ОТЧЕТ
о тенденциях и случаях мошенничества в сфере платежных инструментов и сервисов за 2021 год

Общая информация:

Актуальной тенденцией для 2021 года остается миграция мошенничества в среду без присутствия карточки. Постоянное развитие сферы безналичных платежей, внедрение новых платежных инструментов, а также пандемия COVID-19 привлекают внимание злоумышленников, появляются новые мошеннические группировки и схемы, совершенствуются инструменты атак как на юридических лиц, так и на держателей платежных инструментов. Характерным в 2021 году является наличие случаев мошенничества с использованием методов социальной инженерии в среде e-commerce наряду с единичными попытками мошенничества с использованием поддельных карточек. Случаев установки скимминговых устройств и массовой компрометации данных держателей карточек на территории Республики Беларусь в 2021 году зафиксировано не было.

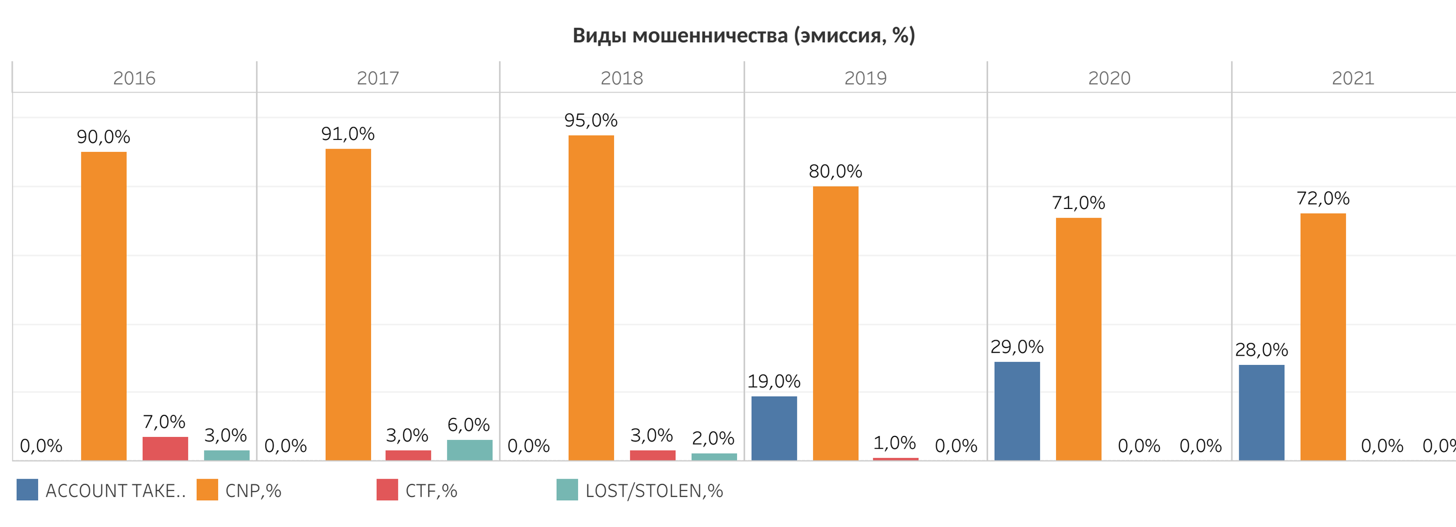
Эмиссия (данные по операциям с банковскими платежными карточками, выпущенными банками, которые обслуживаются в ОАО «Банковский процессинговый центр»)

По итогам 2021 года количество мошеннических операций по карточкам банков, которые обслуживаются в ОАО «Банковский процессинговый центр», по типу мошенничества распределилось следующим образом: **72%** мошеннических операций приходится на мошенничество **с использованием реквизитов карточек**, **28%** незаконных операций с банковскими платежными карточками приходится на **account takeover (перехват счета).**

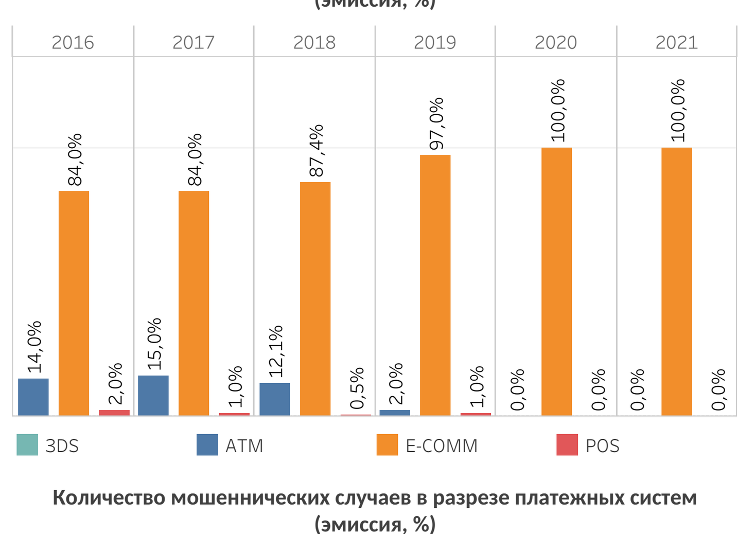
В 2021 году не было зафиксировано ни одной успешной мошеннической операции по **поддельным карточкам**.

Сумма успешных мошеннических операций увеличилась на 29%, а средняя сумма 1 мошеннической операции составила 42 доллара США (37 долларов США в 2020 году). Рост средней суммы успешных мошеннических операций обусловлен использованием методов социальной инженерии и значительной средней суммой 1 операции по данному типу мошенничества – 138 долларов США, так как при получении доступа к реквизитам карточки или счету держателя злоумышленники стремятся вывести все доступные денежные средства. Зафиксированные случаи социальной инженерии свидетельствуют о том, что данный вид мошенничества легко адаптируется, при этом методы социальной инженерии всегда основываются на особенностях принятия решений в условиях дефицита времени, фобиях и недостаточности уровня финансовой грамотности. Основными способами взаимодействия мошенников с держателями в Республике Беларусь являются торговые площадки, фишинговые письма, сообщения в социальных сетях, звонки в мессенджерах от имени работников банков и различных финансовых и нефинансовых организаций.

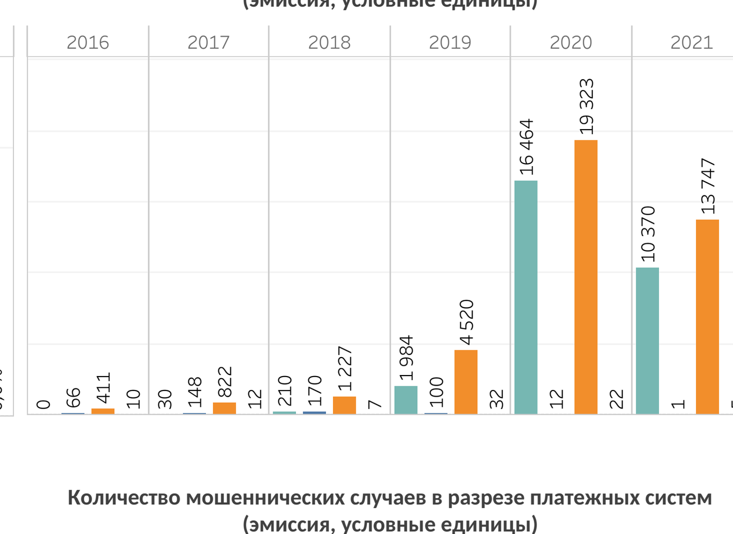
Виды мошенничества (эмиссия, %)



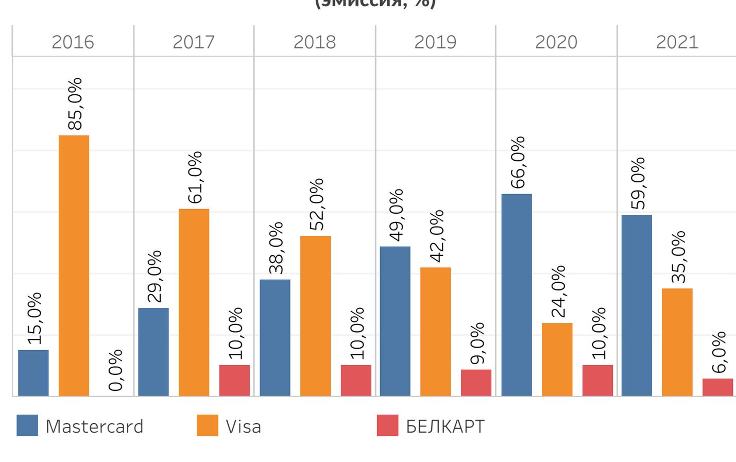
Количество мошеннических случаев в разрезе мест их совершения (эмиссия, %)



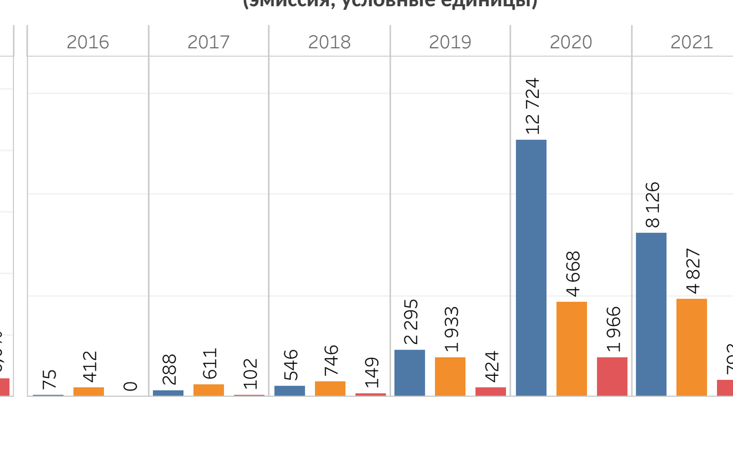
Количество мошеннических случаев в разрезе мест их совершения (эмиссия, условные единицы)



Количество мошеннических случаев в разрезе платежных систем (эмиссия, %)



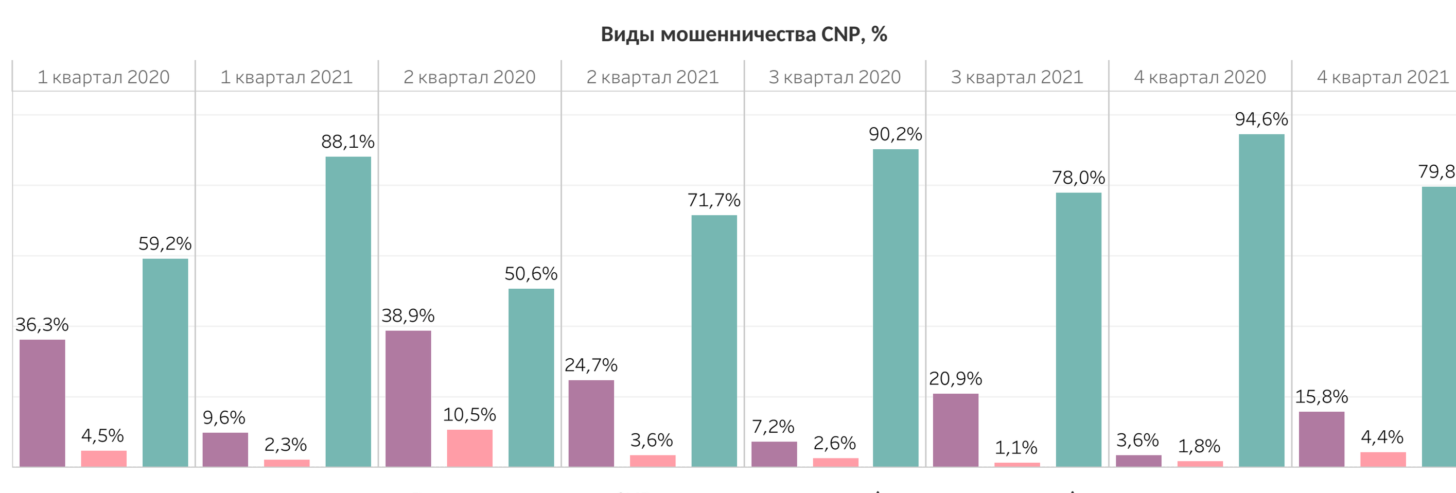
Количество мошеннических случаев в разрезе платежных систем (эмиссия, условные единицы)



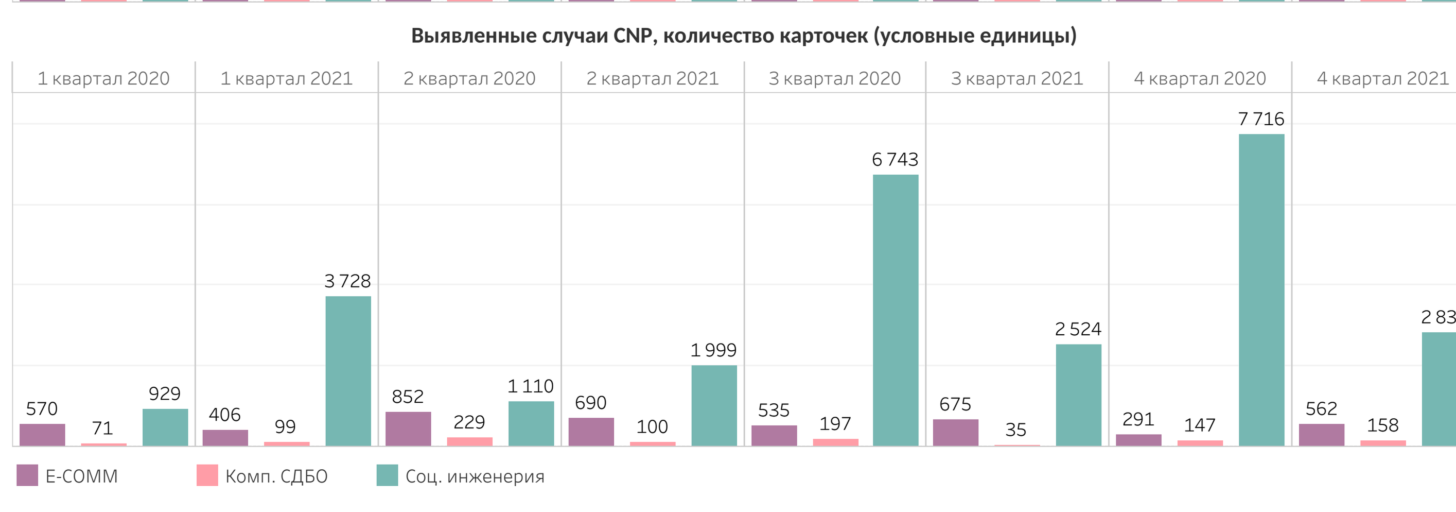
Мошеннические операции с использованием реквизитов карточек (CNP)

Основные тренды мошенничества с использованием реквизитов карточек в 2021 году:
- мошенничество с использованием методов социальной инженерии;
- наличие фактов компрометации систем дистанционного банковского обслуживания клиентов;
- увеличение количества мошеннических операций на онлайн-сервисах, осуществляющих продажу цифровых товаров: компьютерных программ, игр и приложений, услуг платного телевидения;
- мошенничество с использованием токенов;
- снижение количества мошеннических тестовых операций и атак на БИНы банков;
- присутствие фактов «friendly fraud» мошенничества.

Виды мошенничества CNP, %



Выявленные случаи CNP, количество карточек (условные единицы)



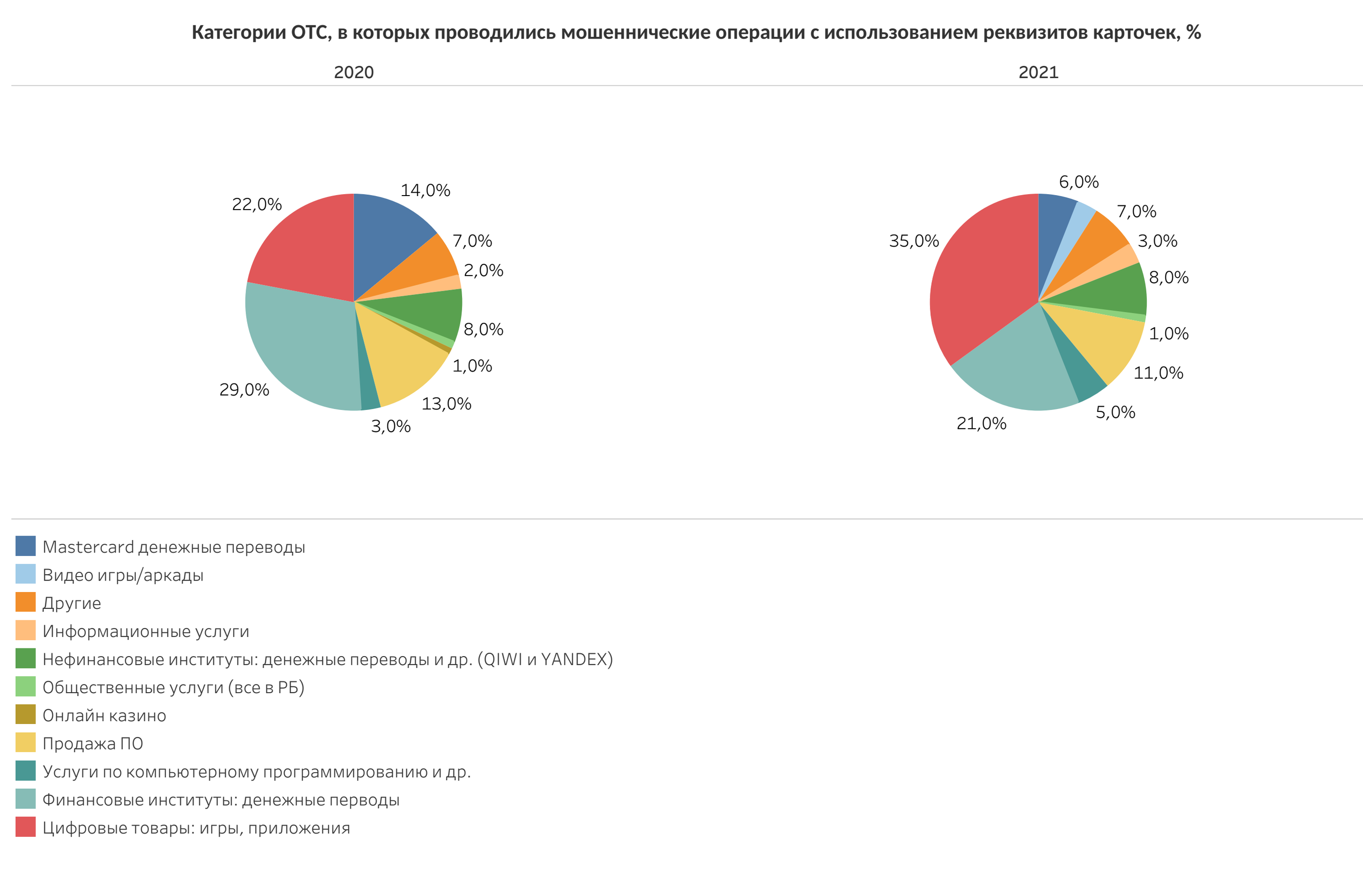
В 2021 году общее количество потерпевших от мошенничества с использованием методов социальной инженерии значительно сократилось по сравнению с показателем 2020 года, где в 2 и 3 кварталах был зафиксирован всплеск данного вида мошенничества. В рамках социальной инженерии с начала 2021 года русскоязычные мошенники частично перетаргетировались на пользователей европейских торговых площадок и досок объявлений. Однако снижение уровня мошенничества свидетельствует и о результатах проводимой финансовыми институтами работой по повышению грамотности населения в рамках безналичных платежей, а также внедрении дополнительных мер по обеспечению безопасности проведения платежей.

В 2021 году злоумышленники выводили денежные средства преимущественно через платежные сервисы, зарегистрированные на территории Российской Федерации и Украины, что привело к росту количества заявленных операций в международные платежные системы и росту общего количества мошеннических операций соответственно. В 4 квартале 2021 года отмечено увеличение количества мошеннических операций посредством использования национальных сервисов (пополнение электронных кошельков). При этом в 2021 году доля мошеннических операций с использованием реквизитов карточек в торговцах, зарегистрированных на территории Республики Беларусь, в целом снизилась относительно предыдущего года.

Также в 2021 году актуальным трендом является мошенничество с использованием токенов. Используя методы социальной инженерии, мошенники "привязывают" токен карточки держателя к своему мобильному устройству и совершают несанкционированные платежи с использованием электронного кошелька как в сети Интернет, так и в ОТС. В 2021 году 67% мошеннических операций по токенам приходилось на среду e-commerce, при этом подавляющее большинство операций осуществлено посредством сервисов, зарегистрированных на территории Украины и России.

Страны, в которых осуществлялись мошеннические операции с использованием реквизитов карточек, %

Категории ОТС, в которых проводились мошеннические операции с использованием реквизитов карточек, %

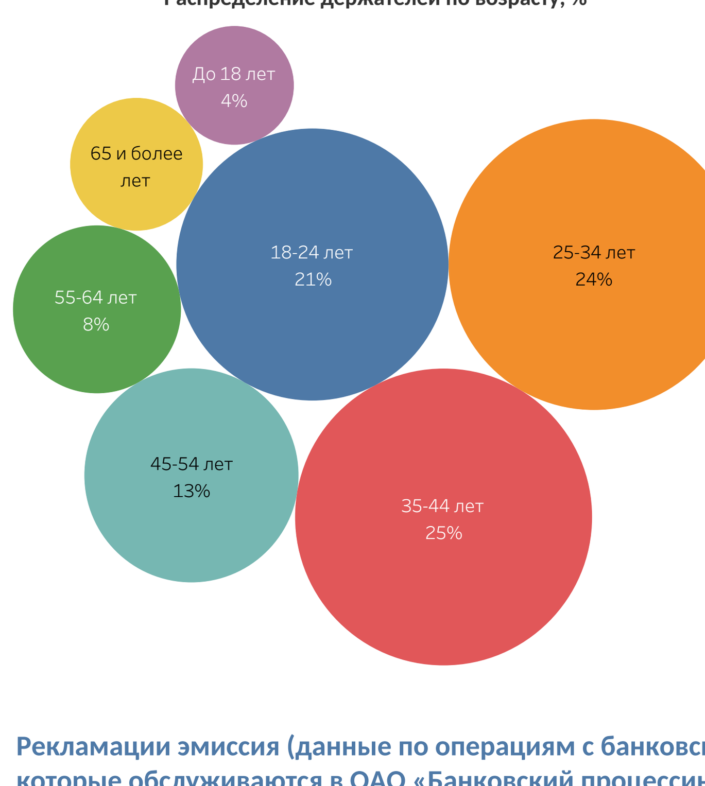


Статистика держателей, подвергшихся мошенничеству

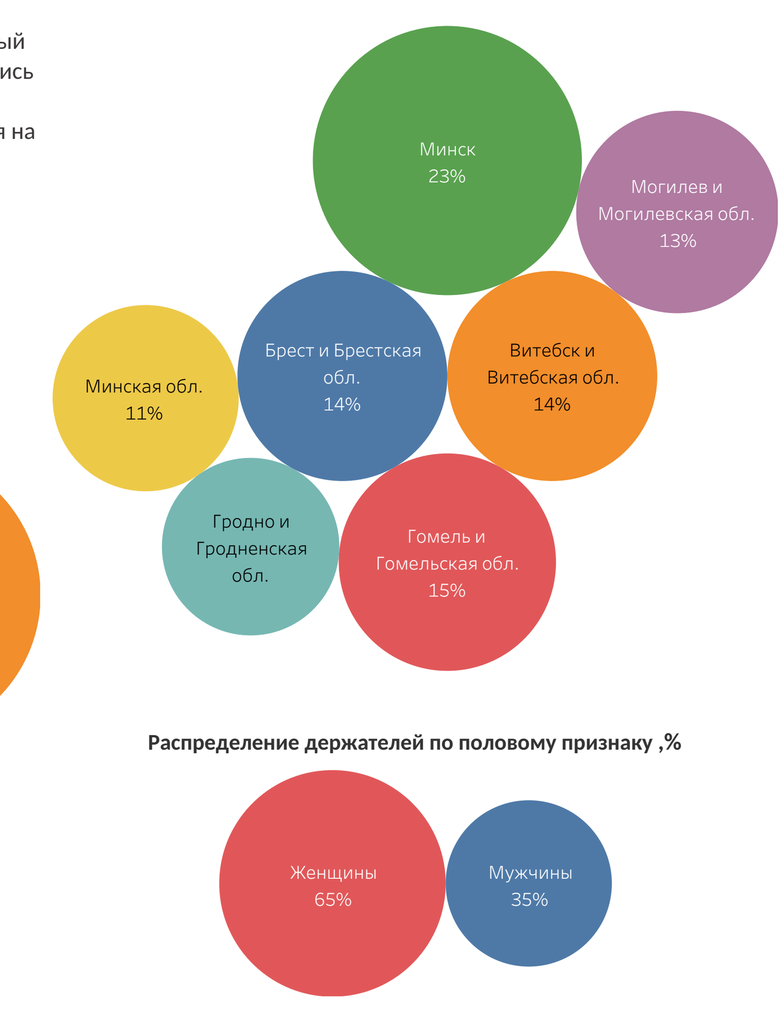
Согласно аналитическим данным ОАО «Банковский процессинговый центр» в 2021 году более подверженными мошенничеству оказались женщины (65% от общего объема мошенничества). 23% жертв злоумышленников проживают в городе Минске, а 77% приходится на держателей, проживающих в регионах Беларуси.

В 91% случаев мошенничество было направлено на экономически активных граждан в возрасте от 18 до 64 лет, 5% – на держателей старше 65 лет, 4% – граждане младше 18 лет.

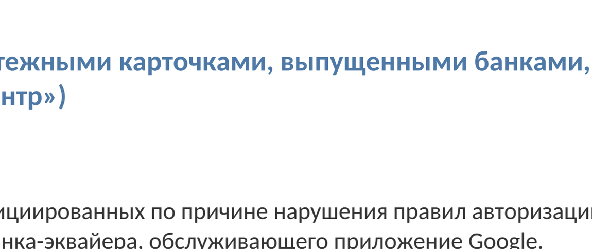
Распределение держателей по возрасту, %



Распределение держателей по регионам,%



Распределение держателей по половому признаку ,%

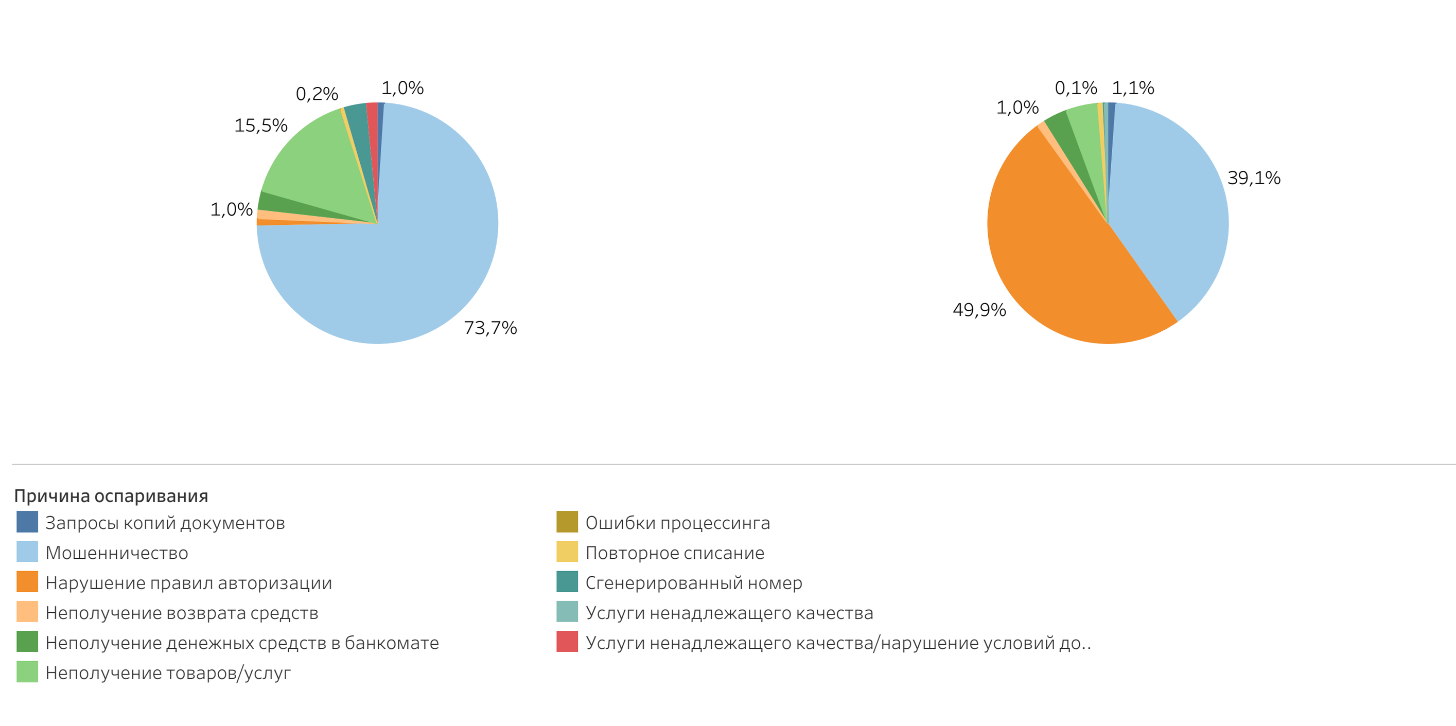


Рекламации эмиссия (данные по операциям с банковскими платежными карточками, выпущенными банками, которые обслуживаются в ОАО «Банковский процессинговый центр»)

За 2021 год общее количество эмитентских рекламаций снизилось на 4%.

В 2021 году характерно значительное увеличение количества рекламаций, инициированных по причине нарушения правил авторизации, обусловленное техническим сбоем, произошедшим в мае-июне на стороне банка-эквайера, обслуживающего приложение Google.
Также отмечено снижение в 3,7 раза количества рекламаций, инициированных по причине неполучения товаров и услуг, что обусловлено последствиями пандемии COVID-19, введенными странами ограничениями и закрытием границ многих стран.
Изменение показателей остальных видов рекламаций носит незначительный характер по сравнению с 2020 годом.

Виды рекламаций (эмиссия, %)



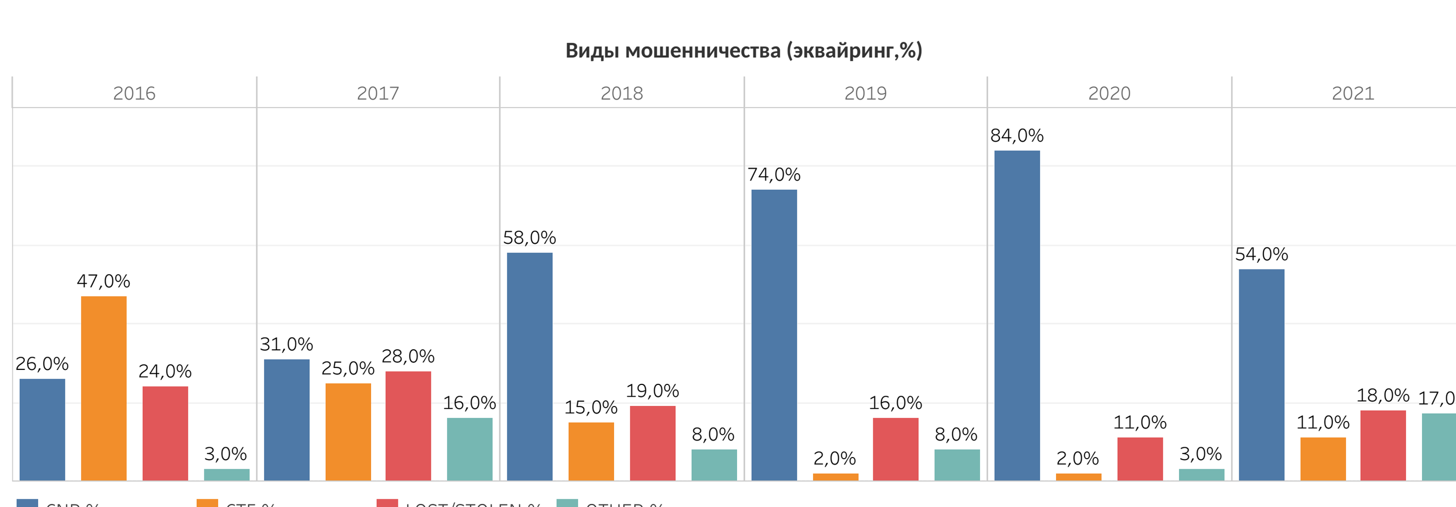
Эквайринг (данные по операциям в эквайринговой сети банков, подключенных к ОАО «Банковский процессинговый центр»)

В 2021 году зафиксировано в 3,3 раза меньше операций мошеннического характера в эквайринговой сети по сравнению с аналогичным показателем 2020 года. Из них **54%** составляют мошеннические операции **без присутствия карточки** (52% это операции с использованием 3-D Secure); **18%** приходится на долю мошеннических операций **по утерянным/украденным карточкам; 17%** на **другие виды мошенничества** (69% составляет account takeover, 16% - мошенничество, связанное с выпуском карточки по поддельным данным, 15% - incorrect processing) и **11%** приходится на мошеннические операции с использованием **поддельных карточек** (в 74% случаев операции осуществлены с использованием чипа EMV, 18% из заявленных операций - это операции с использованием реквизитов карточек, 8% - с использованием магнитной полосы).

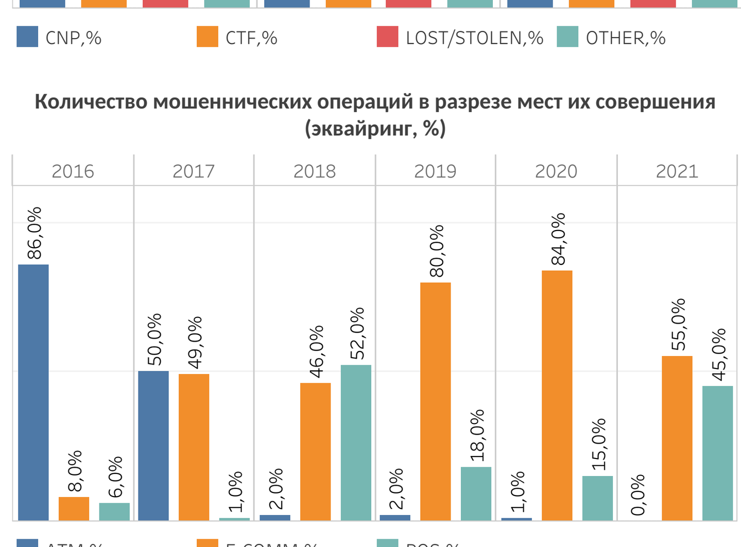
МСС, в которых осуществлялись заявленные мошеннические операции в эквайринге, распределились следующим образом: 22% мошеннических операций прошли в сервисах, которые предлагают услуги по компьютерному программированию, обработке данных и проектированию; 17% пришлось на ОТС с телекоммуникационными услугами; 16% - продовольственные магазины; 11% - сфера общественного питания, бары и рестораны; 8% - авиационные компании; 6% - видео игры; 4% - аптеки; 3% - различные профессиональные услуги, 1% - гостиницы и 12% - другие.

В 2021 году в эквайринговой сети мошенническими были заявлены операции по карточкам банков США, России, Испании, Великобритании и Италии.

Виды мошенничества (эквайринг,%)



Количество мошеннических операций в разрезе мест их совершения (эквайринг, %)



Количество мошеннических операций в разрезе платежных систем (эквайринг, %)

Рекламации эквайринг (данные по операциям в эквайринговой сети банков, подключенных к ОАО «Банковский процессинговый центр»)

В 2021 году общее количество эквайерских рекламаций уменьшилось на 40%.

В 2021 году количество рекламаций по причине мошенничества с использованием реквизитов карточек увеличилось в 1,6 раз по сравнению с аналогичным показателем 2020 года.
Также зафиксирован рост в 1,3 раза операций, оспоренных по причине неполучения денежных средств в банкоматах.
Количество оспариваемых операций, инициированных в 2021 году по причинам неполучения товаров или услуг и неполучения возврата денежных средств, незначительно уменьшилось по сравнению с аналогичными показателями рекламаций, инициированных банками-оппонентами в прошлом году, что обусловлено продолжительностью пандемии COVID-19. В основном это рекламации, инициированные по операциям, совершенным в гостиницах, магазинах, кафе и санаториях.

Виды рекламаций (эквайринг, %)

В целях повышения эффективности борьбы с мошенничеством в сфере платежных сервисов и инструментов, а также минимизации финансовых потерь, ОАО «Банковский процессинговый центр» осуществляет информационную деятельность, направленную на освещение актуальных тенденций в сфере карточного мошенничества и способов его противодействию, а также разрабатывает и размещает обучающие и полезные материалы для держателей банковских платежных карточек.

С информационными статьями, обучающими роликами и материалами ОАО «Банковский процессинговый центр» можно ознакомиться на сайте www.npc.by.

Прогноз на 2022 год

Социальная инженерия. Вид мошенничества, который имеет неограниченное количество способов и проявлений, способный подстраиваться под различные условия и при этом приносить быстрый и высокий доход. В 2022 году злоумышленники продолжат эксплуатировать схемы, которые показали свою эффективность в 2021.

Мошенничество с использованием токенов. Тема токенизации и использование токенов в рамках социальной инженерии также будет характерным для 2022 года. Развитие NFC технологии является дополнительным фактом, указывающим на возможность использования мошенниками токенов не только для оплаты товаров в ОТС, но и для снятия наличных в банкоматах.

Атаки с помощью JavaScript-снифферов. Раньше текстовые данные похищались чаще с помощью фишинговых сайтов, банковских троянов под ПК и Android ПО, теперь же все значительнее становится угроза для электронной коммерции от так называемых JavaScript-снифферов (онлайн-аналогов скиммера).

Атаки шифровальщиков и атаки на облачные сервисы. Трояны-вымогатели, блокирующие доступ к данным и требующие выплаты определённой суммы злоумышленникам для возвращения доступа к ценной информации, будут оставаться серьезной угрозой и в 2022 году.

Использование искусственного интеллекта. Для достижения своих целей злоумышленники всегда стремятся применять новейшие цифровые разработки. Также мошенники все более активно используют искусственный интеллект для повышения эффективности мошеннических схем.

Рост количества фишинговых и мошеннических партнерских программ. В партнёрских программах задействовано большое количество участников, есть строгая иерархия и сложная техническая инфраструктура для автоматизации мошенничества. Масштабирование фишинговых кампаний как под банки, так и под популярные почтовые сервисы, маркетплейсы, логистические и другие компании.

Многие схемы мошенничества в 2021 году не являлись новыми, однако способы их реализации изменяются и совершенствуются. Следует ожидать, что растущий уровень подготовки злоумышленников и их умение разворачивать эффективный технологический процесс, будет оказывать влияние на уровень мошенничества с банковскими платежными карточками в 2022 году. Поэтому так важно взаимодействие всех организаций и структур, задействованных в сфере безналичных платежей и информационной безопасности, для эффективного противодействия злоумышленникам.