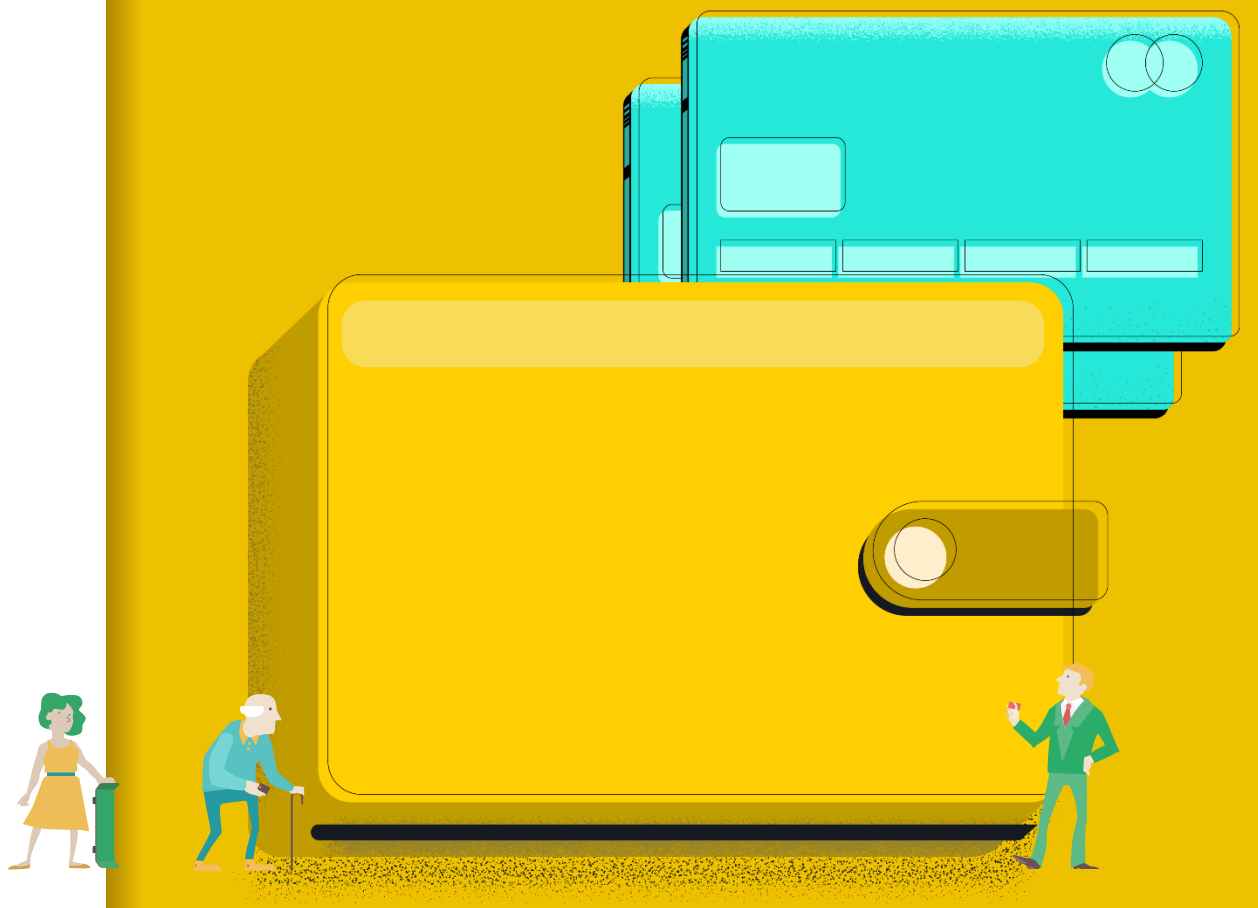
ДЕПАРТАМЕНТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ГОРОДА МОСКВЫ

ДИТ АНАЛИТИКА

Яндекс Деньги

«Использование электронных платежных сервисов в Москве»

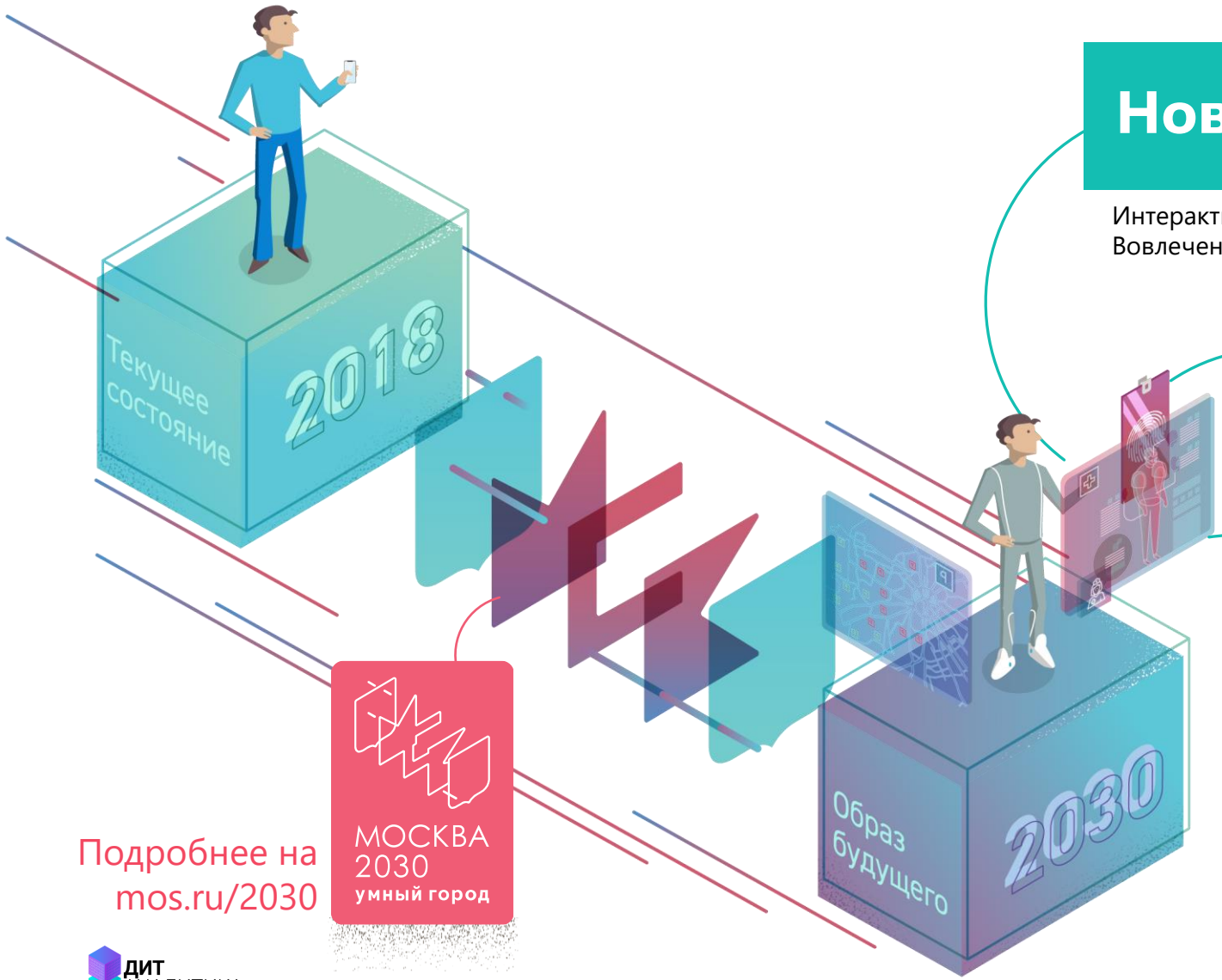
Ноябрь 2018



Умный город для жителей

ДЕПАРТАМЕНТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ГОРОДА МОСКВЫ

Яндекс Деньги



Новая модель потребления

Интерактивное потребление **Any Time, Any Place, Any Device**
Вовлеченность в создание продуктов и услуг, управление городом

Новое поведение жителей

Жители будут инвестируют в себя – здоровье, образование, общение, семья т.д.

24 часа не меняются, меняется их наполнение

Подробнее на mos.ru/2030

ДИТ АНАЛИТИКА

Экосистемы онлайн-платежей

ДЕПАРТАМЕНТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ГОРОДА МОСКВЫ

Яндекс Деньги

10 лет назад
50 минут в месяц

Банк

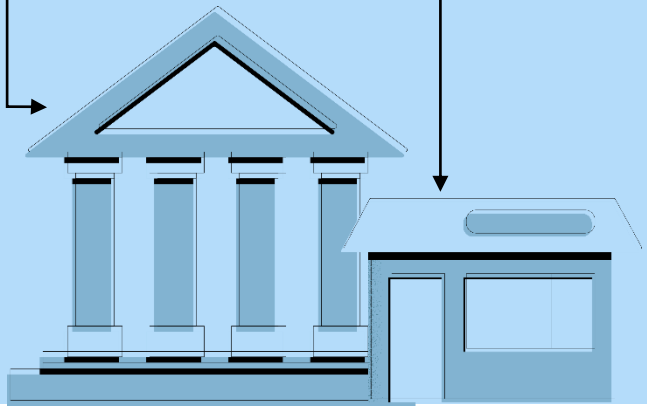
Салон связи

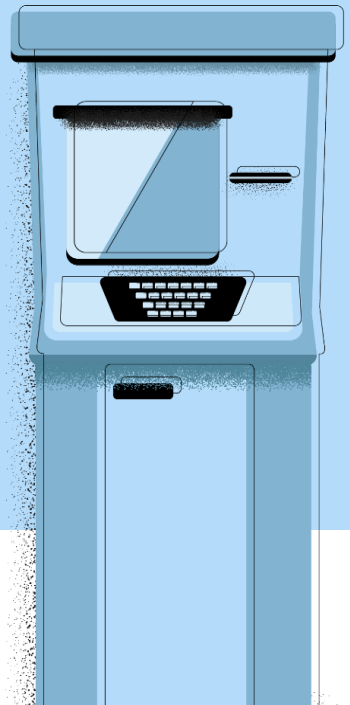
Терминал оплаты в магазинах

Связь, ЖКХ

ЖКХ, квитанции, штрафы, переводы

Связь



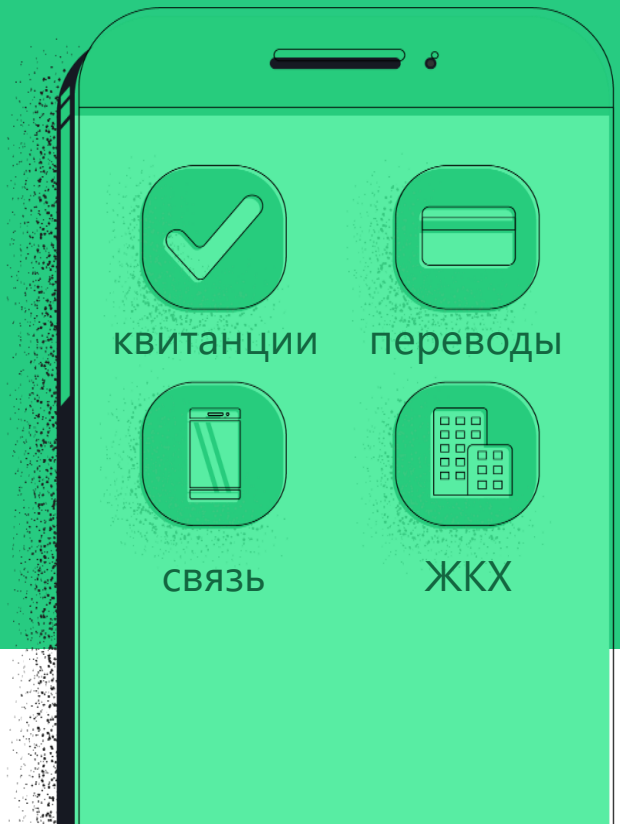


Сейчас
3 минуты в месяц

На работе

В метро

Дома



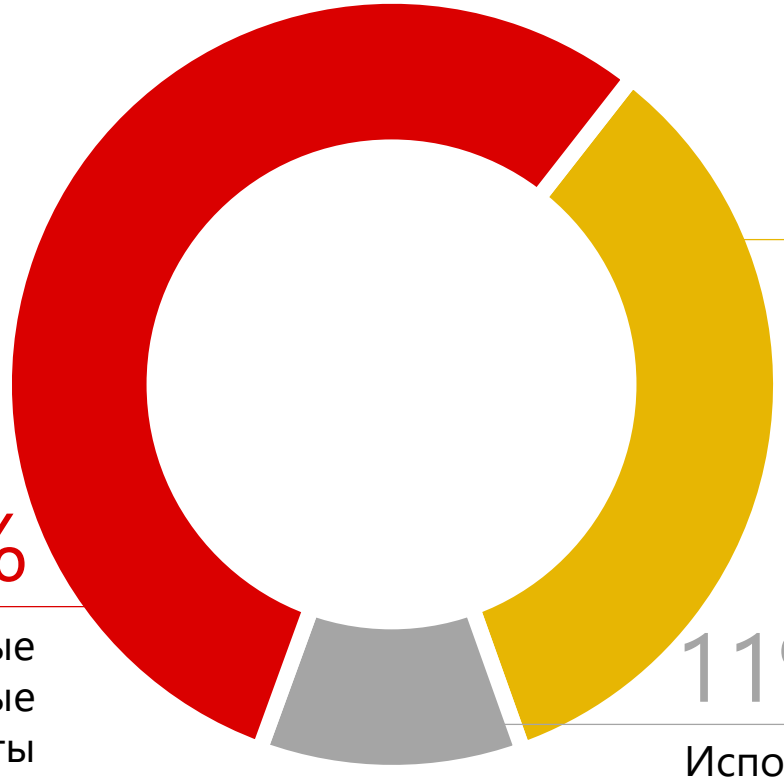
ДИТ АНАЛИТИКА

Популярность способов оплаты товаров и услуг среди жителей Москвы

ДЕПАРТАМЕНТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ГОРОДА МОСКВЫ

Яндекс Деньги

Использование наличных и безналичных способов оплаты



55%

Используют наличные и безналичные способы оплаты

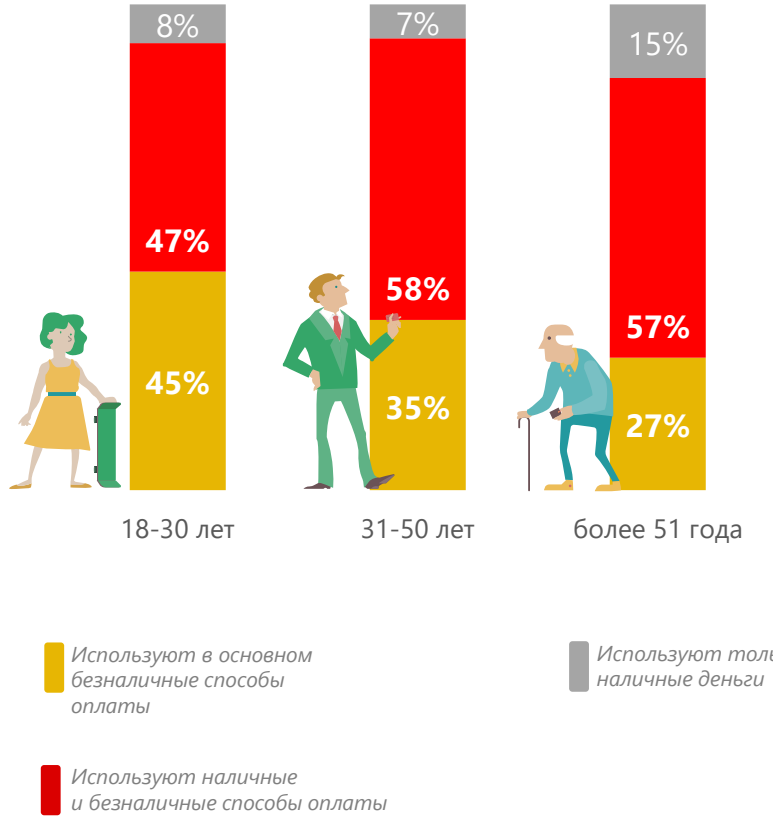
34%

Используют в основном безналичные способы оплаты

11%

Используют только наличные деньги

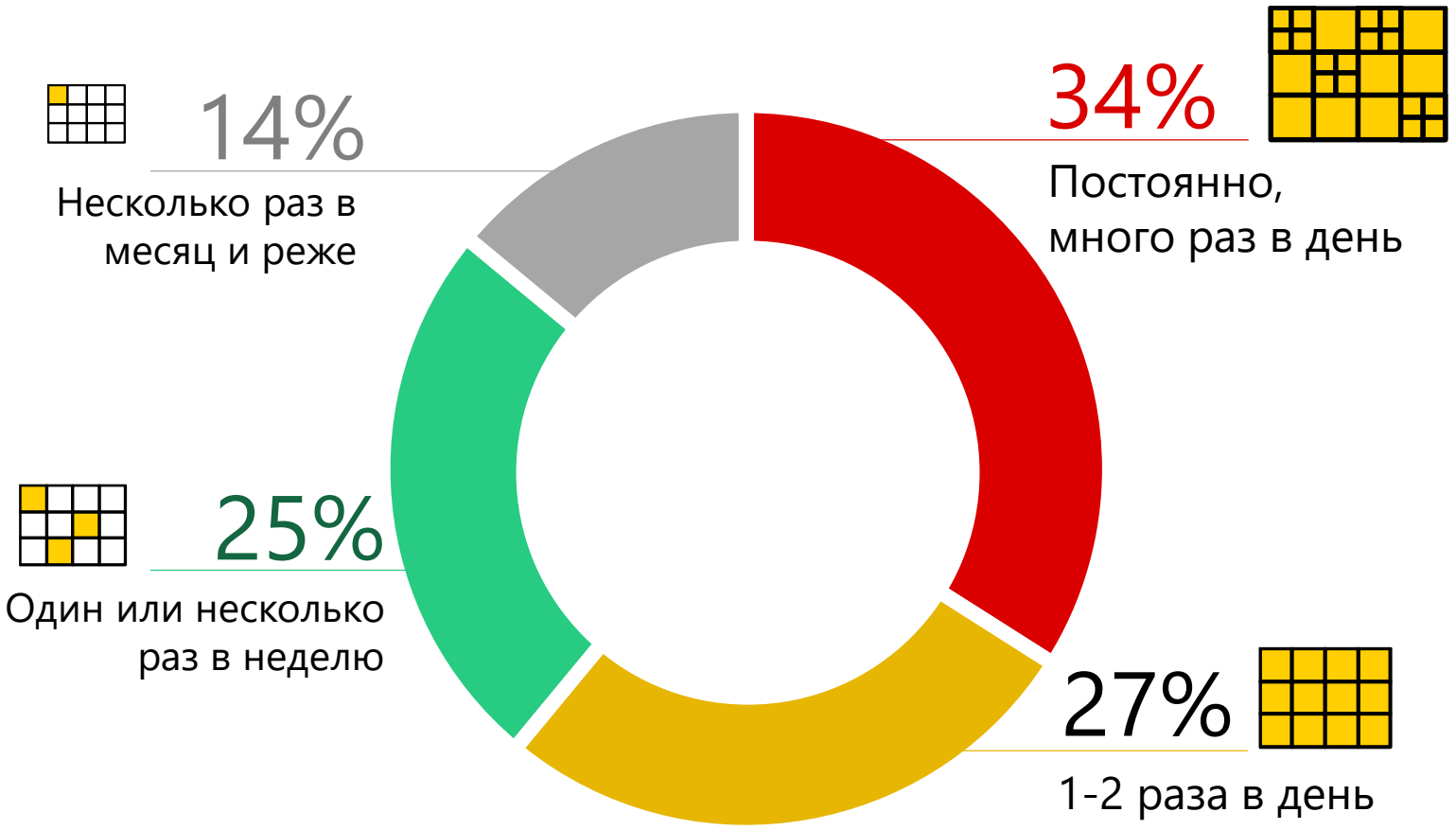
По возрастным сегментам:



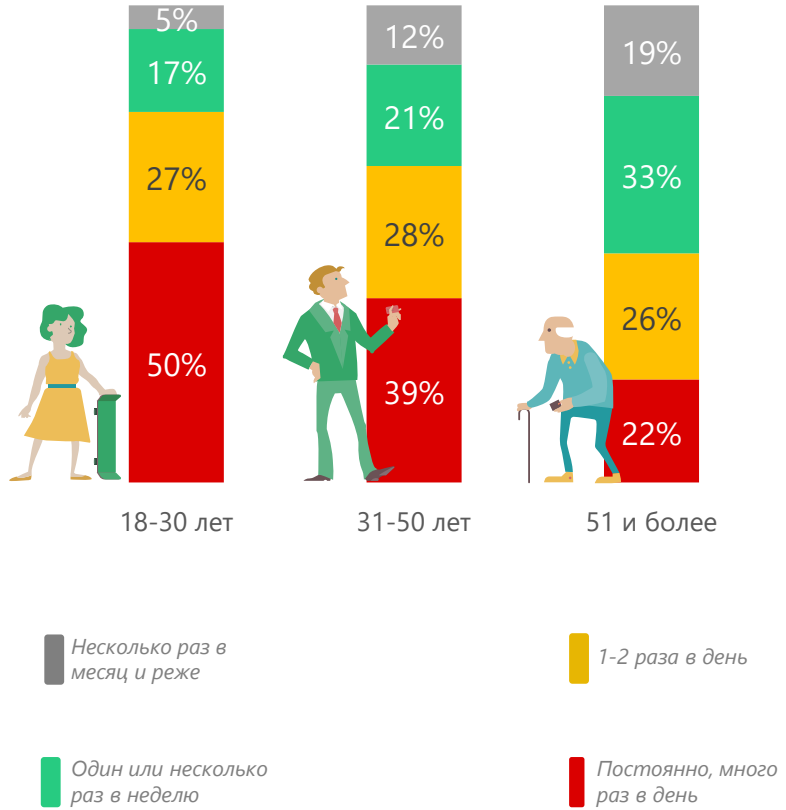
ДИТ АНАЛИТИКА

Частота использования безналичных способов оплаты

Частота совершения безналичных платежей среди жителей Москвы, использующих данный способ оплаты



По возрастным сегментам:

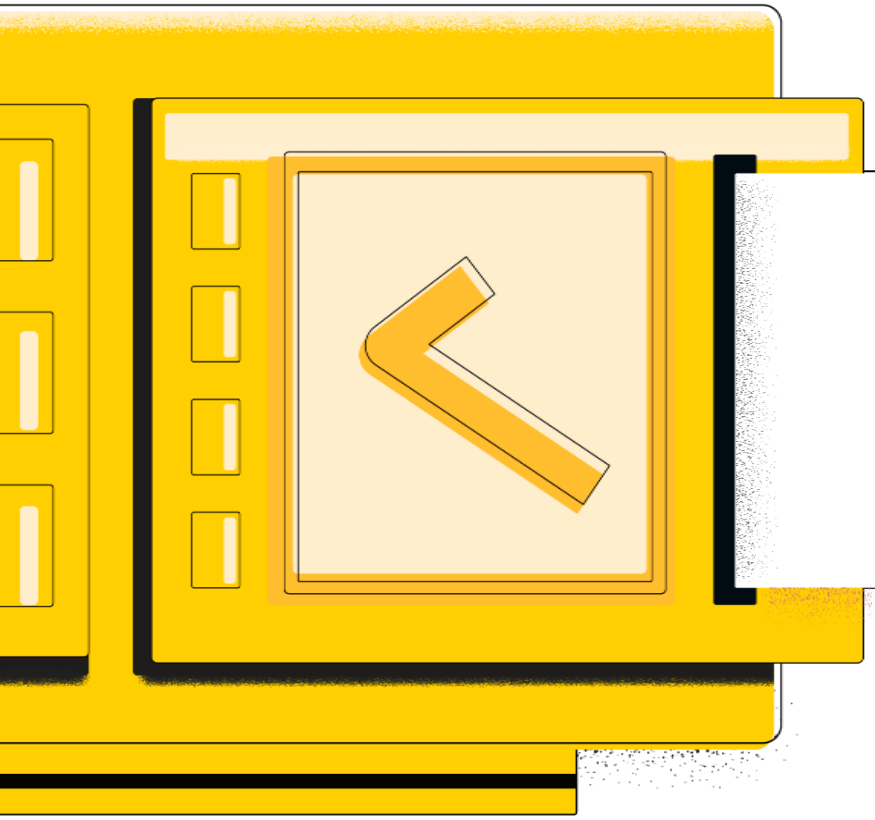


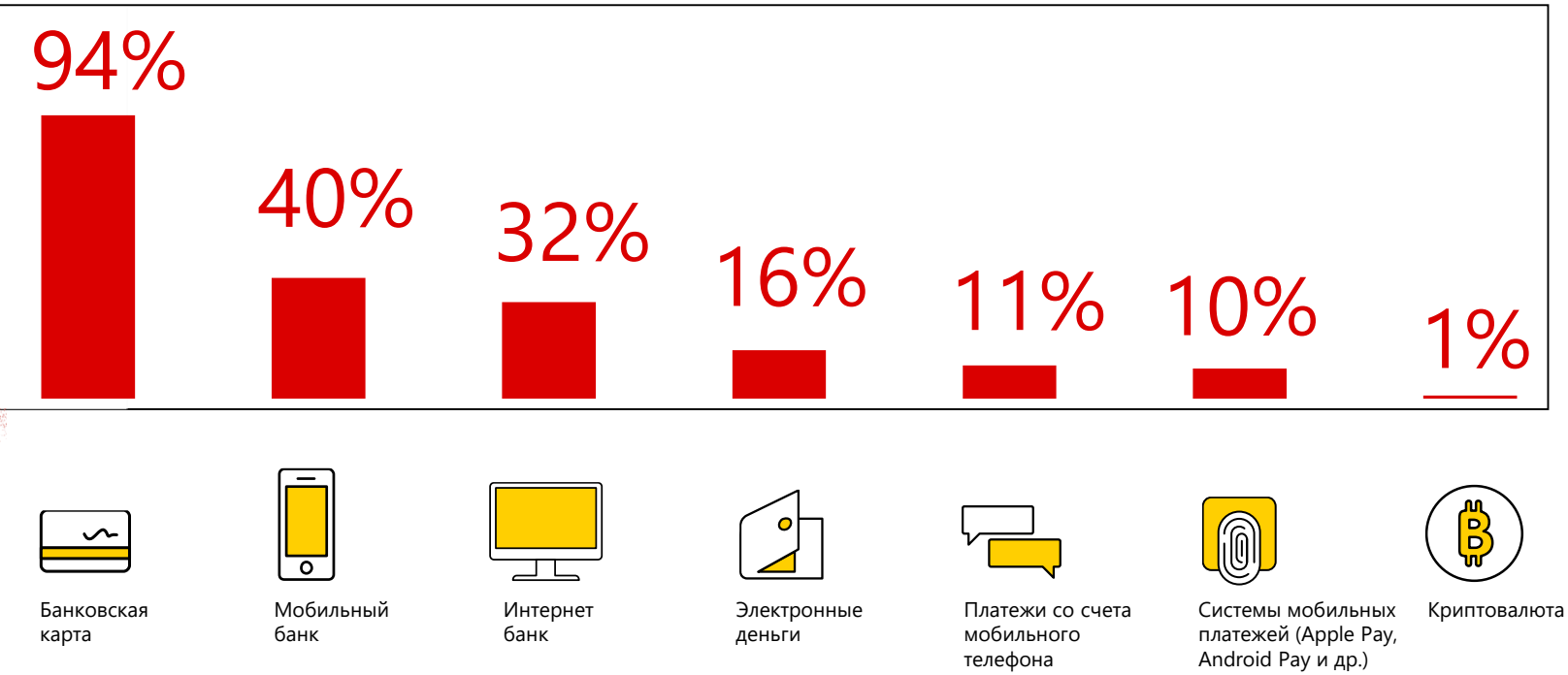
Способы безналичной оплаты товаров и услуг[1]

ДЕПАРТАМЕНТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ГОРОДА МОСКВЫ

Яндекс Деньги

Использование безналичных способов оплаты, %





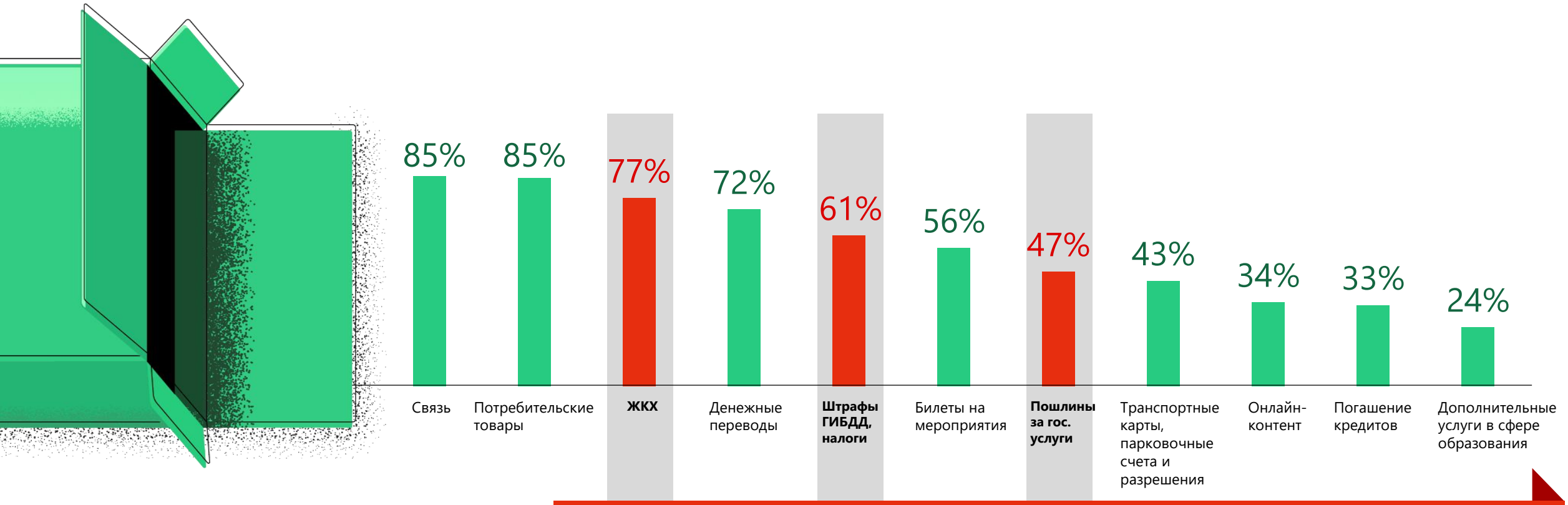
[1] *Среди москвичей использующих безналичные способы оплаты*

Товары и услуги для покупки которых москвичи используют безналичные способы оплаты

ДЕПАРТАМЕНТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ГОРОДА МОСКВЫ

Яндекс Деньги

Категории оплаты товаров и услуг, %



Госуслуги –
одни из самых популярных для безналичной оплаты типов услуг

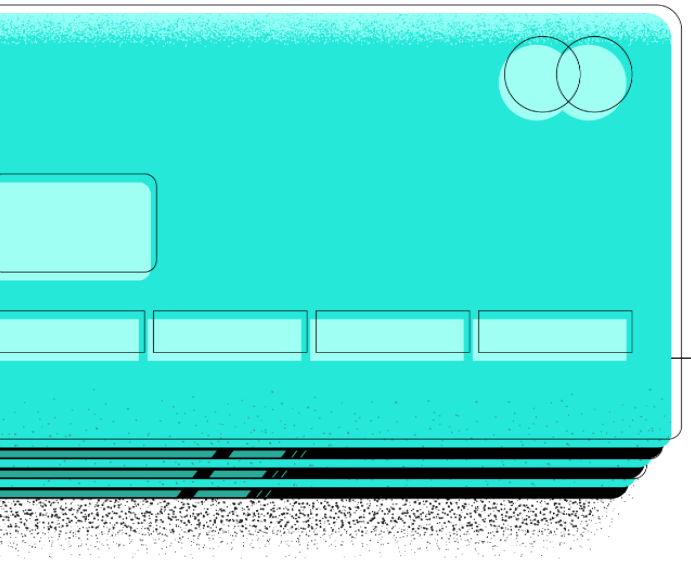
ДИТ АНАЛИТИКА

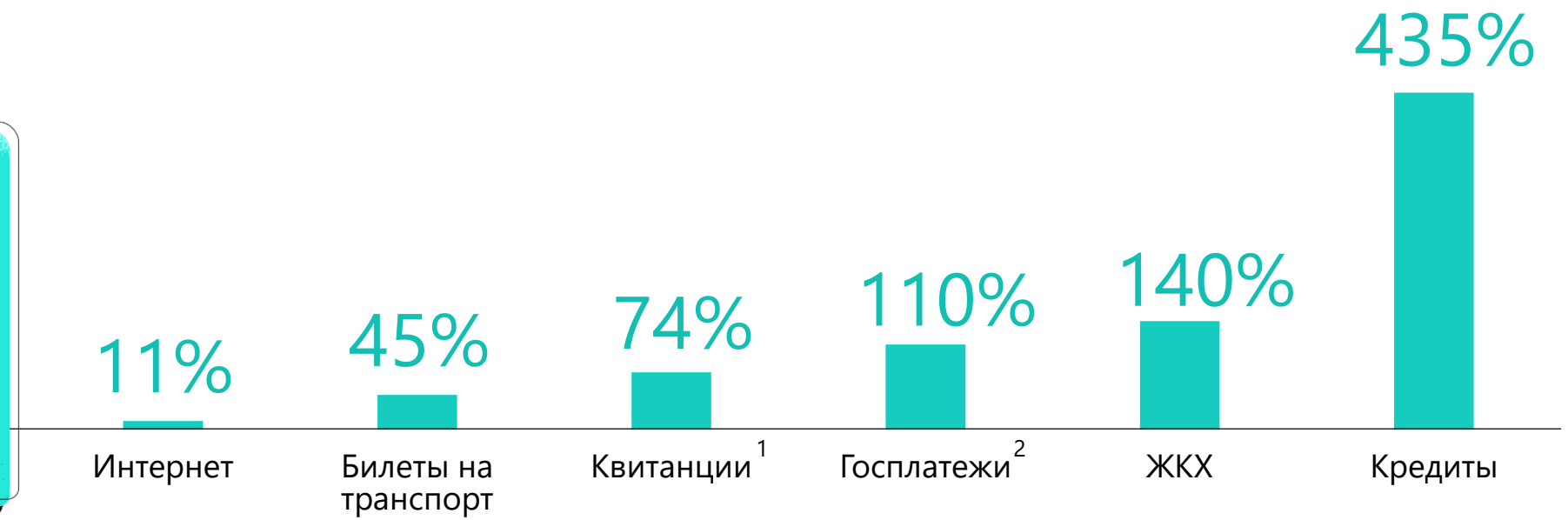
Городские платежи москвичей. Как вырос объем онлайн-платежей по сравнению с 2015 годом

ДЕПАРТАМЕНТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ГОРОДА МОСКВЫ

Яндекс Деньги

Рост объема платежей, совершенных в течение первых 9 месяцев 2015 и 2018 гг. жителями Москвы с кошелька или карт Яндекс.Денег на любых городских онлайн-ресурсах, а также любым другим способом — на сайте Яндекс.Денег





[1] оплата по счету от любого юр. лица или ИП, у которого есть счет в банке (например, оплата капремонта, секций, кружков, детсадов)

[2] оплата штрафов ГИБДД, налогов, квитанций в пользу бюджетных учреждений

В целом объем онлайн-платежей вырос на 25% по всем направлениям городских платежей.

ДИТ АНАЛИТИКА

Экосистемы онлайн-платежей

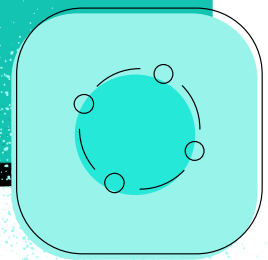
ДЕПАРТАМЕНТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ГОРОДА МОСКВЫ

Яндекс Деньги

Электронные деньги
(проверка и оплата штрафов ГИБДД, налогов, ЖКУ, а также другие городские платежи; пополнение транспортных карт, оплата квитанций, выдача и погашение кредитов, займов, денежные переводы людям и организациям, выставление счетов, инструменты краудфандинга, скидки и офферы, покупка контента, инвестиции)

Онлайн- и мобильные банки
(оплата штрафов, налогов, ЖКУ и других бытовых услуг, пополнение транспортных карт, оплата квитанций, выдача. И погашение кредитов, денежные переводы людям и организациям, обмен валют, выставление счетов, покупка контента, инвестиции)

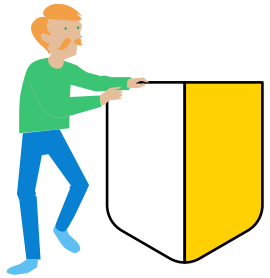
Экосистемы онлайн-платежей



Государственные сервисы приема платежей
(проверка и оплата штрафов, ЖКУ, выдачи документов, госпошлины, школьные карты «проход и питание», оплата квитанций за детские кружки и секции, сотовая связь)

Соцсети и мессенджеры
(экосистемы онлайн-платежей только формируются)

Возможности электронных денег



Безопасность

Привязка карты другого банка для безопасной оплаты в интернете

Система защиты с использованием искусственного интеллекта

Двухфакторная авторизация

Одноразовые пароли в смс и подтверждение оплаты через пуш-уведомления

Авторизация по отпечатку пальца

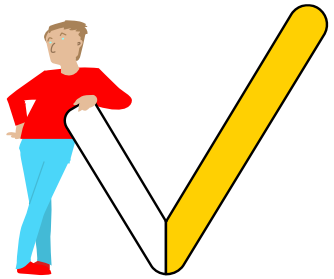
Дополнительная выгода

Инструменты для сбора денег: формы, кнопки, готовые страницы yasobe.ru

Мгновенный кэшбэк за каждую покупку онлайн и офлайн

Специальные офферы: ежедневные и дополнительные за каждый платеж, подобранные под каждого конкретного пользователя

Инвестиции: сервис Yammi на базе технологий робоэдвайзинга



Удобство платежей

Бесшовная оплата товаров и услуг на сайтах — без ввода платежных данных

Выпуск банковской карты

Бесконтактные платежи

Денежные переводы

Платежи по QR-коду: оплата квитанций и товаров

Напоминания и автоплатежи

Экономия времени

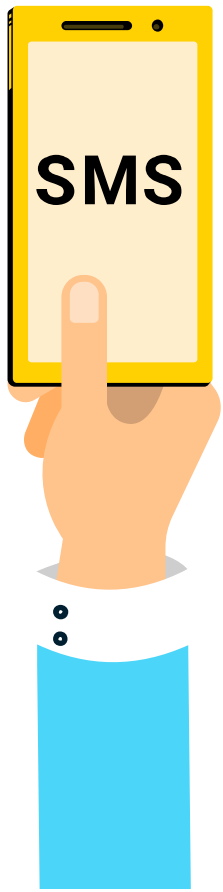
Открытие счета и выпуск карты без визитов в отделение

Мгновенный выпуск виртуальной карты для онлайн- и офлайн-оплаты

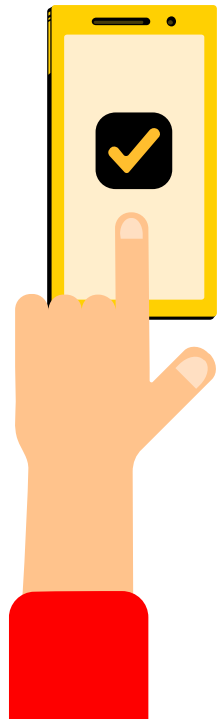
Широкий набор методов идентификации, в том числе онлайн

Технологии и дополнительные услуги сервисов безналичной оплаты

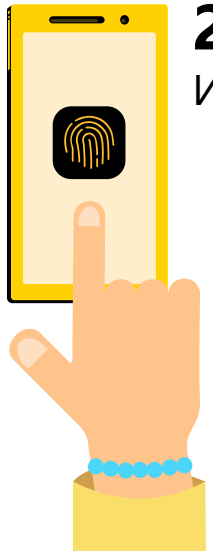
Услуги и технологии при использовании безналичного способа оплаты среди москвичей, %



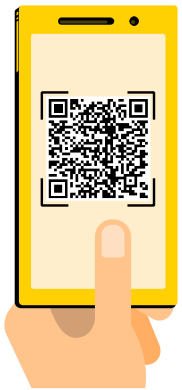
76%
СМС-информирование



36%
Бесконтактные платежи PayPass или PayWave

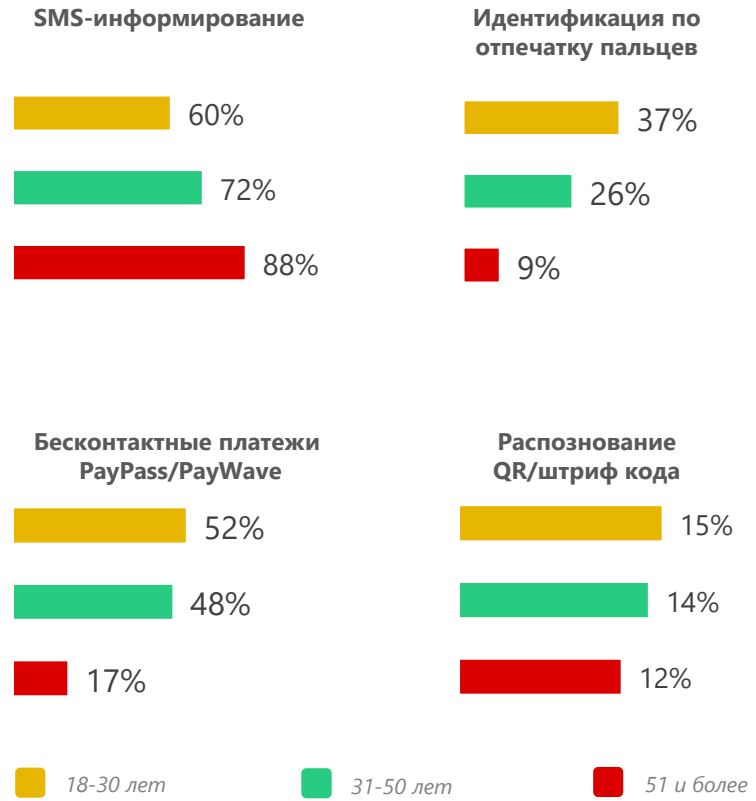


22%
Идентификация по отпечаткам пальцев



13%
Распознавание QR/штрих кода

Доля москвичей, использующих технологии и дополнительные услуги сервисов безналичной оплаты по возрастным группам и полу, %



Безналичные способы оплаты: почему используют и какие проблемы возникают

70% москвичей, использующих безналичные способы оплаты, не сталкивались с проблемами при оплате товаров и услуг.

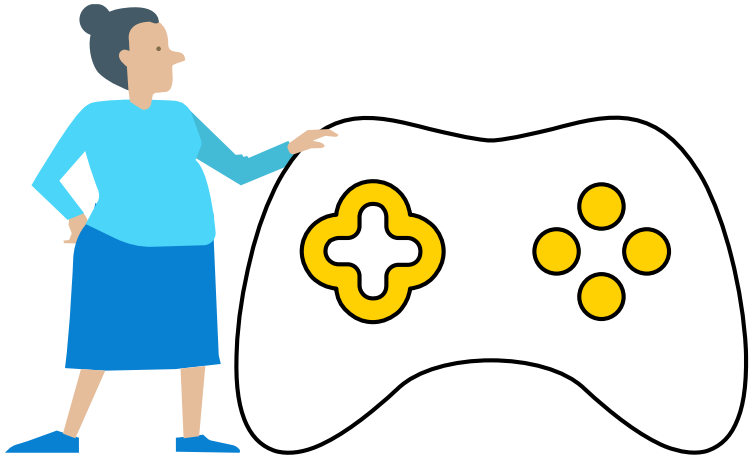
Дополнительные выгоды безналичной оплаты: опыт Яндекс.Денег

Кэшбэк

Каждый участник программы лояльности Яндекс.Денег получает часть денег, которые заплатил за определенные товары и услуги.

В среднем один клиент получает кэшбэк:

- 7 раз за оплату в категории «Супермаркеты»;
- 5 раз в категории «Кафе, рестораны».



Выгоды геймификации

Клиенты получают дополнительные бонусы за целевые действия, такие как выпуск карты, идентификация счета, приглашение друзей.

80% всех выпущенных в рамках геймификации карт и пройденных идентификаций приходится на клиентов, которые давно с сервисом.

Специальные офферы

Персональные скидки и бонусы в интернет-магазинах, подобранные сервисом с использованием методов машинного обучения.

В среднем 6% увиденных предложений пользователи принимают и начинают платить чаще, чем остальные, а их средний чек вырастает примерно на 4%.

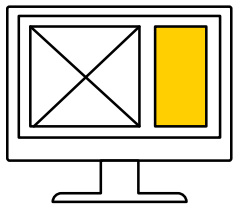
Опасения использования безналичных платежей

Почему Вы не пользуетесь безналичными платежами (стараетесь всегда платить наличными)?

40% 22% 11% 8% 9% 17%

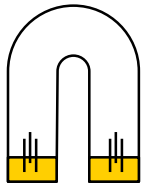
Типичные угрозы онлайн-платежей

По данным ЦБ РФ, около 90% всех случаев мошенничества с электронными платежами связаны с двумя причинами: воздействие вредоносного кода (вируса) или злоупотребление доверием



Фишинговые сайты, а также компрометация счета

Поддельные сайты, похожие на интернет-магазины, популярные финансовые или другие онлайн-сервисы, в том числе почтовые. Злоумышленники через них собирают данные о платежных средствах, либо персональные и авторизационные данные, либо перенаправляя платежи в свою пользу



Социальная инженерия, в том числе покупки у недобросовестных физических лиц

При злоупотреблении доверием используются не компьютерные, а социальные технологии. Мошенник делает ставку на доверчивость или неопытность жертвы.

Вирусы на компьютерах и Android-устройствах

Вредоносные ссылки в SMS
Установка зараженных приложений

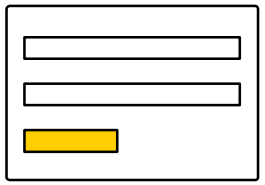
РЕШЕНИЕ

Если платите на неизвестном сайте, обращайте внимание на адекватность ресурса (заполненность, наличие контактов, работающие телефоны), так как сайт может быть копией настоящего.

В онлайн-расчетах требуется такая же осмотрительность, как в обычной жизни. Информация о ваших платежных средствах, пинкоды и смс-пароли — секретны. Настоящий сотрудник банка никогда ее не спросит

Антивирус не только на компьютере, но и на мобильных устройствах

Мифы об опасностях



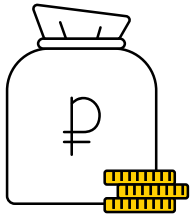
Миф 1: платежи без пароля опасны

Необходимость вводить пароль устанавливается банком, выпустившим карту или электронное средство платежа, — технология 3DS. Операции, не требующие 3DS, не менее безопасны, так как пользователь вправе оспорить такую транзакцию. 3DS может не участвовать в операции, если от этого отказалась торговая точка (а значит она принимает риски мошенничества на себя) или банк-эквайер.

Миф 2: бесконтактные платежи можно перехватить

Самый устойчивый миф — о мошеннике со специальным терминалом, который списывает в метро деньги с наших карт и телефонов, в которых настроены мобильные бесконтактные сервисы X-Pay. Почему это миф:

Когда мы подносим карту или смартфон к терминалу, задействуются зашифрованные динамические коды безопасности: они новые в каждой транзакции и должны быть подтверждены принимающим карту устройством или эмитентом в режиме реального времени.



Миф 3: электронные деньги легко украсть

Электронные счета защищены так же надежно, как и банковские — по тем же технологиям и требованиям регулятора. Платежные сервисы проходят ту же сертификацию, что и банки, а для подтверждения операций давно уже предлагают не постоянные, а одноразовые смс-пароли и пуши. Сервис Яндекс.Деньги, например, имеет сертификацию PCI DSS, ни разу не был взломан и использует передовую антифрод-систему на базе машинного обучения.

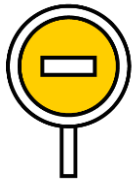
Безопасность онлайн-платежей растет

ДЕПАРТАМЕНТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ГОРОДА МОСКВЫ

Яндекс Деньги

%

Объем мошенничества относительно всего объема операций по банковским картам измеряется тысячной долей процента (данные ЦБ).



Начиная с 2017 года, объем высокотехнологичных хищений снижается. По данным ФИНЦЕРТ и Group IB, объем несанкционированных операций по банковским картам сократился на 10,6%, хищений с помощью Android-троянов — на 77%.

Один из немногих видов высокотехнологичного мошенничества, который процветает, — фишинг, то есть подмена онлайн-ресурса на мошеннический.

Онлайн-оплата **ничуть не опасней** расчетов в обычной жизни.

Жизненные ситуации, в которых требуется оплата наличными

С какими ситуациями, когда приходилось оплачивать товар или услугу наличными деньгами Вы сталкивались?

Почти каждый житель столицы сталкивался с проблемами отсутствия возможности оплатить товары или услуги безналичным способом

Комиссии за безналичные платежи в прошлом

Комиссия

- Переводы с кредитных карт
- Оплата квитанций

И так, и так

- ЖКУ
- Штрафы ГИБДД
- Денежные переводы
- Снятие наличных с электронных средств платежа

Без комиссии

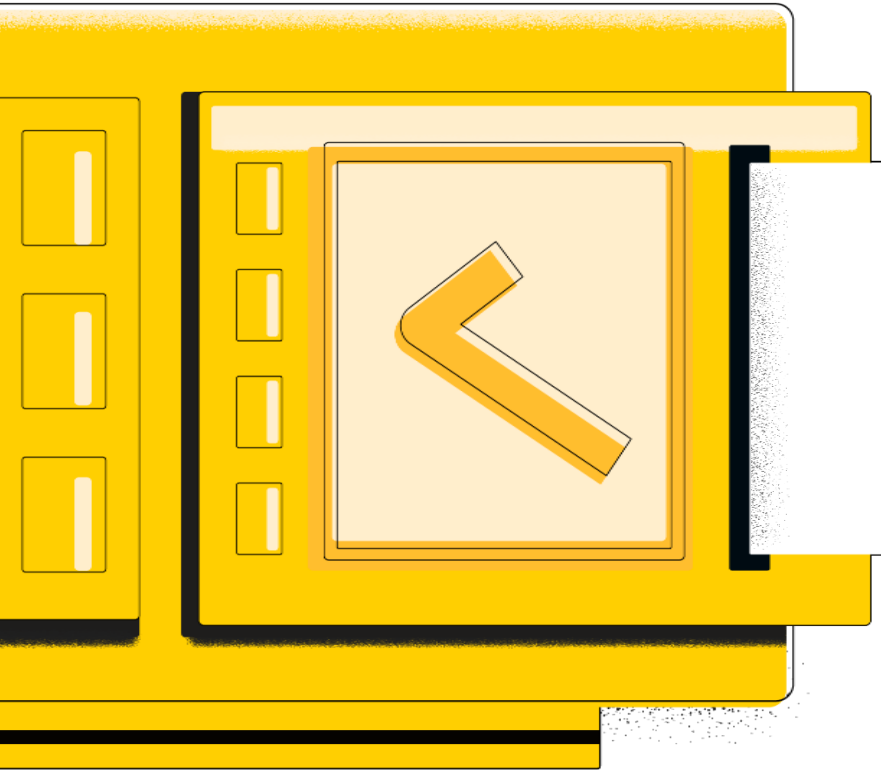
- Сотовая связь
- Телефония
- Интернет
- Налоги
- Транспортные карты
- Платежи в интернет-магазинах
- Платежи за онлайн-услуги
- Покупки контента и игр
- Оплата с привязанных к сервисам карт

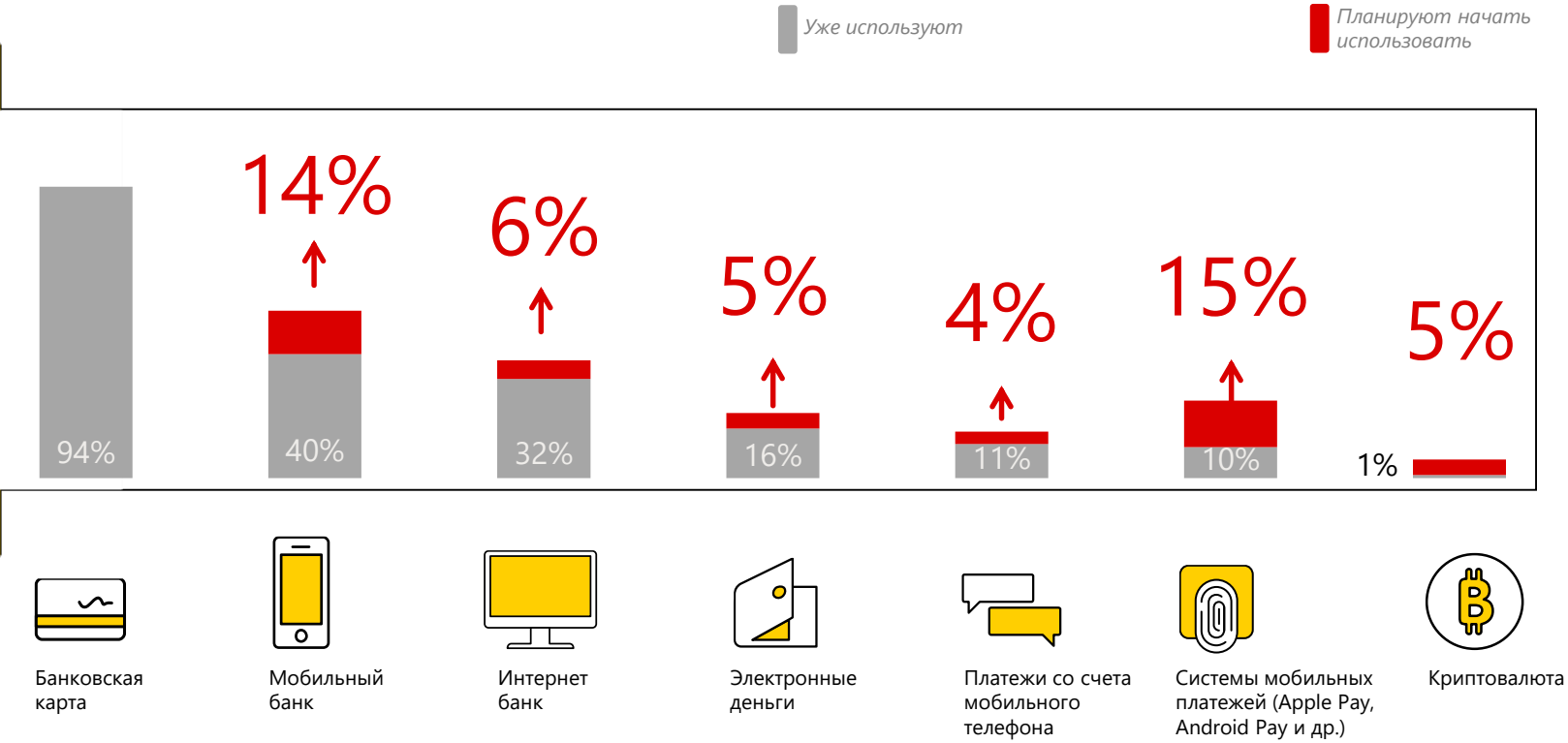
Способы безналичной оплаты товаров и услуг[1]

ДЕПАРТАМЕНТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ГОРОДА МОСКВЫ

Яндекс Деньги

Использование безналичных способов оплаты





[1] *Среди москвичей использующих безналичные способы оплаты*

ДИТ АНАЛИТИКА

ДЕПАРТАМЕНТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ГОРОДА МОСКВЫ

Яндекс Деньги

ДИТ АНАЛИТИКА

/ditmos

@ditmos

mos.ru/dit

Презентация доступна по ссылке

Приложение 1.

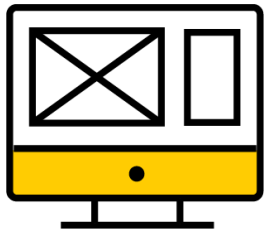
Угрозы безналичных способов оплаты

Фишинговые сайты

Один из самых популярных способов финансового онлайн-мошенничества и единственный вид кибермошенничества, объем которого в России за последний год вырос (по данным Group IB, на 6%)

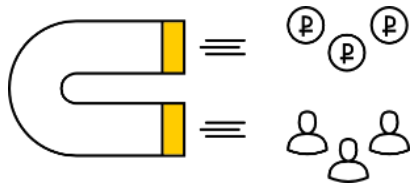
Проблема:
Злоумышленники делают сайты, похожие на интернет-магазины, облачные ресурсы, популярные финансовые (чаще всего переводы с карты на карту) или другие онлайн-сервисы, в том числе почтовые, или перехватывают пользователей, которые заходят на настоящие ресурсы, собирая либо данные об их платежных средствах, либо персональные и авторизационные данные, либо перенаправляя платежи в свою пользу.

Выход:
если платите на неизвестном сайте, обращайте внимание на адекватность ресурса (заполненность, наличие контактов, работающие телефоны). Если зашли на знакомый ресурс, перед оплатой убедитесь, что адрес сайта не изменился и вас по дороге не перехватили злоумышленники.



Социальная инженерия в онлайн-платежах

По данным ЦБ РФ, около 90% всех случаев мошенничества с электронными платежами связаны с двумя причинами: воздействие вредоносного кода (вируса) или злоупотребление доверием.
При злоупотреблении доверием используются не компьютерные, а социальные технологии. Мошенник делает ставку на доверчивость или неопытность жертвы



Мошенник — «сотрудник банка»:
по телефону самозванец пытается выведать персональную информацию якобы для обновления данных в системе.

Мошенник — покупатель:
при размещении объявления о продаже чего-либо пользователи часто озвучивают потенциальному «покупателю» номер карты и даже пароль из смс, если им говорят «назовите код из смс, чтобы деньги вам зачислились».

Мошенник — продавец:
если частное лицо предлагает купить что-то онлайн сильно дешевле, чем в других местах — скорее всего, это мошенничество. Чаще всего таким образом люди оплачивают, но не получают смартфоны, ювелирные изделия, дополнительный свердход от различных «акций, облигаций, биржевых операций».

Мошенник — «друг»:
если аккаунт вашего друга оказался взломан, от его имени может прийти сообщение в стиле «переведи мне срочно 500 рублей, потом верну».

Выход:
в онлайн-расчетах требуется такая же осмотрительность, как в обычной жизни. Информация о ваших платежных средствах, пинкоды и смс-пароли — секретны. Настоящий сотрудник банка никогда ее не спросит, а получение денег в подтверждении не нуждается. Если собеседник предоставил номер телефона, нелишним будет проверить в интернете код — часто мошенники используют телефон родного региона, а не того, где они должны находиться исходя из контекста. Осмысливайте всю поступающую к вам информацию — будьте критичны.

Вирусы на компьютерах и Android-устройствах

Проблема:
Чаще всего устройства заражаются через смс с вредоносной ссылкой, при установке зараженных приложений из неофициальных репозиториев, использование поддельных сервисов переводов с карты на карту. Все данные, которые пользователь вводит в зараженное устройство, могут быть перехвачены.

Выход:
использовать антивирусы не только на компьютере, но и на смартфона\планшете, следить за актуальностью, не устанавливать приложения из неизвестных источников, не открывать ссылки, пришедшие от незнакомого отправителя.

Покупки у недобросовестных физических лиц

Проблема:
мошенники создают ненастоящие интернет-магазины или онлайн-сервисы, которые выглядят как настоящие. Там можно найти популярные смартфоны по сниженной цене, другую электронику с большой скидкой, брендовые вещи, выгодный курс обмена криптовалют. Такие ресурсы всегда требуют онлайн-предоплаты, но товар, как правило, не привозят, или сделку не проводят.

Выход:
если в процессе оплаты вы видите указание, что совершаете «перевод», а не «платеж», значит продавец принимает деньги на счет физического лица. Тогда как по закону коммерческую деятельность, к которой относится торговля электротоварами, могут вести только юридические лица. К сожалению, если деньги уже уйдут, вернуть их можно будет только через суд, так как для банка такая операция – расчеты между двумя частными лицами, в отношения которых кредитная организация не сможет вмешаться по закону.
Та же ситуация с обменниками: деньги, переведенные физлицу, по обращению в банк вернуть не получится – только через правоохранительные органы, которые решат, легитимны ли требования о возврате денег.

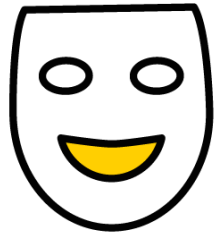
Компрометация счета

ДЕПАРТАМЕНТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ГОРОДА МОСКВЫ

Яндекс Деньги

Проблема:
В интернете люди часто продают друг другу товары собственного изготовления или бывшие в употреблении, а также договариваются о совместных закупках. Нередко пользователи просят друг друга прислать номер карты или даже фото. Проблема в том, что для платежей во многих интернет-магазинах этой информации достаточно, чтобы деньги списались. Да, владелец карты потом сможет оспорить такую операцию, но время и силы будут потрачены.

Выход:
никогда не называть и не показывать номер карты – и тем более карту целиком. Если незнакомый человек хочет перевести вам деньги, предложите сделать перевод по номеру телефона или виртуальной карты, которую можно тут же выпустить и закрыть после получения денег, или используйте сервис выставления счета. В таком случае вы сможете прислать ему ссылку, по которой будет несколько удобных методов оплаты, а ваши платежные данные будут надежно защищены.

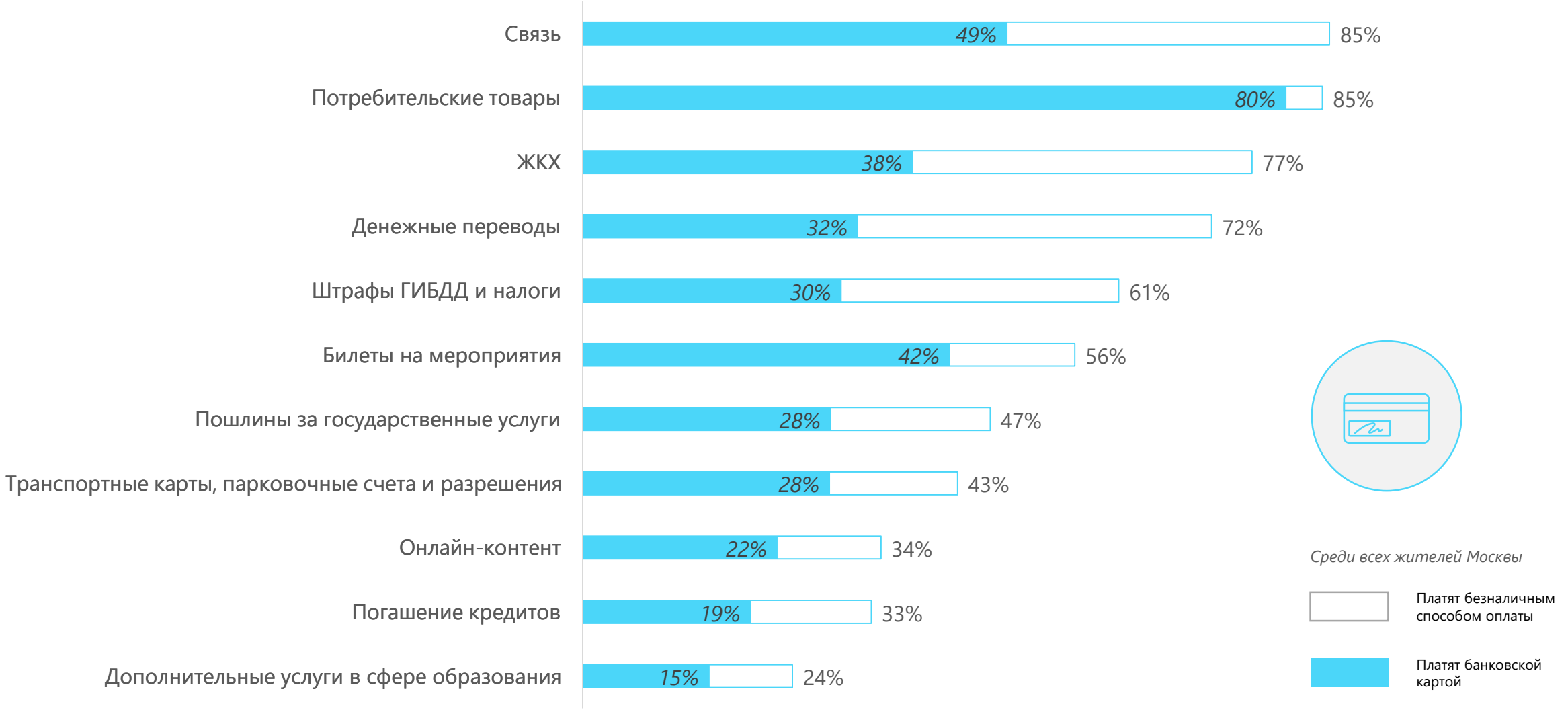


Приложение 2.

Использование безналичных способов для оплаты товаров и услуг

Банковская карта

Использование банковской карты для оплаты категорий товаров и услуг, % жителей Москвы



Интернет-банк

Использование интернет-банка для оплаты категорий товаров и услуг, % жителей Москвы

Среди всех жителей Москвы

Платят безналичным способом оплаты

Платят в интернет банке

Мобильный банк

Использование мобильного банка для оплаты категорий товаров и услуг, % жителей Москвы

Платежи со счета мобильного телефона

Использование счета мобильного телефона для оплаты категорий товаров и услуг, % жителей Москвы

Среди всех жителей Москвы

Платят безналичным способом оплаты

Платят со счета мобильного телефона