

Портрет жертвы карточного мошенника

Афанасьев Сергей

КБ «Ренессанс Кредит», декабрь-2017

Введение

Мы разрабатывали антифрод-модель, выявляющую мошеннические транзакции в режиме онлайн. При отборе переменных мы увидели некоторые интересные закономерности, описывающие портрет жертвы карточного мошенника. Данные зависимости можно использовать не только для разработки сложных фрод-моделей, но и, например, для понимания того, каких клиентов надо лучше обучать вопросам карточной безопасности.

ВАЖНО!

В данном исследовании указан риск по всем фрод-операциям, включая заблокированные банком фрод-транзакции. Из приведенной статистики банк блокирует примерно 90% фрод-транзакций в режиме онлайн. Т.е. показанный в исследовании уровень потенциального транзакционного мошенничества можно считать репрезентативным для всего рынка платежных карт РФ.

Примечание 1.

Показатели по уровню фрода (часть 1 и часть 2) рассчитывались как отношение кол-ва фродовых транзакций, к общему количеству транзакций внутри рассчитываемой группы. Т.е. эти показатели отражают вероятность фрода (подверженность фроду) внутри каждой группы. Т.е. группы можно сравнивать друг с другом по этому показателю (мужчины в возрасте 66+ более подвержены фроду, чем в возрасте 56-65 лет, и т.д.)

Примечание 2.

Показатели по типам мошенничества (часть 3) рассчитывались как отношение количества мошеннических транзакций по данному типу мошенничества и по данной группе к количеству всех транзакций (по всем типам) в данной группе. Т.е. эти показатели отражают уровень фрода по типам внутри каждой группы, и их можно сравнивать по типам только внутри каждой группы.

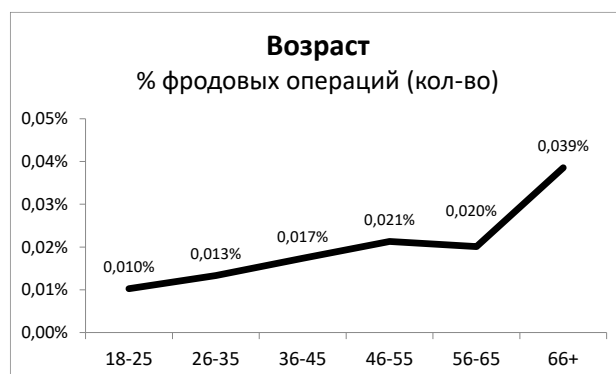
Горизонт анализа: 01.01.2016 – 30.06.2017

Часть 1. Соц-дем

1. Старикам тут не место?

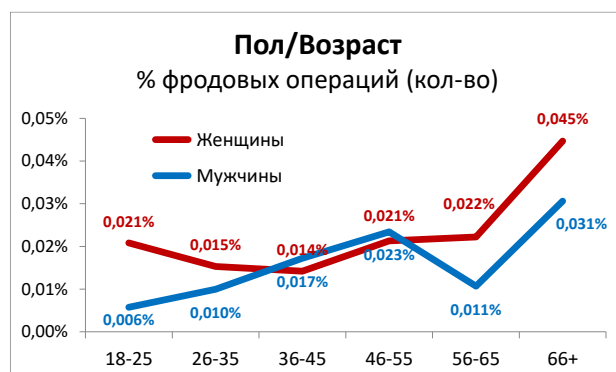
Больше всего подвержены карточному мошенничеству люди в возрасте старше 66 лет. При этом риски по родителям (46-55 лет) в 2 раза выше, чем по детям (18-25 лет).

В целом можно видеть, что работает формула «1-2-4»: на 1 случай кражи с карты молодого человека приходится 2 случая кражи с карты родителей и 4 случая кражи с карты бабушки/дедушки.



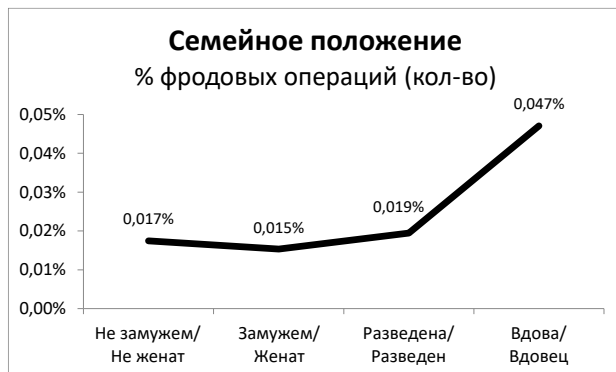
2. Женщины более доверчивы или мужчины менее отзывчивы?

Женщины чаще мужчин попадают на уловки мошенников. Причем значительная разница наблюдается в «молодых» и в «пожилых» возрастных группах. В группах «среднего возраста» существенных различий между женщинами и мужчинами не наблюдается.



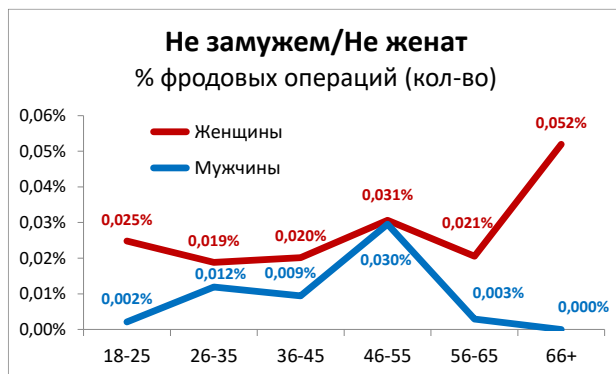
3. Моя семья – моя крепость

По семейному положению наиболее подвержены рискам карточного мошенничества вдовцы и вдовы, что в большей степени связано с возрастом, а также с психологической уязвимостью людей, утративших близкого человека.

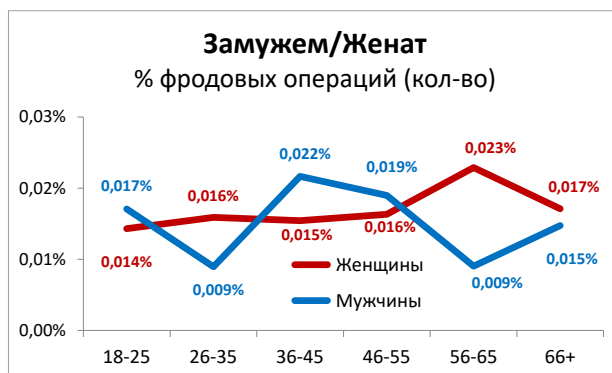


4. Холостяки более уверены в себе, чем незамужние. А вдовцы – самые уязвимые.

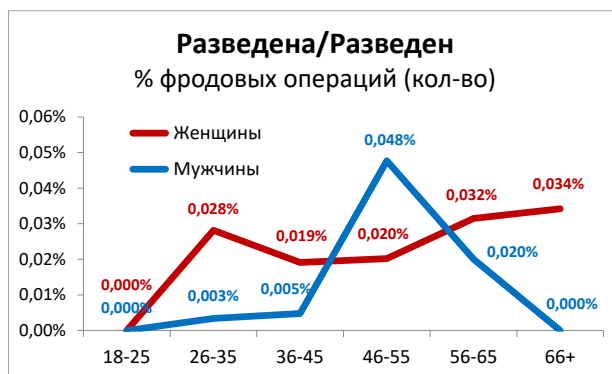
Если анализировать категорию «Семейное положение» по возрастным группам и по полу, то видно, что неженатые мужчины значительно реже попадают на транзакционное мошенничество, чем незамужние женщины.



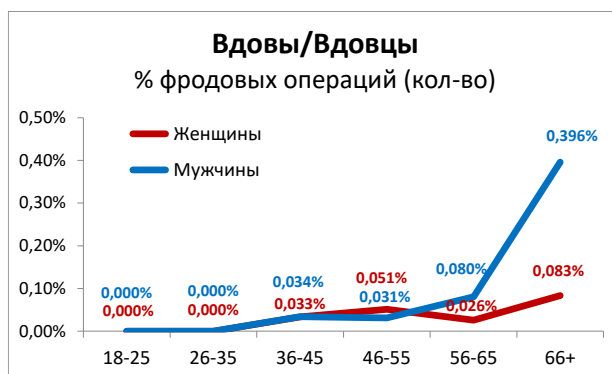
В категории «Замужем/Женат» нет четкой зависимости. Женатые мужчины среднего возраста чаще попадают на карточный фрод, чем замужние женщины этих возрастных групп. С возрастом это проходит, и показатели меняются на стандартные – в группе «56+» мужчины менее подвержены рискам мошенничества, чем женщины.



А вот разведенные мужчины в возрасте 46-55 лет, наоборот, более уязвимы к уловкам карточных мошенников.

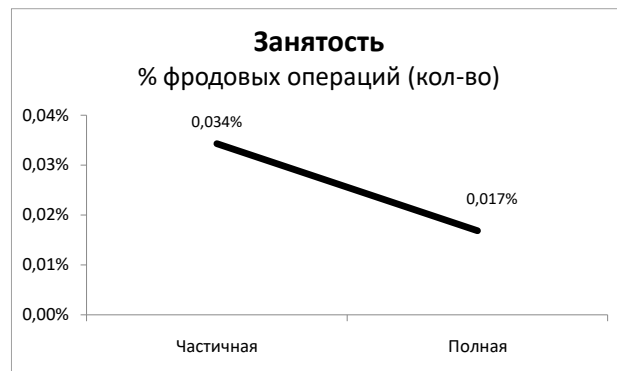
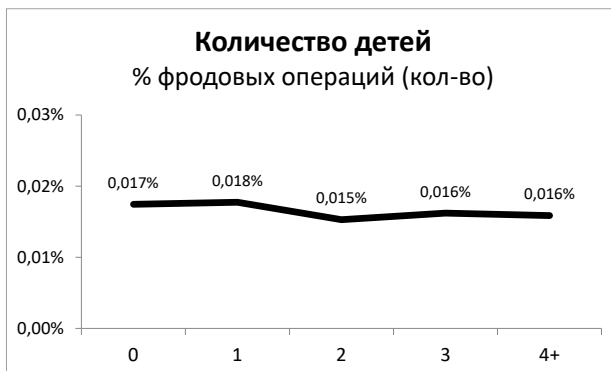


Но самой уязвимой социальной группой оказываются вдовцы возрастной группы «66+», уровень мошенничества по которым в 25 раз выше среднего показателя и почти в 5 раз выше уровня мошенничества по вдовам в этой же возрастной группе.



5. Дети не влияют на подверженность карточному мошенничеству

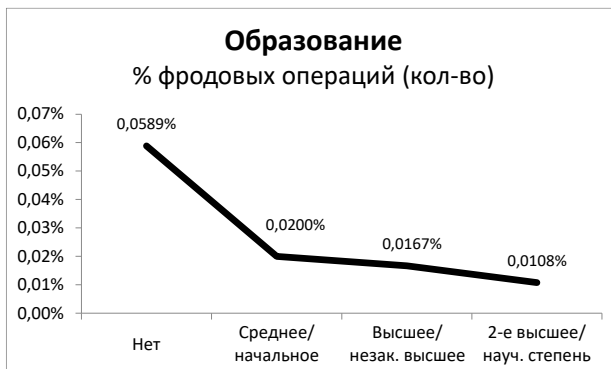
Наличие детей и их количество никак не влияет на риски подверженности карточному мошенничеству.



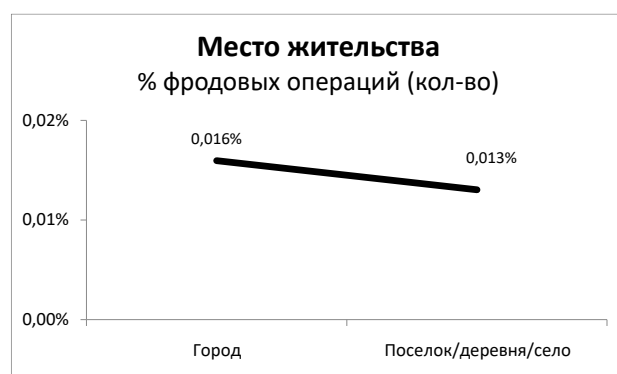
6. Учение – свет, а неученье – украденные с карты деньги

По уровню образования наблюдается четкая зависимость: чем более образован человек, тем реже он попадает на уловки карточных мошенников.

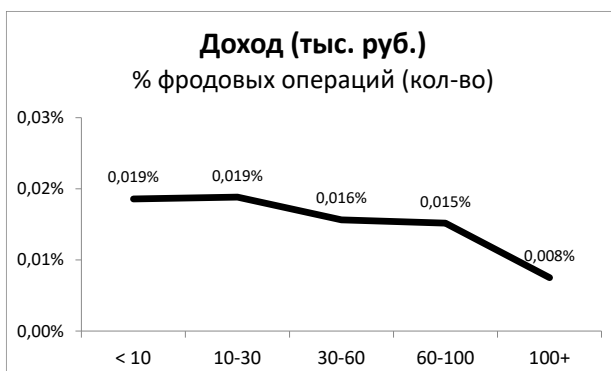
Уровень по «необразованным» в 3-5 раз выше уровня по «образованным».



При этом люди, проживающие в деревне/селе, чуть менее подвержены рискам карточного мошенничества, чем городские жители. Возможно это связано с тем, что городские жители чаще пользуются картой для оплаты покупок и услуг в интернете, где уровень карточного мошенничества сейчас самый высокий (по данным ЦБ РФ в России 70% всех мошеннических потерь по картам приходится на интернет-платежи).



Уровень дохода, как правило, коррелирует с образованием, поэтому люди с высоким доходом менее подвержены карточному мошенничеству.

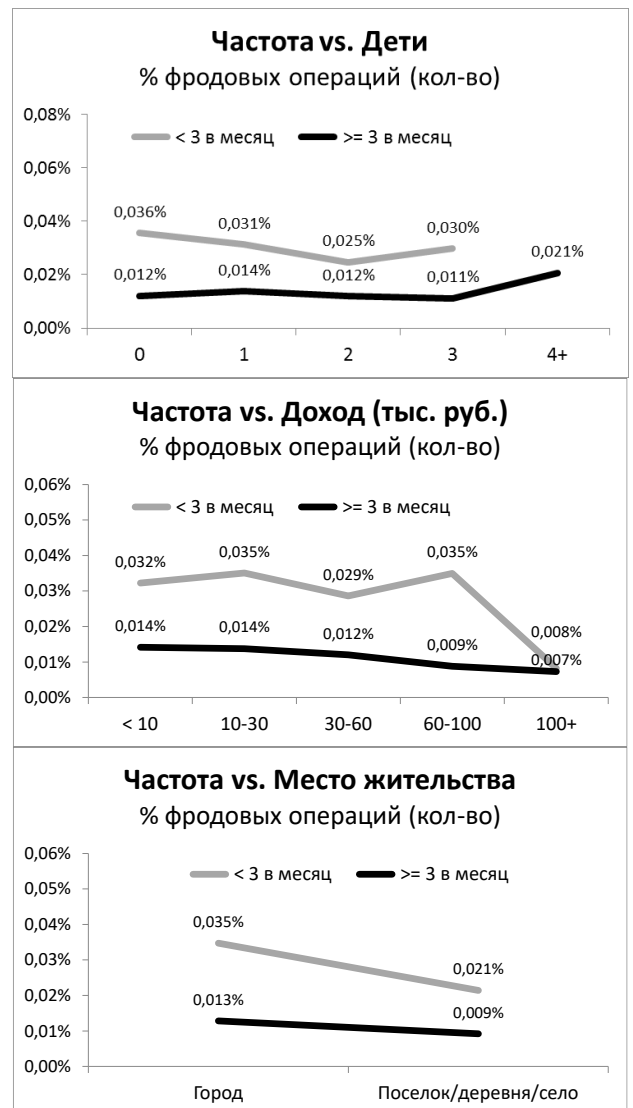
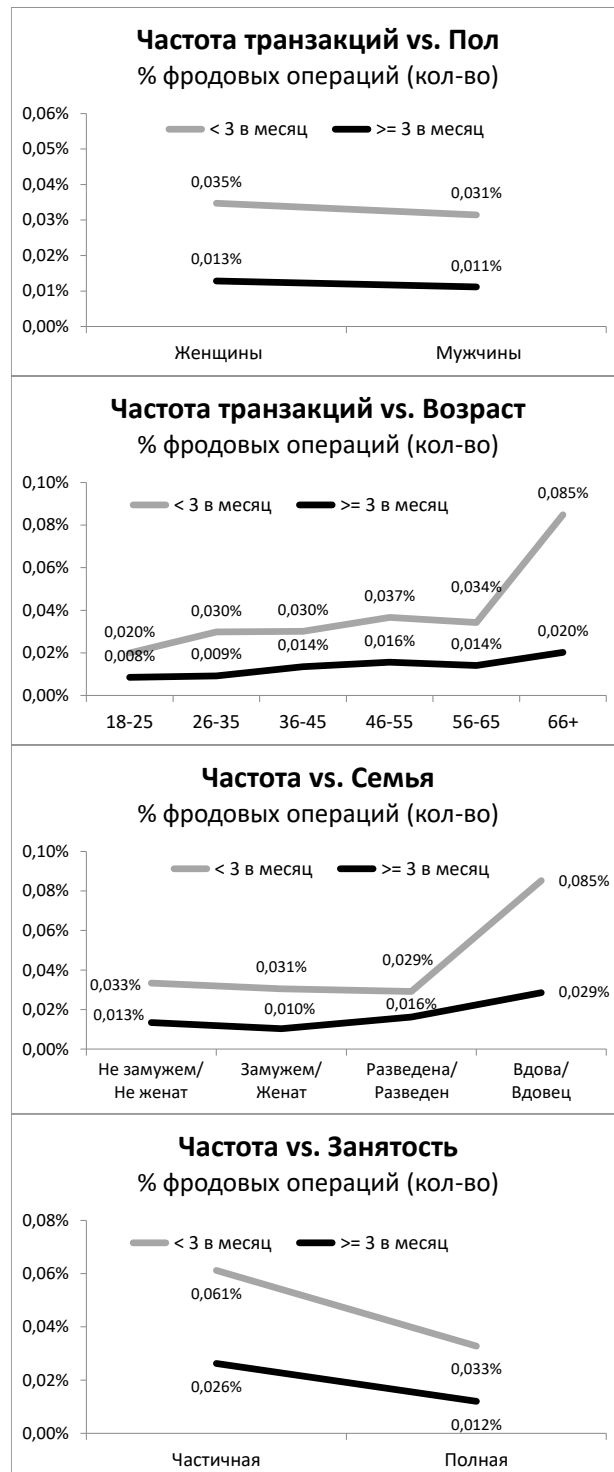


Занятость коррелирует с возрастом, поэтому люди с полной занятостью (молодежь и средний возраст) в 2 раза реже попадают на уловки мошенников, чем люди с частичной занятостью (пожилые).

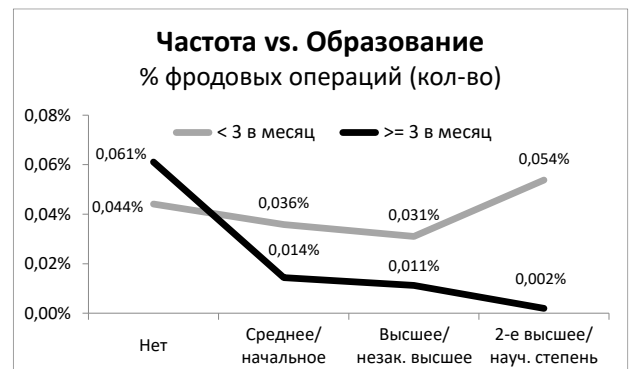
Часть 2. Активность

7. Частота использования карты – как способ самообучения

В целом видно, что частота транзакций влияет на степень подверженности карточному мошенничеству: чем чаще человек пользуется картой, тем реже он попадается на уловки мошенников. Данная зависимость наблюдается практически во всех соц-дем сегментах.



При этом видно, что образование влияет только на активных пользователей карт (чем лучше образование, тем ниже риск). Для неактивных пользователей карт, уровень образования не имеет значения – образованные люди также часто попадаются на мошенничество, как и необразованные (а иногда даже чаще).



Часть 3. Типы фрода

Account Data Compromise (ADC) – компрометация реквизитов карты до момента совершения несанкционированных операций;

Card-Not-Present (CNP) – операция без физического предъявления карты (интернет-платежи, заказ по почте/телефону, р2р/с2с социальная инженерия, фишинг и т.д.);

Friendly Fraud – операции с использованием подлинной карты/ реквизитов подлинной карты без разрешения клиента (знакомые, родственники);

Lost/Stolen (LST/STLC) – операции по утерянным/ украденным картам;

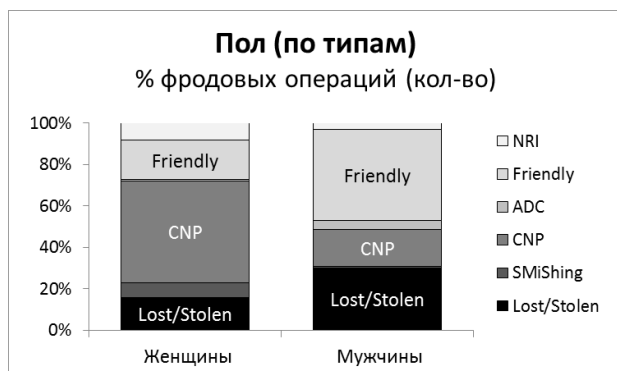
Not-received-as-issued (NRI) – операции по недоставленным карта (клиент карту не получил);

SMiShing – операции в результате СМС-мошенничества (социальная инженерия)

8. Добытчик и хранительница – базовые установки работают

По типам мошенничества основными драйверами являются Friendly fraud (друзья или родственники украли карту), CNP (транзакции в интернете) и Lost/Stolen (потерянные или украденные карты). Причем у женщин ровно половина всего мошенничества приходится на интернет-транзакции (CNP), куда входит и фишинг (поддельные сайты) и социнженерия (переводы на мошеннические веб-кошельки). У мужчин уровень CNP-фрода составляет 18%, от общего объема фрода по мужчинам.

Порядка 44% фрода у мужчин приходится на тип «friendly fraud» (когда друзья или родственники пользуются картой без ведома владельца). На втором месте тип фрода «Lost/Stolen», т.е. транзакции по утерянным или украденным картам, на которые приходится 30% всех фрод-транзакций по мужчинам (у женщин этот показатель в 2 раза меньше и составляет 16%).

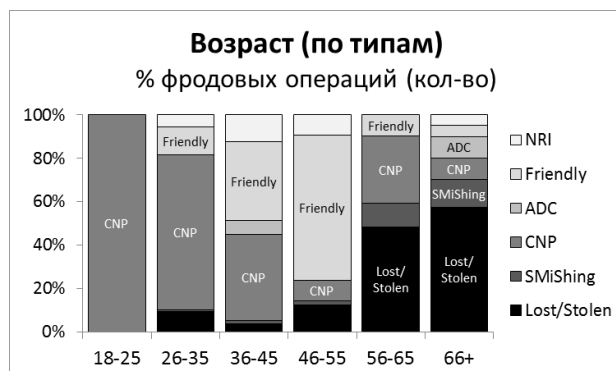


9. Берегите карты, карты берегите

В разбивке по возрасту видно, что у молодых людей основной драйвер фрода – это CNP-транзакции, что не удивительно, т.к. молодежь чаще пользуется интернет-платежами.

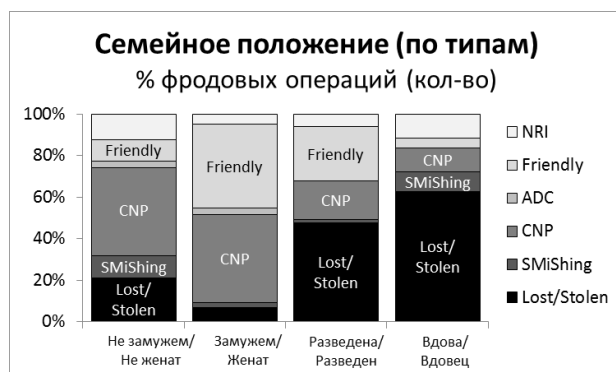
У пожилых людей на первом месте тип фрода «Lost/Stolen» - больше половины фрода у людей в возрасте «56+» приходится на этот тип транзакций. Это интересный результат, т.к. ранее считалось, что пожилые люди часто попадают на мошенничество в интернете. Доля CNP-фрода действительно высокая по пожилым людям, но в несколько раз меньше доли фрода по утерянным и украденным картам. Из этого можно сделать вывод, что пожилым клиентам в первую очередь необходимо объяснять, что карту и ПИН-коды необходимо бережно хранить, а в случае утери или кражи – сразу звонить в банк и блокировать.

Также можно выделить тип «Friendly fraud», доля которого очень высокая в возрастных группах «36-45» и «46-55». Наш разбор кейсов показывает, что данный вид фрода практикуют дети карточных клиентов, которые без ведома родителей тратят их деньги на компьютерные игрушки и другие интернет-развлечения.



10. Доверяй, но проверяй

По группам семейного положения доля мошенничества по типам коррелирует с возрастными группами.



11. Где искать порядочных друзей и родственников?

По месту проживания видно, что клиенты из сел и деревень чаще попадают на CNP-фрод (фишинг, соц-инженерия и др.).

У городских жителей основными драйверами фрода являются CNP, Lost/Stolen и Friendly fraud.

Интересно, что по жителям сел и деревень очень низкая доля по типу «Friendly fraud», т.е. в деревнях и селах у карточных клиентов очень редко воруют карты их родственники и друзья. Вероятно это связано с тем, что Friendly fraud часто практикуется детьми клиентов для оплаты интернет-развлечений, а в селе/деревне проникновение интернета низкое.

