

Fraude en ligne : des consommateurs toujours plus inquiets



Basée sur le sondage de 4 000 consommateurs et 400 commerçants au Royaume-Uni, en France, en Allemagne et aux États-Unis, une récente étude réalisée par Riskified, un éditeur de solutions anti-fraude, s'est penché sur leur niveau de confiance en matière d'e-commerce. Des chiffres qui laissent apparaître, avant tout, combien la fraude en ligne est répandue et son impact financier important. On apprend, par exemple, que 51 % des commerçants en France déclarent avoir constaté une augmentation des tentatives de fraude depuis le début de la pandémie, principalement par fausse carte bancaire (42 %) et via des piratages de compte (39 %). Des fraudes qui, pour 34 % des commerçants interrogés, ont été responsables d'une perte de 5 % à 10 % de leurs revenus e-commerce en 2020.

Une moindre confiance des clients

Autres chiffres intéressants : ceux qui mettent en avant une différence de perception entre les professionnels et leurs clients. Ainsi, si 55 % des commerçants pensent être en mesure de prévenir la fraude en ligne, seuls 34 % des consommateurs estiment qu'ils en sont capables. Dans le même esprit, alors que 39 % des professionnels considèrent qu'ils font le maximum pour prévenir le risque de fraude en ligne, uniquement 1 consommateur sur 5 partage cet avis...

Une perte de confiance qui ne doit pas être prise à la légère par les professionnels car 40 % des consommateurs français avouent être de plus en plus inquiets lorsqu'ils effectuent des achats en ligne. 38 % allant même jusqu'à affirmer qu'ils n'achèteraient plus sur un site où leur compte a été piraté.

© 2021 Les Echos Publishing