



Suite à une fraude dont elles auraient été victimes, plus de 4 personnes sur 10 ne sont pas satisfaites du service de leur banque

(Paris, le 25 août 2009). Un sondage* réalisé par ACI Worldwide, leader des solutions et logiciels de paiement électronique au niveau international, remarque que plus de 4 personnes sur 10 ne sont pas satisfaites de la qualité de service de leur banque suite à une fraude. Pour remédier à ce constat, ACI souligne que l'expérience vécue par les victimes pendant que leur banque gère la fraude est presque aussi importante que le fait que la banque ait détecté la fraude en tout premier lieu.

Le sondage d'ACI Worldwide révèle que 13% des personnes interrogées ont été victimes de fraude bancaires au cours des 12 derniers mois, soit plus d'une personne sur 10, et d'après le rapport 2008 de l'Observatoire de sécurité de cartes de paiements, les incidents de fraude deviendront de plus en plus nombreux.

Néanmoins, les banques ne doivent pas se méfier uniquement de la hausse du taux de fraudes. Le sondage d'ACI Worldwide démontre que 42% des victimes de fraude n'ont pas été satisfaites par le niveau de service de leur banque lors de la gestion de la fraude dont ils ont été victimes. En effet, parmi les personnes insatisfaites du niveau de service de leur banque, près de la moitié (45%) songerait en changer. ACI Worldwide conseille aux banques d'améliorer leur niveau de service vis à vis de leurs clients – au moyen d'alertes SMS par exemple – même si leurs outils de détection et de prévention de la fraude sont éprouvés et très précis.

« Les français sont traditionnellement attachés à leur banque, mais l'étude menée démontre clairement que cette confiance peut être entachée si un incident était mal géré », remarque Jean-Michel Schneider, chef des ventes en France d'ACI Worldwide. « Les banques se sont équipées pour être réactives face aux fraudes et réduire le taux de celles-ci, mais les résultats du sondage sont éloquentes : les banques doivent être encore plus attentives pour maintenir leur image de marque et garder la confiance de leurs clients intacte. Il est donc primordial pour les banques de gérer le plus efficacement possible le retour d'expérience des victimes. Pour ce faire, elles doivent se munir d'outils pour identifier la fraude en temps réel, notifier l'activité frauduleuse au client dans les meilleurs délais, rééditer et fournir une nouvelle carte, tout en s'assurant que le client n'aura aucun frais. En général, pour les banques qui suivent cette approche, le résultat est positif car la plupart des clients reconnaissent avoir reçu un service de qualité. Ce processus, s'il est bien conduit, contribue à l'amélioration de la fidélisation des clients. »

Aujourd'hui, ACI Worldwide met à la disposition des banques la solution ACI Proactive Risk Manager. Pour lutter contre la fraude à la carte bancaire, ACI Proactive Risk Manager compare les caractéristiques de chaque transaction avec le comportement de chaque titulaire de carte enregistré. La solution évalue le risque de chaque transaction en utilisant une variété de paramètres et de statistiques accumulées qu'elle possède et recalcule en temps réel. Ceci permet aux banques d'arrêter la fraude au moment même où elle se déroule et d'avertir le titulaire de la carte le plus rapidement possible.

Note :

*Sondage réalisé auprès de 200 personnes à Paris en juin 2009. Les résultats sont à la fin de ce document.

À propos d'ACI Worldwide

ACI Worldwide est un fournisseur majeur de services et de logiciels de paiements électroniques à destination des plus grands détaillants, banques et processeurs du monde entier. Les solutions de l'entreprise permettent le traitement de paiements en ligne, les opérations bancaires en ligne, la prévention et la détection de fraudes et des services de back office guichet. Les solutions ACI assurent une maniabilité et une fiabilité dignes des leaders du marché et gère plus de 750 clients dans 90 pays.

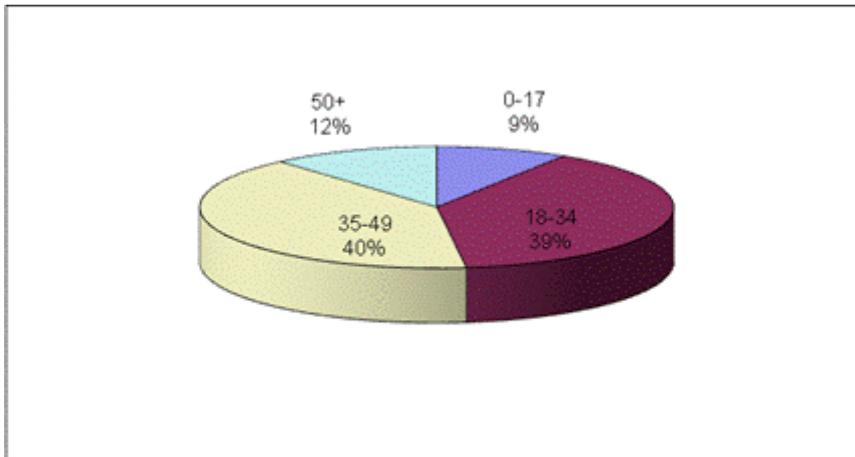
www.aciworldwide.com

La Fraude en France - résultats du sondage

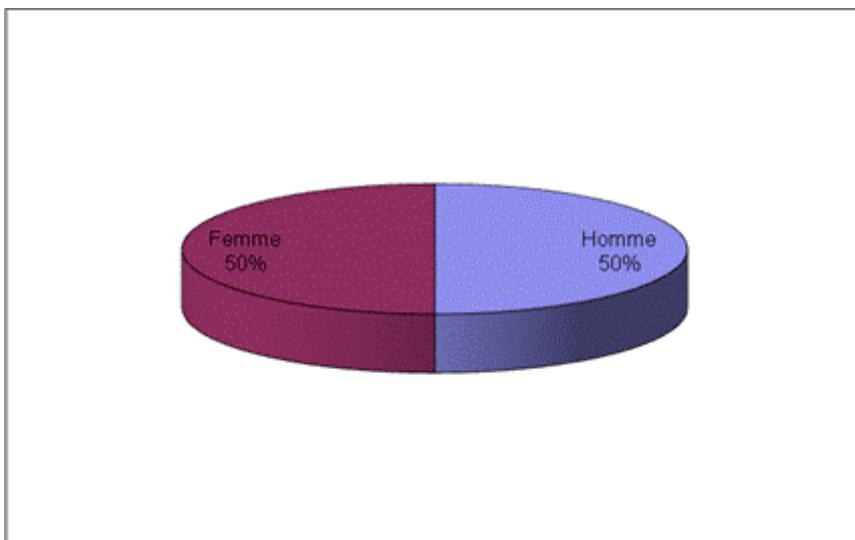
Paris, le 22 Juin 2009

Méthodologie: sondage effectué auprès de 200 Français

Quel âge avez-vous ?



Quel est votre sexe ?



Q1. Aviez-vous été une victime de fraude dans les 12 derniers mois (par exemple, du « skimming »)?

Oui	Non	Total
26	174	200
13%	87%	100%

Q2. Si oui, quand la fraude a-t-elle eu lieu?

Quand j'étais dans mon pays de domicile	À l'étranger, quand j'étais en vacances	A l'étranger, quand j'étais en voyages d'affaires	Total
19	6	1	26
73%	23%	4%	100%

Q3. Si oui, avez-vous été satisfait du service client de votre banque?

Oui	Non	Total
15	11	26
58%	42%	100%

Q4. Si non à question 3), considérez-vous changer de banque?

Oui	Non	Total
5	6	11
45%	55%	100%