

Comment réduire la fraude sur les paiements

La fraude sur les paiements peut prendre plusieurs formes. Les entreprises doivent être vigilantes autant en ce qui a trait aux risques de fraude encourus lorsqu'elles acceptent des paiements que lorsqu'elles-mêmes payent leurs fournisseurs. Jusqu'à quel point devriez-vous vous en inquiéter?



Dans le secteur du commerce de détail, environ **80%** des établissements commerciaux ayant été victimes de fraude durant la dernière année ont signalé des pertes financières directement imputables aux fraudes subies.

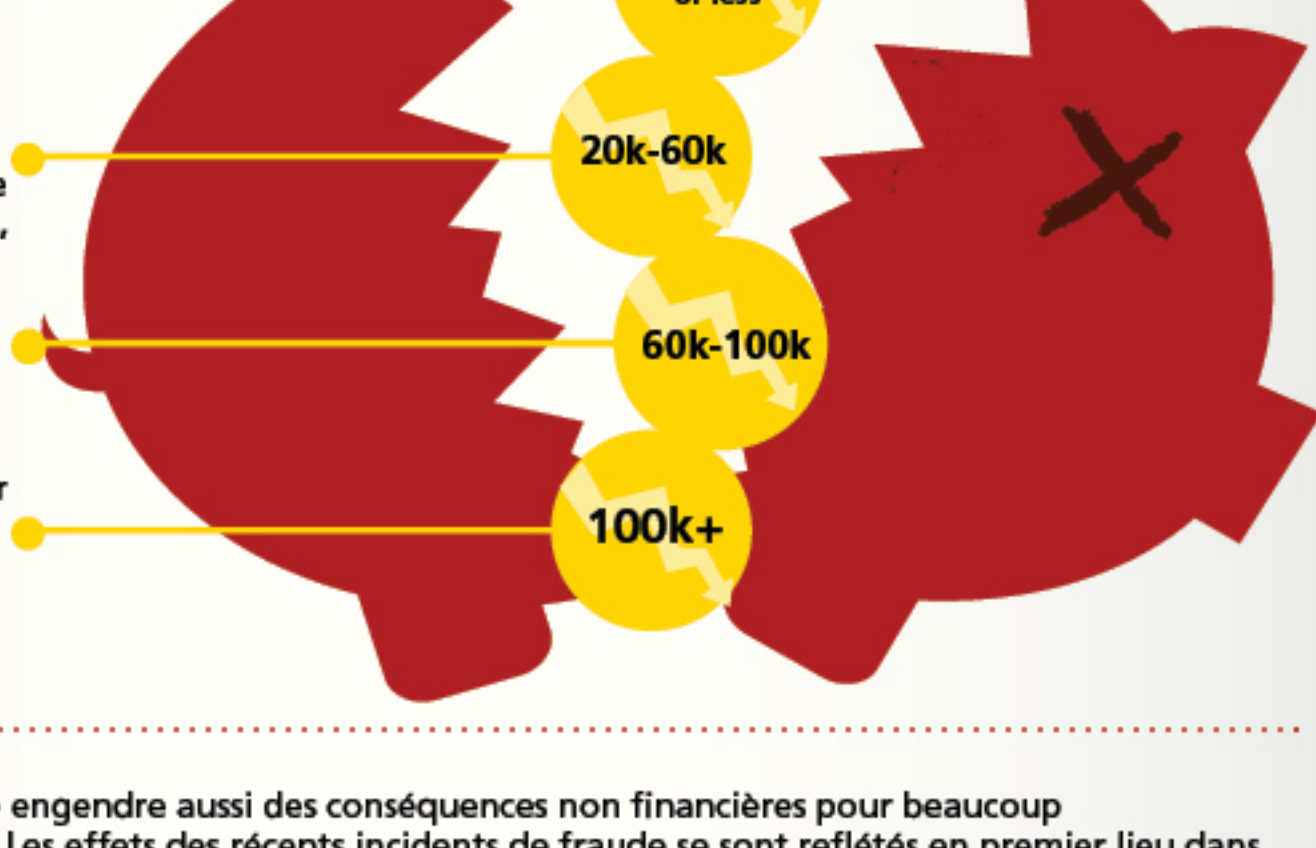
Plus précisément, les pertes enregistrées,

par la grande majorité (**89%**) des commerces de détail ayant indiqué des pertes représentent **20,000 \$** et moins.

Environ **5%** des commerces de détail ont enregistré des pertes se situant entre **20 000 \$** et **60 000 \$**,

4% ont déclaré des pertes estimatives allant de plus de **60 000 \$** à **100 000 \$**

tandis que les pertes déclarées par **2%** des commerces dépassaient les **100 000 \$**.



La victimisation due à la fraude engendre aussi des conséquences non financières pour beaucoup d'établissements commerciaux. Les effets des récents incidents de fraude se sont reflétés en premier lieu dans les politiques et les procédures des établissements commerciaux. À cela s'ajoutent les conséquences sur le moral du personnel et sur les relations avec les clients.



44% les politiques et les procédures



26% le moral du personnel



21% les relations avec les clients.¹

Les risques de fraude entourant la réception d'un paiement

La fraude sur les paiements n'est pas toujours facilement identifiable. La plupart des propriétaires d'entreprises pensent que le paiement pour les biens et les services qu'ils offrent est légitime. Autrefois, l'utilisation de fausse monnaie était assez répandue, alors que les faux billets étaient plus facilement repérables.



De quelle façon la fraude sur les paiements se produit-elle?

Selon un sondage réalisé par Statistique Canada sur les types de fraude subie par les commerces de détail, les principales méthodes utilisées par les clients pour frauder sont les suivantes :



Prévention de la fraude sur les paiements du commerce de détail

Le retour des produits

Surveillez les clients qui renvoient des produits n'ayant pas été achetés dans votre commerce ou les clients qui choisissent des produits dans le magasin avant de se diriger vers la caisse pour exiger un remboursement!

Afin d'empêcher de tels incidents, affichez des politiques de retour claires, exigeant la présentation d'une preuve d'achat.

Les chèques sans provision

Les chèques sont refusés s'ils ont été volés ou si le compte du client est vide. N'acceptez pas le paiement par chèques si possible. À la place, demandez une carte de crédit avec une pièce d'identité ou alors demandez que les sommes soient déposées dans un compte bancaire en ligne

Demandez toujours une pièce d'identité avec photo.

L'argent contrefait

Faites attention aux billets contrefaits, surtout les billets de 100 \$. Avisez vos employés manipulant des billets d'être aux aguets. Trouvez sur Internet des images avec des billets contrefaits pour que vos employés sachent repérer les détails à vérifier.

Vol d'une carte de crédit

Si vous avez des doutes sur un client, demandez une pièce d'identité avec photo supplémentaire pour vérifier que la carte de crédit lui appartient vraiment. Comparez les signatures des deux documents.

Ruses utilisées en lien avec les cartes de crédit

Faites attention aux situations suivantes concernant vos clients :

- Commande de plusieurs produits dans un bref laps de temps.
- Achat de produits coûteux juste avant la fermeture — les employés pensent plutôt à rentrer chez eux qu'à veiller à la sécurité de la transaction.
- Plainte dans le but de distraire les employés.
- Nervosité.
- Cartes de crédit expirées.



Il ne s'agit pas uniquement d'un problème concernant les commerces de détail

Toutes les entreprises sont susceptibles d'être victimes de fraude sur les paiements lorsqu'un client:

- Commande un produit ou des services, puis ne paie pas.
- Réclame des dépôts pour des frais de dédouanement sans intention d'effectuer un achat.
- Demande que des frais de livraison ou de dédouanement soient versés dans un compte bancaire fictif.



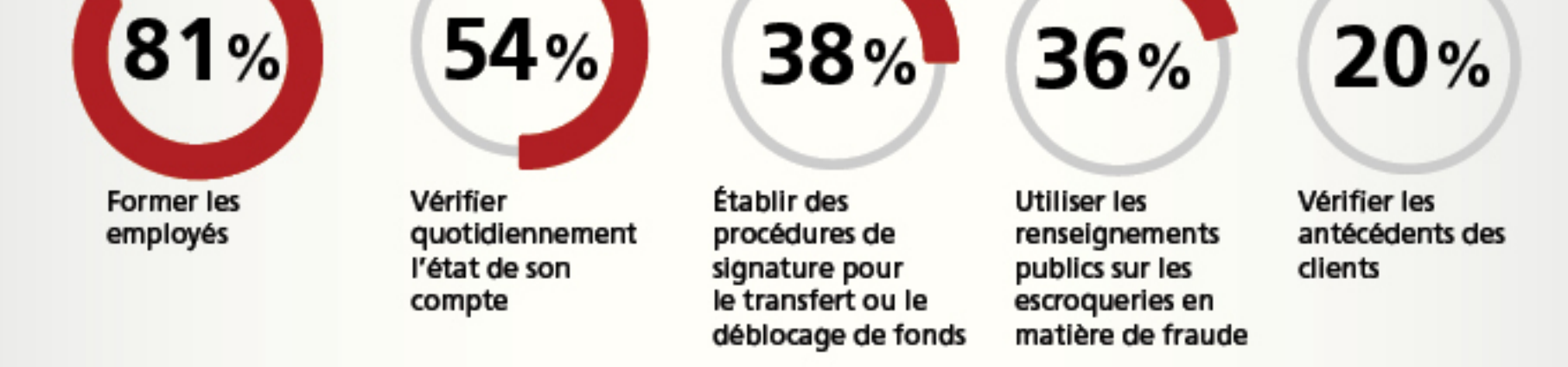
Payer un petit montant, en voler un gros

Un client d'un autre pays fait une petite commande d'équipement et en effectue le paiement. Par la suite, il fait une très grosse commande que vous lui envoyez. C'est justement à ce moment que la fraude a lieu sans que vous vous en doutiez, car le client avait gagné votre confiance en payant la totalité de la première commande.



Mesures de prévention

Nous sommes désormais informés quant aux manières d'une entreprise peut devenir victime d'une fraude de la part de ses clients. Jetons un coup d'œil maintenant aux les mesures de prévention de la fraude. Il vaut mieux prévenir que guérir — Statistique Canada a répertorié les méthodes les plus courantes utilisées par les entreprises pour réduire le risque de fraude :



Former les employés

Les employés sont vos intervenants de première ligne. Il faut donc leur fournir les outils et la formation nécessaires pour établir la fraude à la source.

Utilisez les renseignements publics sur les escroqueries en matière de fraude

Gardez vos yeux bien ouverts — échangez avec les propriétaires d'autres entreprises et recherchez en ligne des nouvelles sur les plus récentes fraudes commises.

Background checks on customers

If you're even slightly suspicious, there's nothing wrong with checking up on a customer. Search for them online or in social media, ring up the company, or conduct a credit check.

Établir des procédures de signature pour le transfert ou le déblocage de fonds

Documentez toute transaction — déterminez les principaux types de fraudes lors d'un paiement pouvant avoir des répercussions sur votre entreprise. Par la suite, précisez les mesures de prévention que vous pouvez prendre. Assurez-vous que vos employés assimilent ces règles comme faisant partie intégrante de leur travail et qu'ils s'y conforment.

Vérifier chaque jour l'état de votre compte

Surveillez vos comptes bancaires pour vérifier quotidiennement les entrées et les sorties d'argent et comparer l'information ainsi obtenue avec celle de vos dossiers est une manière de trouver les incohérences plus tôt, avant qu'elles ne deviennent problématiques. Utiliser des plateformes bancaires en ligne plus sophistiquées, telles que Gestion de trésorerie CIBC en direct peut contribuer à automatiser ce travail.

Autres stratégies pour prévenir la fraude lors des paiements

- Offrez des options de paiement avec une carte débit ou une carte de crédit.
- Privilégiez les paiements effectués en utilisant les téléversements ou PayPal.
- N'acceptez aucun chèque.
- Installez une télévision en circuit fermé à côté de la caisse si vous êtes un détaillant.

Examinatez maintenant comment le paiement à vos fournisseurs peut exposer votre entreprise aux fraudeurs...

Fraude par chèque

La fraude par chèque est l'un des crimes financiers en forte croissance de nos jours. Selon les prévisions, la fraude par chèque augmentera de **25% par année**.² Elle représentera un coût annuel de 20 milliards de \$CA pour les entreprises en Amérique du Nord.³

Les chèques sont une très vieille pratique qui remonte à la période romaine!

Traitement des chèques canadiens

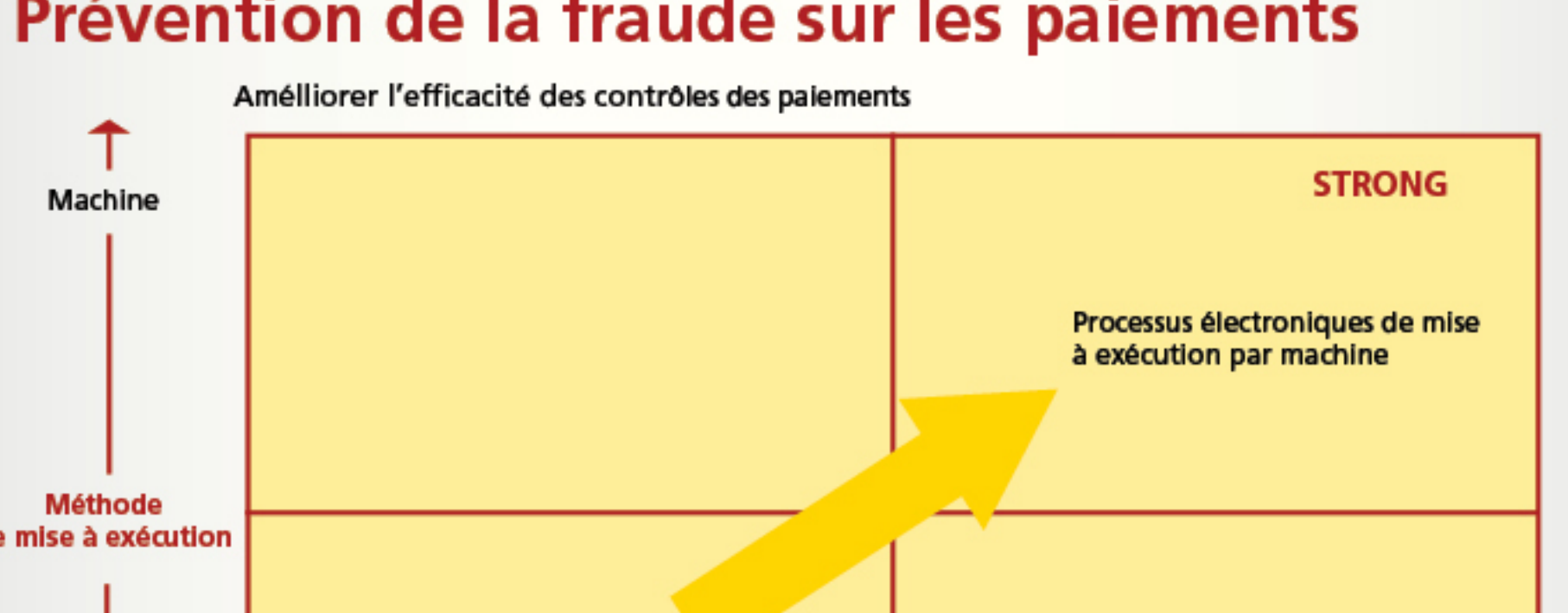


Avec tous ces chèques en circulation il n'est pas compliqué pour les fraudeurs de mettre la main sur quelques-uns d'entre eux et de semer le chaos dans les finances d'une entreprise.

Pourquoi les chèques?

1. Ils sont en papier et sont faciles à reproduire et à contrefaire et il n'est pas non plus difficile de modifier le nom du bénéficiaire ou celui du payeur.
2. Ils peuvent être envoyés par courrier et sont donc faciles à intercepter.
3. Étant donné qu'il existe un décalage entre le moment du dépôt d'un chèque et la compensation des fonds, les fraudeurs espèrent pouvoir recevoir les biens avant que la fraude ne soit découverte.

Prévention de la fraude sur les paiements



Stratégies de prévention de la fraude liée aux chèques

1. Utilisez des cartes de crédits, les téléversements (TLV) ou les virements télégraphiques pour payer vos fournisseurs.
2. Profitez des outils bancaires en direct. Éliminez les possibilités de fraude liées au paiement par chèque, en passant des capacités de vérification à des capacités de prévention. Visitez la Gestion de trésorerie CIBC en direct sur <https://cmo.cibc.com>
3. Utilisez le service Paiements positifs CIBC et Paiements positifs plus grâce auxquels les fichiers d'émission de chèques sont envoyés à la banque tous les jours. Dès qu'ils arrivent, les chèques sont rapprochés avec ceux du registre des chèques émis. Les éléments introuvables dans le fichier d'émission sont retenus jusqu'à l'obtention de directives
4. Utilisez le service Infocompensation - Entreprises CIBC qui offre des avis quotidiens sur les effets qui sont compensés sur vos comptes et qui réduit les risques en diminuant les délais entre la compensation et le rapprochement.

Comment signaler un cas de fraude en direct?

Pour signaler un cas possible de fraude en lien avec votre compte CIBC ou si vous pensez avoir été victime d'une fraude (courriel ou message texte frauduleux, vol d'identité, hameçonnage, logiciels espions), envoyez un courriel à fraud@cibc.com et :

- Effectuez une déclaration de vol à la police.
- Communiquez avec le Centre antifraude du Canada au numéro de téléphone gratuit 1 888-495-8501