



Національний
банк України



Опендатабот



ТАЛАН
центр фінансових знань

#ШахрайГудбай

**Опитування з платіжної безпеки
серед користувачів інтернету
про шахрайство у воєнний час
та рівень знань з платіжної безпеки
власників платіжних карток**

Автор:
Машлаковська Т.

Жовтень, 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.

Сума збитків банків, торговців, клієнтів від незаконних дій з платіжними картками за 2022 рік зросла на 46% та становила 481 млн гривень. Більше половини суми збитків (53%) відбулося через соціальну інженерію. Тобто люди стають жертвами шахраїв через те, що розголошують їм дані своєї картки, одноразові паролі для підтвердження операцій, дані для входу до інтернет-банкінгу. Цього можна було уникнути, пам'ятаючи та дотримуючись правил безпечного використання платіжних карток та інтернет-банкінгу.

Опеддотабот у партнерстві з Національним банком України провели масштабне опитування серед користувачів інтернету у віці від 18 років до 65 років і старше про шахрайство у воєнний час та рівень знань з платіжної безпеки власників платіжних карток. 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 шахрайство у воєнний час та рівень знань з платіжної безпеки власників платіжних карток проходило у 2023 році під час Всеукраїнської інформаційної кампанії з платіжної безпеки #ШахрайГудбай у дистанційному форматі.

112,9 тисяч респондентів долучилися до опитування.



Опитування проведено з метою дослідження поведінки та знань населення з платіжної безпеки та включало питання про:

- фінансовий номер телефону та його захист;
- правила захисту акаунтів у соціальних мережах, електронної пошти, інтернет-банкінгу тощо;
- випадки платіжного шахрайства за час повномасштабного вторгнення;
- правила платіжної безпеки в інтернеті та під час телефонних розмов.

**Вибірка опитування не є репрезентативною, в опитуванні взяла участь довільна кількість респондентів за ознакою віку, статі та місця проживання.*



Усвідомлення

Дані, які можна розголошувати представнику банку по телефону

90,4% більшість респондентів знають, яку інформацію безпечно повідомляти про платіжну картку та рахунки представнику банку телефоном.

9,6% респондентів не знають, яку інформацію можна розголошувати, водночас вважають, що працівникам банку можна повідомляти телефоном:

- 16-значний номер картки та три цифри на звороті картки – **1,6%**;
- ПІН-код та пароль до інтернет-банкінгу – **1%**;
- всю запитувану інформацію – **7%**;

Дані платіжної карти, які безпечно розголошувати представнику банку по телефону



Найбільші шанси потрапити на гачок телефонних шахраїв, які представляються працівниками банків, у населення 65+, найвищий шанс уникнути подібного шахрайства – у молоді.

Лише **76,6%** респондентів віком 65+ знають, яку інформацію безпечно повідомляти працівнику банку телефоном.

Водночас у населення віком 18–24 роки такий показник становить **93,4%**.

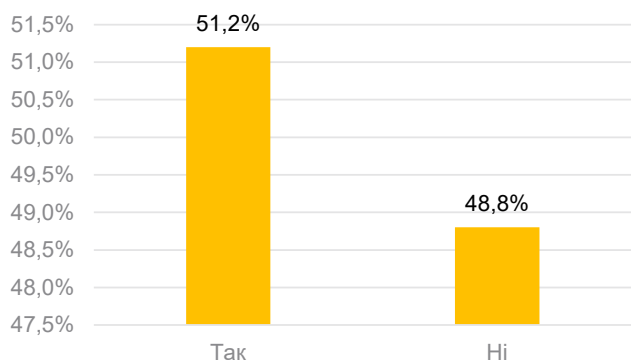


Вплив знань на поведінку

Серед респондентів, які відповіли неправильно, є певна кількість респондентів, які потрапляли до рук шахраїв, більшість із них – це респонденти, які вважають, що працівникові банку можна повідомити телефоном всю запитувану інформацію. Також були респонденти, які правильно відповіли на запитання, але ставали жертвами шахраїв, у тому числі в них виманювали інформацію телефоном.

Фінансовий номер телефону

Чи захищений фінансовий номер телефону?



лише у **51,2%** респондентів цей номер захищений.

48,8% респондентів все ще не захищають свій фінансовий номер телефону (номер, прив'язаний до банківських рахунків), тобто фінансовий номер не зареєстрований на паспорт або не укладено контракт з мобільним оператором,

Паролі

- **15,7 %** респондентів використовують для створення паролів власне ім'я / ім'я / прізвище своїх рідних, дати народження, кличку домашнього улюбленця та іншу персональну інформацію;
- **84,3%** респондентів не використовують вищезазначену інформацію під час створення паролів.

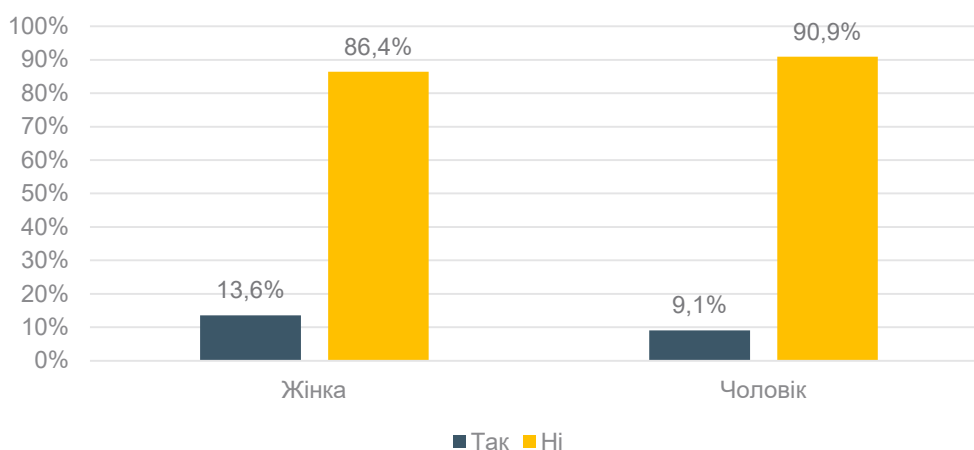
Чоловіки порівняно з жінками рідше використовують персональну інформацію та загальновідомі комбінації для створення паролів.

- **50,2 %** респондентів використовують один і той самий пароль для різних акаунтів у соцмережах, до інтернет-банкінгу;
- **49,8%** цього не роблять.

Жертви платіжного шахрайства

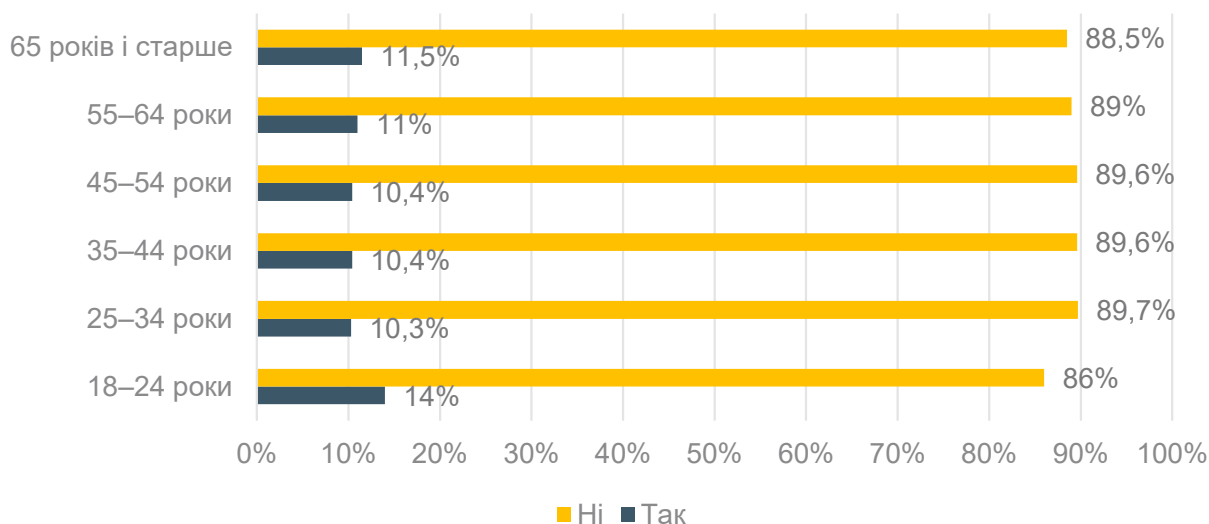
11% респондентів ставали жертвою шахраїв з початку повномасштабного вторгнення. Частіше до пастки шахраїв потрапляли жінки, ніж чоловіки, а саме стали жертвами шахраїв **13,6%** жінок та **9,1%** чоловіків.

Жертви шахраїв під час повномасштабного вторгнення



Вік людей, які ставали жертвами шахраїв

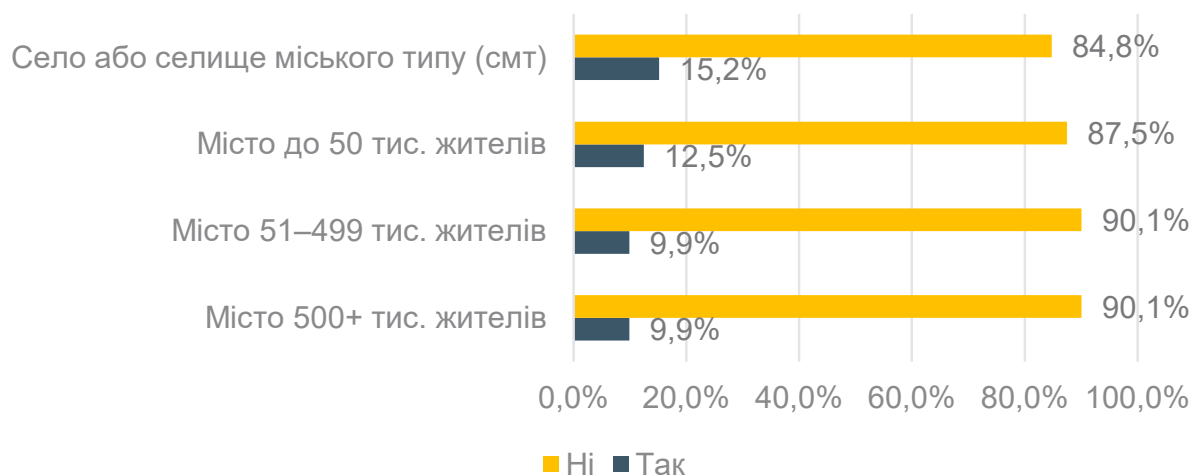
Вік людей, які ставали жертвами шахраїв



Виявилося, що найчастіше злочинці ошукують молодь (18–24 років) **(14%)** та людей у віці 65+ **(11,5%)**.



Географія роботи злочинців



На думку респондентів, жертвою шахраїв в інтернеті може стати будь-хто **(60,9%)** та пенсіонери **(37,4%)**.

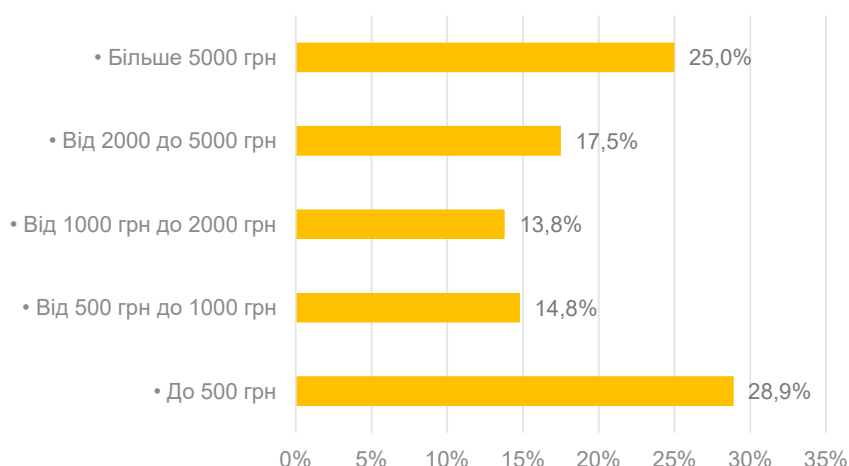
Хто може стати жертвою шахраїв?



Найпопулярніші шахрайські схеми в Україні

Більшість шахрайських випадків сталося під час купівлі / продажу товарів в інтернеті – **52,7%**. Друге за популярністю місце посідає злодійська схема – шахрайські фішингові посилання – **18,6%**. Далі в списку поширених шахрайських схем – злам акаунтів у соцмережах – **12%**, виманювання інформації по телефону – **10,2%**.

Сума шахрайства



Найчастіше шахраї ошукували свої жертв на суму до 500 грн **(28,9%)** та на суму більше 5000 грн **(25%)**.

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

72,3 % респондентів, які стали жертвами шахрайства, не зверталися до Кіберполіції, з них:

- не вважають, що Кіберполіція допоможе – **53,1%**;
- не знали, що це необхідно робити – **27,7%**;

Лише **27,7 %** жертв шахрайства повідомили про свій випадок Кіберполіцію.

Головні висновки

Дані опитування свідчать про поширеність випадків шахрайства серед користувачів інтернету, адже **11%** опитаних українців стали жертвою шахраїв за час повномасштабного вторгнення.

Найпоширеніші випадки шахрайства під час покупки / продажу товарів в інтернеті – **52,7%** та поширення шахрайських фішингових посилань – **18,6%**.



Проблемні питання

1. У значної частини респондентів фінансовий номер телефону не захищений – **48,8%** респондентів.
2. Певна частина респондентів – **9,6%** не знає, яку інформацію про платіжну картку та рахунки можна повідомляти працівникам банку телефоном.

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

