

# Pour acheter en toute confiance sur internet

**La carte virtuelle dynamique qui permet d'effectuer des paiements sur internet sans que le numéro de la carte réelle ne circule est un produit né des attentes du marché. Il est simple à installer et à utiliser. Les gestionnaires de réseaux de cartes bancaires l'ont bien compris et développent des offres de ce type.**

Frédérique Durand-Stahle  
Responsable commerce électronique  
Groupement Carte Bleue

■ Avec l'avènement d'internet, un nouveau marché émerge depuis quelques années : celui des cyber-acheteurs. D'abord marginal, ce phénomène prend une ampleur de plus en plus significative. Or qui dit cyber-acheteurs dit moyen de paiement...

Le cyber-acheteur est confronté à une multitude de moyens de paiement sur le net, qui utilisent ou non le numéro de carte, rattachés ou non à une banque. Mais force est de constater qu'à l'heure actuelle, la carte bancaire demeure le moyen de paiement le plus utilisé sur internet. Visa estime que plus de 90 % des paiements sur le net sont réalisés sur la base du numéro de carte bancaire.

## L'internaute a besoin d'être rassuré

La carte bancaire, outil privilégié de paiement sur internet ? Oui et non : si ses caractéristiques en font l'outil naturel de paiement sur internet (un numéro et une date d'expiration facilement utilisables, l'accès immédiat à un réseau international), la carte bancaire est également victime d'un manque de confiance du consommateur pour tous les aspects liés à la sécurité.

Dans ce domaine, il est nécessaire de faire la part des choses entre perception et réalité.

Une étude menée par Novatris pour Carte Bleue auprès de 1200 internautes en janvier dernier confirme la forte perception d'insécurité des in-

ternauts (82 % d'entre eux considèrent que le manque de sécurité est un frein à leurs achats, et 69 % que la sécurité des achats n'est pas assurée aujourd'hui). La presse, les banques et les différents acteurs du marché n'ont certainement pas assez communiqué pour lever ces réticences. Mais une chose est certaine : l'internaute a besoin d'être rassuré !

Dans les faits, internet est un accélérateur de fraudes : le web permet l'accès immédiat et généralisé aux outils de fraudes existant dans le monde, et facilite l'utilisation des numéros de cartes volés. Les banques ont observé très concrètement une augmentation du nombre d'impayés due au commerce électronique, pour arriver à des taux alarmants (plus de 50 % des impayés internationaux sont attribuables à des transactions réalisées sur internet).

## Une réponse pragmatique aux besoins du marché

La résolution des problèmes de la sécurisation passe donc bien par deux axes : d'un côté la mise en place de mesures pour encadrer le problème de la fraude liée à la vente à distance en général et internet en particulier (programmes Visa et Cartes Bancaires), de l'autre l'offre de solutions de paiement adaptées aux besoins des internautes.

Dans ce contexte, le service e-Carte Bleue cherche à répondre de manière pragmatique aux besoins des consommateurs pour une solution de paiement

simple (93 %), universelle (90 %) et sécurisante (91 %) (source : étude Novatris / Carte Bleue réalisée en janvier 2001 sur 1200 internautes). L'enjeu pour les banques est de taille : occuper le marché face à une concurrence grandissante, redonner confiance dans l'outil cartes et résoudre les problèmes d'impayés.

Le principe du service e-Carte Bleue est simple : pour effectuer des paiements, ce n'est plus le numéro de carte habituel qui circule mais le numéro à usage unique qui sera fourni en temps réel par la banque. Ce service sera utilisable sur l'ensemble des sites commerçants internet, ainsi, le cyber-acheteur ne risque pas de compromettre son numéro de carte réelle au cours de son achat.

## Mode d'emploi

Concrètement, le cyber-acheteur doit d'abord s'inscrire auprès de sa banque qui lui remet un couple identifiant/mot de passe. Il télécharge ensuite un petit logiciel (environ 200 Ko) qui vient s'installer sur la barre outil de son ordinateur. A chaque achat, il activera le petit logiciel qui prendra l'aspect d'une Carte Bleue et se connectera grâce à son couple identifiant/mot de passe au serveur de la banque, centralisé par Carte Bleue. En retour, le serveur lui attribuera un e-numéro auquel sera associée une date d'expiration et un cryptogramme visuel. Dès lors, le consommateur pourra remplir son bon de commande et valider son achat. A

partir de n'importe quel poste (au travail ou dans un cyber-café), le consommateur pourra également accéder au service via une adresse internet.

Les avantages de ce service sont nombreux : tout d'abord, il est simple d'utilisation. Ensuite, ce service n'impacte pas les commerçants qui reçoivent et traitent un numéro de carte valide. Côté banque, Carte Bleue centralise le serveur, ce qui permet de limiter les impacts dans les back-offices des banques et d'assurer un déploiement rapide et simplifié dans des organisations accaparées par la migration vers l'euro.

### **Une technologie éprouvée**

Ce service s'appuie sur la technologie Orbiscom, qui a déjà fait ses preuves à l'étranger (AIB, MBNA, Discover...), et sera proposé aux membres de Carte Bleue au second semestre 2001. Chaque banque déploiera ensuite son service à son rythme. Le service est fourni et exploité par FTO (France Telecom-Orbiscom), *joint venture* entre France Telecom Intelmatique et Orbiscom.

En conclusion, la e-Carte Bleue est un exemple de réponse pragmatique à un besoin exprimé largement par le marché. Bien que la problématique du commerce électronique ne puisse se résumer au moyen de paiement (les problèmes de livraison et de protection des données personnelles jouent également une large part), il contribuera ainsi au développement de ce nouveau marché. ●