

JUIN 2013

Plusieurs sujets d'actualité et de fonds ont été traités au cours du mois de juin 2013, reflétant une activité monétique toujours aussi dynamique sur ce secteur. Vous les trouverez ci-dessous, classés par rubrique.

Bonne lecture,

Georges LANGEAIS

Fraude Carte Bancaire 2012

Selon la société **FICO**, la France serait le moins bon élève en Europe pour la **fraude à la carte bancaire en 2012**. En effet, la progression de la fraude entre 2007 et 2012 est de 65% détrônant ainsi le Royaume-Uni (poids de 27%) avec un poids de 29% de la fraude globale en Europe.

Cette annonce et affirmation (relayée par Point-Banque, MagIt) ne reposent pas sur une analyse pertinente des origines de la fraude ce qui, à ce stade, est difficile à apprécier et à commenter. Ainsi, il n'est pas indiqué, si la fraude constatée en France est « **domestique ou international (outgoing ou incoming)** ». Les monéticiens en charge de la fraude comprendront cette précision utile. C'est à dire, si la fraude par carte bancaire provient d'un porteur français ayant réalisé une transaction en France, un porteur français à l'étranger ou un porteur étranger en France.

La cartographie ci-dessus proposée par FICO montre en rouge les pays dont la

fraude a augmenté au cours de la

www.moneticien.com

période 2006-2012 et en vert, les pays ayant enregistré une baisse de leur fraude au cours de la même période. Le ratio « **fraude par habitant** » n'est pas précisé, idem les **réseaux les plus touchés** (MasterCard ou Visa) ne sont pas connus. Enfin, le nombre de transactions (paiement et/ou retrait) n'apparaît pas. On peut donc **légitimement s'interroger sur la source des données exploitées et le panel représentatif qui a été analysé**.

Les conclusions proviennent d'une étude d'**Euromonitor International sans plus de précisions**. Difficile en ce cas d'apporter le moindre crédit à cette affirmation de la société et restons à leur écoute pour recevoir plus d'informations permettant de rapporter les conclusions de cette étude avec objectivité.

Nous invitons également le « **GIE des Cartes Bancaires** », la « **Banque de France** » et leurs membres à s'exprimer à ce sujet.

France – Soon Axa Banque en Ligne

« **Axa Banque** » va lancer sa prochaine **banque en ligne** baptisée « **Soon** ». L'intérêt de ce projet repose dans son concept orienté exclusivement client avec une volonté affichée de répondre à ses besoins mais aussi ses envies.

Le logo surprend et est en décalage avec l'image que l'on se fait habituellement de la banque. Ce contre-pied est volontaire et s'adresse pour l'essentiel à une clientèle jeune (20-30 ans). Les

premières images de ce concept et des services à valeur ajoutée sont visibles sur la vidéo ci-dessous en téléchargement.

L'inscription comme l'ensemble des services se déroule en ligne depuis un ordinateur, un tablet PC ou encore son smartphone. Nous aurons l'occasion de revenir sur ce nouveau concept d'**Axa Banque** qui sera commercialisé en juin prochain.

Liberty Reserve Fraude Paiement en Ligne

Le paiement en ligne et la dématérialisation de la monnaie (devenue virtuelle) inspirent les fraudeurs qui exploitent la crédulité des particuliers. C'est le cas de « **Liberty Reserve** » dont le dirigeant, Monsieur **Arthur Budovsky**, a été arrêté pour **blanchiment d'argent** (environ 6 milliards de dollars).

Ce sont ainsi, **cinquante cinq millions de transactions illégales** et plus d'**un million d'usagers** qui ont ainsi été abusés **depuis 2006**, date de la création de la société « **Liberty Reserve** ». En effet, la plateforme de paiement en ligne de la société proposait de transférer de l'argent d'un particulier à un autre grâce à l'anonymat du donneur d'ordre.

Longtemps le monopole des banques centrales a été critiqué ainsi que celui des banques de détails pour la gestion des fonds détenus. Cependant, force est de constater que le contrôle d'un système au circuit de distribution de la monnaie papier et scripturale contribue à la confiance des consommateurs et

des entreprises. Mais avec la fraude avérée aujourd'hui, à partir de la monnaie électronique (ou virtuelle), la défiance du consommateur dans le système monétaire refait surface et ses principes fondateurs sont à nouveau éprouvés.

Nous avons déjà eu l'occasion d'émettre nos réserves de principe à ce sujet (cf. article sur **BitCoins**) en dénonçant un système monétaire assoupli dans sa réglementation au profit de la libre concurrence et au détriment du consommateur. Si l'objectif est louable, les règles prudentielles imposées aux banques sont moindres, lorsqu'il s'agit d'une entreprise privée.

Il faut garder à l'esprit que la monnaie est au cœur de l'économie du pays et de permettre à une entreprise privée, d'émettre de la monnaie virtuelle et de gérer des comptes de particuliers sans encadrement de son activité, revient à accepter la distribution légales de billets de « **Monopoly** » .

Cette inconscience collective permet aujourd'hui d'illustrer un risque systémique non maîtrisé, à l'instar de « **Liberty Reserve** » avec sa fraude pour **blanchiment d'argent** qui vient de causer la fermeture de la société et réveille une conscience de règles oubliées dans l'usage de la monnaie.

Il s'agit bien du prochain scandale financier à venir, après la crise des « **subprimes** », étant donné le nombre de sociétés existantes dans le Monde et l'entrée récente sur le marché de **BitCoins** dont le modèle de sa monnaie est plus que discutable.

Rappelons-nous la **crise de 1929** où la défiance en la monnaie d'un pays, avait abouti pour le consommateur allemand, à acheter du pain avec une brouette emplie de billets de banque dévalorisés.

La **valeur refuge de l'or** a encore de beaux jours devant elle face à des pratiques encourageant la spéculation financière. La situation actuelle revient à **privatiser une monnaie nationale** encouragée par des initiatives comme celle de « **BitCoins** » dont la valeur

faciale de sa monnaie ne repose sur rien. Certes, notre monnaie européenne n'est pas mieux lotie actuellement mais les gouvernements et les banques centrales ont pour rôle d'en stabiliser la parité et ainsi éviter toute spéculation importante sur sa valeur.

Le « **BitCoin** », contrairement à « **Liberty Reserve** », repose sur un système décentralisé dont la confiance est accordée à un logiciel de calculs ayant préprogrammé le nombre de « **pièces virtuelles** » qui seront en circulation. La limite de création des pièces en déterminant à terme sa valeur mais aussi sa spéculation.

Sachant que la sécurité des systèmes d'information peut-être cassée à terme avec l'avancée de nos connaissances, c'est un **risque systémique** majeur à ne pas négliger. Par ailleurs, si l'idée d'une monnaie non contrôlée séduit les « **early-adopter** », elle peut légitimement freiner les plus raisonnables d'entre nous quant à la perte de notre pouvoir d'achat d'une monnaie supposée être une valeur d'échange stable.

France – SepaMail solution de paiement en ligne

Nous l'avions annoncé et commenté au mois de mars dernier (cf. **SepaMail paiement des factures en ligne**), le projet « **SepaMail** » verra bien le jour au premier trimestre 2014 avec le lancement d'une solution de paiement en ligne portée par les banques **BPCE, BNP-Paribas, Crédit-Agricole, Crédit-Mutuel** et la **Société-Générale**.

L'objectif annoncé est de **diviser par quatre le nombre de chèques** utilisé par les français aujourd'hui, après dix www.moneticien.com

ans d'exploitation, **soit 600 millions de chèques en moins**. Le **service sera payant ou gratuit** selon la politique des banques engagées dans le projet. En mode payant, il est envisagé de le **commercialiser à l'acte et au prix équivalent à celui d'un timbre postal** (coût supporté aujourd'hui par le consommateur final en mode règlement papier de la facture).

Comme pour tout nouveau service, une période d'observation, lors du

lancement du pilote, en mode gratuit pourrait-être lancée afin d'atteindre la masse critique d'utilisation par les consommateurs de ce nouveau service basé sur une **solution de paiement en ligne à partir d'un courriel** (règlement à partir du PC client et de chez lui) ou **d'un GAB** ou **Guichet Automatique Bancaire** (règlement en libre service

bancaire auprès des banques qui participent au projet).

La région où le pilote sera lancé n'est pas encore dévoilé mais sa commercialisation est confirmée pour le premier trimestre 2014.

France – Fraudes sur Internet Carte Bancaire

650 000 ménages ont été victimes en 2012 (+30% – 2011) d'une « **Fraude sur Internet à la carte bancaire** » selon l'Observatoire National de la Délinquance et des Réponses Pénales (**ONDRP**) pour un panier moyen de 960€. Voici un rappel des bonnes pratiques avant de partir en congés l'esprit tranquille et se prémunir d'une fraude possible sur Internet.

Le **Ministère de l'Intérieur** a édité à ce propos un **Guide de la Fraude sur Internet** ([2013 Depliant Escroquerie Ministere Interieur](#)) rappelant les bonnes pratiques et a dédié une adresse pour signaler tout contenu abusif ([internet-signalement.gouv.fr](#)) avant l'été, période la plus propice aux fraudes. **L'Article L313-1 du Code Pénal** rappelle la définition de l'escroquerie, c'est, « *le fait, soit par l'usage d'un faux nom ou d'une fausse qualité, soit par l'emploi de manœuvres frauduleuses, de tromper une personne physique ou morale et de la déterminer ainsi, à son préjudice ou au préjudice d'un tiers, à remettre des fonds, des valeurs ou un bien quelconque, à fournir un service ou à consentir un acte opérant obligation ou décharge.* » L'escroquerie est punie de 5 années d'emprisonnement et de 375 000 € d'amende.

concernées en France par de la **fraude à la carte bancaire sur Internet** et le meilleur moyen de s'en prémunir est d'utiliser, au moment de l'achat, un site proposant la solution de paiement en ligne **3D SECURE** (cf. [article à ce sujet](#)).

85 000 victimes ont contesté des **retraits frauduleux** sur leur carte bancaire après avoir réalisé un retrait d'argent sur un DAB-GAB. Afin de s'en prémunir, privilégier les distributeurs de billets munis d'une caméra vidéo ou ceux situés à l'intérieur d'une agence bancaire. De même, un autre type de fraude consiste en détournant l'attention du porteur de la carte bancaire au moment du retrait d'argent (cf. [article de mon43.fr du 6 juin 2013 à Saint-Julien-Chapteuil](#)).

80 000 victimes par an grâce à la **falsification de la carte bancaire**. Le mode opératoire est connu et provient d'opérations réalisées sur un distributeur de Billets, de carburant ou encore au péage automatique d'une autoroute. Le fraudeur installant un faux lecteur permettant de copier la piste magnétique de la carte bancaire. Une fois copiée, la seconde carte est utilisée à l'étranger où le contrôle de la puce n'est pas effectif dans certains pays. Des transactions réalisées sur Internet peuvent également trouver leur

350 000 victimes par an sont

[www.moneticien.com](#)

origine dans ce type de fraude. Pour éviter cela, privilégiez le paiement « cash » pour des opérations sur les automates (carburant et autoroute). Au sujet des DAB-GAB, vérifiez la présence d'une caméra de surveillance avant de retirer de l'argent.

45 000 victimes d'opérations réalisées sur leur compte à partir de la **banque en ligne**. Le fraudeur profite du téléchargement d'un logiciel dans lequel il a ajouté un programme permettant d'enregistrer l'adresse de la banque en ligne, l'identifiant et le mot de passe de l'utilisateur. Cette technique est redoutable car la pratique du téléchargement de logiciels gratuits est très répandue et on trouve bon nombre d'utilitaires sur Internet. Pour s'en prémunir, vérifiez l'origine du site de téléchargement et sa réputation. Privilégiez le site de l'éditeur plutôt que celui d'un site tiers. Enfin, activez de façon permanente l'antivirus et l'anti-espionnage (anti-spyware). Notamment, le site <http://www.secuser.com> vous aidera en ce sens.

20 000 victimes d'hameçonnage ou (**phishing**). Il s'agit d'un courriel adressé aux particuliers et usurpant l'identité d'une banque (logo ou nom de la banque apparaissant dans le texte) vous proposant de vous rendre sur le site Internet pour vous identifier et prétextant une question de mise à jour de la sécurité. Pour éviter toute confusion, soyez attentif au contenu et origine du courriel, comportant souvent des fautes de syntaxe ou d'orthographe. De même, l'adresse du lien vous invitant à vous connecter n'est pas celui de votre banque. Enfin, votre banque ne vous demandera jamais par courriel de vous connecter au site Internet. En cas

de doute, contactez votre agence bancaire et déposez une plainte au commissariat de Police ou la Gendarmerie la plus proche ainsi qu'au centre d'appels recueillant la mise en opposition de votre carte bancaire.

3 000 victimes de **porte-monnaie virtuel**. Certainement, la fraude qui va se développer au cours des années à venir. Il s'agit de ces logiciels qui permettent de stocker le numéro de carte virtuelle et de payer en ligne par saisie de l'identifiant et du mot de passe, à l'instar du Google Wallet le plus connu, Kwixo, mais aussi de la solution de paiement Paypal. Si certaines sociétés proposent de vous rembourser en cas de fraude, d'autres sont plus réticentes à défaut de preuve de l'origine des opérations frauduleuses. N'oublions pas que la carte bancaire et ses données (numéro, validité, cryptogramme visuel) sont sensibles. Aussi, **les stocker sur un logiciel non proposé par votre banque est un risque à considérer et la responsabilité de votre banque ne peut-être engagée car elle n'est pas à l'origine du service proposé par un tiers.**

2 500 victimes de logiciels espions installés sur votre **téléphone portable**. Dernier cas et également celui qui va se développer dans les années à venir car le Paiement Mobile est encouragé dans son développement par les acteurs de la monétique. Attention donc au téléchargement d'applications gratuites sur votre smartphone, source de programmes malveillants pouvant enregistrer l'identifiant et le mot de passe lors d'opérations de banque en ligne ou de paiement sur Internet.

France – Administrateur du GIE des Cartes Bancaires

La rumeur courait depuis plusieurs semaines déjà, mais cette fois-ci nous confirmons l'information à quelques jours de son officialisation, Monsieur **Jean-Marc BORNET**, Administrateur du **GIE des Cartes Bancaires**, cèdera sa place à Monsieur **Gilbert ARIRA** actuellement Directeur des Systèmes et Moyens de Paiement à la **BNP-PARIBAS**. Les 130 membres devront se prononcer lors de la prochaine Assemblée Générale ordinaire fixée au 25 juin 2013.

Rappelons que le **rôle de l'administrateur du GIE des Cartes Bancaires** est primordial dans la gestion de ce moyen de paiement en France. Pour mémoire, **quelques chiffres sur l'activité 2012 de cet organisme** :

- 507 milliards de Chiffre d'Affaires,
- 9,6 milliards de transactions (paiement et retrait),
- 60,6 millions de cartes bancaires (cobrandées MasterCard et Visa),
- 1,8 millions de points d'acceptation (commerces de proximité et à distance, distributeurs de billets et automates),
- 1,2 millions de commerçants de proximité.

Répartition en 2011 des terminaux en France

Le **Groupement des Cartes Bancaires**

est **né le 31 juillet 1984** de la volonté des banques françaises de mettre en commun leurs efforts au développement de l'interbancaire permettant à un commerçant d'accepter inconditionnellement à partir d'un seul terminal de paiement, une carte bancaire du réseau **MasterCard** ou du réseau **Carte Bleue-Visa**. Cette mise en commun des banques a également permis de commercialiser et de mutualiser les coûts inhérents à la carte bancaire munie d'un micro-circuit ou puce que nous utilisons aujourd'hui.

C'est grâce à cette invention que la carte bancaire à puce appelée depuis « **EMV** » (adoption de la norme en 1997 par EuroCard MasterCard & Visa) s'est répandue dans le Monde assurant la sécurité des opérations et bénéficiant toujours, à raison, de la confiance du Public.

Nous souhaitons tous nos vœux de réussite à Monsieur **Gilbert ARIRA**, prochain **administrateur du GIE des Cartes Bancaires**, à un tournant décisif de l'histoire de la carte bancaire au cours de ces prochaines années. En effet, l'essor du Commerce Électronique verra une adaptation nécessaire de la dématérialisation de son support intégré dans un smartphone ou un ordinateur de bureau (comme la E- Carte-Bleue au début des années 2000) tout en continuant d'assurer une sécurité optimale de son usage.

France – Credit Agricole Carte bancaire Bio

La banque du **Crédit Agricole** va www.moneticien.com

lancer une carte bancaire Bio qui

respecte son environnement. Le principe de la démarche provient d'une prise de conscience et d'un constat que la fabrication d'une carte bancaire utilise des **produits nocifs**, à l'instar des encres utilisées dans sa composition.

Cette campagne de communication débute par l'Île de France, à Paris ce mercredi 19 juin 2013 où se retrouveront les clients du **Crédit Agricole Ile de France** et la **Presse spécialisée** à l'occasion d'une présentation en exclusivité de la nouvelle carte bancaire écologique responsable.

Ce sont ainsi **12 millions de cartes bancaires** qui seront remplacées à terme au cours des deux années à venir par des supports d'origine végétale. De même, la « **banque verte** » s'est **engagée à reprendre les cartes bancaires** actuellement **en circulation pour les recycler** grâce à un circuit spécifique interne.

Comme pour les téléphones portables, les **composants** de la carte bancaire,

dont le **support** est **en PVC**, contiennent également des **éléments électroniques** embarqués comme dans le micro-circuit (ou la puce). L'objectif du recyclage permettra de **réduire l'impact en CO2**.

*La carte bancaire étant la propriété de la banque, il est important que les acteurs majeurs se préoccupent de son recyclage, réflexion qui n'avait jamais été menée à ce jour, précise M. **Alain Geldron**, Chef du Service Environnement et Recyclage de l'Agence de l'Environnement et de la Maitrise de l'Énergie « **ADEME** ».*

Voilà une initiative qui peut-être saluée pour son audace et l'aspect novateur de son approche. **L'objectif** étant que **les autres banques de la place se joignent** à cette démarche **assurant ainsi une meilleure maîtrise du recyclage** de la carte bancaire dont rappelons-le, **60 millions sont en circulation en France**. Avec près de **20% du parc de carte bancaire détenu par le Crédit-Agricole, la « banque verte » montre la voie de l'écologie bancaire responsable.**

Canada – Carte prépayée Caisse Desjardins

La banque canadienne, la « **Caisse Desjardins** », lance une nouvelle carte bancaire prépayée qui ne fait pas pour autant l'unanimité, selon la chronique de Monsieur « **Carl Renaud du journal 24h Montréal** » .

En effet, dans son article paru le mois dernier, le journaliste pointe du doigt une tarification importante reprise dans les conditions de commercialisation de la carte prépayée Visa de la **banque Desjardins**. Avec un rechargement pouvant atteindre 5000\$ (environ 3 700

€) pour des opérations de paiement et de retrait, les frais adossés à cette carte bancaire prépayée peuvent s'élever à plus de 50\$ (37 euros) par an.

Ainsi, aux frais d'abonnement (6,95\$ ou 4,40€) s'ajoutent les commissions bancaires au porteur lors de chacune opération permise par la carte, soit au rechargement (15\$), au retrait d'argent (2\$) et au **paiement de transactions à l'étranger (2,5% par tranche de 100\$)**.

C'est cette dernière condition de tarification qui surprend le plus comme indiqué à l'article 15 « **service de conversion en monnaie étrangère** » des conditions générales. La carte

prépayée est acceptée auprès des 514 agences bancaires du réseau canadien et auprès des 1 800 agences présentes aux États-Unis.

France – Communication carte bancaire Visa

Le réseau Visa International vient de lancer une campagne de communication visant à sensibiliser le grand public sur les prochains usages de la carte bancaire Visa. Honneur est fait à la France qui démarre en Europe ce plan média rajeunissant ainsi une image auprès des consommateurs grâce à un film pédagogique se faisant la promotion des futurs solutions de paiement en ligne.

Afin de marquer les esprits et retenir l'attention de la nouvelle génération, VISA International présente une personne âgée qui, à chaque achat en ligne, rajeunit. Une façon originale de séduire un public déjà acquis à l'usage de la carte bancaire mais toujours réticent à l'idée de l'utiliser depuis un téléphone portable, son ordinateur ou encore un Tablet-PC. La campagne de publicité télévisuelle a été confiée à l'agence de communication Saatchi-

Saatchi.

Par le passé, d'autres communications ont été réalisées avec notamment ce clin d'œil au meilleur agent secret de sa Majesté, « **James Bond 007** ».

De même, la dérision a toujours fait recette avec cette publicité plus ancienne encore mettant en scène deux frères ennemis, le chèque et la carte bancaire.

En complément, je vous propose cette vidéo réalisée par M6 intitulée « **les nouveaux adultes** » et rappelant les modes de consommation selon la génération à laquelle on appartient.

Le paiement restant naturellement l'acte fondateur avec ou sans carte bancaire.

Monde – Paiement Mobile 2013

Paiement Mobile 2013 par City Bank

Le très bon cru du « **paiement mobile 2013** » ouvre la voie aux futures applications pour les particuliers et les entreprises. Il ne s'agit pas du dernier salon professionnel en la matière, mais de la récente commercialisation d'une banque qui met à la disposition de ses clients de nouvelles solutions de paiement et banque en ligne à partir de son téléphone portable.

www.moneticien.com

En effet, la City Bank vient de communiquer sur une application gratuite téléchargeable et compatible avec les téléphones, Tablet-PC du moment les plus vendus, Iphone, Ipad et Android avec leur système d'exploitation respectif.

Elle apporte ainsi une direction majeure au marché dans les services à disposition de ses clients, pour la banque et la gestion du moyen de

paiement à distance.

Le service de « **banque en ligne** », s'enrichit du « **dépôt de chèque** » réalisé à partir d'une photo de son support transmis par courriel à la banque. De même, les « **transferts de fonds** » sont réalisés depuis un accès distant sécurisé et personnalisé par le client.

La « **gestion des services de la carte bancaire** » est possible également à partir du téléphone portable du client. Parmi les fonctionnalités disponibles, on trouve le « **blocage de la carte** » (opposition pour perte et vol), celle de « **déverrouiller les transactions réalisées à l'étranger** » mais aussi celle de « **déplafonner le montant des transactions** » de paiement et de retrait (pratique avant de partir en congés).

Solution de gestion de la carte bancaire

Enfin, on peut « **régler ses factures** » par simple scanne du détail de son support toujours à l'aide du téléphone portable.

L'application de la City Bank est téléchargeable depuis l'Apple Store notamment.

Si ces nouvelles fonctionnalités apportent une indépendance et une souplesse au client dans la gestion de son compte bancaire à tout moment, les différentes options permises par l'application de la banque doivent satisfaire à une maîtrise élevée du risque afin de se prémunir de tout litige

à venir pour la City Bank. A cet égard, la charge de la preuve doit pouvoir être apportée au client en cas de contestation d'une opération distante. C'est à dire, la possibilité par la banque de démontrer l'engagement du client lors de l'opération. Aussi, le choix de la solution d'authentification (et non d'identification) aux services distants est primordial afin d'assurer, dans la sérénité, le déploiement de la solution à une grande échelle.

A ce stade des informations communiquées pour le lancement de ces nouveaux services, l'accès distant à l'application de la City Bank est proposé avec un jeton (one time password). Il s'agit d'une approche d'identification du client lors de l'accès au service et non d'une authentification forte. De même, la phase d'inscription au service est possible en ligne mais les modalités et critères de validation de l'identité du client ne sont pas décrits. Certes, il s'agit d'informations sensibles mais n'oublions pas que les services bancaires reposent avant tout sur la confiance accordée par le client à sa banque dans la capacité à maîtriser les risques. Rappelons que la « **Banque de France** » recommande les solutions d'authentification afin d'assurer un risque systémique le plus bas.

Pour terminer sur une note positive, on peut saluer cette initiative de la « **City Bank** » ainsi que l'ergonomie des applications proposées dont la prise en main est très intuitive. Le téléphone portable s'inscrit dorénavant comme le « **support de référence** » en relais nomade de l'ordinateur de bureau pour les accès aux services bancaires distants (gestion du compte et des opérations de paiement).

Les achats en ligne 2013 sur Internet poursuivent leur progression encore cette année, signe de la bonne santé de ce secteur en tant que canal de distribution plébiscité et privilégié par les internautes. Il s'agit du « **9ème baromètre de la FEVAD** » réalisé conjointement avec **Médiametrie / Net Ratings** qui est consacré à ce sujet. Parallèlement, le cabinet « **McKinsey** » a diffusé les conclusions du « **Consumer Decision Journey** » un modèle d'analyse du parcours d'achat de l'internaute, dont la **FEVAD** se fait l'écho à l'occasion de deux communiqués de Presse qui nous sont parvenus.

Baromètre des achats en ligne

Parmi les biens et services préférés par les 33 millions de cyber-consommateurs (+5% / 2012) au cours du premier trimestre, nous trouvons le thème des **voyages et du tourisme**. Ce sont ainsi près de 60% des acheteurs qui ont acquis un voyage ou un titre de transport privilégiant le canal digital (33% contre 23% en 2012).

Si ce secteur d'activité n'est plus une surprise, le second secteur bénéficiant de la faveur des entreprises concerne les **produits et services culturels** mais suivi de très près par **l'habillement et la mode**.

Modèle « Consumer Decision Journey »

La présentation du cabinet « **McKinsey** » s'appuie sur une enquête menée aux États-Unis et en Europe (quatorze pays dont la France) auprès de cent mille internautes. Ainsi, nous apprenons qu'un consommateur sur deux va sur Internet afin de s'assurer

de la disponibilité de l'article en magasin et dont seulement 31% achètent en ligne mais récupèrent leur achat au point de vente. Pour 23% d'entre-eux, ils commentent sur les réseaux sociaux dont certains critiquent l'accueil, voire la qualité du produit acquis.

Le passage du client au magasin lors du retrait de l'article acheté représente une seconde aubaine de vendre pour le commerce. Mais la « **E-Réputation** » du commerçant ou de l'enseigne engagée sur la toile est un nouveau défi dont le futures ventes en dépendent. En effet, Le support des réseaux sociaux comme « **Facebook** », oblige le commerçant à soigner particulièrement la relation avec son client. De cette relation et mesure de la satisfaction clients, dépend le chiffre d'affaires. De même, une attaque sur les réseaux sociaux par la concurrence peut déstabiliser l'activité d'un commerce. Ce qui était vraie dans l'ancienne économie à l'échelle nationale, s'étend dorénavant à la dimension planétaire.

Le second enseignement de l'étude montre la déperdition depuis le moteur de recherche à la finalisation de l'acte d'achat par un internaute (cf. schéma ci-après). On regrettera l'absence de précision du taux de transformation selon le canal Internet utilisé (pc, mobile, tablet, etc.) mais aussi, selon la nationalité de l'internaute.

L'essor de la vente en ligne dont les produits ont un panier moyen élevé ne doit pas faire oublier les risques inhérents au paiement en ligne. Sujet largement et régulièrement traité dans nos articles (cf. baromètre 3D Secure). Un clin d'oeil en cette période de soldes qui débutent.

France – FBF Memo Voyage Carte Bancaire

Comme tous les ans, la **Fédération Bancaire Française** ou **FBF** diffuse un Mémo de **Voyage pour sa Carte Bancaire** qui vient de paraître. Il s'agit d'un pense-bête à destination des particuliers avant leur départ en vacances.

La Fédération répond ainsi au **devoir de conseils des banques envers leurs clients** et les accompagne dans une meilleure gestion des risques de fraude. En effet, que ce soit en France ou à l'étranger, la fraude par carte bancaire sévit plus facilement au cours de la période des congés.

La **FBF** met ainsi l'accent dans son guide sur les risques de fraude sur son lieu de vacances. Rien d'anxiogène à cela, mais il vaut mieux rappeler les bonnes pratiques à ses clients afin de réduire le coût administratif de la gestion des cartes perdues, volées ou encore contrefaites et ainsi maîtriser le

risque de dégradation d'image de la banque.

On peut y lire un mémo à conserver sur soi qui reprend les informations essentielles en cas de soucis pendant ses congés (téléphone de son agence bancaire, du centre d'opposition, du service assistance, etc.), le tout tenant sur une seule page à imprimer et à conserver sur soi.

Nous saluons cette initiative mais **n'encourageons pas d'indiquer**, comme cela est précisé sur le mémo, **en clair son vrai numéro de carte bancaire avec sa date de validité**. Il est préférable, par exemple, de **modifier un chiffre ou deux** du numéro de sa carte bancaire pour le cas où ce document soit perdu lui aussi. Le meilleur conseil étant de **mémoriser ces informations sensibles avant de partir en congés** et de ne surtout pas les noter.

Auteurs : Georges Langeais

Copyrights : www.moneticien.com

All rights Reserved – Tous Droits Réservés.