

## Étude de cas

---

# Comment SkipTheDishes a réussi à mettre en place un cadre holistique de gestion de la fraude

Les avantages **d'adopter Visa Secure avec EMV 3-D Secure**

## Occasion

Le volume de commerce électronique de SkipTheDishes a considérablement augmenté au cours des dernières années avec l'utilisation accrue des services de livraison d'épicerie et de nourriture. Au fur et à mesure que la compagnie a continué de croître, elle a été confronté à une augmentation des activités frauduleuses dans un environnement sans présence de la carte (SPC), **ce qui a entraîné un nombre élevé de débits compensatoires sur ses transactions.** SkipTheDishes, un marchand canadien de commerce électronique, savait que quelque chose devait être fait pour lutter contre le risque de fraude et a cherché des méthodes pour améliorer ses pratiques de gestion de la fraude.

## La solution

---

La compagnie a découvert que **Visa Secure avec EMV 3-D Secure était la meilleure solution à mettre en œuvre afin de relever ces défis et de protéger ses clients.** SkipTheDishes a décidé d'utiliser 3-D Secure dans l'espoir que l'introduction de capacités d'authentification atténueraient le risque de fraude auquel la compagnie était exposée. Les avantages de l'intégration de 3-D Secure ont fourni une occasion unique d'évaluer davantage les solutions de risque transactionnel et d'apprendre comment améliorer les stratégies internes de gestion de la fraude. **Pour SkipTheDishes, les économies réalisées et la réduction potentielle de la fraude pour ses clients l'ont emporté sur les préoccupations liées à l'impact potentiel de l'augmentation des frictions** qui pourraient être introduites dans le processus de passage à la caisse.

En arrière-plan, les émetteurs dirigent le processus d'authentification. Une méthode d'authentification importante est l'authentification basée sur le risque, où l'émetteur utilise les données que le marchand partage avec lui pour les comparer avec ce qu'il sait sur ses titulaires de carte. Si la transaction présente un faible risque et que les données du marchand correspondent à celles que l'émetteur a au dossier, la transaction peut être authentifiée en arrière-plan, sans affecter le consommateur avec une action supplémentaire. Ce qui rend efficace l'authentification basée sur le risque dans ces situations est la quantité de données qu'un marchand partage pendant le processus d'authentification. **Plus il fournit de données à l'émetteur, plus la transaction est susceptible d'être authentifiée sans friction lors du passage à la caisse.**



## Résultats

À la suite de l'adoption d'EMV 3-D Secure en 2019, le marchand a observé une **augmentation de son taux d'approbation des autorisations de 530 BPS, passant d'un taux d'approbation moyen de 88.3% en 2019 à un taux d'approbation moyen de 93.6% en 2023**. Il a attribué cette réussite à son utilisation de Visa Secure pour éliminer les fraudeurs et partager des données améliorées qui aident les émetteurs à prendre des décisions d'approbation.



SkipTheDishes remplit les principaux éléments de données EMV 3-D Secure<sup>1</sup> pour plus de 90% de ses demandes d'authentification<sup>2</sup>. L'inclusion de ces éléments de manière cohérente aide les émetteurs à prendre des décisions d'authentification et à créer des règles d'authentification basées sur le risque. La qualité des données du marchand a non seulement amélioré les taux d'approbation, mais a également renforcé la confiance des clients et des émetteurs dans leurs transactions.

En adoptant pleinement EMV 3-D Secure dans sa stratégie de gestion de la fraude sans présence de la carte, SkipTheDishes a acquis des connaissances substantielles au fil des ans sur la façon d'évaluer les risques des transactions de commerce électronique. Grâce à ces apprentissages, ce marchand continue **d'optimiser ses outils de lutte contre la fraude pour identifier les risques plus rapidement** et réduire les frictions inutiles pour les clients.

SkipTheDishes est un marchand établi au Canada ayant un volume élevé. La compagnie illustre la mise en œuvre réussie d'une approche à plusieurs niveaux de gestion de la fraude grâce à l'utilisation de Visa Secure. En **combinant Visa Secure avec d'autres outils de gestion de la fraude à l'interne**, ce marchand a réussi à **augmenter ses taux d'approbation tout en améliorant l'expérience globale** de ses clients.

**3-D Secure nous a aidés à réduire la fraude, à augmenter les taux d'autorisation globaux et à améliorer la confiance avec les banques. Nos recherches montrent que les clients souhaitent des niveaux de sécurité supplémentaires et qu'ils en comprennent les avantages.**

- SkipTheDishes

1.) Les champs clés EMV 3-D Secure comprennent l'adresse IP, la largeur/hauteur de l'écran du navigateur, le pays IP, l'ID de l'appareil, l'URL de la méthode, etc.

2.) Données de Visa Secure sur une période de six mois, de juillet à décembre<sup>2022</sup> pour la même catégorie de marchands.

## Principales leçons tirées de l'adoption de Visa Secure:



L'intégration d'EMV 3-D Secure dans le cadre d'une stratégie globale de gestion des fraudes de paiement, en plus de l'utilisation d'autres outils, **crée une solide défense contre la fraude dans un environnement sans présence de la carte.**



Il est impératif d'avoir **des pratiques de surveillance interne** pour évaluer le rendement de Visa Secure et l'améliorer au fil du temps.



Les clients apprécient **les niveaux de sécurité supplémentaires** et comprennent à quel point la présence d'outils de gestion de la fraude dans l'espace de commerce électronique est bénéfique pour protéger leurs achats.

### Statistiques clés<sup>3</sup>



Réduction de 70% des coûts et des débits compensatoires liés à la fraude



Taux de réussite de l'authentification de 92,4%



Taux de fraude de 5 BPS pour les transactions authentifiées et de 11 BPS pour les transactions non authentifiées



Taux d'approbation des transactions authentifiées de 93,6%

3.) Ces statistiques sont basées sur l'utilisation de Visa Secure par SkipTheDishes de 2019 à 2024

"Nous avons toujours entretenu de bonnes relations et un excellent partenariat avec Visa. Visa fournit des renseignements et des connexions inestimables alors que Skip continue de s'adapter à de nouveaux marchés verticaux et de faire croître l'entreprise."

- SkipTheDishes

Communiquez avec votre représentant·e Visa pour savoir comment **Visa Secure** peut aider à réduire la fraude.