



POSITION DE LA FEVAD SUR LES RECOMMANDATIONS DE LA BANQUE CENTRALE EUROPÉENNE CONCERNANT LA SÉCURITÉ DES PAIEMENTS SUR INTERNET

Le 11 juin 2012

Contexte

Le 11 avril 2012, la Banque centrale européenne (BCE) a lancé une consultation publique relatives à des recommandations concernant la sécurité des paiements sur internet et applicables à l'ensemble des prestataires de services de paiement¹.

Ces recommandations sont le fruit d'une réflexion menée par le Forum européen sur la sécurité des moyens de paiement depuis 2011 qui regroupe les autorités européennes compétentes, et en particulier les autorités de surveillance et de contrôle des prestataires de service de paiement.

L'objectif poursuivi par l'instance bancaire européenne est l'établissement de règles minimales harmonisées en matière de paiements sécurisés sur internet pour lutter contre la fraude et améliorer la confiance des consommateurs dans les paiements en ligne.

Pour ce faire, elle a défini quatre grands principes fondamentaux destinés à encadrer les solutions mises en place par les acteurs du paiement en Europe :

- **L'identification et l'évaluation des risques** sur internet par les prestataires de services de paiement pour lutter efficacement contre les fraudeurs toujours plus astucieux ;
- **L'identification forte du client.** Pour ce faire, au moins deux des trois éléments suivants, sont requis : quelque chose que seul le client connaît (ex : un mot de passe), quelque chose que seul le client possède (ex : son téléphone) et/ou quelque chose qui le caractérise physiquement (ex : ses empreintes digitales).
En outre, ces éléments doivent être indépendants les uns des autres de telle manière que la corruption de l'un, n'affecte pas les autres.
Enfin, l'un de ces éléments doit être dynamique et donc « **non rejouable** »
- La mise en place, par le prestataire de services de paiement, d'une procédure fiable de monitoring des paiements afin d'identifier des paiements anormaux et prévenir les fraudes ;
- L'engagement des prestataires dans un processus d'éducation et de sensibilisation des clients de nature à renforcer la confiance.

Il en découle 14 recommandations portant sur les meilleures pratiques en la matière qui devront être mis en place par les acteurs concernés.

¹ <http://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/recommendationsforthesecurityofinternetpaymentsen.pdf>



Position de la Fevad

D'une manière générale, la FEVAD est favorable aux mesures de lutte contre la fraude et à l'harmonisation européenne de ces mesures dès lors qu'elles respectent le développement du e-commerce.

Cependant, face aux enjeux juridiques et économiques soulevés par les recommandations de la BCE qui impactent potentiellement les e-commerçants, la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) souhaite ici rappeler les grands principes qui structurent sa position en matière de sécurité et de lutte contre la fraude, principes régulièrement évoqués depuis la lettre du gouverneur de la Banque de France demandant aux banques en 2004 la mise en place d'une authentification forte.

Les ventes en ligne ont représenté en 2011, en France, plus de 37 milliards d'euro. Au 1^{er} trimestre 2012, elles ont augmenté de 24% par rapport au 1^{er} trimestre 2011. Le montant des ventes sur internet sur cette période est estimé à 11 milliards d'euros et le nombre des transactions a progressé de +30%². Cette croissance, dans un contexte de consommation fortement impactée par une situation économique difficile, témoigne, de la part des internautes, d'un « capital confiance » dans le commerce électronique extrêmement élevée. Les derniers chiffres publiés le confirment : 96% des acheteurs se déclarent satisfaits de leurs achats (Baromètre Fevad - Médiamétrie//NetRatings – Juin 2012).

Cette confiance de l'internaute dans le commerce électronique est un enjeu essentiel pour les acteurs du secteur et la lutte contre la fraude reste un des piliers de cette confiance.

C'est cet objectif, la lutte contre la fraude, qui doit rester la priorité première et non la mise en place de tel ou tel dispositif technique. Ces dispositifs techniques, tel 3D Secure, sont divers, et éventuellement cumulables en fonction des circonstances. Ils doivent être proportionnés et adaptés aux différents contextes marchands et aux risques encourus.

La mise en place de procédures permettant une meilleure authentification des porteurs de cartes pour lutter contre les transactions frauduleuses et renforcer la confiance des clients s'inscrit donc dans cette dynamique.

Toutefois cette authentification, notamment par le biais du dispositif 3D Secure, ne doit pas se faire au détriment du développement des ventes et impacter négativement les transactions, soit du fait d'une mauvaise information des consommateurs, soit que la complexité technique du système alourdisse, voire empêche, les transactions.

Nous rappelons à cet égard que le taux de fraude relatif aux paiements en ligne en France reste maîtrisé (0,26% selon l'OSCP) et que le marchand, en l'absence d'authentification forte, en supporte

² <http://www.fevad.com/espace-presse/ventes-sur-internet-la-croissance-se-maintient-a-un-rythme-soutenu-au-1er-trimestre-2012#topContent>



entièrement les conséquences. En outre, le consommateur reste, dans tous les cas de figure, protégé de tout préjudice.

Ajoutons enfin que tous les secteurs et toutes les transactions ne sont pas également exposés à la fraude.

Aussi, si la FEVAD souhaite que la sécurité des paiements puisse continuer de progresser et, forte de l'expérience de mise en place de 3Dsecure en France, elle estime que « *l'établissement de règles minimales harmonisées en matière de paiements sécurisés sur internet pour lutter contre la fraude et améliorer la confiance des consommateurs dans les paiements en ligne en Europe* » ne peut être envisagée que si **une approche réaliste par les risques est privilégiée** ;

C'est pourquoi elle estime que cette approche et ses déclinaisons chez les différents acteurs du paiement doit impérativement veiller :

- à prendre acte du « rejet » d'une sécurité imposée côté e-commerçants et consécutivement, à respecter un principe de proportionnalité des mesures sécuritaires en fonction du montant, du niveau d'exposition au risque, du client ...
- à prendre en compte les besoins réels des consommateurs : 94% satisfaits de la sécurité en matière de paiements par carte bancaire (source Fevad / Médiamétrie) ;
- à ne pas décourager les acheteurs en alourdissant le processus d'achat : 26 % des internautes ayant rencontré un échec d'authentification renonce définitivement à la transaction (source Fevad / Médiamétrie 2011) et 23% considèrent que « les niveaux de sécurisation sont trop nombreux et les freinent au final à utiliser Internet (source Fevad / Médiamétrie 2012) »
- à s'assurer de la viabilité de l'ensemble du système mis en place sur le plan technique et sur celui de la pratique et des usages (ex. le système est-il adapté aux paiements MOTO qui sont ceux qui connaissent la plus forte hausse? quid des paiements internationaux ? des cartes business exclues de cette concertation, des paiements mobiles ?). Il convient notamment d'être en mesure d'estimer les transferts de fraudes sur des canaux moins sécurisés.

C'est pourquoi dans cette perspective, la Fevad souhaite-elle que soit pris en compte :

- la poursuite d'une concertation avec les acteurs du e-commerce ;
- la recherche d'une simplification maximum des différents modes d'authentification afin d'en favoriser l'adoption par les consommateurs ;
- l'importance de la communication de la part des banques vis-à-vis des porteurs, à la fois sur les technologies d'authentification mises en œuvres que sur les bonnes pratiques en matière de sécurité des paiements ;
- les spécificités liées à certains modes de paiements, notamment au débit à l'expédition ou aux paiements récurrents (ou fractionnés) ou certains canaux en fort développement tel que le mobile ;



- de disposer d'indicateurs de suivis et de pilotage tant côté émetteurs (taux d'enrôlement, méthodes d'authentications, motifs d'échec ...) que côté acquéreurs et commerçants (motifs d'échecs, typologie des fraudes, codes échecs ...)

En conclusion, la FEVAD se félicite de participer à l'initiative de *la Banque centrale européenne (BCE) concernant la « consultation publique relatives à des recommandations concernant la sécurité des paiements sur internet et applicables à l'ensemble des prestataires de services de paiement »*.

En effet, les évolutions du e-commerce transfrontière plaident aujourd'hui pour une harmonisation des approches sécuritaires. **L'importance du paiement dans un processus de vente fluide et harmonieux invite également à ce que des standards communs soient recherchés et appliqués quel que soit le pays.** Dans le cas contraire, le risque existe de délocalisation des acteurs dans les pays les « moins disant » sécuritaire avec des conséquences qui ne manqueraient pas se faire jour en termes de sécurité, de fraude et, en définitive, de moindre confiance des acheteurs.

Depuis 2009, la FEVAD contribue activement aux travaux initiés par la Banque de France sur la mise en place en France, d'une authentification forte (3Dsecure). Ces travaux ont permis de réelles avancées dans la coordination entre les différentes parties prenantes à la lutte contre la fraude et aux paiements en ligne.

L'approche par les risques est désormais au cœur du dispositif français et le principe de proportionnalité des mesures sécuritaire en fonction du montant, du niveau d'exposition au risque, du client ... est un acquis qui nous semble indispensable au développement de notre secteur.

L'information du consommateur reste cependant essentielle.

Enfin, la lutte contre la fraude est un combat permanent. Un dispositif unique, aussi sophistiqué soit-il, ne peut espérer venir à bout de la réactivité et de la créativité des fraudeurs, d'autant plus que les frontières entre les canaux de vente tendent à s'estomper (mobile notamment). La coordination des acteurs reste donc une condition indispensable cette démarche. La Fevad demeure donc particulièrement vigilante mais considère qu'il appartient en définitive au marchand de mettre en œuvre en fonction son activité (produits, clients, zone de chalandise ...) les mesures appropriées.