



www.fevad.com

fédération e-commerce
et vente à distance

Paris le 28 octobre 2013

Communiqué de presse

Livre blanc : La sécurisation des paiements sur internet au cœur des préoccupations des e-commerçants

La FEVAD publie aujourd'hui son « Livre Blanc sur les moyens de sécurisation des paiements sur l'internet ». Ce document est le fruit d'un long travail d'enquête mené par la FEVAD avec le concours du Cabinet Praxton auprès d'un très grand nombre de sites de ventes en ligne et d'acteurs de la sécurité des paiements sur internet. Si les derniers chiffres de l'Observatoire de la sécurité des cartes de paiement (OSCP) font état d'une baisse en 2012 du taux de fraude sur les paiements sur Internet de 0,290% contre 0,341 % en 2011, la FEVAD reste convaincue que la sécurisation des paiements doit rester un enjeu prioritaire pour le e-commerce qui nécessite la mobilisation de tous les acteurs. La sécurité des paiements est au cœur de la confiance que porte les consommateurs à l'achat en ligne. Cette exigence doit être maintenue et renforcée. Elle doit aussi tenir compte de la réalité du parcours client et éviter les contraintes sécuritaires excessives ou inutiles qui pourraient détourner les consommateurs de l'achat en ligne. Cet ouvrage est l'occasion pour la Fevad et les e-commerçants d'exprimer 6 convictions sur la lutte contre la fraude sur les moyens de paiement à distance :

- La fraude concerne tous les acteurs. Maintenir et développer la confiance du consommateur dans les paiements par cartes bancaires sur Internet et demain par tout autre moyen de paiement imaginable doit constituer l'objectif commun de l'ensemble des parties prenantes de la lutte contre la fraude : e-commerçants, cyber-acheteurs, banques, PSP, forces de police...
- La sécurisation des moyens de paiement et la fluidité du parcours client sont deux objectifs indissociables pour les E-Commerçants : à cet égard la Fevad renouvelle son attachement à une approche dite « par les risques », qui laisse au e-commerçant le choix de mettre en œuvre le moyen de sécurisation le plus adéquat en fonction de sa connaissance du client, de ces produits et du contexte de la commande.
- Face à la globalisation de la fraude, il est indispensable de renforcer la coopération entre les acteurs : la mutualisation de certaines données, entre marchands et prestataires notamment, seraient en mesure d'accroître l'efficacité de la lutte contre la fraude. Cette approche est cependant limitée en France par les contraintes qu'oppose la CNIL au développement de telles solutions.
- Une chaîne de paiement qui doit être sans faille : la question de la lutte contre la fraude sur les moyens de paiement sur Internet renvoie plus globalement à la question de la sécurisation des données qui transitent dans un monde de plus en plus interconnecté : on l'oublie trop souvent, la compromission des cartes utilisées sur les sites de e-commerce

provient très majoritairement d'autres failles de l'économie numérique, parmi lesquelles l'usurpation de données cartes dans le monde physique.

- L'outil universel de lutte contre la fraude n'existe pas : la sécurisation du paiement résulte de la conjonction de différents outils. Parmi eux, 3Dsecure trouve enfin sa place au sein des dispositifs anti-fraude déployé par les e-commerçants. Utilisé par 50 % des e-commerçants pour 27,5% des transactions en valeur (source OSCP), son utilisation optimum est atteinte en complément de dispositifs plus larges d'analyse des risques : c'est dans cette approche « par les risques » que le e-commerçant parvient le mieux à minimiser la fraude sans perturber le parcours client.
- Accélérer l'adaptation de méthodes de paiement aux nouvelles formes du e-commerce : l'expansion très rapide que connaît notamment le m-commerce rend nécessaire l'évolution de méthodes de paiement plus adaptées à ces nouveaux devices : les wallets (portefeuilles électroniques) font, de ce point de vue, l'objet de toute l'attention des marchands.

Le Livre Blanc exprime également les recommandations de la FEVAD aux acteurs de la lutte contre la fraude : qu'ils soient marchands, acteurs du monde bancaire, de la CNIL ou des forces de polices qui œuvrent à la lutte contre la fraude, afin de faire avancer la sécurisation des paiements sur internet dans l'intérêt des consommateurs et de celui des acteurs de la vente en ligne. Ce Livre Blanc peut être téléchargé ici : <http://www.fevad.com/etudes-et-chiffres/livre-blanc-les-moyens-de-securisation-des-paiements-sur-internet>

Méthodologie

Pour rédiger son Livre Blanc, la FEVAD a mené une démarche quantitative complétée par une approche qualitative (interview en face à face avec un panel représentatif d'adhérents) réalisé avec le concours du cabinet Praxton (www.praxton.fr). Un questionnaire a été envoyé à 280 adhérents afin de recueillir les éléments chiffrés permettant d'établir le bilan quantitatif. Une série d'interviews, 15 au total, a ensuite été menée afin de recueillir la vision qualitative des adhérents de la FEVAD au cours des mois de mai, juin et début juillet 2013. Chaque entretien a fait l'objet d'un compte-rendu qui a été validé par l'interviewé.

A propos de la Fevad

La Fédération du e-commerce et de la vente à distance, créée en 1957, fédère aujourd'hui 580 entreprises et 800 sites internet. Elle est l'organisation représentative du secteur du commerce électronique et de la vente à distance. La Fevad a notamment pour mission de recueillir et diffuser l'information permettant l'amélioration de la connaissance du secteur et d'agir en faveur du développement durable et éthique de la vente à distance et du commerce électronique en France. Contact Presse : Nathalie Laîné - 01 42 56 38 86 - nlaine@fevad.com

A propos de Praxton

Praxton est un cabinet de conseil indépendant spécialisé dans la conception et la mise en œuvre de stratégies de différenciation par les services qui exploitent notamment le potentiel du mobile et des réseaux connectés (réseaux sociaux, P2P...) – www.praxton.fr - Contact : Mathieu Sené - 09.81.27.02.91- mathieu.sene@praxton.fr