



НАЦИОНАЛЬНОЕ
АГЕНТСТВО
ФИНАНСОВЫХ
ИССЛЕДОВАНИЙ

Мошенничество с банковскими картами: взгляд российского потребителя

По результатам социологических исследований



Ассоциация
участников
МастерКард





1. Уровень финансовой активности населения.
Спрос на банковские карты.
1. Распространённость различных видов мошенничества с банковскими картами в России и в мире.
2. Потребительское поведение после случаев мошенничества.
Методы защиты.





1) Всероссийская репрезентативная выборка Личные формализованные интервью в квартире респондента

Объем выборки – 1600 чел.

Выборочная совокупность репрезентирует взрослое (старше 18 лет) население РФ:

- по полу, возрасту, уровню образования, типу населенного пункта,
- Число субъектов РФ, в которых реализуется выборка – не менее 40

Число населенных пунктов – не менее 150

Погрешность выборки – 3,4%

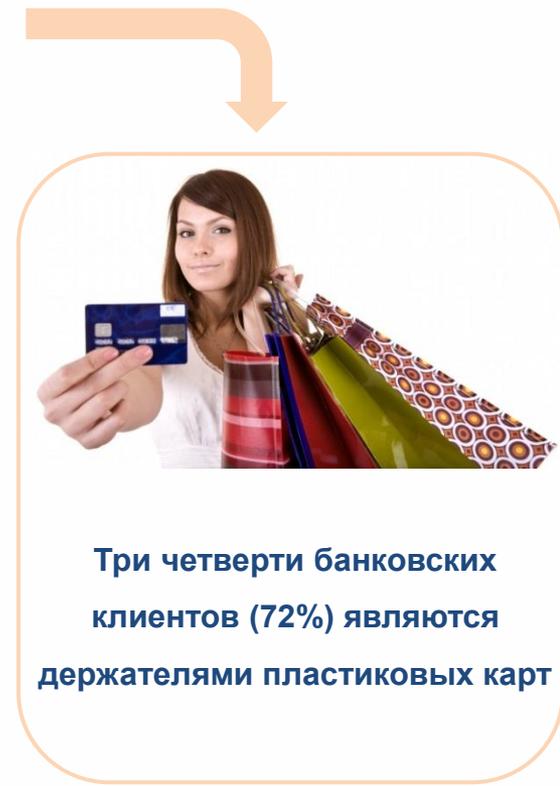
2) On-line опрос активных пользователей банковских карт, которые сталкивались с ситуацией мошенничества по карте

Объем выборки: 133 чел.



Спрос на банковские услуги

Количество пользователей банковских услуг в России, в % от россиян



Источник: НАФИ, 2008-2013гг.

Спрос на платежные инструменты

«Какими из перечисленных финансовых услуг/сервисов Вы пользуетесь?», в % от всех опрошенных



Ядро активных пользователей



- 25-44 года
- Жители столиц, крупных городов
- Специалисты с высшим образованием в коммерческом секторе
- Активные пользователи Сети
- Доходы: средние, выше среднего

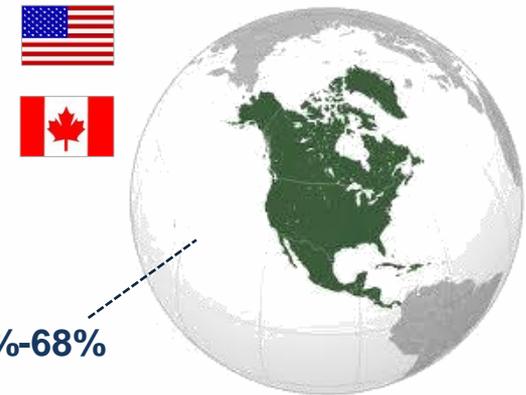
Источник: НАФИ,
04.2013 г.



«Зарплатная» модель

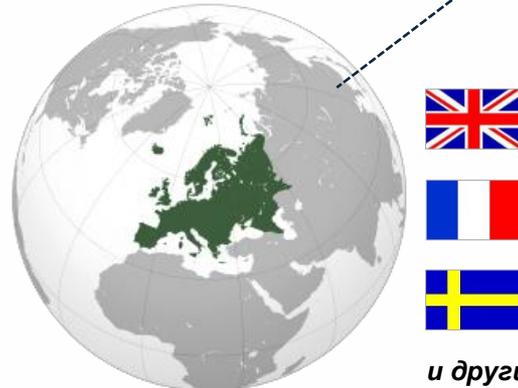


«Кредитная» модель

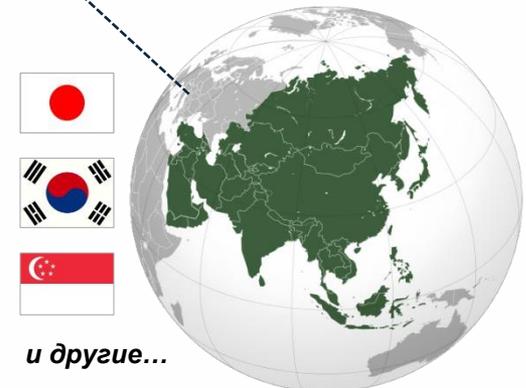


Доля населения

«Дебетовая» модель



«Электронно-мобильная» модель



Источник: НАФИ, 2013гг.

Study published by Accenture back in 2011 «Mobile commerce landscape»
Federal Reserve Survey of Consumer Finances, US Census Bureau, Sallie Mae, Com Score, Experian
Payment behavior in Germany in 2011. Deutsche Bundesbank



Источник: НАФИ,
04.2011 г.
07.2012 г.

Доля владельцев карт, использующих карты только для снятия наличных в банкоматах, в %



! Сокращается доля владельцев карт, использующих карты только для снятия наличных средств в банкоматах.



Факторы лояльности «новым» формам оплаты

При совершении операций с банковских карт, платежных терминалов, электронных кошельков и т.д., что для Вас является наиболее важным?
Проранжируйте варианты ответов, где 1 – наиболее важно, 5 – наименее важно

Способ оплаты	Среднее значение
Безопасность при передаче личных данных	2,22
Надежность и отсутствие мошенничества при передаче денежных средств	2,24
Размер взимаемой комиссии	2,83
Удобство совершения операций	3,11
Возможность пользования в России и за рубежом	4,01

Источник: НАФИ,
2012



Насколько безопасно для Ваших денежных средств осуществление платежей/переводов дистанционно (вне банковского отделения, т.е. через банкоматы, терминалы, интернет или мобильные телефоны)?, в %



Информированность о законодательной гарантии (статья №9 ФЗ «О НПС»)



ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ, ЧТО В СООТВЕТСТВИИ СО СТАТЬЕЙ №9 ФЗ «О НАЦИОНАЛЬНОЙ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЕ» ОПЕРАТОР ОБЯЗАН ВОЗМЕСТИТЬ КЛИЕНТУ «СУММУ ОПЕРАЦИИ, СОВЕРШЕННОЙ БЕЗ СОГЛАСИЯ КЛИЕНТА, ЕСЛИ НЕ ДОКАЖЕТ, ЧТО КЛИЕНТ НАРУШИЛ ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО СРЕДСТВА ПЛАТЕЖА»?

% от всех опрошенных



Низкий уровень информированности о законодательной гарантии компенсации за проведенную платежную операцию, совершенную без согласия клиента

Источник: НАФИ
04.2013г., онлайн-опрос

Совместное исследование с
«Ассоциацией участников
МастерКард»



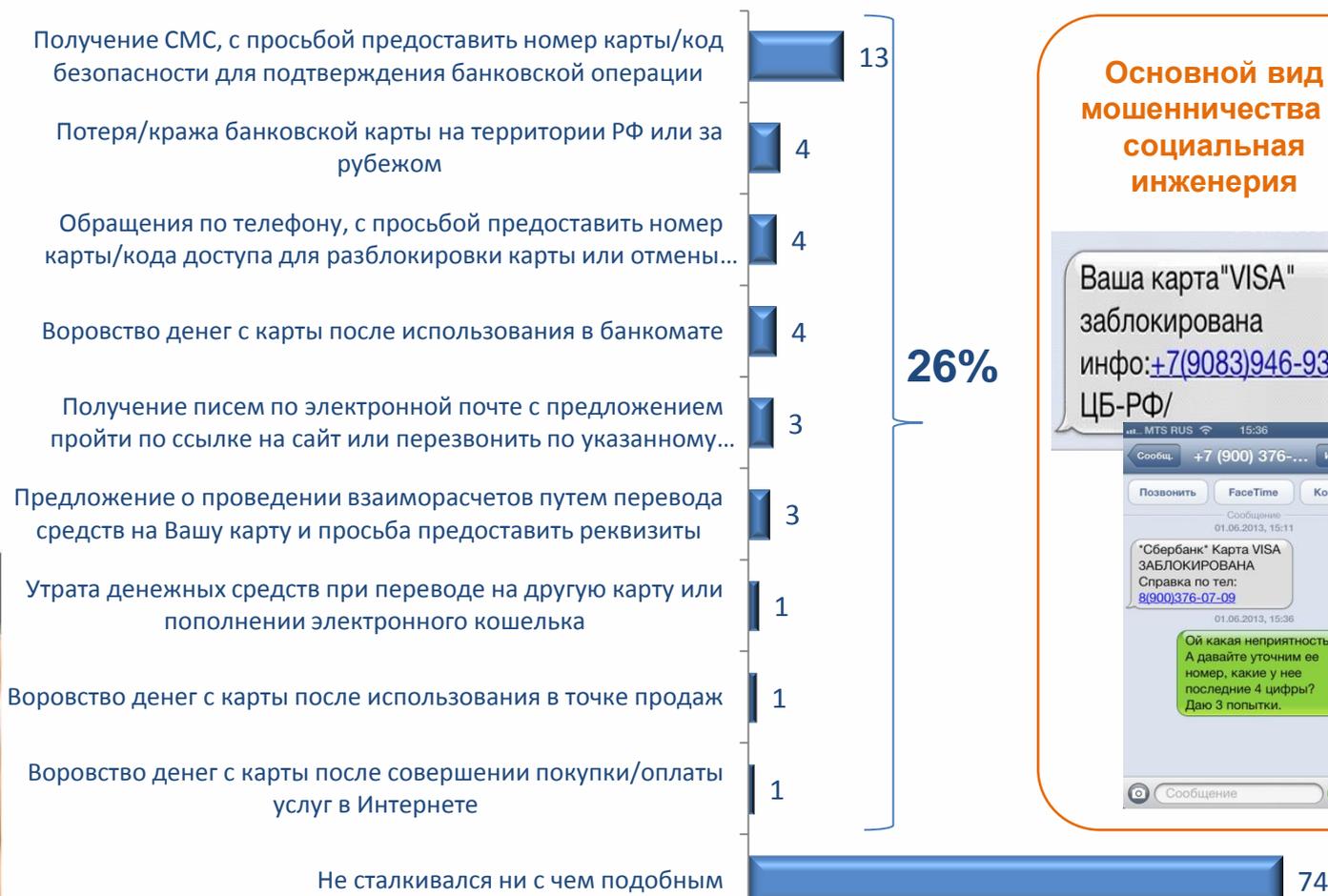
Пластиковые карты: распространенность мошенничества



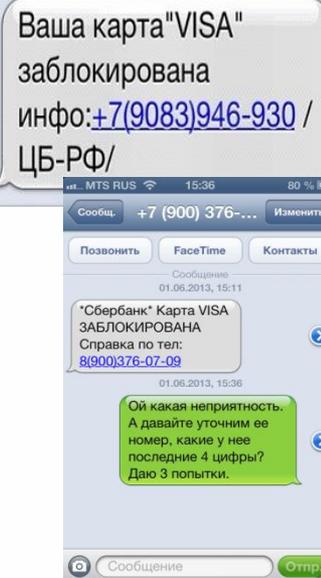
Источник: НАФИ
04.2013г.

Совместное исследование с
«Ассоциацией участников
МастерКард»

С какими видами мошенничества с банковскими картами лично Вы сталкивались в течение последних пяти лет?, в % от владельцев банковских карт



**Основной вид
мошенничества –
социальная
инженерия**



Мошенничество в сфере пластиковых карт: международные сравнения

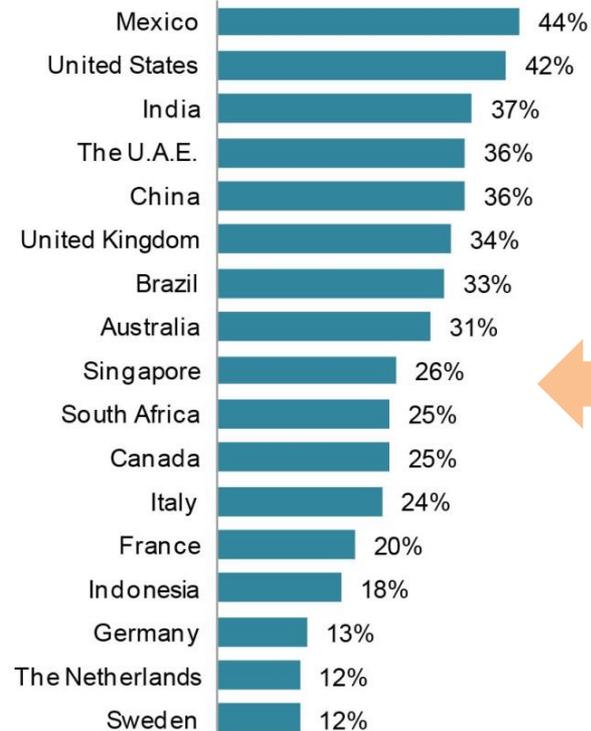


Aite Group, ACI Worldwide
study of 5,223 consumers in
17 countries, 03.2012



Figure 1: Card Fraud Rates by Country

Percentage of Respondents Who Have Experienced Card Fraud
(N=5,114)



Россия
26% владельцев
карт

Source: Aite Group, ACI Worldwide study of 5,223 consumers in 17 countries, Q3 2012

Используемые способы защиты от мошенничества



Источник: НАФИ
04.2013г.

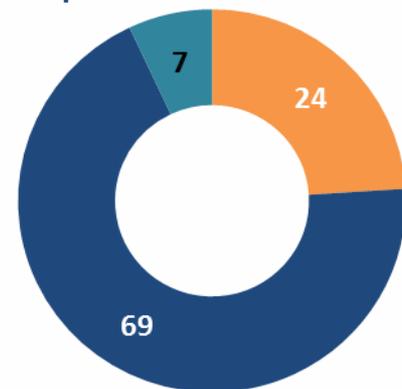
Совместное исследование с «Ассоциацией участников МастерКард»



Какими способами защиты от мошенничества Вы пользуетесь?



Уровень защиты



■ Низкий уровень защиты (0 способов)

■ Средний уровень защиты (от 1 до 5 способов)

■ Высокий уровень защиты (6 способов и более)

В среднем - 2,7 способа защиты

Восприятие опасности различных платежных каналов Интернет и мошенничество



Источник: НАФИ
04.2013г., онлайн-опрос

Совместное исследование с
«Ассоциацией участников
MasterCard»

Доля опрошенных, считающих, что оплата и перевод денежных средств с использованием банковской карты небезопасно, в разрезе различных способов оплаты



- Активные интернет пользователи в два раза чаще сталкиваются с мошенничеством
- 26% россиян делают покупки в Интернет, но каждый второй расплачивается **наличными**.
- Причинами отказа от Интернет-покупок: отсутствие непосредственного контакта с товаром - 51%, а также **ненадежность и небезопасность** этого способа (36%).





Куда Вы обращались за помощью в ситуациях столкновения с мошенническими действиями в отношении Вашей банковской карты?/ Кто оказал Вам помощь? (



Источник: НАФИ
04.2013г., онлайн-опрос

Совместное исследование с
«Ассоциацией участников
МастерКард»





Источник: НАФИ
04.2013г., онлайн-опрос

Совместное исследование с
«Ассоциацией участников
МастерКард»

Удовлетворены ли Вы работой Вашего банка при разрешении Вашей ситуации мошенничества по следующим параметрам?



❖ Оценка работы банка тесно связана с результатом – среди тех, кому вернули пропавшие с карты деньги, все показатели взаимодействия высокие и, наоборот, если не удалось вернуть деньги, аналогичные показатели в три раза ниже.

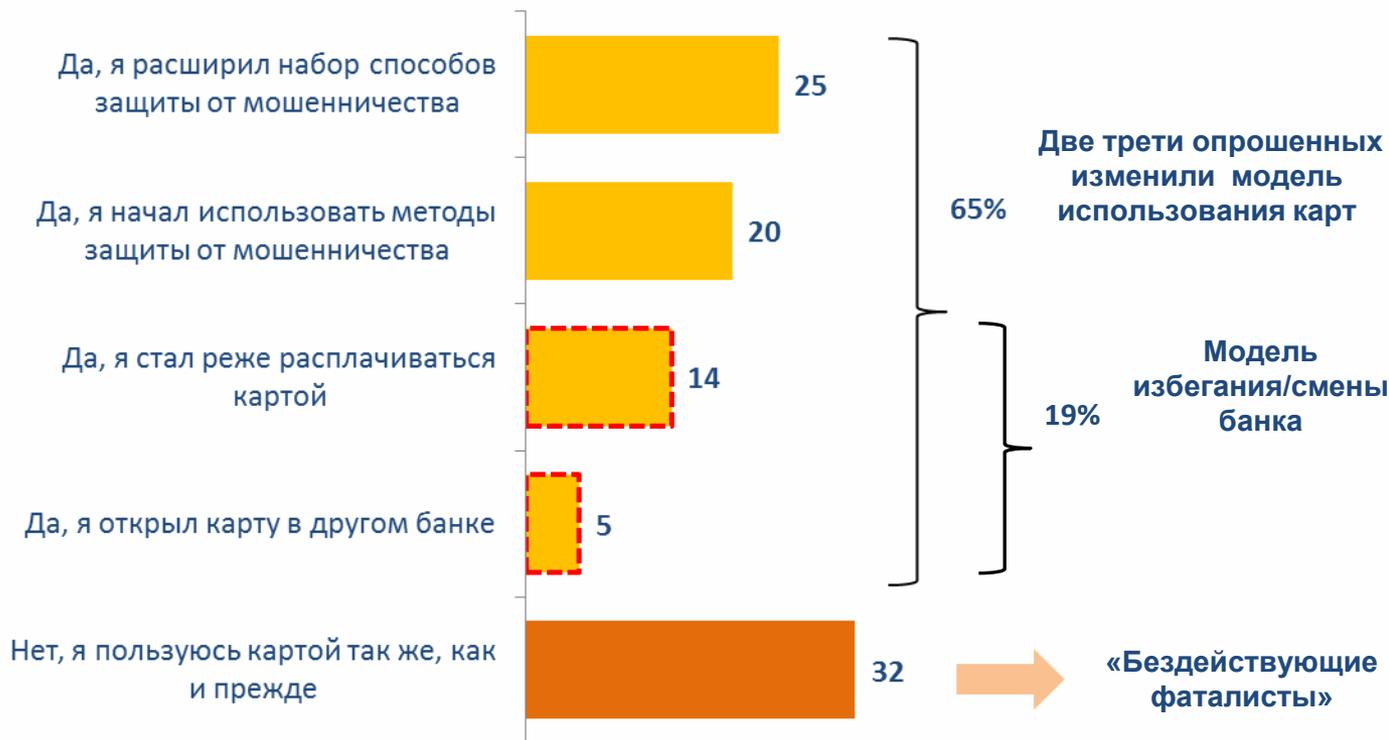


Источник: НАФИ
04.2013г., онлайн-опрос

Совместное исследование с «Ассоциацией участников МастерКард»



Изменился ли Ваш подход к использованию банковской карты после случая мошенничества? В %



! Избегание безналичных расчетов, либо смена банк-партнера – каждый пятый держатель карты, столкнувшийся с мошенничеством

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



НАЦИОНАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ФИНАНСОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ

119072, г. Москва, Болотная набережная, д.7 стр.1
тел./факс +7 (495) 982-50-27
e-mail: info@nacfin.ru
Интернет-сайт: <http://www.nacfin.ru>