

Meilleures pratiques en matière de prévention de la fraude pour les achats BOPIS (acheter en ligne, ramasser au magasin)

Avril 2020

À PROPOS DE CE GUIDE :

Ce guide de meilleures pratiques est destiné aux vendeurs (marchands). Il fournit des recommandations générales pour réduire le risque de fraude dans les canaux de vente au détail avec ramassage en magasin et en bordure du magasin.

Aperçu/Introduction

Pour les vendeurs ayant des activités en ligne et d'achats en magasin, les transactions de type « acheter en ligne, ramasser en magasin » (« buy online, pick-up in store », BOPIS) relient les produits numériques et physiques en permettant aux consommateurs de commander des produits en ligne et de les ramasser à partir d'un point de vente au détail. Ce guide de meilleures pratiques est conçu pour aider les vendeurs qui offrent une option BOPIS à leurs clients à prendre des mesures de contrôle appropriées pendant la commande *et* au point de livraison (le ramassage) afin de réduire le risque de fraude à la fois au vendeur et au consommateur.

Le plus grand avantage pour les consommateurs à sélectionner le service BOPIS est d'éviter les frais d'expédition. Le service BOPIS réduit également les désagréments en permettant aux consommateurs de ramasser leurs achats quand c'est le plus pratique pour eux, souvent dans l'heure suivant la création de la commande plutôt que d'attendre des jours pour la livraison. Si le client a déjà une course à faire à proximité, ou si un magasin est sur le chemin de son retour du travail, il y a peu de frais supplémentaires pour récupérer son achat. Certains vendeurs offrent même des services de ramassage en bordure du magasin de façon à ce que le client n'ait jamais à quitter sa voiture. De plus, la capacité de parcourir les articles en ligne peut faciliter le repérage des produits qui sont en forte demande ou en quantité limitée, plutôt que de se déplacer jusqu'au magasin et constater que l'article dont il a besoin est en rupture de stock. Pour les vendeurs, une offre BOPIS peut augmenter le trafic dans leurs magasins traditionnels, ce qui peut fournir des occasions de vente incitative et procurer un soulagement logistique à leur service de distribution en ligne. La variante « ramassage en bordure de magasin » permet aux vendeurs de réduire le trafic en magasin, ce qui permet à la clientèle traditionnelle de passer plus rapidement à la caisse.

Mais un service BOPIS n'est pas sans risques. Les consommateurs sont susceptibles de recevoir un mauvais produit si l'inventaire en ligne du vendeur n'est pas exact. Les vendeurs peuvent être exposés à un risque accru de fraude. Contrairement aux commandes en ligne traditionnelles, une transaction BOPIS peut contenir moins d'information à utiliser pour évaluer le risque de la commande (par exemple, une commande BOPIS peut ne pas contenir d'adresse d'expédition). Contrairement aux transactions en magasin conventionnelles, une transaction BOPIS ne bénéficie pas de la saisie sécurisée du paiement, comme les méthodes puce sur puce ou tap-to-pay.

Pour les besoins de ce document, le concept de BOPIS comprend les ramassages en magasin et les ramassages en bordure de magasin.

Stratégies de prévention de la fraude liée à BOPIS suggérées

Pour les transactions BOPIS comportant une composante en ligne et une composante en face à face, le contrôle de la fraude pour ce type de transactions peut être segmenté en deux étapes :

1. Contrôles en ligne/achat
2. Contrôles de la livraison/du ramassage

Contrôles en ligne/achat

- Mettre en place une solution de gestion des fraudes liées au commerce électronique activement maintenue avec des règles dédiées pour les types de transactions BOPIS (p. ex., Cybersource Decision Manager).
- Utiliser un processus d'examen manuel pour les transactions à haut risque ou à montant élevé à l'aide d'une solution de gestion des fraudes pour déterminer les transactions à vérifier.
- Contrôles de la vitesse des commandes ou des paiements :
 - examiner les commandes effectuées pendant une courte période impliquant le même identifiant de paiement, la même adresse de facturation ou la même adresse de courriel;
 - examiner les commandes utilisant les services BOPIS de différents emplacements physiques impliquant le même identifiant de paiement, la même adresse de facturation ou la même adresse de courriel;
 - examiner les commandes impliquant la même adresse de courriel ou le même numéro de téléphone mais renfermant des informations de paiement ou de facturation disparates.
- Effectuer des recherches inversées avec le numéro de téléphone pour le nom apparaissant dans les informations de facturation, et l'adresse, et pour vérifier si le téléphone n'est pas un téléphone non fixe (par protocole IP) ou un téléphone à cartes prépayées.
- S'informer des règles et des modèles de fraude sur les transactions avec des intrants stratégiques tels que :
 - la technologie de profilage des appareils permettant de lier la transaction à d'autres historiques de transactions positifs ou négatifs connus;
 - les outils d'informatique décisionnelle pour évaluer l'historique d'un courriel sur le marché ou avec une identité de consommateur, y compris des informations sur le domaine du courriel (si cela est inhabituel);
 - le suivi des adresses IP à haut risque (p. ex. nœud de sortie TOR) ou des caractéristiques IP incompatibles avec l'activité antérieure d'un client connu;

- analyse du comportement de magasinage : signaler le comportement d'achat suspect
 - vérification du temps de navigation et l'historique des clics (si un consommateur fait des achats, s'il lit des critiques et compare les prix, ou s'il va plutôt directement à un article et achète);
 - existence de plusieurs tentatives d'autorisation de carte de crédit échouées avant la fin de l'achat;
 - produits à haut risque comme les cartes-cadeaux, les produits électroniques, les produits de luxe, les produits de designers, les préparations pour bébé ou d'autres articles importants, en particulier si achetés en vrac.
- analytique des comptes de fidélité
 - verrouillage, réinitialisation ou changement d'adresse de courriel récents;
 - géolocalisation IP anormale.

Contrôles des ramassages

- Formez le personnel pour obtenir une expérience BOPIS juste et cohérente.
- Demandez au client de s'identifier au moment du ramassage et assurez-vous qu'il correspond à l'identité de facturation.
 - Chemin à suivre vers un achat en face à face en magasin via un terminal PDV standard.
- Fournissez des outils client basés sur une application ou un navigateur mobile pour alerter les employés lorsque le client est à l'extérieur prêt à recevoir une commande spécifique ou à déclencher la livraison d'un ramassage en magasin.
- Passez en revue le contenu de la commande et assurez-vous qu'il correspond au manifeste de la commande.
- Équipes de prévention des pertes des vendeurs :
 - évaluez le lieu de ramassage pour permettre la surveillance de la télévision en circuit fermé ou le recours à des agents de sécurité, en particulier pour les opérations de livraison en bordure de magasin;
 - vérifiez ou inspectez les colis en attente de ramassage;
 - envisagez de contrôler l'accès à la zone d'entreposage contenant des commandes exécutées en attente de ramassage.
- Assurez-vous que l'emplacement du ramassage est approprié et que l'éclairage est adéquat.

Considérations supplémentaires

Faire de votre service BOPIS un facteur de croissance sécuritaire et sans faille

Pour garantir aux clients la meilleure expérience possible, tenez compte des considérations suivantes dans votre stratégie BOPIS :

- Consultez les ordonnances locales et régionales pour déterminer si le ramassage en bordure de magasin comporte des restrictions ou des exigences spécifiques et, le cas échéant, assurez-vous que votre stratégie s'y conforme.
- Mettez l'accent sur l'exactitude des stocks grâce à un inventaire physique régulier ou à l'augmentation du nombre de cycles.
- Assurez-vous que l'expérience en ligne communique clairement ce dont le client aura besoin pour récupérer sa commande (p. ex., une identification) ou lorsqu'elle sera prête.
- Assurez-vous que les conditions générales de vente sont clairement affichées au moment de la vente.