

Prévenez la fraude liée à la vente en ligne

Si l'essor du magasinage en ligne a toutes les raisons de réjouir les marques qui vendent sur la Toile, celles-ci ne peuvent ignorer la hausse des cas de fraude qui l'accompagne. La bonne nouvelle? Elles ont à leur disposition une foule de ressources et de solutions technologiques pour repousser efficacement les menaces.

Vous voulez renforcer la sécurité de votre commerce en ligne? Voici des conseils qui vous aideront à parfaire vos pratiques.

L'incidence de la fraude liée à la vente en ligne

3,02 \$^{US}

Une étude récente menée par la société américaine LexisNexis Risk Solutions a révélé que chaque dollar US (environ 1,26 \$ CA) perdu à la suite d'une fraude coûte environ 3,02 \$ US (environ 3,83 \$ CA) aux moyens et grands détaillants en ligne canadiens¹.

73 %

des Canadiens disent qu'ils magasineront plus souvent chez les détaillants qui recourent à des transporteurs soucieux de livrer les colis en lieu sûr².

Adoptez de bonnes pratiques de base



Surveillez les signes de fraude

Vous connaissez bien votre entreprise et vos clients; alors si quelque chose semble anormal, écoutez votre instinct. Portez notamment attention aux transactions conclues à partir de la même adresse IP, mais associées à des renseignements différents, aux articles commandés en vrac ou aux achats de cartes-cadeaux de montants élevés. En cas de doute, creusez plus loin.



Investissez dans des solutions de paiement sécuritaires

En plus de vous éviter bien des soucis, recourir à des outils conçus pour accroître la sécurité lors du passage à la caisse favorisera la confiance des gens qui magasinent chez vous. Pensez également à demander le code de vérification des cartes et à vérifier l'adresse de vos clients pour vous assurer de l'exactitude des renseignements fournis. N'hésitez pas à souligner les mesures que vous prenez pour protéger votre commerce et les consommateurs.



Assurez-vous que votre transporteur offre des options de livraison sûres

Vous aurez ainsi la certitude que vos envois arrivent à bon port. Votre partenaire de livraison propose-t-il différents points de cueillette ou d'autres solutions garantissant à votre clientèle une expérience sans tracas?



Traitez les retours d'articles de façon stratégique

Adoptez une stratégie qui vous permettra de contrer la fraude en éliminant par exemple les remboursements instantanés. Attendez plutôt de recevoir les articles et de les examiner, puis de vérifier que la marchandise correspond au contenu de la commande originale.

Ce que vous pouvez faire en cas de fraude

Allez au fond des choses

Un client communique avec vous pour vous faire part de préoccupations liées à la fraude? Voyez à ce qui suit.



Posez des questions

Demandez au client où ses colis sont livrés habituellement, ou invitez-le à vous fournir les détails de ses avis de repérage ou de livraison. S'il vous contacte au sujet d'un retour d'article, déterminez s'il a reçu une confirmation indiquant que l'envoi a été expédié et renseignez-vous au sujet du type d'emballage qu'il a utilisé pour retourner la marchandise.



Restez à l'affût

Le Centre antifraude du Canada tient à jour une liste de fraudes touchant les entreprises pour protéger les consommateurs. Signalez-lui rapidement toute fraude que vous pourriez déceler.



Communiquez avec votre partenaire d'expédition

Il devrait être en mesure de vous aider si vous soupçonnez une fraude. Ses ressources et son équipe spécialisée peuvent vous aider à maîtriser les situations problématiques et à les aborder avec votre clientèle.



Formez votre équipe

Veillez à ce que tout le monde soit sur la même longueur d'onde et respecte les procédés établis. Une bonne sensibilisation est essentielle quand vient le temps de prévenir la fraude.

Pour en savoir davantage sur les pratiques mises en œuvre par Postes Canada afin d'assurer la sécurité des colis et savoir comment gérer votre commerce en ligne de façon sécuritaire, communiquez avec votre représentant des ventes.

Pour obtenir plus de renseignements sur la fraude liée au commerce en ligne et les mesures pour la prévenir, lisez notre billet de blogue dans son intégralité sur le site postescanada.ca/finilafraudeenligne

1. LexisNexis Risk Solutions. 2020 True Cost of Fraud™ Study : E-commerce/Retail Edition, 2020.

2. Postes Canada. 2020 Fall Survey, 20-214, octobre 2020.