



LIVRE BLANC 2009

La fraude à la carte bancaire sur Internet

# INTRODUCTION

- Un panel de 1 210 boutiques en ligne sur toute l'année 2008\*
- Un montant total de 2 647 139 495 euros analysés
- 282 199 tentatives de fraudes

\* Pour la méthodologie, se référer de la page 6 à la page 11 du Livre Blanc 2008

# PANORAMA DE LA FRAUDE

## Définitions et chiffres clés

### Rappel des définitions

Dans un souci de simplification de lecture, nous présentons deux typologies différentes qui seront utilisées dans ce panorama.

**Le taux de fraudes** inclut les tentatives de fraudes qui ont échoué ou réussi (aboutissant dans ce dernier cas à un impayé). Le Code Pénal qualifie de fraude l'intention délictuelle se matérialisant par une tentative.

**Le taux d'impayés** est constitué de l'ensemble des transactions frauduleuses ayant abouti et se concluant par un impayé et un préjudice financier pour le commerçant. Il est inclus dans le taux de fraudes avec les tentatives ayant échoué.

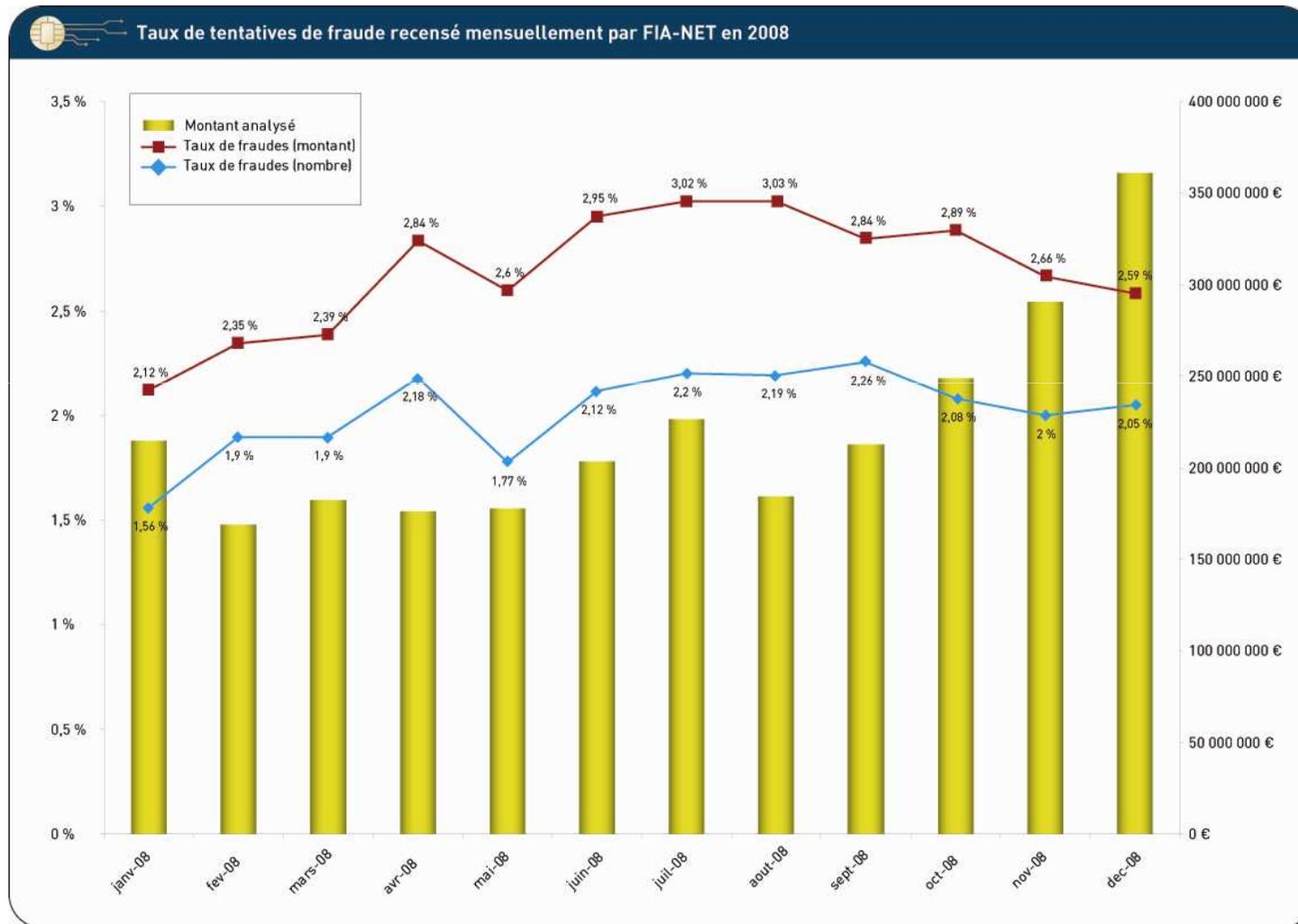
### Les chiffres clés pour l'année 2008

Taux de fraudes (montant)	Taux de fraudes (nombre)	Taux d'impayés (montant)	Taux d'impayés (nombre)	Panier moyen des impayés
2,69 %	2,07 %	0,15 %	0,06 %	435 €

- En 2008, le montant total des transactions soumises au Système d'Analyse des Commandes a atteint 2 647 139 495 €, ce qui représente une augmentation de près de 60 % par rapport à 2007.
- Le panier moyen de l'impayé se monte en 2008 à 435 €, soit un montant très nettement supérieur au panier moyen du marché estimé à 90 € tous secteurs confondus (source : ACSEL, Baromètre E-commerce).

# PANORAMA DE LA FRAUDE

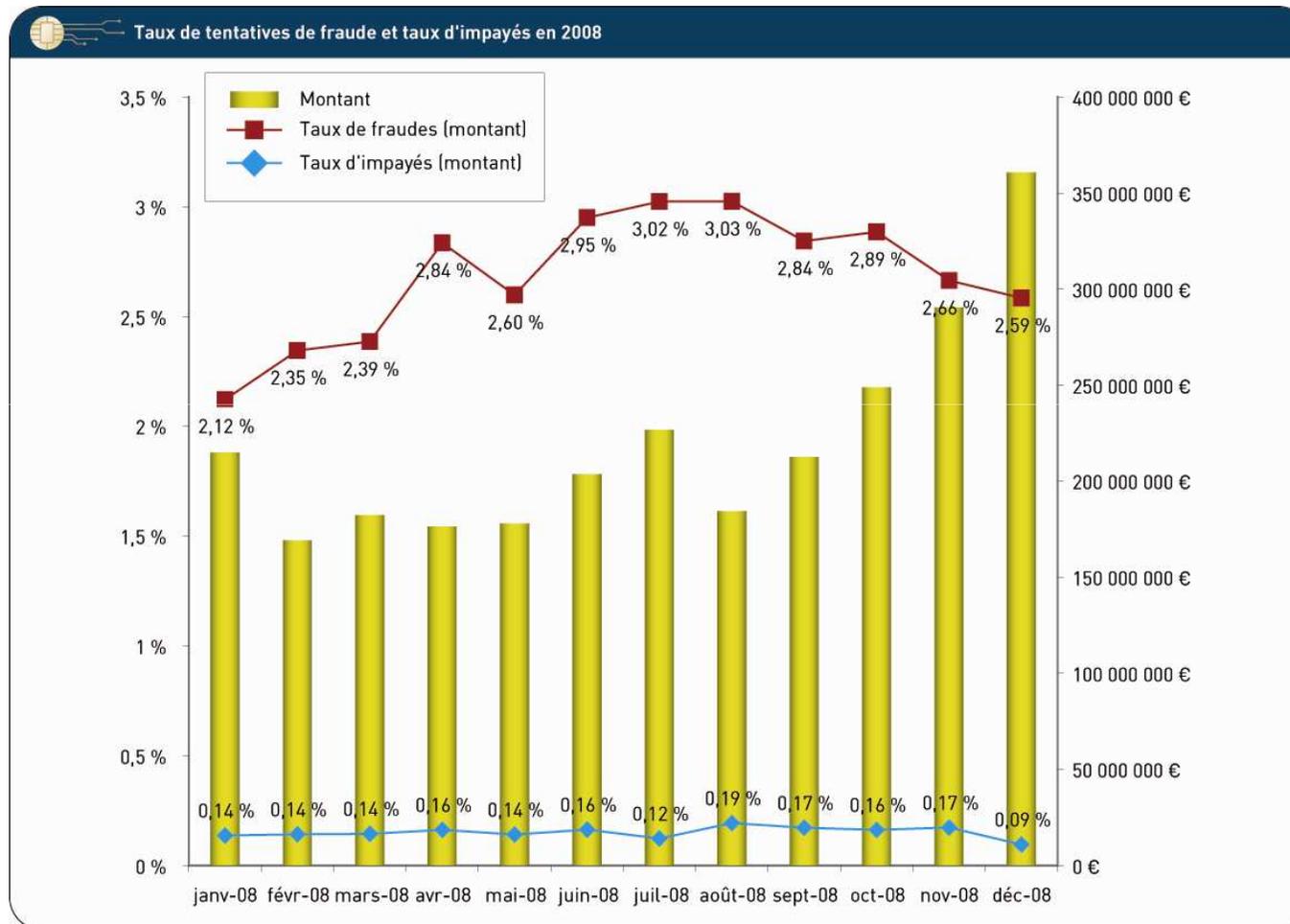
## Taux de tentatives de fraudes et taux d'impayés



➤ Le taux de fraudes en montant varie peu en 2008 et ne tombe jamais en dessous de son niveau minimum de 2 % des ventes réalisées. Son amplitude en nombre est assez faible : elle est comprise selon les mois entre 1,55 % et 2,25 % des ventes. En 2007, l'amplitude en nombre était plus importante, située entre 1,50 et 3,72 %.

# PANORAMA DE LA FRAUDE

## Taux de tentatives de fraudes et taux d'impayés



Pour la méthodologie, se référer à la page 16 du Livre Blanc 2008

➤ Le taux d'impayés en montant varie en 2008 entre 0,09 % et 0,19 % des ventes selon les mois. Comme en 2007, il connaît une augmentation progressive sur la majeure partie de l'année et atteint son niveau le plus élevé en août. Ceci tend à confirmer que la période des vacances d'été est plus propice à la fraude.

➤ A partir de septembre, le taux d'impayés recommence à diminuer et oscille entre 0,17 % et 0,09 % jusqu'en décembre 2008. Le faible taux de décembre correspond à une forte augmentation du volume de transactions due à la saisonnalité des ventes sur le web, alors que nos analyses semblent montrer une certaine constance dans les fraudes, hormis au mois d'août.

# PANORAMA DE LA FRAUDE

## Evolution de la fraude depuis 2002

Année	Taux de fraudes (montant)	Taux d'impayés (montant)	Panier moyen impayés
2002	2,22 %	0,45 %	578 €
2003	1,83 %	0,22 %	569 €
2004	2,41 %	0,27 %	505 €
2005	1,69 %	0,07 %	363 €
2006	2,21 %	0,10 %	462 €
2007	2,63 %	0,16 %	533 €
2008	<b>2,69 %</b>	<b>0,15 %</b>	<b>435 €</b>

➤ Depuis 2005, on note une progression du taux de fraude. Même si la différence entre 2007 et 2008 est faible, 2008 marque un nouveau record, à 2,69 % des ventes analysées par FIA-NET.

➤ Le taux d'impayés en montant est stable entre 2007 et 2008. Cela pourrait indiquer que les stratégies de lutte contre la fraude mises en place par les marchands ont trouvé leur équilibre entre des approches trop restrictives et des approches trop tolérantes.

Pour plus de détails sur les stratégies de lutte contre la fraude, se référer au Livre Blanc 2008, à partir de la page 34.

➤ A 435 € en 2008, le panier moyen des impayés diminue de 22,5 % par rapport à 2007. C'est le deuxième montant le plus bas depuis 7 ans, peut-être un signe que les fraudeurs se rabattent sur des marchandises de valeur moins élevée.

# PROCEDES FRAUDULEUX

## Fraudeurs et activité

	En 2005	En 2006	En 2007	En 2008
<b>Nb de fraudeurs recensés sur l'année (identités différentes)</b>	<b>9 752</b>	<b>12 945</b>	<b>23 463</b>	<b>37 413</b>
Nb de fraudes commises	31 518	37 749	67 905	95 419
Montant total des fraudes sur l'année	10 942 668 €	17 621 447 €	25 522 556 €	36 823 977 €
Nombre moyen de fraudes par individu	<b>3,23</b>	<b>2,89</b>	<b>2,89</b>	<b>2,55</b>
Montant moyen par fraude	347 €	467 €	376 €	386 €
Montant moyen par individu	<b>1 122 €</b>	<b>1 350 €</b>	<b>1 088 €</b>	<b>984 €</b>

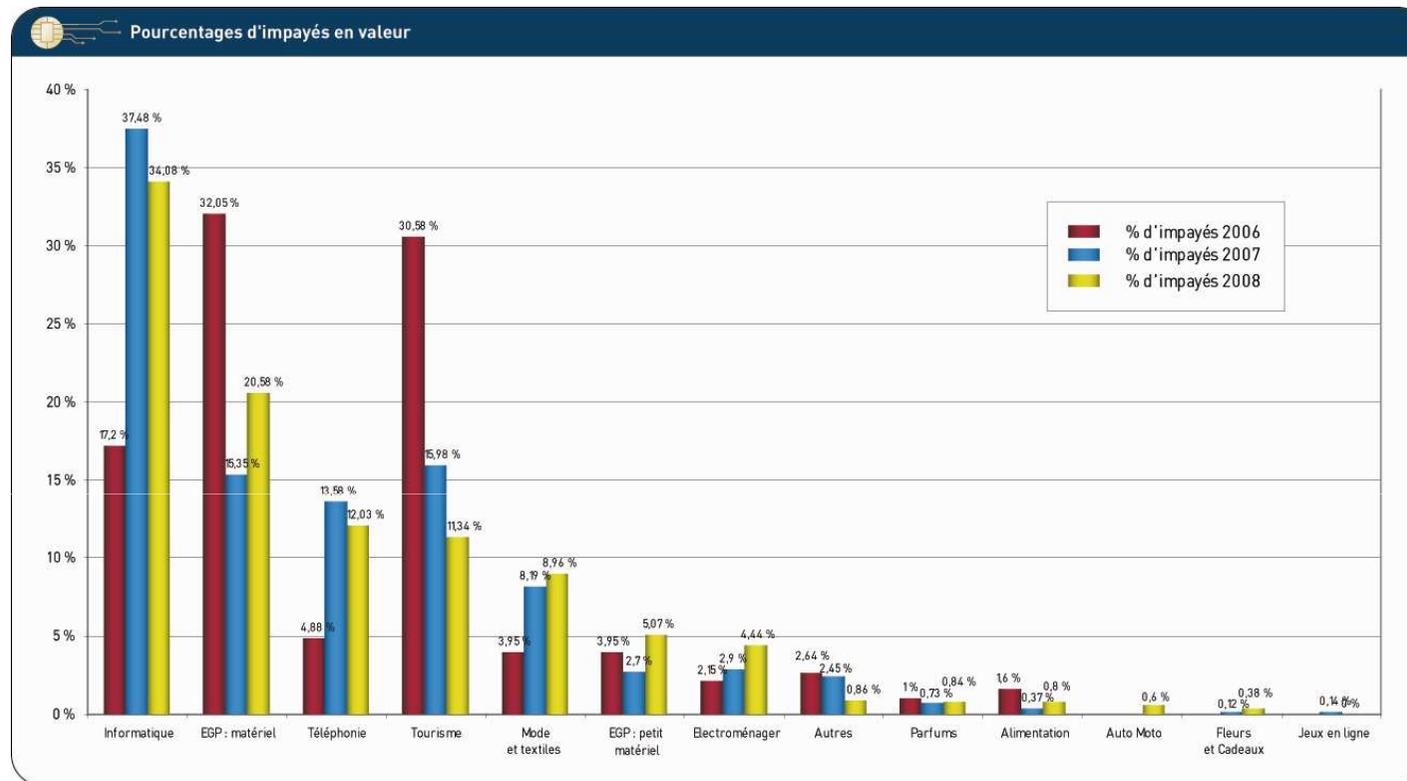
➤ Sur un montant total annuel de 71 218 284 € de tentatives de fraudes\*, les fraudes retenues pour cette analyse représentent 36 823 977 euros, soit près de la moitié (52 %). Ont en effet été éliminées les tentatives ne recelant pas une identité réaliste (portant généralement sur des biens immatériels ou dont le seul but est de tester un numéro de carte bancaire (carding)). Sur cette masse de tentatives de fraudes, on dénombre 37 413 fraudeurs actifs en 2008 contre 23 463 l'année précédente : ceci représente une augmentation de fraudeurs actifs de plus de 59 %.

➤ Le rythme d'activité de chaque fraudeur connaît une légère baisse en 2008 après être resté stable depuis 2006. Il descend en effet de 2,89 à 2,55 transactions par individu et par an. Le montant moyen de chaque tentative de fraude est stable par rapport à 2007 à 386 €. Au total, le montant moyen fraudé par individu a diminué, passant de 1 088 euros en 2007 à 984 € en 2008.

\* Pour la méthodologie, se référer à la page 21 du Livre Blanc 2008

# PROCEDES FRAUDULEUX

## Des fraudeurs sélectifs 1/2

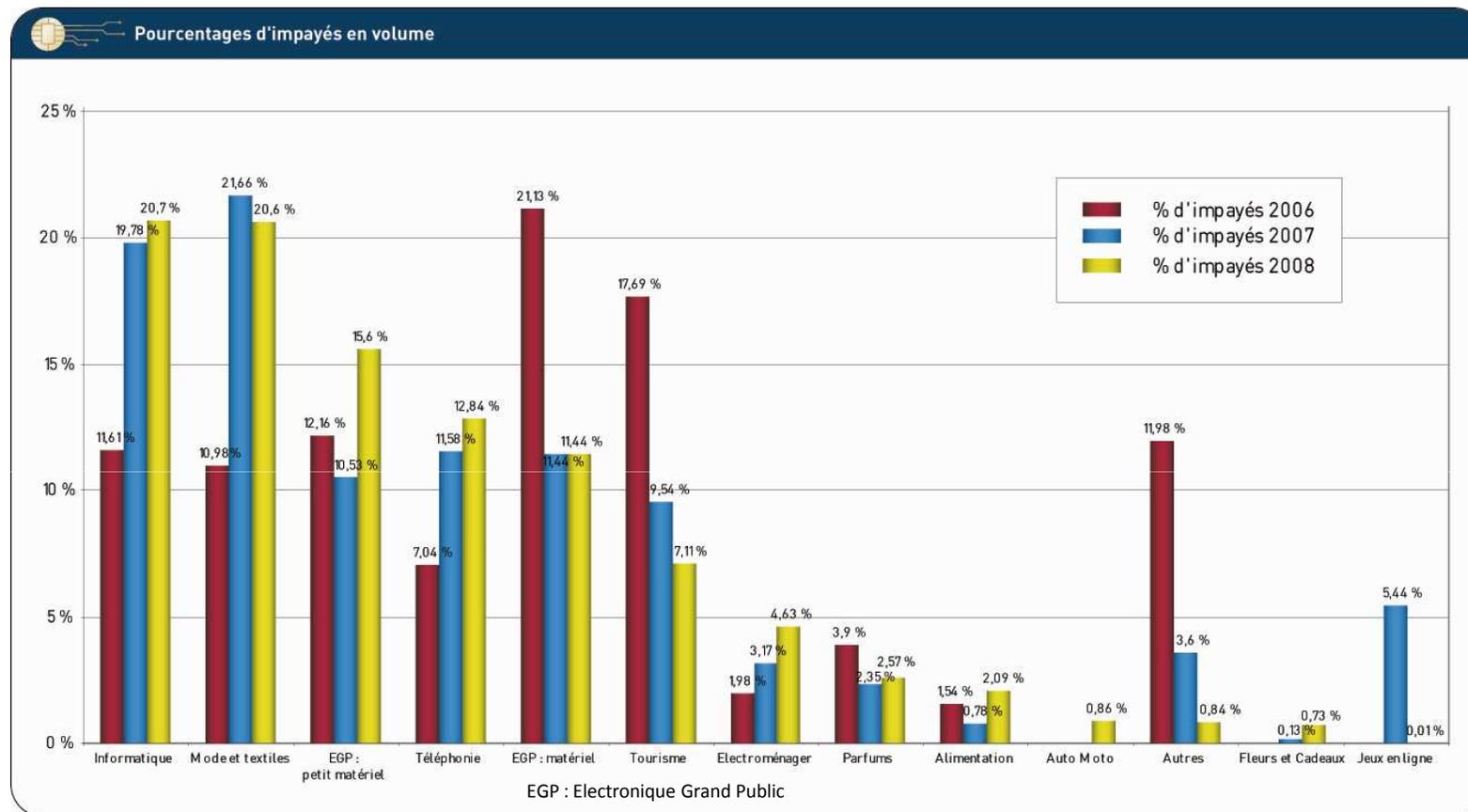


EGP : Electronique Grand Public

- En 2008, les secteurs les plus fraudés sont l'informatique, le matériel électronique et la téléphonie. Le trio de tête rassemble 66,7 % de l'ensemble des montants d'impayés. L'informatique reste nettement en tête à 34,08 % de l'ensemble des impayés, ce qui représente une légère baisse par rapport à 2007. Le matériel électronique connaît une augmentation de plus de 40 % passant de 14,66 % en 2007 à 20,58 % en 2008. A l'inverse, la téléphonie connaît un léger recul pour atteindre 12,03 % du montant total d'impayés sur 2008.
- 2008 a vu le prolongement de la progression continue en valeur des secteurs « Mode et Textiles » et « Electroménager », qui atteignent dorénavant 8,96 % et 4,44 % du montant total des impayés.
- Logiquement, les trois premiers secteurs en montant des impayés présentent des paniers moyens importants :  
752 € pour l'informatique (en baisse par rapport à 2007, où le panier moyen était de 1 037 €).  
821 € pour le matériel électronique (827 € en 2007).  
427 € pour la téléphonie (642 € en 2007).
- On notera aussi que le tourisme poursuit sa décroissance, peut-être signe d'une meilleure sécurisation des éléments d'identité servant à voyager.

# PROCEDES FRAUDULEUX

## Des fraudeurs sélectifs 2/2



➤ Le classement des secteurs les plus populaires en nombre d'impayés est différent du classement en valeur. En 2007, la mode et textiles était le secteur le plus fraudé. En 2008, il se situe en deuxième position, juste après l'informatique. Les deux montants sont très proches (20,70 % pour l'informatique et 20,60 % pour la mode et textile).

➤ Le matériel électronique, deuxième secteur le plus fraudé en valeur arrive à la 5<sup>e</sup> place en volume avec 11,44 %. C'est le petit matériel électronique (DVD, Jeux pour consoles...) qui prend la troisième place en volume avec 15,60 % du nombre total des impayés en 2008.

# PROCEDES FRAUDULEUX

## L'organisation des réseaux\*

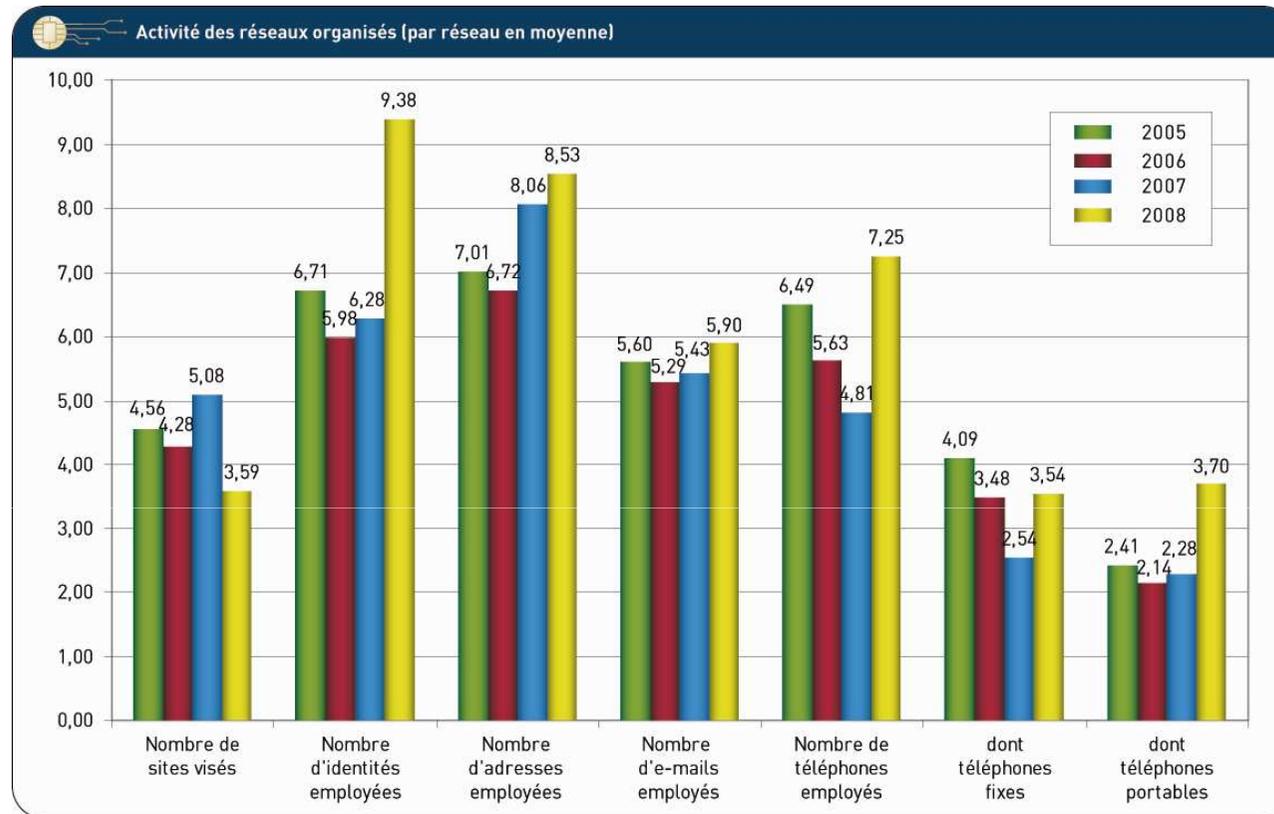
	2005	2006	2007	2008
<b>Réseaux organisés en activité dans l'année</b>	679	984	1 668	2 394
<b>Nombre d'identités employées par ces réseaux</b>	4 573	5 882	10 475	22 446
<b>Nombre de transactions réalisées par ces réseaux</b>	17 079	22 825	28 410	49 453
<b>Pourcentage des fraudes totales</b>	54,09 %	62,31%	41,84 %	51,83 %
<b>Montant des fraudes réalisées par ces réseaux</b>	5 318 334 €	6 850 070 €	12 096 460 €	19 534 321 €
<b>Pourcentage des fraudes totales</b>	48,6 %	38,6 %	47,4 %	53 %
<b>Montant fraudé en moyenne par réseau</b>	7 833 €	6 961 €	7 252 €	8 160 €
<b>Nombre de transactions par réseau</b>	25,2	23,2	17,0	20,7
<b>Panier moyen</b>	311 €	300 €	426 €	395 €

\* Pour la méthodologie, se référer à la page 28 du Livre Blanc 2008

- Le nombre de réseaux organisés repérés continue son augmentation d'année en année. Il passe de 679 en 2005 à 2 394 en 2008. Entre 2007 et 2008, le nombre de réseaux organisés a augmenté de 43 %. Pour rappel, un réseau est constitué par un jeu de complicité, c'est-à-dire plusieurs tentatives de fraudes reliées entre elles par des éléments communs des bons de commande, et présentant au moins deux identités et deux adresses de livraison distinctes.
- Le nombre d'identités employées et le nombre de transactions réalisées par ces réseaux ont respectivement augmenté de 114 % et 74 % entre 2007 et 2008, soit un rythme supérieur à celui des ventes analysées par FIA-NET (+60 %).
- Près de 52 % du nombre de fraudes semblent être le fait de réseaux organisés, soit une augmentation de 24 % par rapport à 2007. Mais à l'inverse, le panier moyen des fraudes commises par ces réseaux est moins élevé cette année que l'année précédente.

# PROCEDES FRAUDULEUX

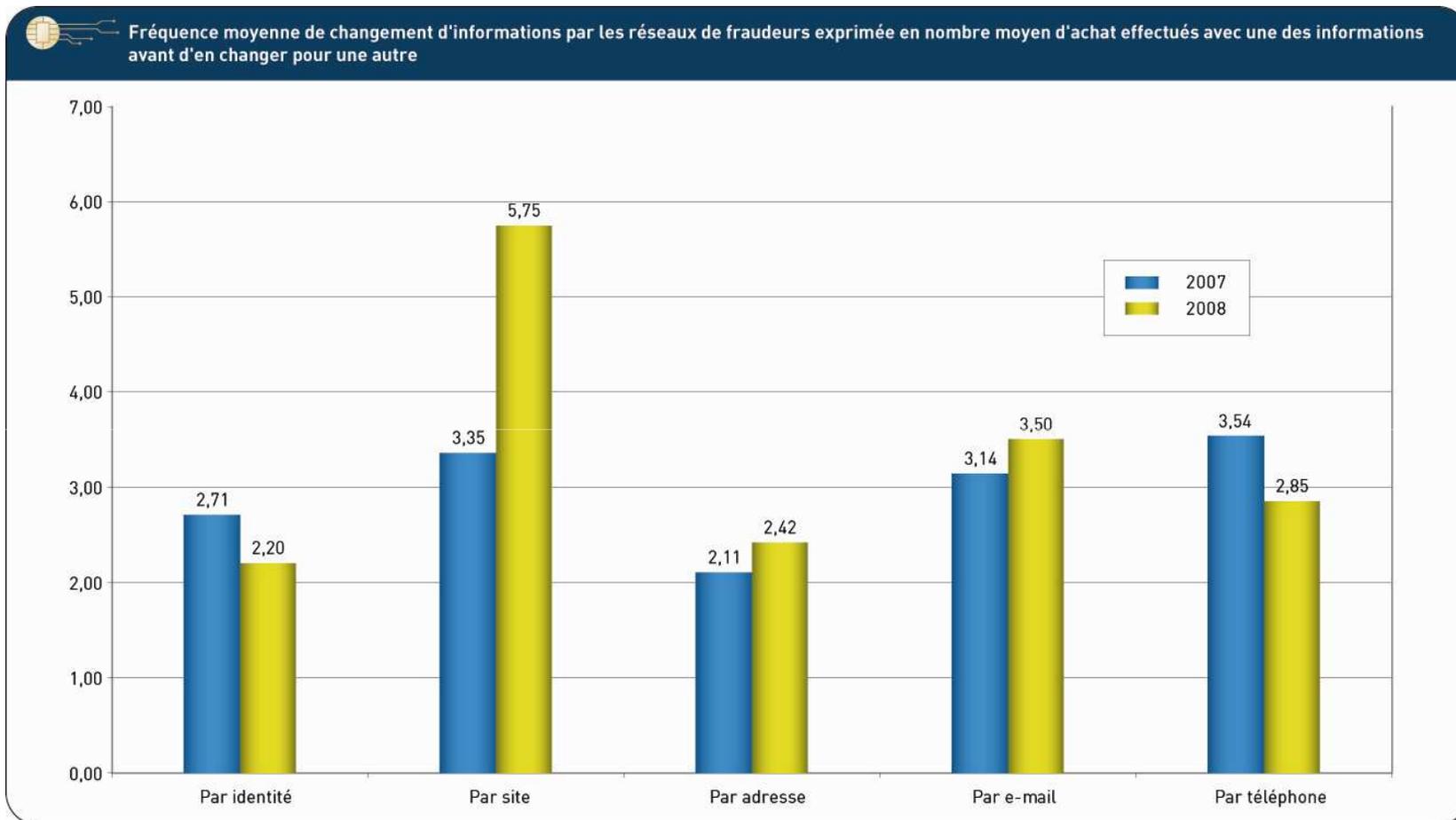
## Recrudescence des éléments frauduleux



- Le nombre d'identités employées par réseau atteint son plus haut niveau en 2008 : en moyenne, chaque réseau utilise plus de 9 identités différentes (+ 49 % par rapport à 2007). En deuxième position, les réseaux utilisent de plus en plus d'adresses de livraison différentes (8,53 en moyenne en 2008). Le nombre de numéros de téléphones utilisés, qui avait tendance à diminuer, connaît une forte croissance, particulièrement au niveau des numéros de portables (qui se renouvellent de plus en plus souvent).
- A l'inverse, le nombre de sites visés diminue de près de 30 %. Ainsi, il semble que les réseaux limitent leurs champs d'action. S'ils commandaient en moyenne sur 5 sites FIA-NET en 2007, ils n'en ciblent plus que 3,6 désormais, ce qui est le niveau le plus bas atteint depuis le début des observations de FIA-NET. Ceci pourrait-il vouloir dire que les fraudeurs se concentrent sur des sites sur lesquels ils auraient expérimenté des failles ?

# PROCEDES FRAUDULEUX

## Fréquence de renouvellement des informations



➤ Sans surprise, les fréquences à laquelle les réseaux renouvellent les identités utilisées sont de plus en plus rapprochées (toutes les 2,20 transactions en moyenne) et celles de changement d'adresses restent fortes (toutes les 2,42 transactions).

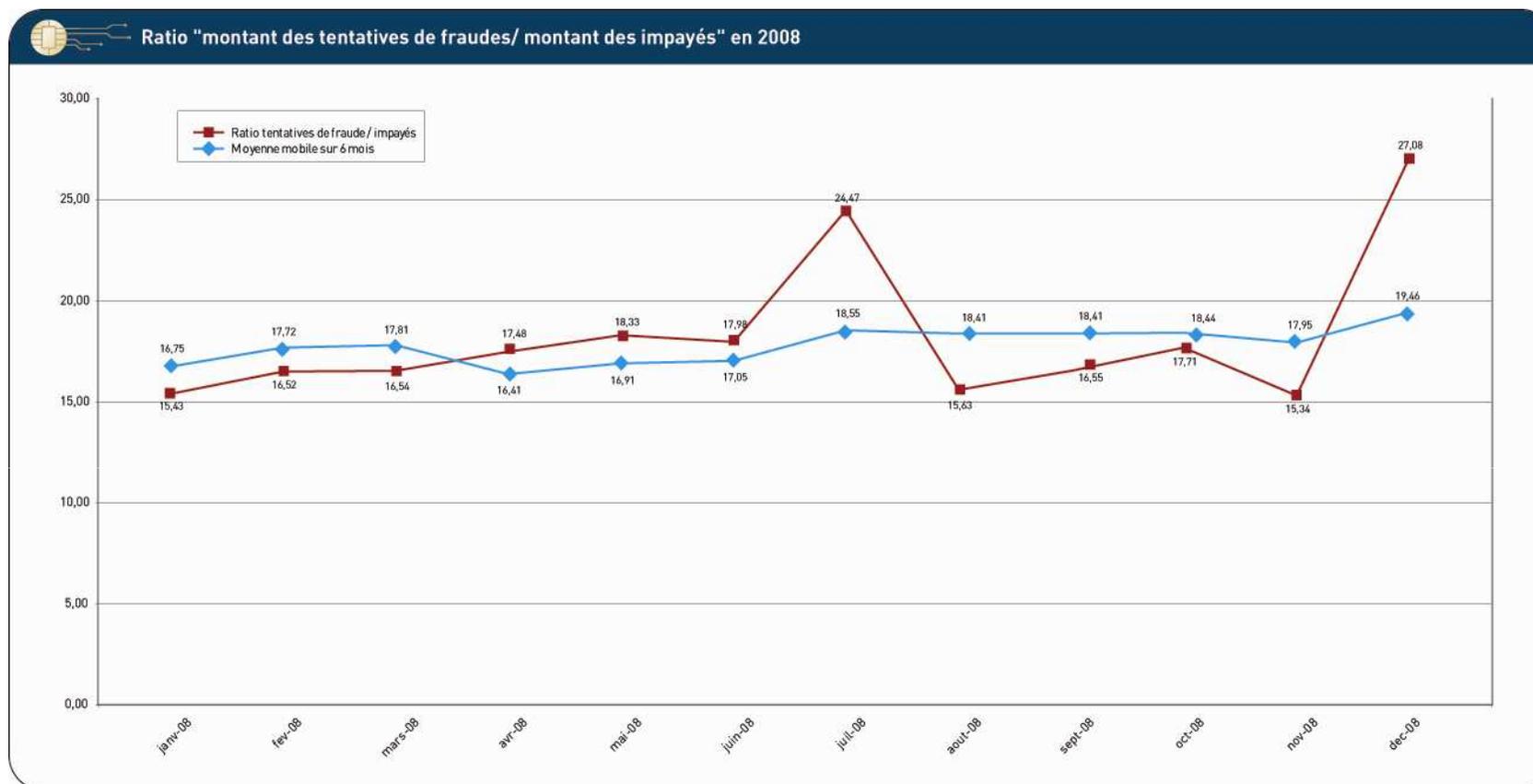
➤ Les nouveautés 2008, comme vu précédemment, sont véritablement la fréquence de changement de plus en plus rapide des numéros de téléphone employés et un plus faible nombre de sites visés par réseau.

# LA FRAUDE A LA CARTE BANCAIRE

## Conclusion

- **Une légère augmentation des tentatives de fraudes** : 2,69 % des ventes analysées contre 2,63 % en 2007.
- **Une professionnalisation toujours accrue des réseaux de fraudeurs** : de plus en plus d'éléments utilisés par les fraudeurs et une activité de plus en plus soutenue, qui porte sur des biens de valeur plus faible qu'en 2007, même si elle reste largement supérieure au panier moyen du marché.
- **Dans l'ensemble, des résultats stables au niveau des impayés**, malgré une baisse du panier moyen, stabilité due à une fréquence d'impayés plus importante.

# ANNEXE 1



➤ L'efficacité des professionnels du e-commerce dans la lutte contre la fraude reste forte : en décembre 2008 (dernier relevé de la courbe bleue), pour chaque euro de fraude perdu (commande acceptée résultant dans un impayé pour le commerçant), ce sont 27,08 € de tentatives de fraudes qui ont été évitées, en détectant les commandes frauduleuses.

# ANNEXE 2

## La fraude en valeur absolue sur le portefeuille FIA-NET et en extrapolation sur le marché

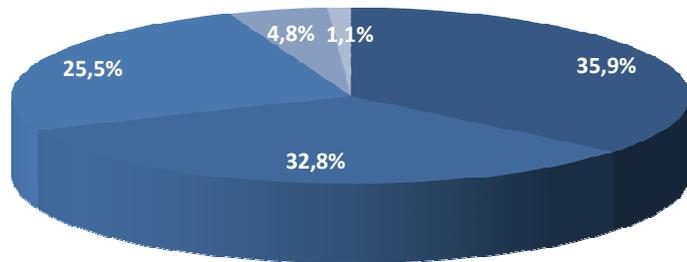
	Portefeuille FIA-NET		Extrapolation sur le marché*
<b>Nb tentatives de fraudes</b>	282 199		2 130 602
<b>Montant tentatives de fraudes</b>	71 218 284		537 698 044
<b>En % des ventes des sites</b>	2,69%	Taux estimé pour le marché	2,69%
<b>Nombre d'impayés</b>	9 033		68 199
<b>Montant des impayés</b>	3 927 024		29 649 031
<b>En % des ventes des sites</b>	0,15%	Taux estimé pour le marché	0,15%

*\*Extrapolation, sur la base de l'estimation du marché de la FEVAD : 20 milliards d'Euros*

# ANNEXE 3

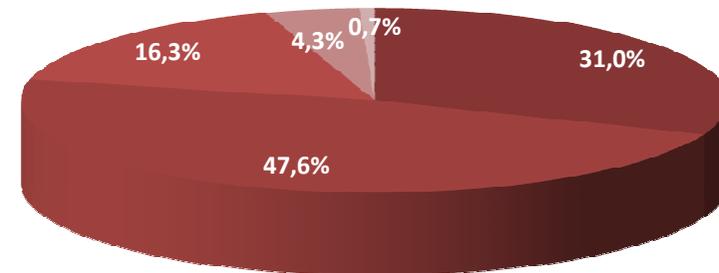
## Représentativité des sites FIA-NET par nombre de transactions mensuelles

*Sites FIA-NET*



■ 1 à 10 ■ 11 à 100 ■ 101 à 1 000 ■ 1 001 à 10 000 ■ plus de 10 000

*Sites membres du panel PSP  
iCE/Fevad*



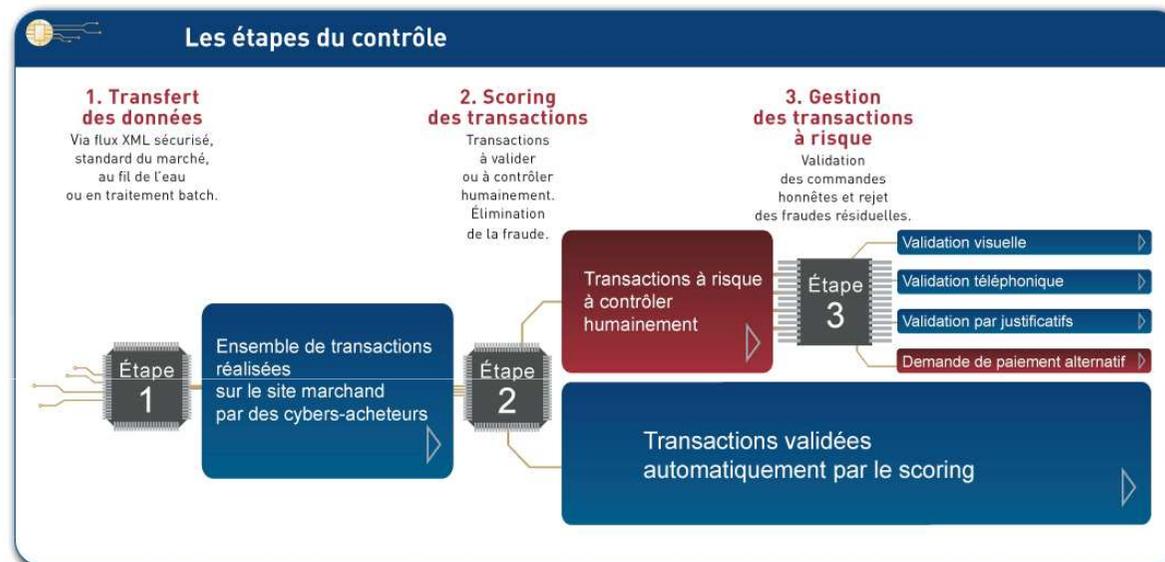
■ 1 à 10 ■ 11 à 100 ■ 101 à 1 000 ■ 1 001 à 10 000 ■ plus de 10 000

- Une répartition proche du marché : la répartition des sites FIA-NET en nombre de transactions mensuelles est relativement proche de celle du marché, selon l'étude de la FEVAD
- Une sur-représentation des sites de taille importante chez FIA-NET (plus de 100 transactions par mois) : 31,4% des sites suivis, contre 21,3% sur le marché selon la Fevad.

# ANNEXE 4

## Les étapes du contrôle FIA-NET

Face à la menace de la fraude pouvant toucher l'ensemble de leurs commandes, les cyber-commerçants emploient deux outils principaux : le contrôle automatisé des commandes (qu'on peut également qualifier de score) et le contrôle humain des commandes.



Ces deux types de contrôles sont successifs : l'étape de score a pour but d'analyser et de restituer un score de risque en fonction de plus de 90 critères d'analyse calculés à partir des données fournies par le client (notamment grâce à l'analyse des données de son bon de commande). Les commandes présentant les niveaux de risque les plus élevés seront ensuite isolées pour être contrôlées manuellement par un opérateur humain.

Il existe alors 4 modes de validation manuelle des transactions à risque qui peuvent s'enchaîner, par ordre croissant de gravité :

*La validation visuelle* : un simple contrôle visuel sur les informations fournies par le client peut permettre de lever le problème et de déclencher la livraison.

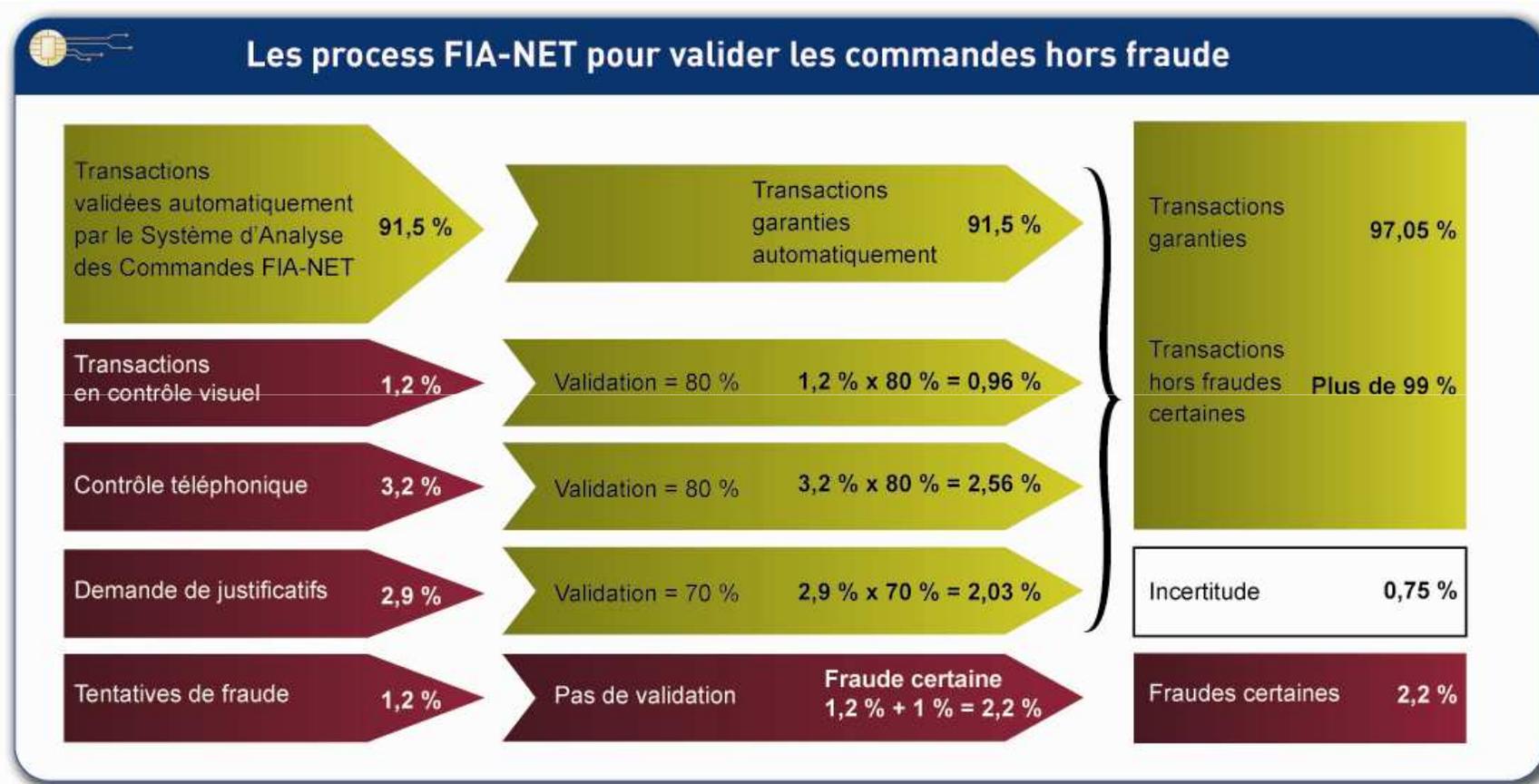
*La validation téléphonique* : un appel sur un téléphone fixe présent dans l'annuaire (correspondant à l'adresse de livraison) doit permettre de valider la commande.

*La validation par justificatifs* : adaptée aux cas plus graves (ou quand les deux premiers types de validation n'ont pu aboutir) et consistant à demander au client une preuve de son identité.

*La demande de paiement alternatif* : elle correspond aux cas les plus graves, pour lesquels la loi et les règles de l'art imposent de ne pas opposer un refus de vente. Ainsi, un commerçant pourra refuser un paiement par carte présentant trop de risque et lui substituer un paiement moins facilement révoquant comme un virement bancaire.

# ANNEXE 5

## Les process FIA-NET pour valider les commandes

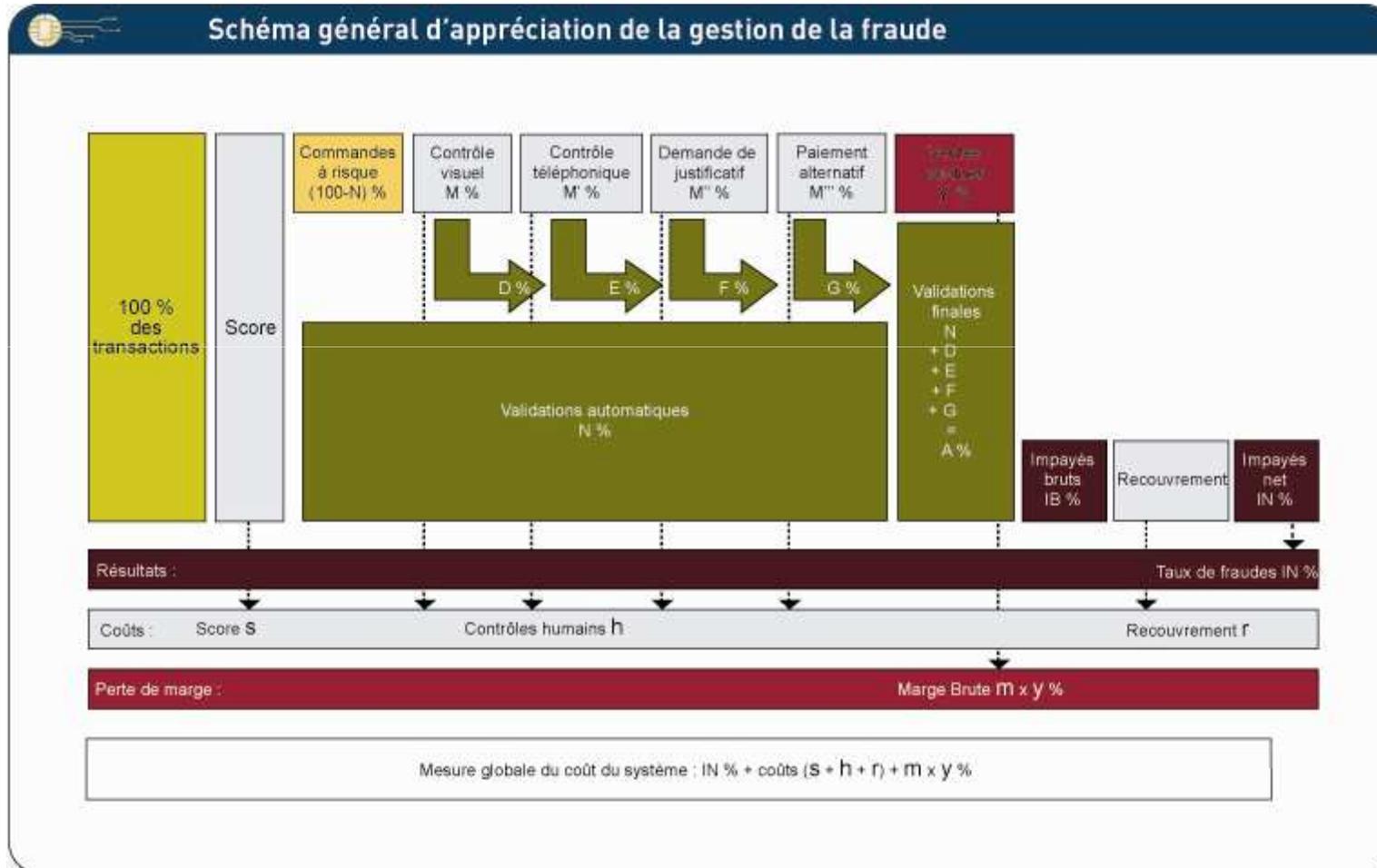


➤ Exemple de statistiques de validation automatique et manuelle par les services de FIA-NET.

Pour plus d'explications, se reporter au Livre Blanc 2008, page 38.

# ANNEXE 6

## Appréciation de la gestion de la fraude



Pour plus d'explications, se reporter au Livre Blanc 2008, page 44.