**Fecha:** (12/06/2017)

Cuestionario de Riesgos

# Objetivo

El objetivo del presente cuestionario es recabar información relacionada al riesgo particular de cada Comercio y sus metodologías actuales de Prevención de Fraude, en caso se encuentren implementadas.

**Por favor tenga en cuenta que no se espera que tengan respuestas a todas las interrogantes, pero sí que se tome su tiempo para responder lo más detalladamente posible.**

# Fraude

* 1. **Favor responder la siguiente tabla.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Equipo | Si/No | # de personas | Responsable | Correo | Teléfono |
| Equipo de fraude o responsable de ver los contra cargos |  |  |  |  |  |
| Servicio al cliente |  |  |  |  |  |
| Otros: |  |  |  |  |  |

* 1. **¿Hay algún tipo de comportamiento que Ud. sospeche que sea fraude? Especifique.**

-

* 1. **¿Cuenta con reglas internas para la prevención de fraude? Especifique**

**☐Si**

**☐No**

**Especifique:** Histórico de transacciones, información del cliente y tarjeta, datos que corroboren autenticidad de la transacción.

* 1. **¿Guarda usted información de sus clientes?**

**☐Si**

**☐No**

**Especifique:** Datos generales del cliente, no tarjeta de crédito

* 1. **¿Maneja una lista negativa? (personas, correos, direcciones, contra cargos, etc.) Si cuenta con una lista, favor proveerla.**

**☐Si**

**☐No**

* 1. **¿Maneja una lista positiva? (Clientes VIP, Clientes recurrentes, etc.) Si cuenta con una lista, favor proveerla.**

**☐Si**

**☐No**

# Productos y/o servicios susceptibles al Fraude

* 1. **Describa su industria.**

* 1. **¿Tiene algún producto y/o servicio más susceptibles a riesgo? Especifique.**

**☐Si**

**☐No**

**Especifique:**Haga clic aquí para escribir texto.

* 1. **¿Cómo identifica estos productos susceptibles a riesgos? (codito de stock, SKU, familia de producto, nombre, etc.) Especifique.**

Haga clic aquí para escribir texto.

* 1. **¿Existe alguna compra en grupo con productos distintos que muestren señales de fraude? O ¿en la compra de una cantidad de artículos? Ej. 10 baterías de celular más 1 celular en una sola compra. 5 tablets en una sola compra.**

**☐Si**

**☐No**

**Especifique:**Haga clic aquí para escribir texto.

* 1. **¿Cuál es el valor promedio de una orden fraudulenta?**

**Tienda**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Cantidad | Valor Q | Valor en $ |
|  |  |  |

**En línea**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Cantidad | Valor Q | Valor en $ |
|  |  |  |

* 1. **¿Fija límites en el monto de dinero por transacción u orden?**

|  |  |
| --- | --- |
| Concepto | Cantidad |
| Monto de dinero Quetzales |  |
| Monto de dinero en Dólares |  |
|  |  |

* 1. **¿Fija límites en cantidad total de artículos o cantidad total de un artículo por orden? ¿Y en que productos?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Concepto | Cantidad | Todos o un producto en especifico |
| Cantidad total de artículos |  |  |
| Cantidad total de un articulo |  |  |

* 1. **Establecen una regla por la cantidad de veces que una misma persona pueda comprar en línea en un periodo de tiempo. ¿Cuántas veces?**

**☐Si**

**☐No**

**Cuantas veces:**

# Ordenes

* 1. **Puede el comercio mandar toda la información y el detalle de la orden al momento de integrarse con CyberSource. Asesores con su técnico que tratara la integración.**

**☐Si**

**☐No**

* 1. **¿Con cuales canales cuenta para realizar una orden? (Web, call center, etc.)**

Web

* 1. **Describa el flujo del proceso de orden para cada canal, de principio a fin. Incluya los departamentos por donde pasa el proceso.**
  2. **¿Cuánto tiempo promedio se tarda en entregar una orden?**

* 1. **¿Qué día de la semana se genera la mayor cantidad de órdenes?**

**☐Lunes**

**☐Martes**

**☐Miércoles**

**☐Jueves**

**☐Viernes**

**☐Sábado**

**☐Viernes**

* 1. **Si tiene ordenes afuera la ciudad o afuera del país. ¿Cómo administra dichas órdenes? Especifique.**

Haga clic aquí para escribir texto.

* 1. **¿Tiene picos estaciones de mayor demanda? (Navidad, día de la madre, etc.) ¿Cuáles son?**

**☐Si**

**☐No**

**Cuales son:**

* 1. **¿Maneja ordenes de entrega a terceras personas? (Persona que compra pide mandar su producto/servicio a la dirección de otra persona) Que porcentaje de estas órdenes maneja.**

**☐Si** Haga clic aquí para escribir texto.

**☐No**

* 1. **Con respecto ordenes proveniente de sus empleados.**
  2. **¿Permite a empleados colocar órdenes?**

**☐Si**

**☐No**

* 1. **¿Se identifican las órdenes provenientes de empleados por separado?**

**☐Si**

**☐No**

* 1. **¿Monitorea posibles fraudes por órdenes generadas por sus empleados?**

**☐Si**

**☐No**

# Revisión de órdenes.

* 1. **¿Revisa las órdenes manualmente? ¿Qué porcentaje? Describa el proceso.**

**☐Si** Cierre mensual

**☐No**

**Describa**

* 1. **En promedio. ¿Cuánto tiempo lleva revisar una orden manualmente?**
  2. **Con respecto a las órdenes revisadas manualmente, ¿Qué porcentaje es finalmente aceptado?**
  3. **¿El comercio categoriza las órdenes para revisión manual? (Por ejemplo, aquellas ordenes de entrega nocturna con entrega normal) ¿Y porque?**

**☐Si** Haga clic aquí para escribir texto.

**☐No** Haga clic aquí para escribir texto.

* 1. **¿En que se basa el comercio para determinar las ordenes aceptadas?**
  2. **¿En que se basa el comercio para determinar las ordenes rechazadas?**
  3. **Si una orden se tarda mucho tiempo en revisar. ¿Se detiene el proceso y se rechaza la orden?**
  4. **¿Tiene alguna política para rechazar órdenes? Especifique.**

**☐Si**

**☐No**

**Especifique:**Haga clic aquí para escribir texto.

# Información General

* 1. **¿Su comercio se va a dedicar a vender en?**

☐ Tienda/Local y en línea.

**☐** Únicamente en línea

* 1. **¿Qué tipo de productos y/o servicios vende?**
  2. **¿cuenta con diferentes líneas de negocio o producto? Especifique.**
  3. **¿Cuál es el valor promedio de una orden valida?**

**Tienda**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Cantidad | Valor Q | Valor en $ |
|  |  |  |

**En línea**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Cantidad | Valor Q | Valor en $ |
| 1 | Q0.00 | $0.00 |

* 1. **¿Cómo esta segmentada su base de clientes?**
  2. **¿Cuenta o va a contar con algún programa de Lealtad? Especifique.**

**☐Si**

**☐No**

Especifique:

* 1. **¿Tiene experiencia vendiendo en comercio electrónico?**

**☐ Si**

**☐ No**

**Cuanto tiempo:**

* 1. **¿Actualmente que monedas acepta y en qué proporción?**

|  |  |
| --- | --- |
| Moneda | Proporción % |
| Dólares | 50% |
| Quetzales | 50% |
| Otra: |  |

* 1. **¿Qué monedas va a aceptar ahora y en qué proporción?**

|  |  |
| --- | --- |
| Moneda | Proporción % |
| Dólares | 50% |
| Quetzales | 50% |
| Otra: |  |

* 1. **¿Acepta y/o va a aceptar tarjetas de crédito extranjeras? Especifique tarjetas extranjeras de que países.**

**☐Si**

**☐No**

**Cuales:**

* 1. **¿Posee usted un control de zonas que considere riesgosas para la entrega de productos? Favor proveerlas**

**☐Si**

**☐No**

* 1. **¿En qué departamentos de Guatemala está vendiendo u/o quisiera vender sus productos?**

**Cuales:**

**Cuales no quisiera:**

* 1. **¿Vende y/o va a vender sus productos al extranjero? Especifique que países.**

**☐Si**

**☐No**

**Cuales:**

**Cuales no:**

* 1. **¿Actualmente sus clientes van a tener que ingresar un usuario y contraseña para poder comprar en su página? ¿Lo va a implementar ahora?**

**☐Si**

**☐No**

**Cuales:**

**ALES**

# Requerimiento de Cumplimiento Programa AIS

* 1. **El Programa AIS está basado en las Normas de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (conocidos como PCI-DSS), como una serie integral de requerimientos de seguridad internacional para proteger los datos de los tarjetahabientes y más allá de garantizar la seguridad de los datos, ayuda a reducir el riesgo de su establecimiento y a protegerlo contra las consecuencias adversas, financieras y de reputación, normalmente asociadas con casos de compromisos de información.**

**Cualquier establecimiento que almacene, procese o transmita datos de los tarjetahabientes Visa tiene la obligación de cumplir con la normas de PCI DSS. Además, Visa Internacional ha definido los niveles de validación sobre la base del volumen de transacciones, el posible riesgo y la exposición introducida en el sistema.**

**Su establecimiento forma parte del Nivel 4 y debe completar el presente documento para demostrar el estado de cumplimiento de los PCI-DSS, así como lo requerido en el Reglamento Operativo de Visa, que NO permiten el almacenamiento de información sensible de autenticación de la cuenta titular del tarjetahabiente más allá de la autorización.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Programa de Seguridad de la Información del Tarjetahabiente** | | |
| Afiliación: | | Nombre Comercial: |
| NIT | | Dirección: |
| **Declaración de Almacenamiento de Información Sensible de Autenticación de la Cuenta Titular del Tarjetahabiente** | | |
| Por el presente documento, declara y confirma el comercio antes mencionado lo siguiente: | | |
| **☐** | No hay evidencia de datos del número de tarjeta, fecha de expiración, datos *CVV2*, o datos del *PIN*, encontrados almacenados después de la autorización de las transacciones, en TODOS nuestros sistemas revisados para la presente evaluación. | |
| **☐** | Datos de número de tarjeta, fecha de expiración, datos *CVV2*, o datos de *PIN* se conservan almacenados en nuestros sistemas, posteriormente a la autorización de las transacciones.  Los Planes de Remediación y plazos para solventar la situación, se adjuntan al presente documento. | |

**Nombre del Propietario o Representante legal:**

**Firma del Propietario**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Sello**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_