

**РЕЗУЛЬТАТИ КОМПЛЕКСНОГО СОЦІОЛОГІЧНОГО
ДОСЛІДЖЕННЯ НА ТЕМУ
«ШАХРАЙСТВО ТА ГРАМОТНІСТЬ
У СФЕРІ ВИКОРИСТАННЯ ПЛАТІЖНИХ ІНСТРУМЕНТІВ:
ПОГЛЯД УКРАЇНСЬКОГО СПОЖИВАЧА»**

Про дослідження

Українська міжбанківська Асоціація членів платіжних систем «ЄМА» представляє **результати комплексного соціологічного дослідження на тему «Шахрайство та грамотність у сфері використання платіжних інструментів: погляд українського споживача»**. За замовленням Асоціації дослідження було проведене компанією з маркетингових та соціологічних досліджень «GfK Ukraine». **Перший етап дослідження — кількісне опитування користувачів платіжних карток** – відбувався з 24 січня до 13 лютого 2014 р. Результати дослідження є репрезентативними для людей старше 16 років, які проживають по всій території України (у всіх регіонах та типах населених пунктів, включаючи села) та користуються платіжними картками. Загальна кількість інтерв'ю — 653. Статистичне відхилення не перевищує 3,2%. **Другий етап дослідження — обговорення в фокус-групах** — проводився з 11 квітня до 14 квітня 2014 р. Для обговорення питань щодо ситуацій шахрайства з платіжними інструментами та банківських правил ефективного та безпечного використання платіжних карток були сформовані дві різні за віком учасників фокус-групи: в молодшій фокус-групі приймали участь держателі платіжних карток віком від 25 до 40 років, в старшій — віком від 41 до 55 років. До складу кожної фокус-групи входили держателі з різним досвідом користування платіжними картками та зіткнення з шахрайством, а саме: досвідчені та недосвідчені користувачі платіжних карток та Інтернет-банкінгу; держателі, які на власному досвіді стикалися з картковим шахрайством, та держателі, які не мали особистого досвіду зіткнення з шахрайством; власники зарплатних карток різних зарплатних проєктів.

В ході першого етапу дослідження була оцінена частка держателів платіжних карток, які стикалися з різними видами шахрайства в сфері використання платіжних інструментів (платіжних карток та Інтернет-банкінгу), виявлене їх ставлення до даного явища та рівень поінформованості щодо засобів захисту від шахрайства. Результати дослідження показали достатньо високу поінформованість держателів платіжних карток щодо існування шахрайства у сфері використання платіжних інструментів — понад 90% опитаних знають про це явище. При цьому 15% опитаних стикались з тим чи іншим видом шахрайства на власному досвіді або досвіді людей з близького оточення. Серед найбільш поширених видів шахрайства були відзначені шахрайство після викрадення або втрати платіжної картки (44%), шахрайство після використання картки в банкоматі (33%) та види шахрайства, що відносяться до

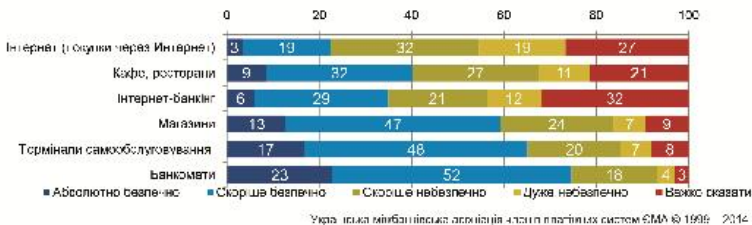
соціальної інженерії: шахрайство після отримання опитаним чи людиною з його найближчого оточення повідомлення електронною поштою чи телефоном, що спонукало його до розголошення інформації щодо реквізитів картки, та після передачі реквізитів картки третім особам для виплати обіцяної винагороди, виграшу чи заробітної плати — 23%.

Після особистого зіткнення з шахрайством дві третини опитаних змінили свою модель використання платіжної картки. Найбільш поширеною стратегією стало використання захисту — збільшення набору засобів захисту (11%) або рішення використовувати захист (28%). Стратегію уникнення використання платіжної картки або зміни банку обрали 22% та 11% відповідно.

За результатами першого етапу дослідження, найнебезпечнішим платіжним каналом держателі вважають Інтернет: 51% опитаних говорять, що платити картою в Інтернет небезпечно або скоріше небезпечно. Менш небезпечними, на думку держателів, є кафе та ресторани (38%), Інтернет-банкінг (33%), магазини (31%) та термінали самообслуговування (27%). Найбезпечнішим платіжним каналом держателі вважають банкомати: 75% опитаних говорять, що знімати гроші через банкомат абсолютно безпечно або скоріше безпечно.

ОЦІНКА ДЕРЖАТЕЛЯМИ НЕБЕЗПЕЧНОСТІ РІЗНИХ ПЛАТІЖНИХ КАНАЛІВ

Питання: я зачитав перелік можливих місць використання платіжної картки: оцініть, наскільки, на вашу думку, є безпечним кожне з них, і заздалегідь від того, чи користувалися ви їм чи ні



Cardholder Security Evaluation of different Payment Channels

Проте, за статистикою I кв. 2013 р. — I кв. 2014 р., за кількістю виявлених інцидентів банкоматне шахрайство значно перевищує шахрайство в еквайринговій мережі, шахрайство в системах ДБО та шахрайство в Інтернет. Тому питання щодо оцінки небезпечності різних платіжних каналів було повторно винесене на обговорення в фокус-групах. Так, результати другого етапу дослідження — обговорення в фокус-групах — підтвердили результати першого етапу: найнебезпечнішим платіжним каналом, на думку респондентів, є Інтернет — через можливість «підхоплення вірусу» та перехоплення карткових реквізитів; в той час як банкомати вважають небезпечними не через можливість шахрайства, а через вірогідність вилучення картки банкоматом внаслідок технічного збою. При цьому наявність досвіду зіткнення з шахрайством

та подальше обговорення в фокус-групах шахрайських ситуацій значно не впливає на уявлення респондентів щодо небезпечності тих чи інших платіжних каналів.

! Українці потребують інформації щодо сучасних дієвих та ефективних засобів захисту від шахрайства у сфері використання платіжних інструментів

Щодо інформованості про правила безпеки при використанні платіжних карток, то 83% респондентів заявляють, що читали або чули про такі правила. Про правила безпеки при використанні Інтернет-банкінгу чули або читали 74% користувачів Інтернет-банкінгу. Правила користування платіжною картою, що надаються банком як додаток до договору про відкриття та обслуговування платіжної картки, лідирують в якості джерела інформації про безпеку використання платіжних карток: їх назвали 65% респондентів, які чули або читали інформацію щодо безпеки використання платіжних карток. Окрім правил користування платіжною картою, що надаються банком разом із договором, держателі отримують інформацію щодо засобів захисту від шахрайства зі ЗМІ (42%), від банківських співробітників (39%) та друзів і знайомих (35%). Тільки 8% респондентів отримують таку інформацію на офіційних сторінках банків в мережі Інтернет.

**ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ
ПРО ПРАВИЛА ЕФЕКТИВНОГО ТА БЕЗПЕЧНОГО ВИКОРИСТАННЯ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК**

Питання. Де саме ви читали / чули про правила безпеки при використанні платіжних карток?
(можливо декілька відповідей)

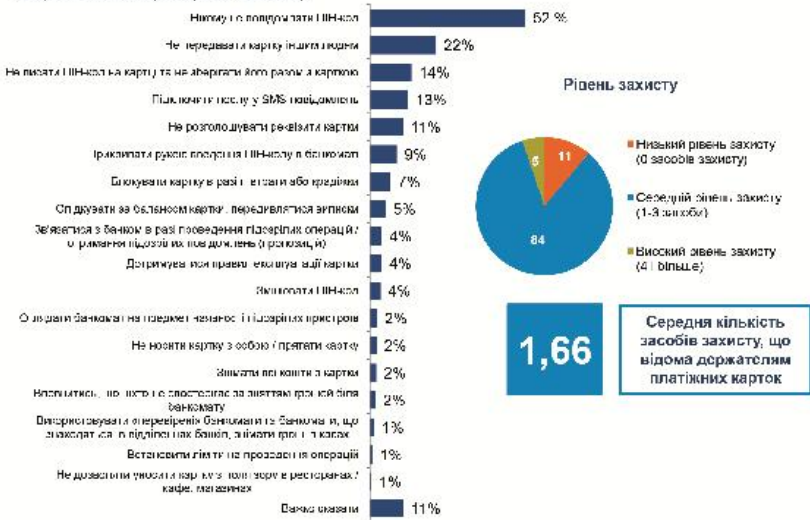


Українська міжбанківська асоціація членів платіжних систем ЄМА © 1999 – 2014

Опитування показало низький рівень спонтанного (без підказки) знання засобів захисту від шахрайства: 11% користувачів платіжних карток не змогли назвати жодного засобу захисту, решта респондентів відмітили, що їм відомо в середньому 1-2 засоби захисту від шахрайства. Основні названі засоби захисту є традиційними та пов'язані із збереженням ПІН-коду. Зокрема, 52% респондентів говорить про необхідність не повідомляти нікому ПІН-код. Наступні варіанти – не передавати картку іншим людям (22%) та не писати ПІН-код на картці і не зберігати його разом з картою (14%). Водночас, сучасні дієві та ефективні засоби захисту від шахрайства залишаються не відомими для більшості користувачів платіжних карток.

ВІДОМІ ЗАСОБИ ЗАХИСТУ ВІД ШАХРАЙСТВА

Питання: Про які засоби захисту від шахрайства з платіжними картками ви чули? (відкрите питання, відсутні варіанти відповідей)



Українська міжбанківська асоціація членів платіжних систем ЄМА. З 1996 – 2017

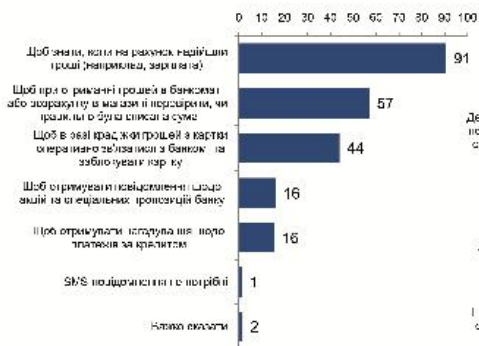
Known Means of Fraud Protection

На питання про те, навіщо потрібні SMS-повідомлення, тільки 44% респондентів обрали варіант «щоб у разі крадіжки грошей або іншого шахрайства оперативно зв'язатися з банком та заблокувати картку», тоді як 91% респондентів обрали варіант «щоб знати, коли на рахунок будуть зараховані грошові кошти (заробітні плати)», — більшість держателів сприймають SMS-інформування як джерело інформування про надходження коштів на картку, але не як інструмент для припинення шахрайських операцій. До того ж тільки 58% респондентів вважають, що картку необхідно заблокувати при отриманні SMS про операцію, яку користувач платіжної картки не здійснював, при цьому 94% респондентів відзначають, що картку необхідно заблокувати у разі її крадіжки або втрати.

**ПОІНФОРМОВАНІСТЬ ДЕРЖАТЕЛІВ
ЩОДО ПРИЗНАЧЕННЯ SMS-ПОВІДОМЛЕНЬ ТА ВИПАДКІВ, В ЯКИХ ПОТРІБНО БЛОКУВАТИ ПЛАТІЖНУ КАРТКУ**

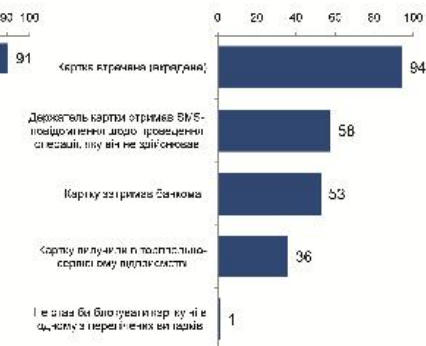
Питання: Як ви вважаєте, для чого клієнту отримувати SMS-повідомлення від банку про рух коштів на рахунок? (можливо декілька відповідей)

Навіщо потрібні SMS-повідомлення



Питання: В яких випадках потрібно негайно заблокувати платіжну картку? (можливо декілька відповідей)

В яких випадках потрібно негайно заблокувати картку



Українська міжбанківська асоціація членів платіжних систем ЄМА © 1999 – 2014

Cardholder Awareness of SMS purpose and cases when it's necessary to block a card

Для того щоб з'ясувати, як саме будуть поводитись держателі платіжних карток та які засоби захисту будуть вони використовувати в конкретних платіжних ситуаціях та ситуаціях зіткнення з шахрайством, для обговорення в фокус-групах були змодельовані декілька платіжних ситуацій та ситуацій шахрайства. В процесі обговорення респонденти досить точно визначали шахрайські ситуації, але обговорення підтвердило результати першого етапу дослідження — держателі не використовують сучасні дієві та ефективні засоби захисту від шахрайства. Респонденти пояснюють невикористання ними засобів захисту браком інформації щодо їх призначення та умов використання. Так, наприклад, тільки отримання SMS-повідомлення щодо операції на велику суму або суму в іноземній валюті, яку держатель не здійснював, є приводом для термінового звернення до банку (блокування картки); в той час як отримання SMS-повідомлення щодо перегляду балансу, проведення операції на невелику суму або невдалої операції, яку держатель не здійснював, не сприймається респондентами приводом для термінового звернення до банку та блокування картки. Ще одним прикладом браку інформації щодо призначення та умов використання засобів захисту є відсутність інформації щодо призначення лімітів на проведення операцій: про те, що це спосіб мінімізації фінансових втрат в разі скоєння шахрайства, знає меншість респондентів. Також мало хто з респондентів інформований про те, що ліміти можна швидко збільшувати, зателефонувавши до контакт-центру банку або власноруч через систему «Інтернет-банкінг», — саме незнання про можливість швидкої зміни лімітів є основним бар'єром для використання цього засобу захисту.

В результаті обговорення на фокус-групах зведеного переліку формулювань рекомендацій вітчизняних банків щодо ефективного та безпечного використання платіжних карток були виявлені правила, які потребують додаткових пояснень з боку банків:

- встановлення лімітів на проведення операцій;
- підключення SMS-інформування;
- інформування співробітників банку щодо від'їзду закордон;
- перевипуск картки після повернення закордону;
- регулярна зміна ПІН-коду;
- перерахунок грошей біля банкомату відразу після їх отримання;
- зберігання документів, що підтверджують проведення операцій.

З повним переліком формулювань правил, які є незрозумілими для користувачів, та причинами, чому ті чи інші правила потребують додаткового пояснення, можна ознайомитись в Звіті Асоціації «СМА» за результатами дослідження «Шахрайство та грамотність у сфері використання платіжних інструментів: погляд українського споживача».

В цих умовах ефективним способом попередження шахрайства в сфері платіжних карток є ознайомлення самого банківського персоналу, в першу чергу, співробітників фронт-офісу, які безпосередньо консультують користувачів платіжних карток, з актуальними тенденціями шахрайства та актуальними засобами захисту від шахрайства. Тому Асоціація «СМА» продовжує впровадження системи дистанційного навчання «ЕМА Academy» на базі професійних знань та провідного досвіду, набутих Асоціацією протягом своєї роботи, рекомендацій та прогресивних практик платіжних систем Visa і MasterCard та авторських семінарів і тренінгів, розроблених досвідченими спеціалістами в сфері боротьби з картковим шахрайством, головною метою якої є підвищення кваліфікаційного рівня банківських спеціалістів в сфері протидії картковому шахрайству через надання їм доступу до актуальних систематизованих знань та можливість поєднання навчання з виконанням службових обов'язків.

! На думку респондентів, банківські відеоролики щодо ефективного та безпечного використання платіжних карток, є кращою рекламою надійності банку, ніж реклама банківських послуг.

Також для обговорення в фокус-групах були запропоновані приклади рекомендацій щодо ефективного та безпечного використання платіжних карток в різних текстових та відео-форматах. Щодо текстового формату рекомендацій, найбільш зручним для використання респонденти визнали брошуру форматом А5 (по типу інструкції для побутової техніки) з великим шрифтом, - за інформацією респондентів, банки не надавали їм подібних матеріалів.

Основними побажаннями респондентів до відеороликів є:

- демонстрація роботи скімінг-пристроїв і банкоматних пасток та їх відмінностей від санкціонованих пристроїв;
- тривалість відеоролику до 3-5 хвилин;
- середній за динамічністю звуковий супровід та відеоряд;
- чіткий поділ відеоролику на блоки;
- наявність чітких інструкцій;
- супровід інструкцій відео-зображенням та текстом на екрані.

У старшій віковій групі було висловлено думку, що такі відеоролики від банку є кращою рекламою його надійності, ніж реклама банківських послуг.

Щодо зручних джерел отримання інформації щодо ефективного та безпечного використання платіжних карток респонденти виділили надання друкованих матеріалів у вигляді брошури при оформленні платіжної картки та показ відеороликів у відділенні банку. Найменш цікавими для респондентів є соціальні мережі та канал банку в YouTube. Щодо розміщення інформації на сайті банку, то, на думку респондентів, до неї потрібно привертати додаткову увагу, тому що спеціально таку інформацію на сайті банку держателі не шукають.