

**Acheter sur Internet peut présenter des risques pour les acheteurs. On l'oublie ou on l'ignore : cela est vrai aussi pour les vendeurs, c'est-à-dire les sites marchands. C'est pourquoi des contrats spécifiques leur sont destinés.**

### **Objectif : les assurer contre différents types d'escroquerie et de fraude.**

Avec un chiffre d'affaires en ventes de produits et services estimé à six milliards d'euros en 2004, le commerce électronique est toujours en pleine croissance. Voyages, matériel informatique ou électronique grand public directement commandés sur le Web, font le plus grand bonheur des intermédiaires pressés et... des sites marchands. Mais encore faut-il que les risques de fraude soient maîtrisés pour les consommateurs comme pour ces commerçants du Net. N'ayons pas peur des mots, le fait de ne pas être assuré représente pour les entreprises possédant un site marchand un risque majeur.

### **En ligne de mire : une fraude massive pouvant très rapidement conduire au dépôt de bilan.**

- *Des fraudes de natures différentes.*

Les sites marchands sont confrontés à différents types de fraudes, notamment celles liées à la livraison des biens commandés (mauvais acheminement, destinataire mal identifié ou usurpation d'identité) et aux paiements frauduleux (utilisation de fausses Cartes Bleues ou vol de cartes bancaires). Il en va de même avec ce que l'on appelle « la répudiation d'achat », une pratique en plein développement : un internaute achète un appareil photo sur un site marchand, celui-ci est effectivement expédié, mais l'acquéreur se plaint auprès du site de ne l'avoir jamais reçu, voire jamais commandé, et demande que son compte bancaire soit recredité...

### **Bonne ou mauvaise foi : comment savoir?**

- *Banques et sociétés d'assurance, des solutions antifraude*

Face à ces risques, les banques qui assurent les transactions financières proposent déjà un certain nombre de garanties. Exemples : la sécurisation de la transmission des données ou de la connexion avec le système centralisé d'opposition bancaire. Des garanties nécessaires, mais qui ne sont pas suffisantes. En complément, il existe ainsi des contrats spécifiques « Fraudes Commerce électronique » qui permettent de contrecarrer une large palette d'escroqueries, sous certaines conditions. Une complémentarité d'autant plus nécessaire que tous les secteurs d'activités sont concernés par la fraude, même si certains sites sont plus touchés que d'autres comme la hi-fi, les bijoux et l'habillement par exemple.

### **Fraude : aussi au sein des entreprises**

Dernier cas de figure un peu particulier : la mise en place de contrats prémunissant les entreprises, non plus contre les fraudes externes (en l'occurrence, les escroqueries dues aux internautes), mais contre les fraudes « internes », c'est-à-dire contre les malversations de leurs propres salariés comme les détournements de fonds. Un phénomène qui démontre une fois de plus que dans l'assurance, toutes les options sont à envisager...

- *Un contrat sur mesure*

La mise en place d'un contrat adapté à chaque entreprise est systématiquement précédée d'une phase d'évaluation des risques. Que ce soit les risques liés... 1. AUX PRODUITS : les produits de petite taille sont plus facilement détournables que les gros colis. Par ailleurs, les escroqueries touchent certains domaines en particulier comme l'électronique grand public, à l'inverse les denrées alimentaires sont rarement concernées.

Au **PROFIL DE L'ENTREPRISE** : chiffre d'affaires, ancienneté de l'entreprise, business plan... sont autant d'éléments nécessaires à la fixation du coût annuel de l'assurance. La cotisation annuelle débute à environ 25 euros/an pour le site marchand d'une PME-PMI. 3.

Au **SYSTÈME INFORMATIQUE** : de quel type de paiement sécurisé s'agit-il ? Via quelle banque ? Avec quelle sécurité d'accès (firewall...) ? Voilà autant de questions auxquelles il faut répondre avant de se voir accorder un contrat.