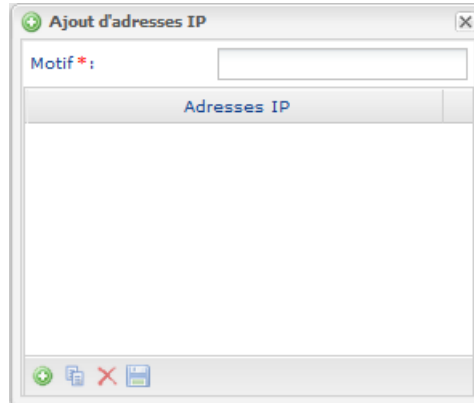
Il est également possible de :



Description	Symbole
Dupliquer une saisie	
Supprimer une saisie	

8. Sélectionnez le mode de contrôle souhaité (**Contrôle informatif** ou **Contrôle bloquant**) via l'onglet **Paramétrage**.



9. CRÉER UNE LISTE GRISE DES ADRESSES IP

1. Sélectionnez l'onglet **Liste grise des adresses IP**.
2. Cliquez sur le bouton  **Ajouter** situé en bas de l'écran ou effectuer un clic droit > **Ajouter plusieurs IP à la liste grise**.
La boîte de dialogue **Ajout d'adresse IP** s'affiche.




3. Renseignez le **Motif** de cet ajout.
4. Cliquez sur le bouton  pour ajouter une adresse IP.
5. Entrez l'adresse IP.
6. Cliquez sur .

Il est également possible de :

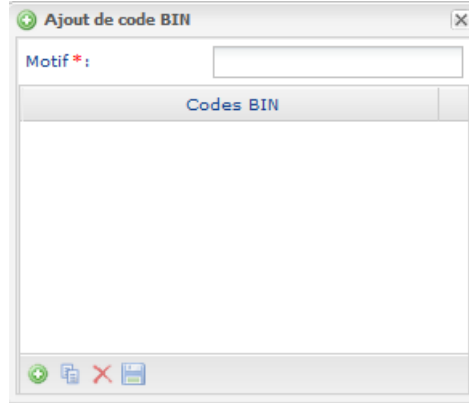
Description	Symbole
Dupliquer une saisie	
Supprimer une saisie	



7. Sélectionnez le mode de contrôle souhaité (**Contrôle informatif** ou **Contrôle bloquant**) via l'onglet **Paramétrage**.

10. CRÉER UNE LISTE GRISE DES CODES BIN



1. Sélectionnez l'onglet **Liste grise des codes BIN**.
2. Cliquez sur le bouton  **Ajouter** situé en bas de l'écran ou effectuer un clic droit > **Ajouter plusieurs codes BIN à la liste grise**.

La boîte de dialogue **Ajout de code BIN** s'affiche.



3. Renseignez le **Motif** de cet ajout.
4. Cliquez sur le bouton  pour ajouter un code BIN.
5. Entrez le code BIN.
6. Cliquez sur .

Il est également possible de :

Description	Symbole
Dupliquer une saisie	
Supprimer une saisie	

7. Sélectionnez le mode de contrôle souhaité (**Contrôle informatif** ou **Contrôle bloquant**) via l'onglet **Paramétrage**.

11. CRÉER UNE LISTE GRISE DES PAYS

1. Sélectionnez l'onglet **Contrôle du pays émetteur moyen de paiement**.
Par défaut tous les pays sont listés dans la colonne **Pays autorisés**.
2. Sélectionnez un ou plusieurs pays.
3. Glissez-les vers la colonne **Pays interdits** ou cliquez sur le bouton **Interdire**.
 - Si le marchand fonctionne en liste grise, alors, toutes les cartes émises par une banque domiciliée dans un des pays de la liste **Pays interdits** seront bloquées.
 - Si le marchand fonctionne en liste blanche, alors, uniquement les cartes émises par une banque domiciliée dans un des pays de la liste **Pays autorisés** seront acceptées.
4. Cliquez sur **Sauvegarder**.
5. Sélectionnez le mode de contrôle souhaité (**Contrôle informatif** ou **Contrôle bloquant**) via l'onglet **Paramétrage**.

12. CRÉER UNE LISTE GRISE DES PAYS DES ADRESSES IP

1. Sélectionnez l'onglet **Liste grise des pays des adresses IP**.
Par défaut tous les pays sont listés dans la colonne **Pays autorisés**.
2. Sélectionnez un ou plusieurs pays.
3. Glissez-les vers la colonne **Pays interdits** ou cliquez sur le bouton **Interdire**.
4. Cliquez sur **Sauvegarder**.
5. Sélectionnez le mode de contrôle souhaité (**Contrôle informatif** ou **Contrôle bloquant**) via l'onglet **Paramétrage**.

13. VISUALISER LE RÉSULTAT DU CONTRÔLE DE RISQUES D'UNE TRANSACTION

1. Effectuez un double clic sur une transaction ou clic-droit sur une transaction > **Afficher le détail de la transaction.**
2. Sélectionnez l'onglet **Gestion des risques.**

Selon le résultat :

Symbole	Description
✔	Le contrôle de risque est activé mais ne s'est pas déclenché. Aucun risque détecté.
⚠	Le contrôle de risque est activé et s'est déclenché. Un risque a été détecté et une alerte a été envoyée au marchand.
✖	Le contrôle de risque est activé et s'est déclenché. Un risque a été détecté et le paiement a été refusé.