

## #ШахрайГудбай

# Опитування з платіжної безпеки про досвід онлайн-покупок в Україні серед користувачів мережі Інтернет

Автор:  
Машлаковська Т.

Серпень, 2023



## Вступне слово

Підвищення рівня знань з платіжної безпеки українців – одне із ключових завдань Національного банку України (далі – НБУ) в межах просвітницької роботи з фінансової грамотності.

Дані НБУ свідчать, що платіжне шахрайство не зникло під час повномасштабної війни, навпаки, у 2022 році спостерігається збільшення кількості випадків та суми збитків.

Найбільша кількість випадків шахрайства за 2022 рік відбулася в мережі Інтернет – 86% від загальної кількості випадків. Значна частина шахрайства в інтернеті трапляється під час онлайн-покупок.

OLX у партнерстві з Національним банком України провели опитування серед користувачів інтернету про досвід онлайн-покупок. У цьому звіті ми представляємо його результати.

Результати опитування можуть використовуватися державними органами, громадськими організаціями, навчальними закладами, комерційними організаціями, які розвивають фінансову освіту та дбають про платіжну безпеку населення.

## Передумови та контекст

Опитування населення про досвід онлайн-покупок проходило у 2022 році під час Всеукраїнської інформаційної кампанії з платіжної безпеки #ШахрайГудбай у дистанційному форматі. 1714 респондентів долучилися до опитування.

Опитування проведено з метою дослідження поведінки та знань населення з платіжної безпеки під час онлайн покупок та включало питання про:

- ресурси та умови здійснення онлайн-покупок;
- правила платіжної безпеки під час онлайн-покупок;
- випадки платіжного шахрайства під час покупок в Інтернеті.



# Усвідомлення

## Ресурси та умови здійснення онлайн-покупок

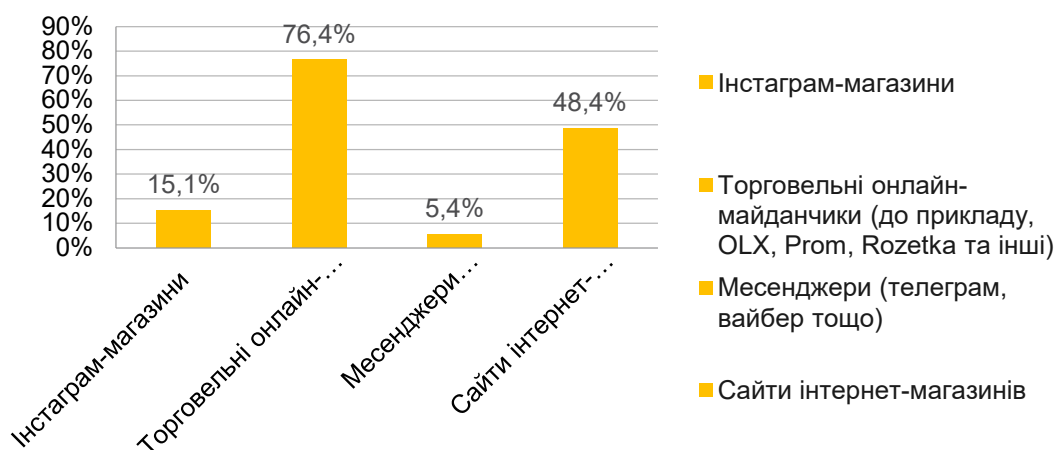
### Досвід покупок в Інтернеті

**Більшість респондентів купують товари онлайн:**

**88%** опитуваних здійснювали покупку товарів через мережу Інтернет; лише **12%** – не мали досвіду таких покупок.

### Популярність ресурсів для онлайн-покупок

На яких інтернет-ресурсах купують найчастіше?



*\*Респонденти могли вибирати кілька варіантів відповіді одночасно*

**Найчастіше українці купують на спеціалізованих для онлайн-покупок ресурсах:**

- на торговельних онлайн-майданчиках (до прикладу, OLX та інші) – **76,4%;**
- на сайтах інтернет-магазинів – **48,4%;**
- **20,5%** купують на не призначених для онлайн покупок інтернет-ресурсах, а саме:
  - в інстаграм-магазинах – **15,1%;**
  - месенджерах (телеграм, вайбер тощо) – **5,4%;**



## Умови оплати товару

**68,4%** респондентів найчастіше обирають післяплату під час отримання товару або накладений платіж, **5,2%** – часткову передплату.

**26,4 %** респондентів надають перевагу повній оплаті товару під час онлайн-покупок, з них найчастіше обирають:

- повну оплату картою на сайті магазину – **19,3%**;
- повну оплату через поповнення банківської картки продавця – **7,1%**;

## Правила платіжної безпеки під час онлайн-покупок

### Спілкування з продавцем на онлайн-майданчиках



**83,1%** респондентів обговорювали з продавцем деталі угоди в месенджерах, коли купували на торговельних онлайн-майданчиках, із них:

- **51,4%** – робили це часто;
- **31,7%** – робили це рідко.

Лише **16,9%** респондентів дотримувалися правил платіжної безпеки – ніколи не переходили до месенджерів і продовжували спілкування в чаті торговельного майданчика.

## Перевірка сайтів/сторінок перед покупкою

**89%** респондентів намагаюся перевірити/аналізувати сторінку/сайт онлайн-магазину, на яких купують онлайн вперше.

**11%** – не здійснюють перевірку, тому що:

- не знають, що це треба робити – **4,8%**;
- не вважають, що це потрібно робити – **6,2%**;

## Поведінка стосовно посилань від продавця

**26,9%** респондентів переходять за посиланнями від продавця онлайн-магазину для оформлення покупки чи оплати товару.

**73,1%** – не переходять за посиланнями від продавця онлайн-магазину для оформлення покупки чи оплати товару.

## Використання віртуальної, а не звичайної пластикової банківської картки для онлайн-покупок

**66,6%** – респондентів не користуються віртуальною банківською карткою під час онлайн-покупок, із них:

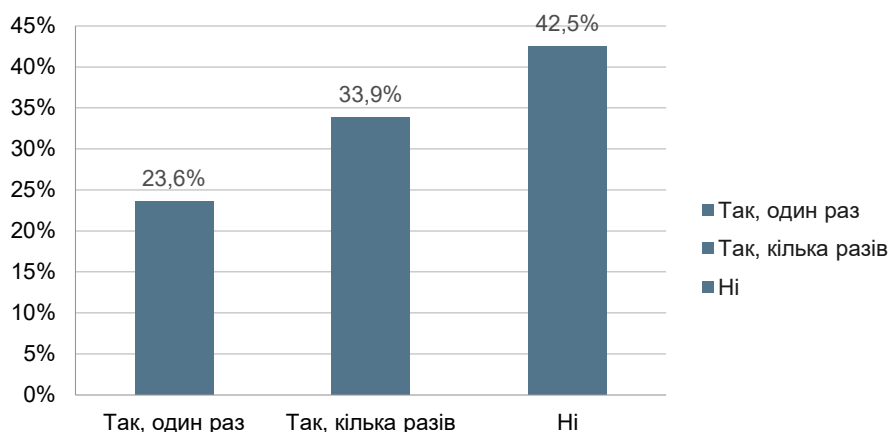
- не мають такої картки – **57,9%**;
- мають віртуальну банківську картку, але нею не користуються – **8,7%**;

Лише **18,7%** – постійно користуються віртуальною банківською карткою, решта **14,7%** – використовують її рідко.



## Випадки платіжного шахрайства під час покупок в мережі Інтернет

Чи зустрічалися Ви особисто з онлайн-шахрайством під час купівлі товарів онлайн?



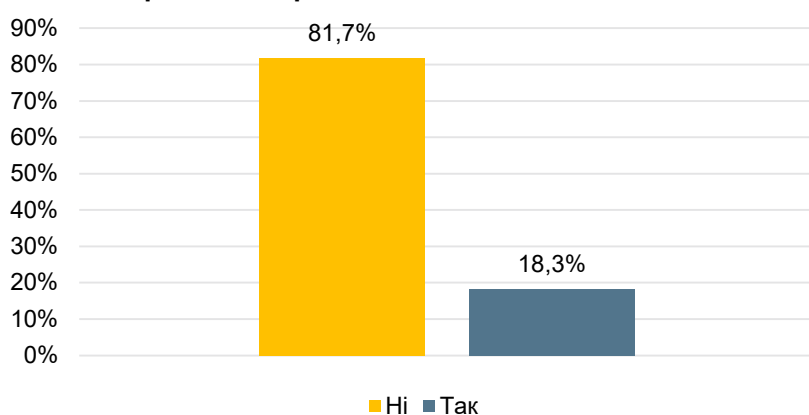
**57,5%** респондентів зустрічалися особисто з онлайн-шахрайством під час купівлі товарів в інтернеті, з них:

- кілька разів — **33,9%**;
- один раз — **23,6%**;

**42,5%** респондентів ніколи особисто не зустрічалися з шахрайством під час купівлі в мережі Інтернет.

## Звернення щодо шахрайства до Департаменту кіберполіції Національної поліції України (далі – Кіберполіція)

Чи зверталися Ви до Кіберполіції, коли стали жертвою шахрайських онлайн-магазинів?



**81,7%** респондентів, які стали жертвами шахрайських онлайн-магазинів, не зверталися до Кіберполіції

з відповідним зверненням та лише **18,3%** – звернулися.



**31,3%** опитуваних, які стали жертвами шахраїв, не знають, що треба звертатися до Кіберполіції або не знають, як потрібно звертатися та яку інформацію надавати.

### Основні причини, чому респонденти не зверталися до Кіберполіції:

- не вірять, що звернення до Кіберполіції допоможе повернути гроші — **44%**;
- вважають, що справа надто малозначна або несуттєва для звернення до Кіберполіції — **30,1%**;
- не знають, як точно потрібно звертатися до Кіберполіції та яку інформацію надавати — **17,3%**;
- не знають, що треба звертатися до Кіберполіції — **14%**;
- не довіряють правоохоронним органам в цілому — **13,2%**;
- думають, що можна вирішити проблему самостійно або за допомогою інших ресурсів — **6,3%**.

## Головні висновки

Дані опитування свідчать про поширеність онлайн-покупок серед користувачів інтернету. Більшість опитуваних мають досвід покупок через інтернет і найчастіше обирають призначені для онлайн-покупок торговельні онлайн-майданчики та сайти інтернет-магазинів. Переважна більшість респондентів перевіряють сайти перед покупкою та віддають перевагу післяплаті.

Однак, зафіксовано частку опитаних, що не дотримується правил платіжної безпеки під час онлайн покупок, а тому ризикує стати жертвами шахраїв, про це свідчать такі дані:

- **20,5%** респондентів купують на не призначених для онлайн-покупок інтернет-ресурсах [в інстаграм-магазинах **(15,1%)**, месенджерах (телеграмі, вайбері тощо) **(5,4%)**];



- **26,4%** респондентів надають перевагу повній оплаті товару під час онлайн-покупок;
- **66,6%** респондентів НЕ користуються окремою віртуальною банківською картою під час онлайн-покупок.

В цілому, отримані дані свідчать про низький рівень знань населенням правил безпечних онлайн-покупок на торговельних онлайн-майданчиках, зважаючи на те, що **83,1%** респондентів обговорювали з продавцем деталі угоди в месенджерах, коли купували на торговельних онлайн-майданчиках.

Також дані опитування свідчать, що люди, які стикнулися з шахрайством, не повідомляють про нього правоохоронні органи переважно через недовіру до її ефективності або незнання процедури звернення. При цьому лише **18,3%** респондентів зверталися до Кіберполіції у випадку шахрайства.

#### Додатково:

щоб поліпшити обізнаність громадян та нагадати про основні правила безпеки під час безготівкових розрахунків, у тому числі під час онлайн-покупок, НБУ разом з Кіберполіцією розпочав Всеукраїнську інформаційну кампанію з платіжної безпеки #ШахрайГудбай. Підвищити рівень знань з платіжної безпеки можна на сайті кампанії:

[promo.bank.gov.ua/stopfraud](https://promo.bank.gov.ua/stopfraud)

