



FRAUDFORUM²⁰¹⁹

2 JUILLET | Hôtel Le Bristol Paris, FRANCE

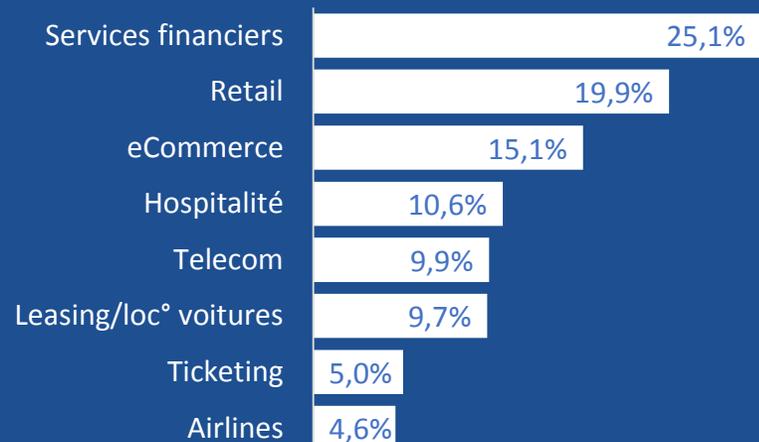


Rapport Fraude 2019

Frédéric Dubout
Senior Fraud Consultant, Experian

Le cadre de notre enquête

8 secteurs



913 interviews
dont **102 en France**

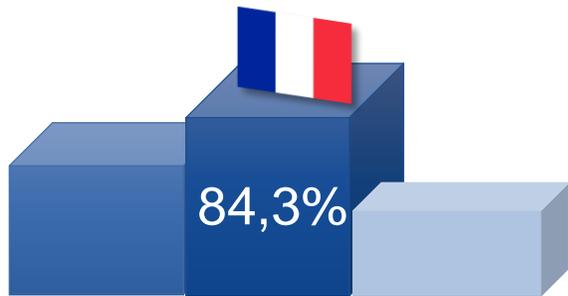
12 pays

Afrique du Sud
Allemagne
Autriche
Danemark
Espagne
France
Italie
Norvège
Pays-Bas
Pologne
Royaume Uni
Turquie

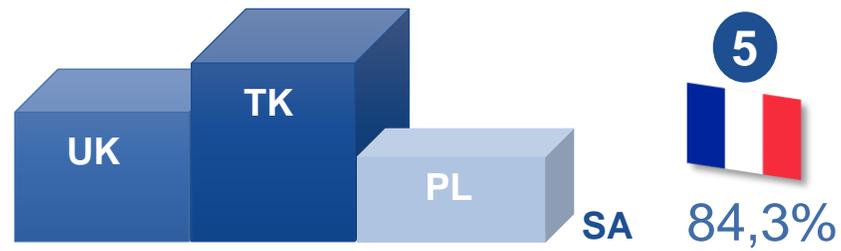


Perception de l'efficacité et de l'effectivité de la LCF

Confiance dans votre dispositif actuel de LCF



La fraude est prioritaire pour le top management



Stratégie LCF clairement définie et documentée

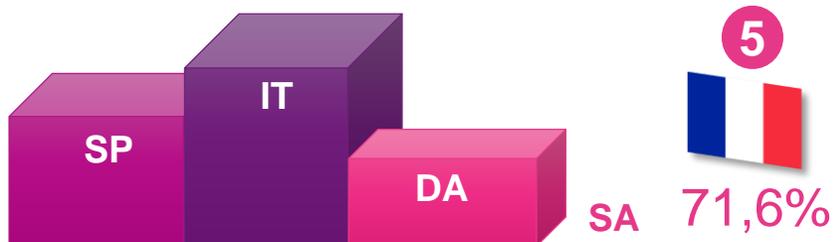


Approche équilibrée de la LCF, ménageant la CX

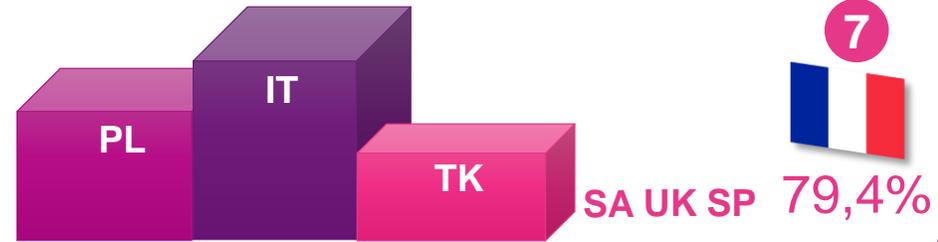


Confiance > 80%

Mesure Claire de l'impact des fraudes sur le business



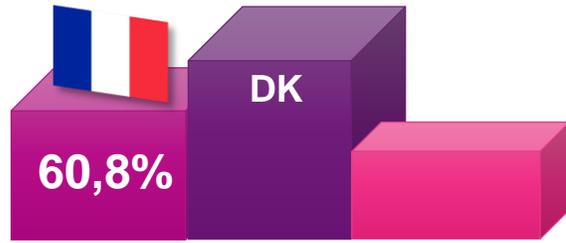
Reporting fraude régulier



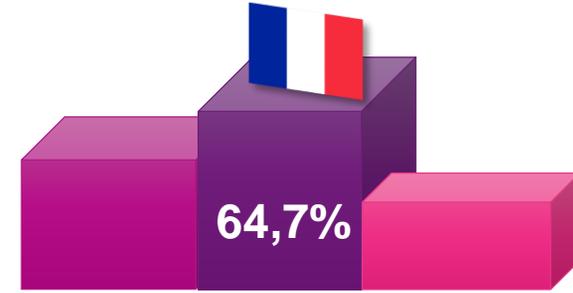
Marge de progrès dans la mesure d'efficacité

Perception de l'efficacité et de l'effectivité de la LCF

Bonne approche de la complexité de la fraude



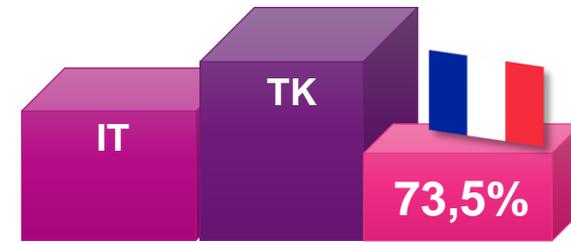
Pratique la LCF sur tous les canaux



Utilisation de modèles prédictifs avancés en LCF



Sources de données actualisées en continu

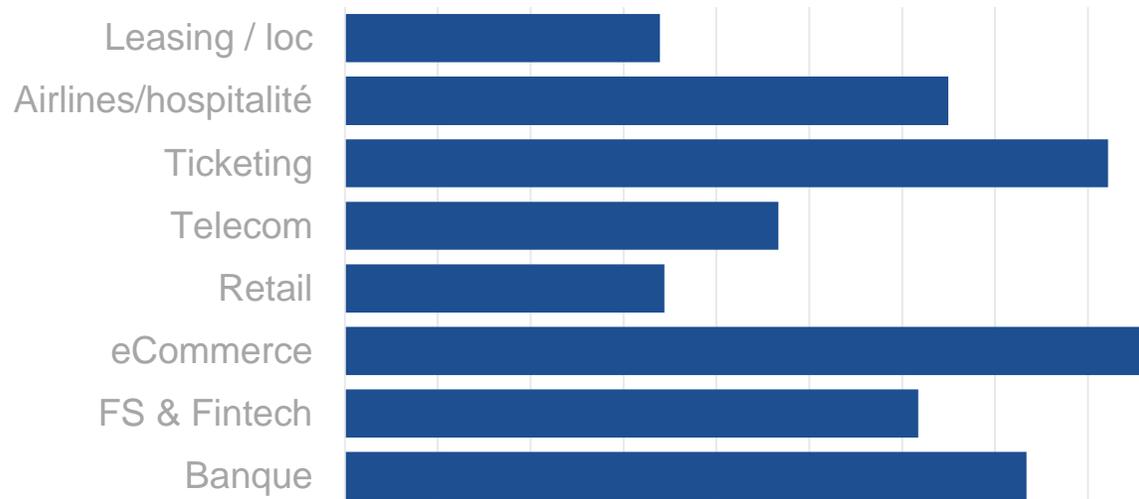


Des freins à l'adoption de modèles avancés? (Culturels, budgétaires, technologiques, ...?)

Difficulté à appréhender la complexité croissante des fraudes

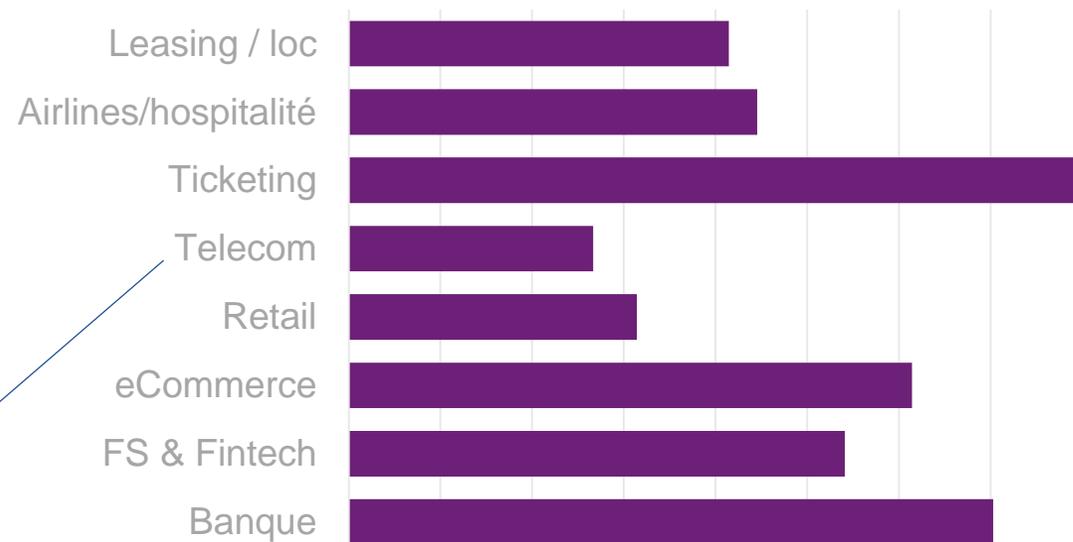
Efficacité et effectivité, perçue par les secteurs

Confiance dans le dispositif actuel de LCF



eCommerce:
les plus confiants

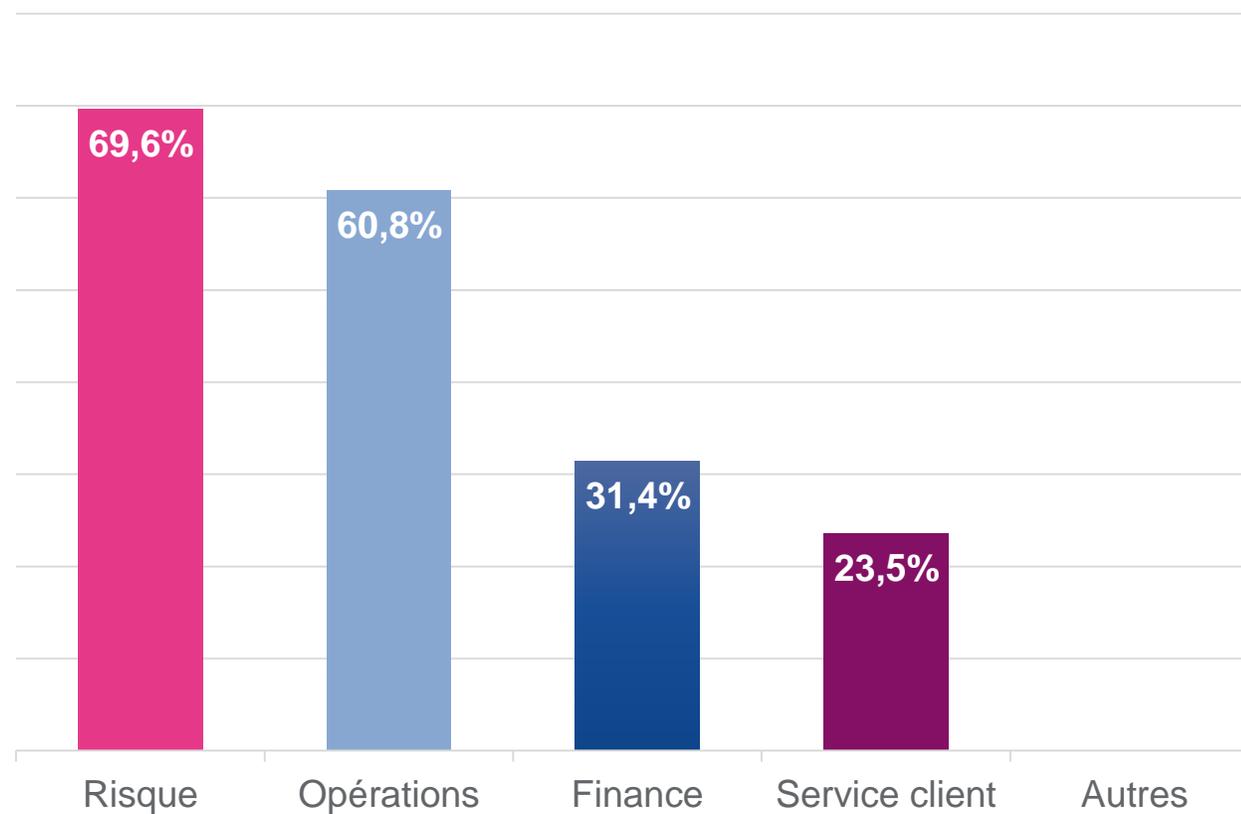
Sources de données actualisées en continu



La complexité
des telecom

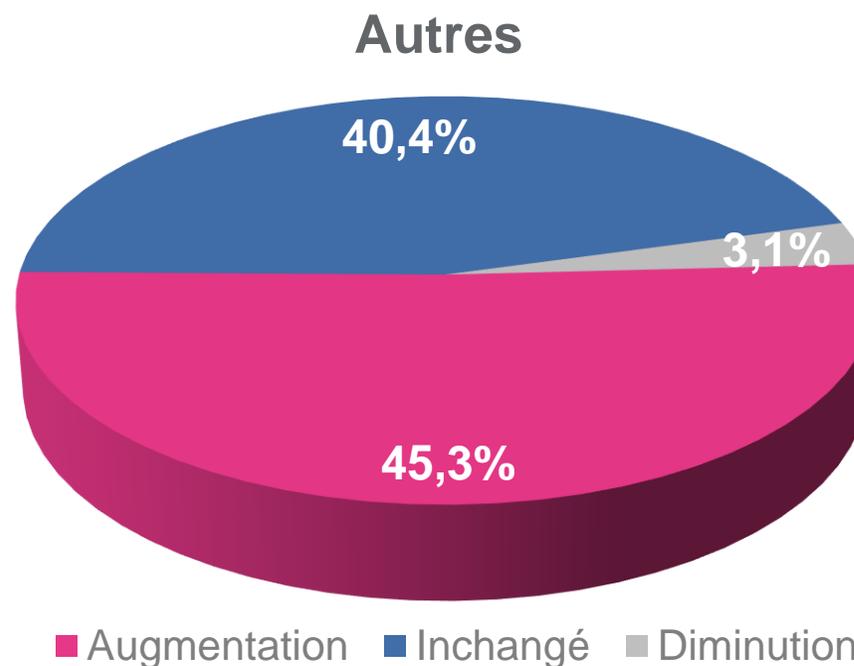
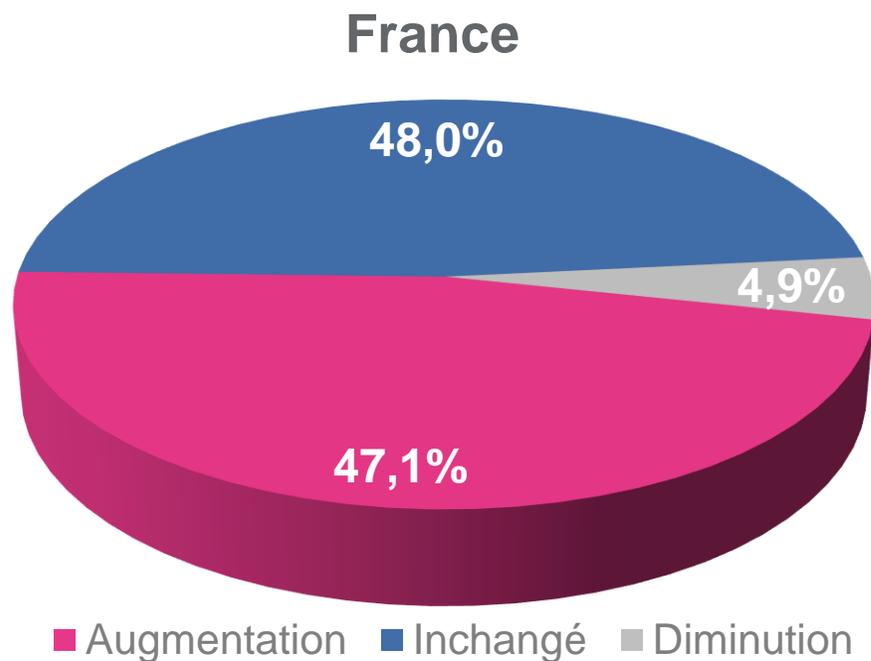
Approche organisationnelle

Quelle direction exécutive de votre entreprise mène les initiatives Fraude?



Approche organisationnelle

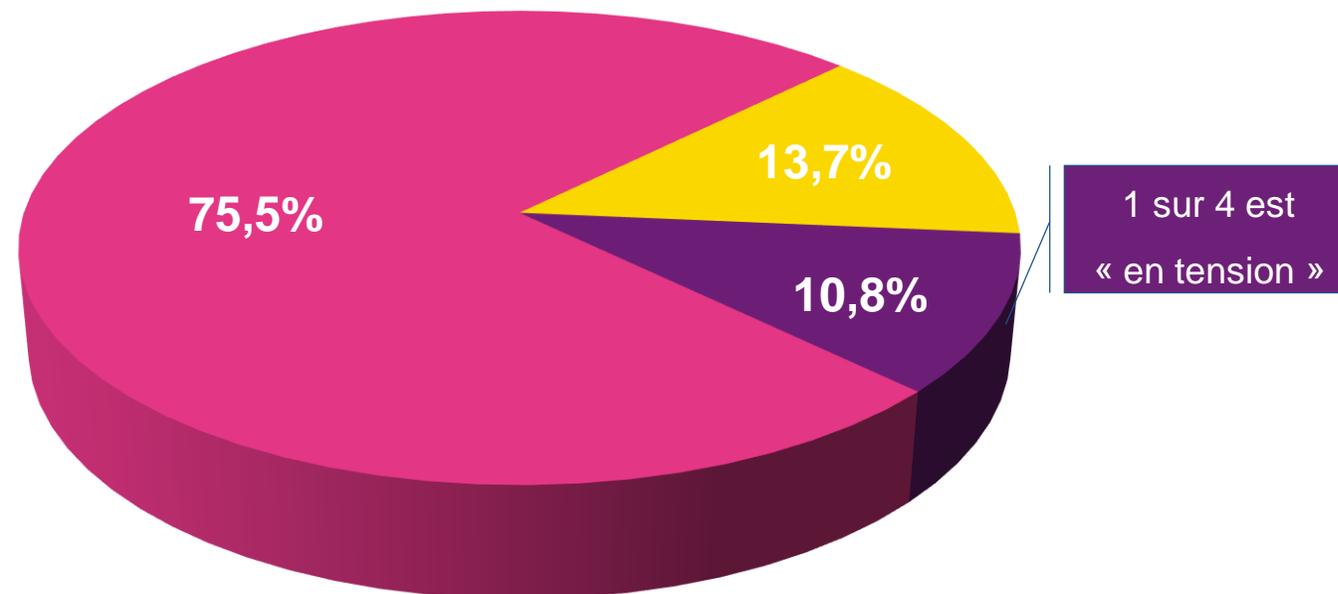
Evolution 2018-2019 du nombre d'employés impliqués opérationnellement dans la LCF



- DK
- NL
- SA

Approche organisationnelle

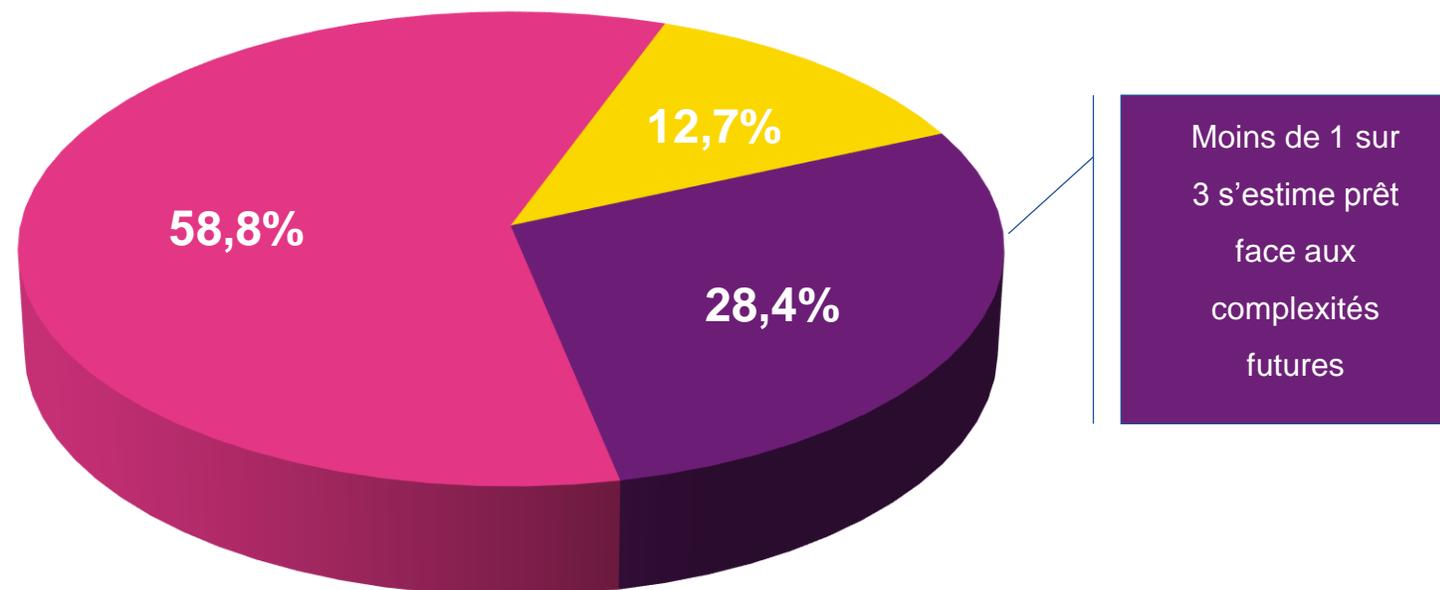
Quelle est votre appréciation **quantitative** des ressources LCF ?



- Les ressources sont insuffisantes en quantité
- Les équipes sont bien dimensionnées
- Il y a un excédent de ressources

Approche organisationnelle

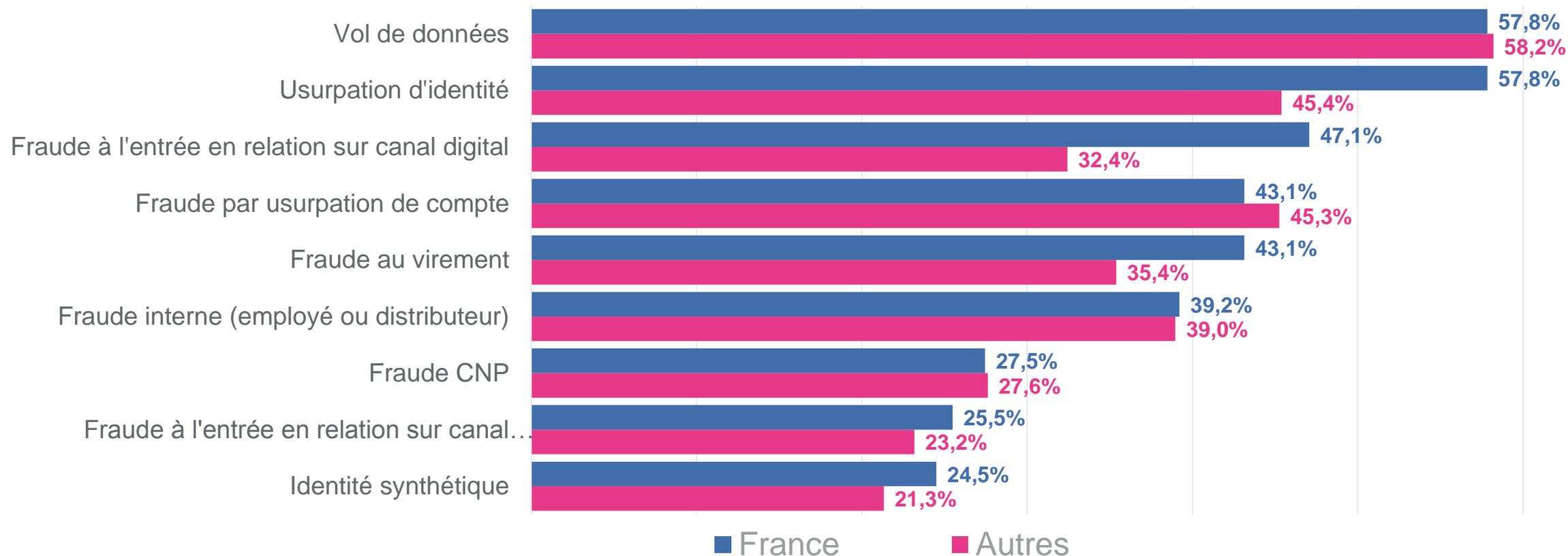
Quelle est votre appréciation qualitative des ressources LCF ?



- Ressources très qualifiées et spécialisées, ce qui permet de faire face aux nouvelles fraudes
- Qualité suffisante au regard des besoins actuels
- Besoin de renforcer les compétences via formations ou recrutements de nouveaux profils

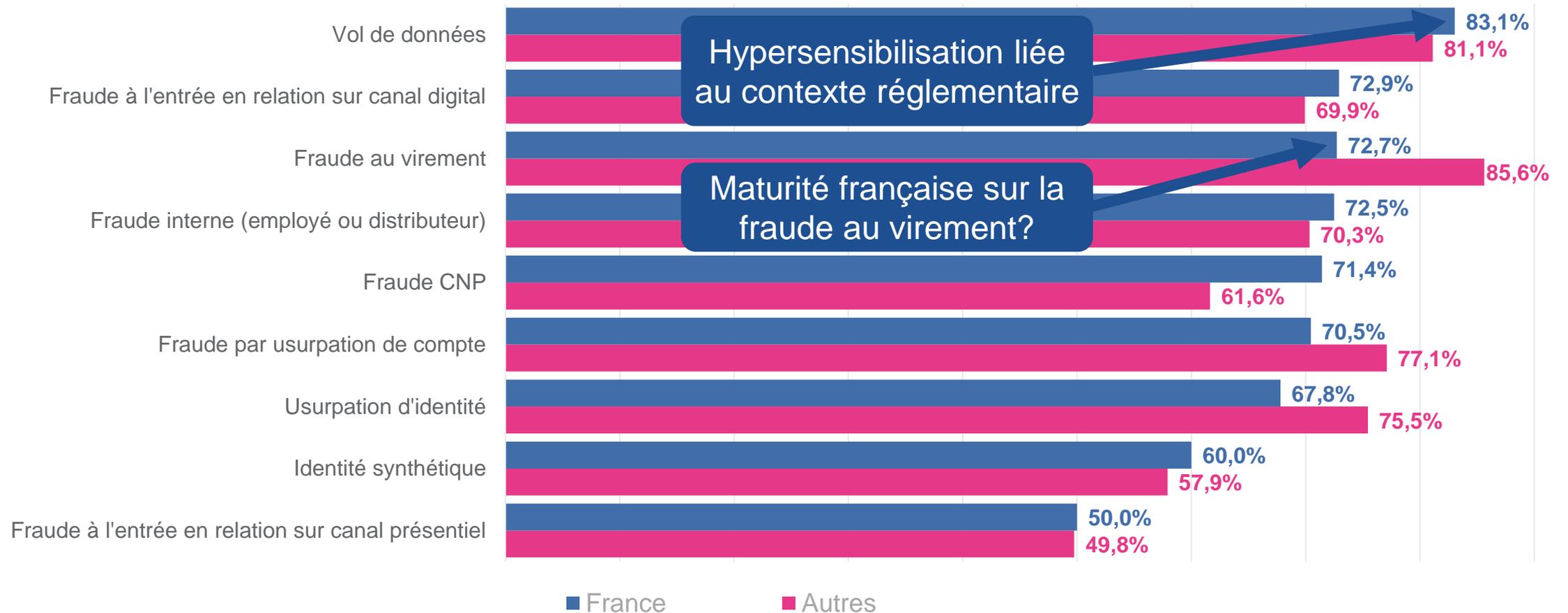
Perception des typologies de fraude

Quel est le type de fraude qui affecte votre entreprise le plus couramment?

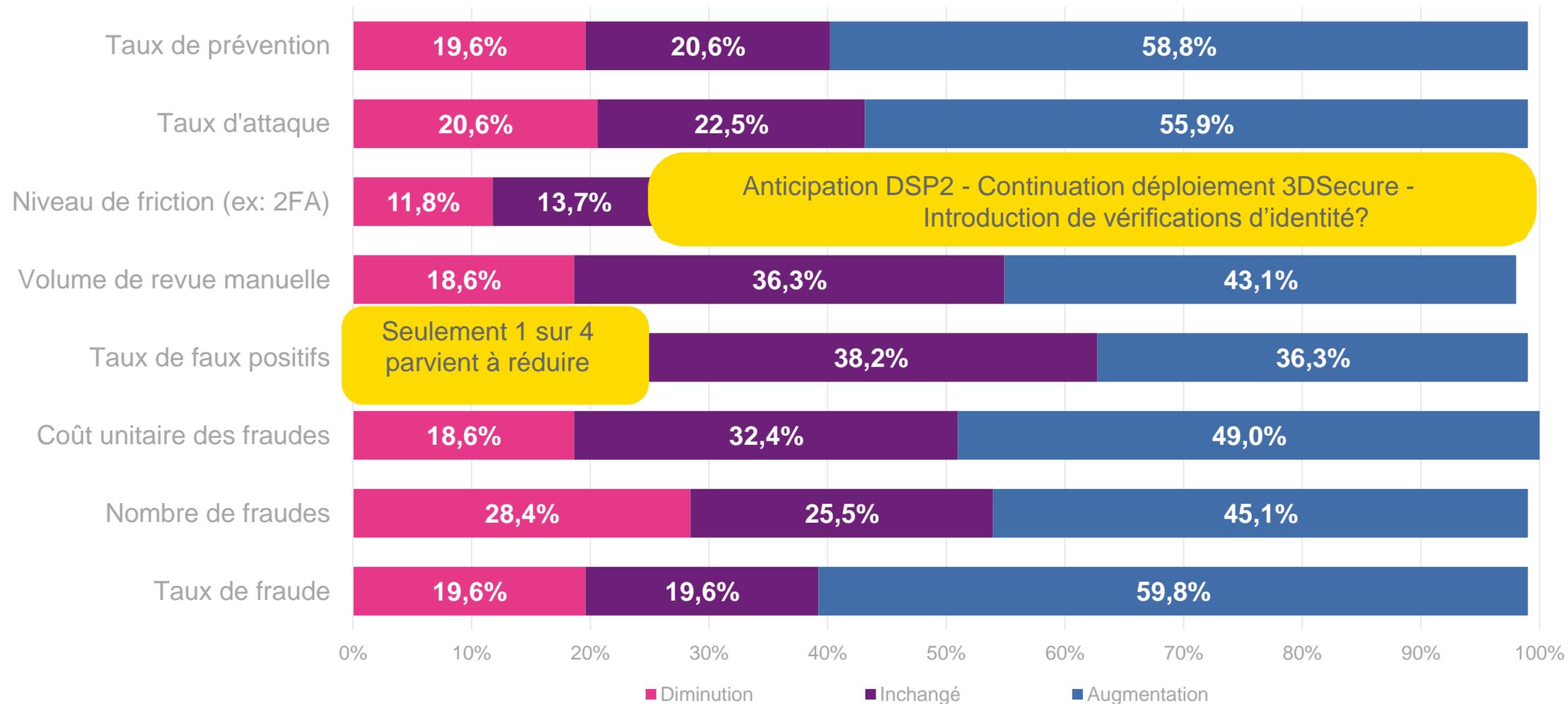


Perception des typologies de fraude

Quel est le type de fraude qui a le plus fort impact sur votre entreprise ?

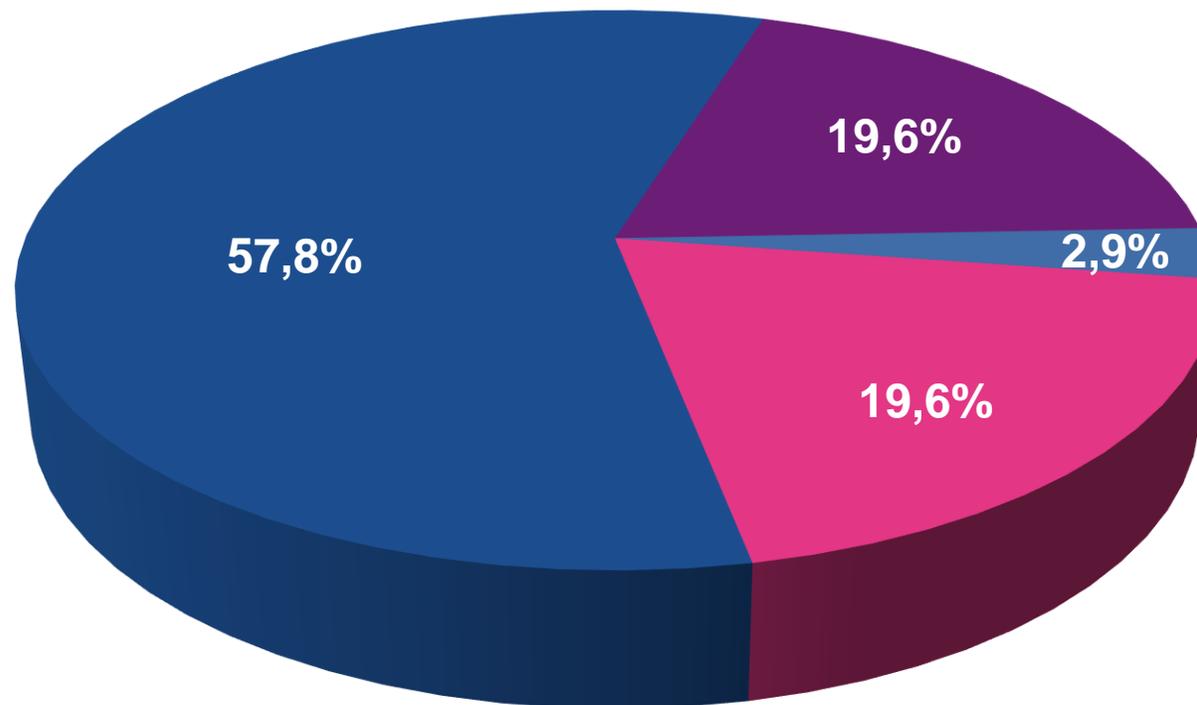


Evolution 2018-2019 des principaux KPIs



Evolutions réglementaires

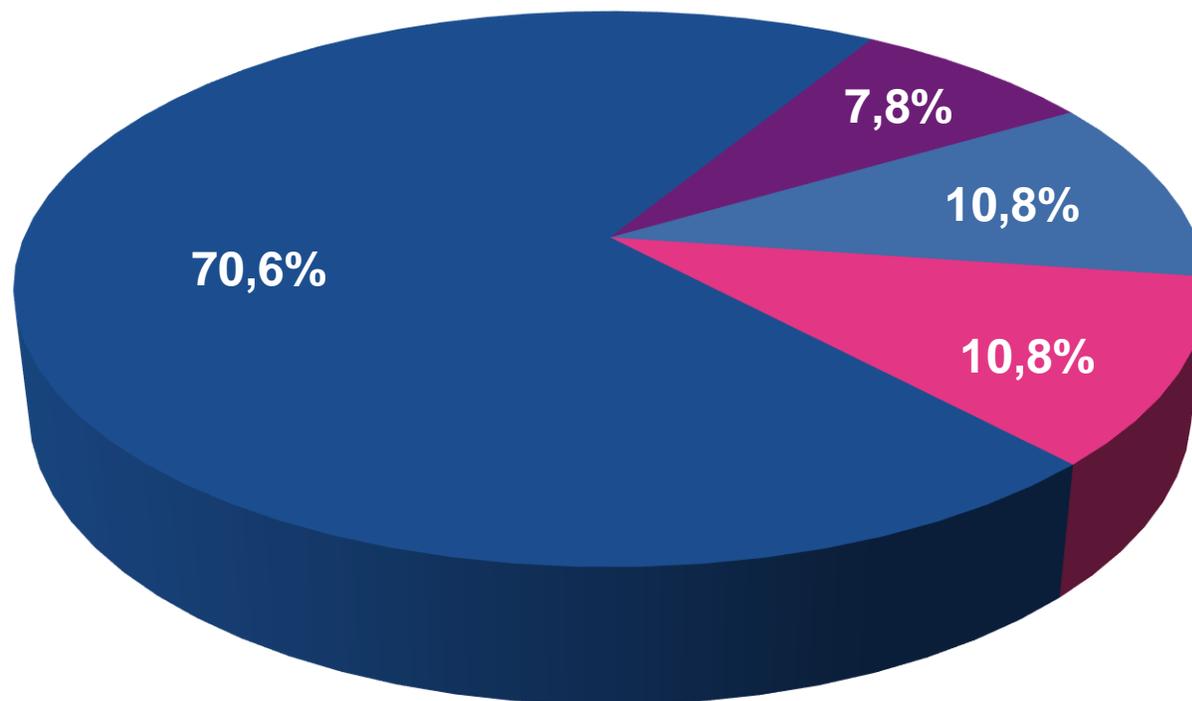
Quel a été l'impact du RGPD cette année sur le plan de la LCF ?



- Impact positif (clarification des rôles et responsabilités)
- Impact négatif sur la prévention des fraudes
- Pas d'impact
- Pas concerné

Evolutions réglementaires

Quel sera selon vous l'impact de la DSP2 sur le plan de la LCF ?



■ Impact positif (opportunités LCF) ■ Pas d'impact ■ Impacts négatifs (nouvelles fraudes possibles) ■ Pas concerné

Risques et défis

Quelles sont les conséquences des principaux cas de fraude?

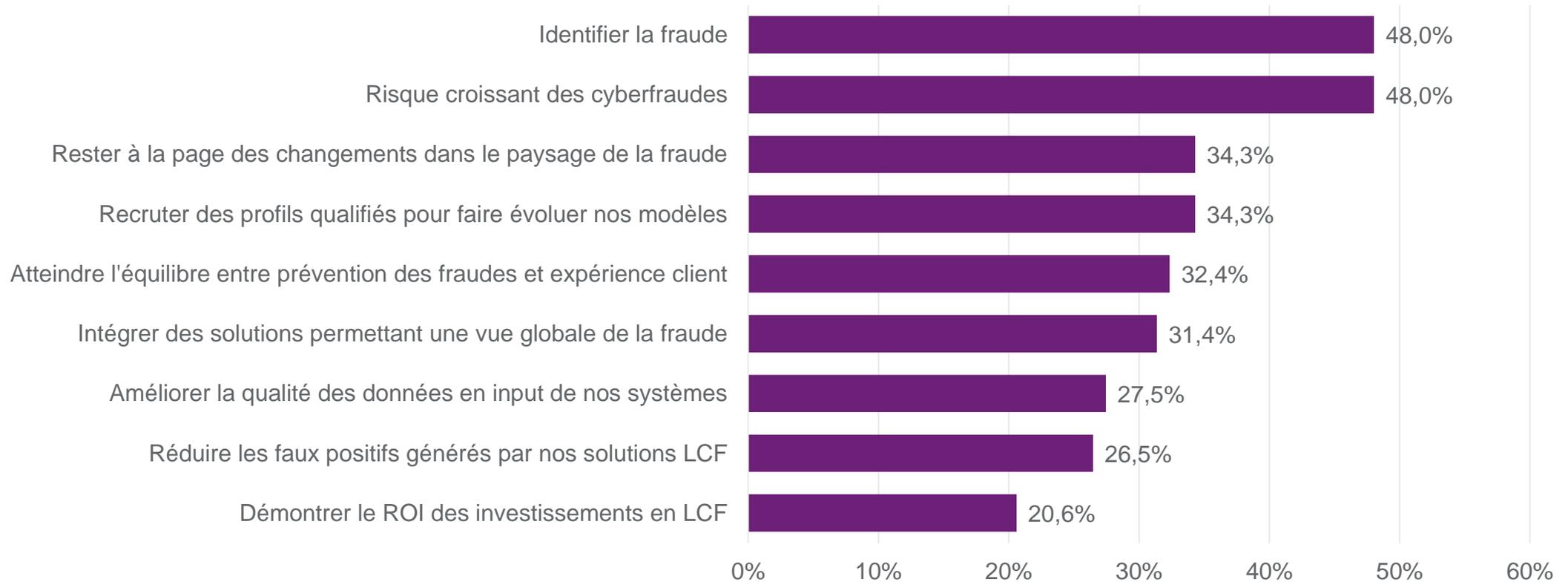




« Parler de la fraude aujourd'hui,
c'est aussi parler **Conformité**,
Réputation mais aussi **Expérience**
Client ou encore **Innovation** »

Risques et défis

Quelles sont les principaux défis ou objectifs en matière de LCF ?

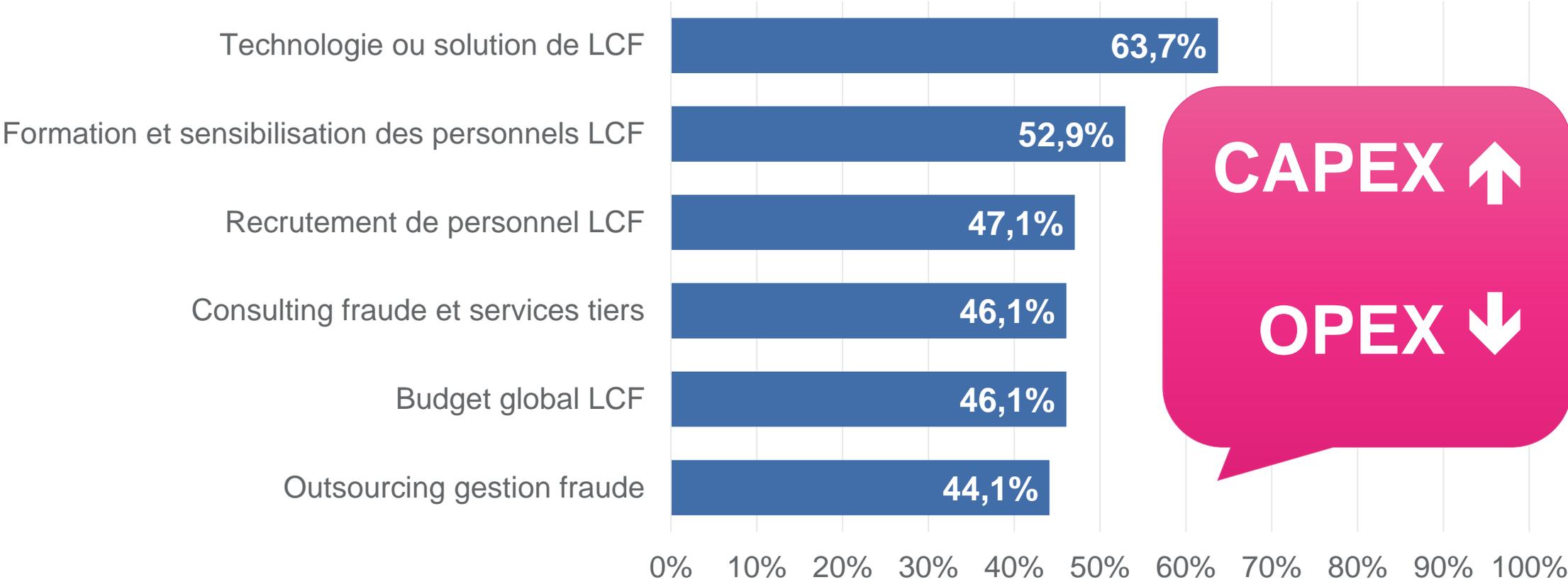


« Gérer la fraude avec succès,
c'est **embrasser sa complexité**,
dans une approche **flexible**,
rapide et réactive, qui permet
de **simplifier** »



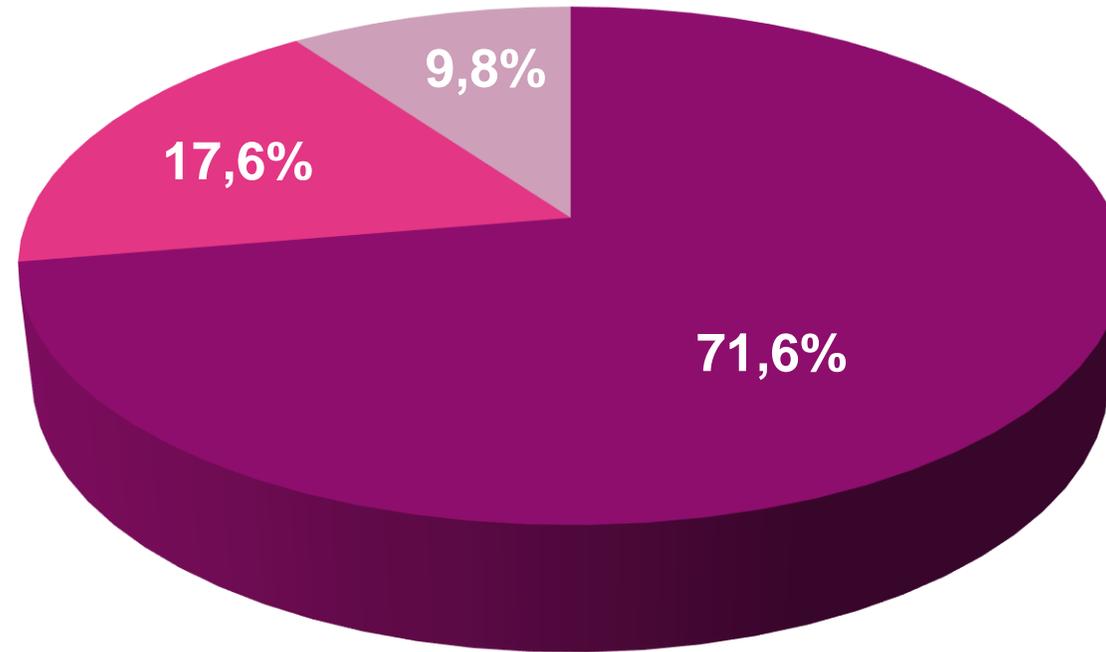
Orientation des investissements pour l'année à venir

Où se concentreront les efforts d'investissement s'il y en a ?



Plans et solutions

CX vs LCF: quel est votre jugement sur les solutions de marché que vous connaissez ?



- Efficaces et compatibles avec une bonne CX
- Efficaces mais dégradent la CX
- Compatibles avec une bonne CX mais trop peu efficaces

Plans et solutions

Quelles sont vos sources d'information ?

