



SOLUTION COLLECT

Gestion des risques - Lutte contre la fraude

Manuel utilisateur du Back Office

Version du document 1.2

Sommaire

1. HISTORIQUE DU DOCUMENT.....	3
2. CONTACTER L'ASSISTANCE TECHNIQUE.....	4
3. PRINCIPE GÉNÉRAL.....	5
4. LES CONTRÔLES DES RISQUES.....	6
5. SE CONNECTER AU BACK OFFICE LYRA COLLECT.....	7
6. ACCÉDER AU MODULE GESTION DE RISQUES.....	8
7. PARAMÉTRER LA GESTION DE RISQUES.....	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
1.2	Lyra Collect	01/10/2018	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 Lyra Collect. Tous droits réservés.

2. CONTACTER L'ASSISTANCE TECHNIQUE

Vous cherchez de l'aide? Consultez notre FAQ sur notre site

<https://lyra.com/doc/fr/collect/faq/sitemap.html>

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

par téléphone au :

0811900475

Service 0,06 € / min
+ prix appel

par e-mail :

support-ecommerce@lyra-collect.com

3. PRINCIPE GÉNÉRAL

Lyra Collect 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, Lyra Collect 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 Expert.

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.

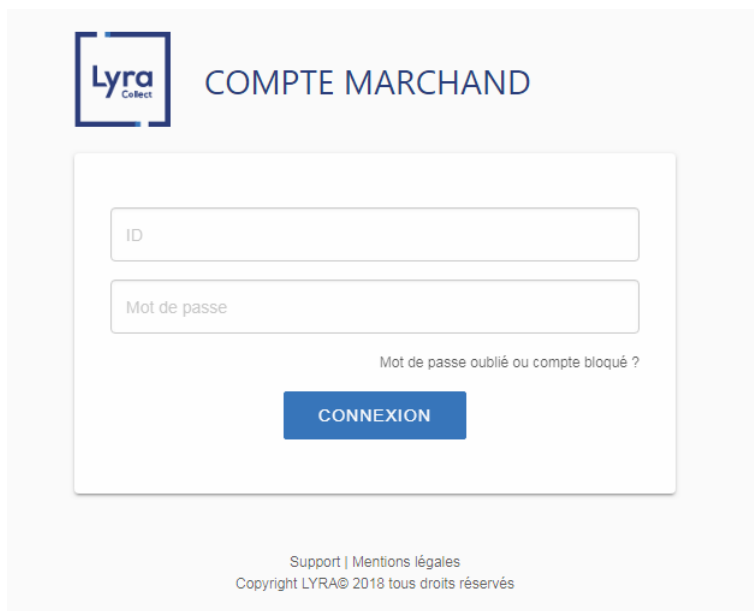
Exemples de contrôles :

- 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 LYRA COLLECT

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

<https://secure.lyra.com/portal/>



1. Saisissez votre identifiant de connexion.

2. Saisissez votre mot de passe.

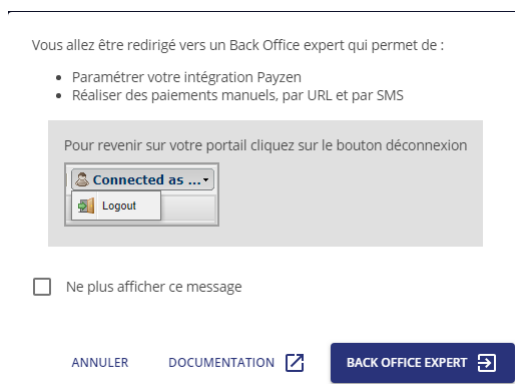
3. Cliquez sur **Connexion**.

En cas d'erreur de saisie de l'identifiant et/ou du mot de passe, le message d'erreur "*Nom d'utilisateur ou mot de passe invalide*" s'affiche.

Vous pouvez corriger votre saisie ou cliquez sur le lien **Mot de passe oublié ou compte bloqué**.

4. Cliquez sur **Autres actions**.

La fenêtre suivante s'affiche :



5. Cliquez sur **Back Office Expert** pour accéder à votre Back Office expert

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.

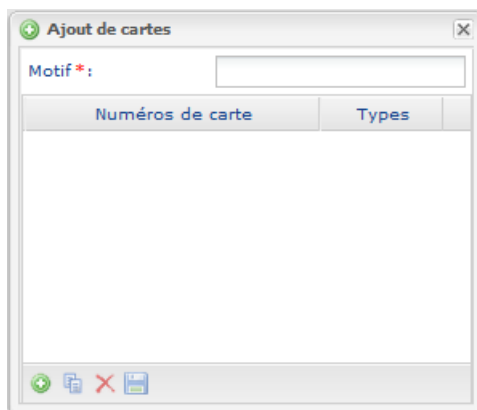
Remarque :



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

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 :

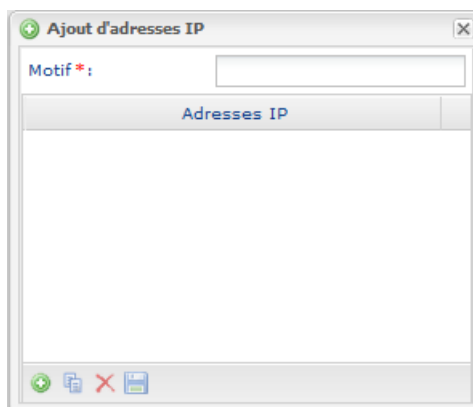
Description	Symbole
Dupliquer une saisie	
Supprimer une saisie	



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 :

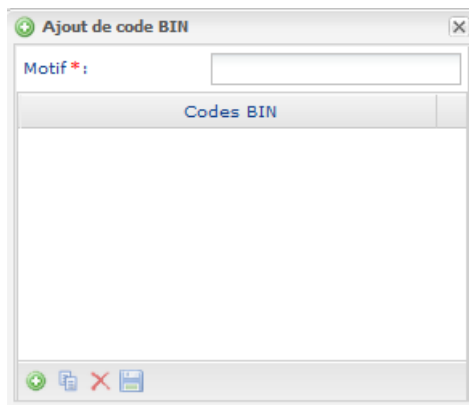
Description	Symbole
Dupliquer une saisie	
Supprimer une saisie	



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 :

Description	Symbole
Le contrôle de risque a fonctionné et tout est normal	
Le contrôle de risque a fonctionné à titre informatif mais quelque chose d'anormal a été identifié	
Le contrôle de risque a fonctionné à titre bloquant mais quelque chose d'anormal a été identifié	