

Le coût et la sécurité des paiements en ligne

ConseilOr (entreprise fictive) accompagne les entreprises dans leur stratégie de digitalisation et de vente omnicanale. Sa boutique en ligne vend aux entreprises et aux particuliers des équipements pour le télétravail et la relation client à distance : casques-micros, webcams, éclairages, cabines acoustiques. Pour 2027, ConseilOr compare deux offres de prestataires de paiement par carte (document 1) à partir de ses prévisions (document 2).

Complétez l'annexe, puis répondez aux questions d'analyse.

Document 1 - Les deux offres

Offre	Fonctionnement	Commission par paiement	Abonnement
Kappa	Paiement sur une page du site de ConseilOr, 3-D Secure inclus	1,1 % + 0,22 €	Aucun
Sigma	Redirection vers la page du prestataire, 3-D Secure inclus	0,9 % + 0,30 €	45 € par mois

Document 2 - Prévisions 2027 des paiements par carte

Élément	Valeur
Nombre de paiements	3 000
Montant encaissé	1 350 000 € TTC
Paiement moyen	450 € TTC
Commandes perdues si le client quitte le site pour payer (estimation)	30 commandes de 450 € TTC
Taux de marque moyen	35 %
Taux de TVA	20 %

Annexe (offres de paiement : arrondir les montants au centime, les pourcentages à deux décimales)

Question	Réponse
Coût d'un paiement de 450 € TTC avec Kappa (€)	
Coût d'un paiement de 450 € TTC avec Sigma, hors abonnement (€)	
Coût annuel des paiements avec Kappa (€)	
Coût annuel des paiements avec Sigma, abonnement compris (€)	
Coût de Sigma en pourcentage du montant encaissé (%)	
Part de la commission Kappa dans un paiement de 25 € TTC (%)	
Marge perdue si la page de Sigma fait perdre 30 commandes (€)	

Questions d'analyse

Quelle offre conseillez-vous à ConseilOr ?

- ☐ Sigma, car ses commissions annuelles, abonnement compris, sont les plus faibles des deux offres
- ☐ Kappa, car son paiement intégré au site évite l'abonnement mensuel de 45 € demandé par Sigma
- ☐ Kappa, car la marge que ferait perdre la page de Sigma dépasse l'économie de commissions

Justification :

Quelles pratiques sont conformes ou recommandées pour sécuriser les paiements ? (plusieurs réponses)

- ☐ Conserver le cryptogramme visuel des cartes enregistrées pour accélérer les achats suivants des clients
- ☐ Enregistrer la carte d'un client pour ses prochains achats s'il coche une case non cochée d'avance
- ☐ Demander au prestataire de ne plus appliquer 3-D Secure aux commandes de cabines, pour éviter les refus
- ☐ Vérifier avant l'expédition une commande de six cabines livrée ailleurs qu'à l'adresse de facturation

Justification :