

PROVEEDORES E ISO

Atascos en el análisis de riesgo: lo que cuestan a un proveedor de pagos las solicitudes que no encajan

Publicado el 30 de septiembre de 2026

La mayor parte de una cola de análisis son solicitudes que nunca iban a aceptarse. Adónde va ese tiempo, qué cuesta más allá de los sueldos y cómo lo reducen los proveedores sin rebajar sus exigencias.

Pregunte a un equipo de análisis de riesgo qué lo frena y la respuesta rara vez son los casos difíciles. Es el volumen de solicitudes que no deberían haber llegado a la mesa: un negocio de un sector que el proveedor no atiende, un país que no puede dar de alta, un expediente al que le falta la mitad de los documentos. Cada una hay que abrirla, leerla y contestarla igualmente.

Adónde va el tiempo

Un rechazo no es gratis por ser rápido. Una solicitud que falla en la primera comprobación ya ha sido registrada, asignada, abierta y respondida, y muchas fallan más tarde que en la primera comprobación. Los patrones habituales son estos.

- **Solicitudes fuera de apetito.** El sector, el país o el volumen nunca fueron aceptables. Nada del expediente podría haberlo cambiado.
- **Expedientes incompletos.** El negocio podría ser aceptable, pero faltan los documentos, y el analista se convierte en perseguidor de papeles.
- **Fallos del sitio web.** Sin política de devoluciones, sin datos de la empresa, con productos que no coinciden con el formulario. Cada uno es una ronda de correspondencia.
- **Duplicados.** El mismo comercio que llega a través de dos socios, o de nuevo tras un rechazo.
- **Derivaciones especulativas.** Socios que envían todos los contactos que tienen, por si alguno cuaja.

Lo que cuesta más allá de los sueldos

1. **Los buenos comercios esperan.** Cada hora dedicada a un expediente que se va a rechazar es una hora que un comercio aceptable pasa en la cola. Algunos firman con otro entretanto.
2. **El criterio se resiente.** Un equipo que despacha un atasco decide más deprisa y mira con menos atención. Así se cuele un mal expediente y así se rechaza uno bueno.
3. **Los socios pierden la paciencia.** Los ISO y los prescriptores envían sus mejores comercios adonde la respuesta llega pronto.
4. **Los datos se contaminan.** Las tasas de aprobación, los plazos de respuesta y las evaluaciones de socios parecen peores que el rendimiento real del proveedor en las solicitudes que importaban.
5. **Los rechazos tienen consecuencias.** Un comercio rechazado por un motivo que podía haber conocido de antemano se lleva una marca en su historial y una mala opinión del proveedor.

Por qué persiste

Los criterios del proveedor están en un documento de política que los solicitantes nunca ven. Un comercio no puede saber si encaja, así que solicita y lo averigua. Un socio tampoco, así que lo envía todo. El proveedor protege el detalle de sus reglas por buenas razones, ya que publicarlas enseñaría a los malos actores qué decir, y el precio es una cola llena de solicitudes que su propia política habría descartado.

Qué lo reduce

- **Publique los límites firmes.** Los países admitidos, los sectores prohibidos y los volúmenes mínimos pueden indicarse sin revelar cómo se puntúa el riesgo. Explican la mayor parte del volumen fuera de apetito.
- **Filtre antes de la cola.** Una comprobación previa estructurada que contrasta una solicitud con los criterios del proveedor, y detiene las que no pueden pasar, cuesta mucho menos que el tiempo de un analista.
- **No admita expedientes incompletos.** Un envío que no puede hacerse sin los documentos exigidos no se convierte en una tarea de reclamación.
- **Compruebe el sitio web de forma automática.** La presencia de políticas, datos de la empresa y un checkout que funciona puede verificarse antes de que mire una persona.
- **Dé a los socios información que puedan usar.** Un socio al que se le dice cuáles de sus derivaciones estaban fuera de apetito, y por qué, envía menos.
- **Devuelva en lugar de rechazar.** Un expediente con arreglo debe volver con una lista, para que entre de nuevo completo y no como una solicitud nueva.

Qué no hacer

Bajar el listón vacía una cola y llena la cartera de las cuentas que el listón debía frenar. Lo mismo ocurre al presionar a un equipo para que vaya más deprisa. El objetivo no es decidir antes sobre cada expediente. Es dejar de gastar tiempo de análisis en expedientes que no necesitaban análisis.

La medida que importa

Cuente cuántas solicitudes llegan a un analista y cuántas de ellas se aceptan. Si la segunda cifra es una parte pequeña de la primera, el equipo se está usando como filtro, y un filtro es lo más caro que puede ser un analista.

Un proveedor cuya cola contiene sobre todo solicitudes que encajan con sus criterios puede permitirse mirar a fondo cada una. Es un mejor uso de las personas, y es más seguro.

Leer en línea: <https://payments-marketplace.com/es-ES/insights/underwriting-backlogs/>

Payments Marketplace Ltd

Registered in England & Wales No. 17424288

Garden Ctg, Dereham Road, Dereham, Norfolk, NR19 2PW, UK

connect@payments-marketplace.com · +44 1366 727140