



NAFI
RESEARCH CENTER

ИССЛЕДОВАНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРИНЦИПА «НУЛЕВОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ» РОССИЙСКИМИ БАНКАМИ (I ЭТАП)

Отчет по исследованию

Исследование проведено по заказу Ассоциации
"Финансовые инновации" (АФИ)

МОСКВА, 2018

ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО ОТ АССОЦИАЦИИ «ФИНАНСОВЫЕ ИННОВАЦИИ»



Прохоров Роман Анатольевич,
председатель Правления
Ассоциации участников
финансового рынка и
платежной индустрии
«Финансовые инновации»
(www.afii.ru).

29 сентября 2011 года вступил в силу Федеральный закон от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ "О национальной платежной системе" (далее – Закон), который был призван упорядочить и изменить в лучшую сторону сложившуюся практику оказания платежных услуг. Он установил основы деятельности всей платежной системы в целом и скорректировал правила осуществления безналичных расчетов, а также эмиссии и использования электронных денег.

Одним из наиболее обсуждаемых нововведений стало положение статьи 9 Закона, вступившее в силу с 1 января 2014 года. Оно было призвано защитить клиентов от мошеннических действий.

Фактически Закон установил презумпцию невиновности клиентов. Закрепленные им правила предусматривают обязанность банка возместить суммы, перечисленные со счета клиента в результате не санкционированной им операции, если только не будет доказано нарушение клиентом-физическим лицом порядка использования электронного средства платежа (ч. 15 ст. 9 Закона).

Кроме того, на банки возлагается обязанность информировать клиентов о каждой совершенной с использованием электронного средства платежа операции в порядке, установленном договором (ч. 4 ст. 9 Закона).

Банки противодействуют киберпреступникам все более эффективно. Однако львиная доля неправомерных операций с денежными средствами осуществляется методами социальной инженерии, поскольку они не требуют ни дорогостоящего оборудования, ни сложного программного обеспечения. К социальной инженерии относят разнообразные мошеннические схемы, в основе которых лежит получение персональной конфиденциальной информации клиента: пароль, CVC-код, одноразовый смс-код для подтверждения операции или же логин и пароль для входа в интернет-банк.

В этих условиях уровень защищенности клиента напрямую влияет на развитие безналичных расчетов. Этим и обусловлен интерес нашей Ассоциации к проведению данного исследования. Необходимо понять работоспособность действующих норм законодательства и практики их применения.

Сейчас завершен первый этап исследования – анализ информации по реализации принципа «нулевой ответственности», предоставляемой колл-центрами кредитных организаций, на втором этапе будут даны комментарии и предложения экспертов по развитию лучших практик и предложения по совершенствованию регулирования.

Будем признательны за Ваши предложения и пожелания по данному исследованию

СТРУКТУРА ОТЧЕТА

Основная информация об исследовании

3

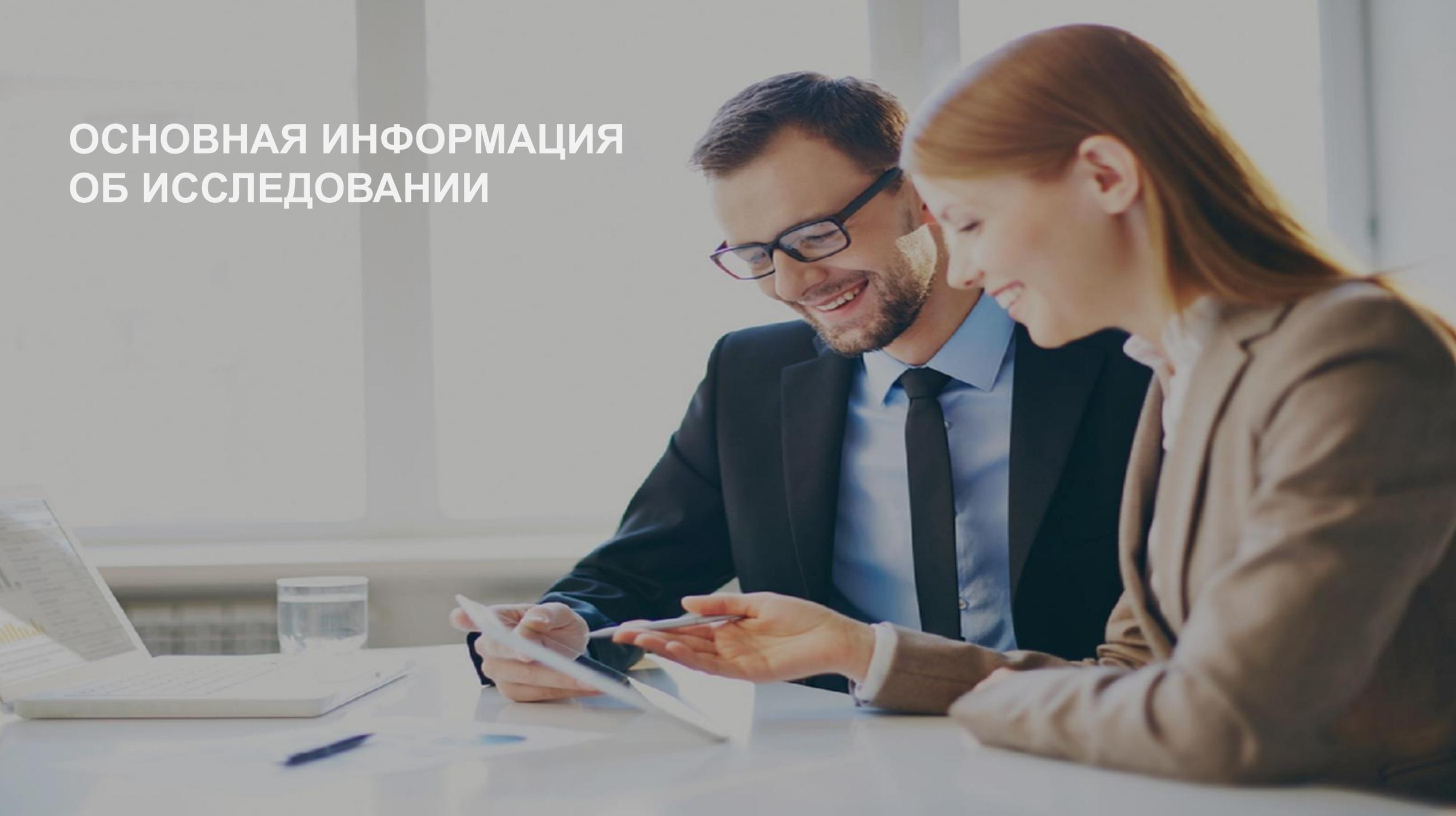
Лучшие практики реализации принципа «нулевой ответственности» российскими банками

8

Проблемные области в консультативной поддержке клиентов банков

13

ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИССЛЕДОВАНИИ





ЦЕЛИ ИССЛЕДОВАНИЯ

- Оценить эффективность реализации принципа «нулевой ответственности» (механизм урегулирования последствий несанкционированных операций с денежными средствами) федеральными и региональными российскими банками;
- Выявить лучшие практики реализации принципа "нулевой ответственности" российскими банками.



ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

- Изучить сценарии коммуникации сотрудников call-центров федеральных и региональных банков с потенциальными клиентами по вопросу взаимодействия с кредитной организацией в случае неправомерных операций с банковским счетом;
- Оценить уровень готовности call-центров федеральных и региональных банков для консультации клиентов по проблеме неправомерных операций с банковским счетом;
- Оценить наличие различий в уровне компетентности между call-центрами федеральных и региональных банков в способности разъяснить порядок действий банка в случае возникновения проблемы неправомерных операций с банковским счетом клиента;
- На этапе второй волны исследования планируется оценить с участием экспертов возможные направления совершенствования реализации принципа «нулевой ответственности» (задача реализуется Заказчиком)



РЕАЛИЗАЦИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

В call-центр Банка звонит потенциальный клиент, ранее столкнувшийся с ситуацией несанкционированного снятия денег и не получивший возмещения убытков в другом банке. После этого клиент обратился в call-центр другого банка с вопросом о порядке действий банка в случае возникновения аналогичной ситуации.



ГИПОТЕЗЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

1. Банки не считают несанкционированные операции со счетами своих клиентов проблемой банка

Детализированные формулировки об ответственности клиентов в договорах банков со своими клиентами позволяют банкам отказывать клиентам в возмещении денежных средств.

2. Некомпетентность сотрудников call-центров в консультации клиента по решению проблемы несанкционированных операций может говорить о том, насколько серьезно банк относится к проблеме неправомерных операций с банковским счетом

Сотрудники call-центров могут быть некомпетентны в вопросе урегулирования проблемы несанкционированных операций даже в случае, если в банке имеются соответствующие стандартные процедуры. Способность сотрудника call-центра этот вопрос разъяснить является одним из индикаторов того, насколько серьезно банк относится к реализации принципа «нулевой ответственности».

МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ



Метод исследования

Mystery calling - проведение «тайных консультаций» с сотрудниками call-центров банков



Респонденты

Сотрудники call-центров федеральных и региональных банков

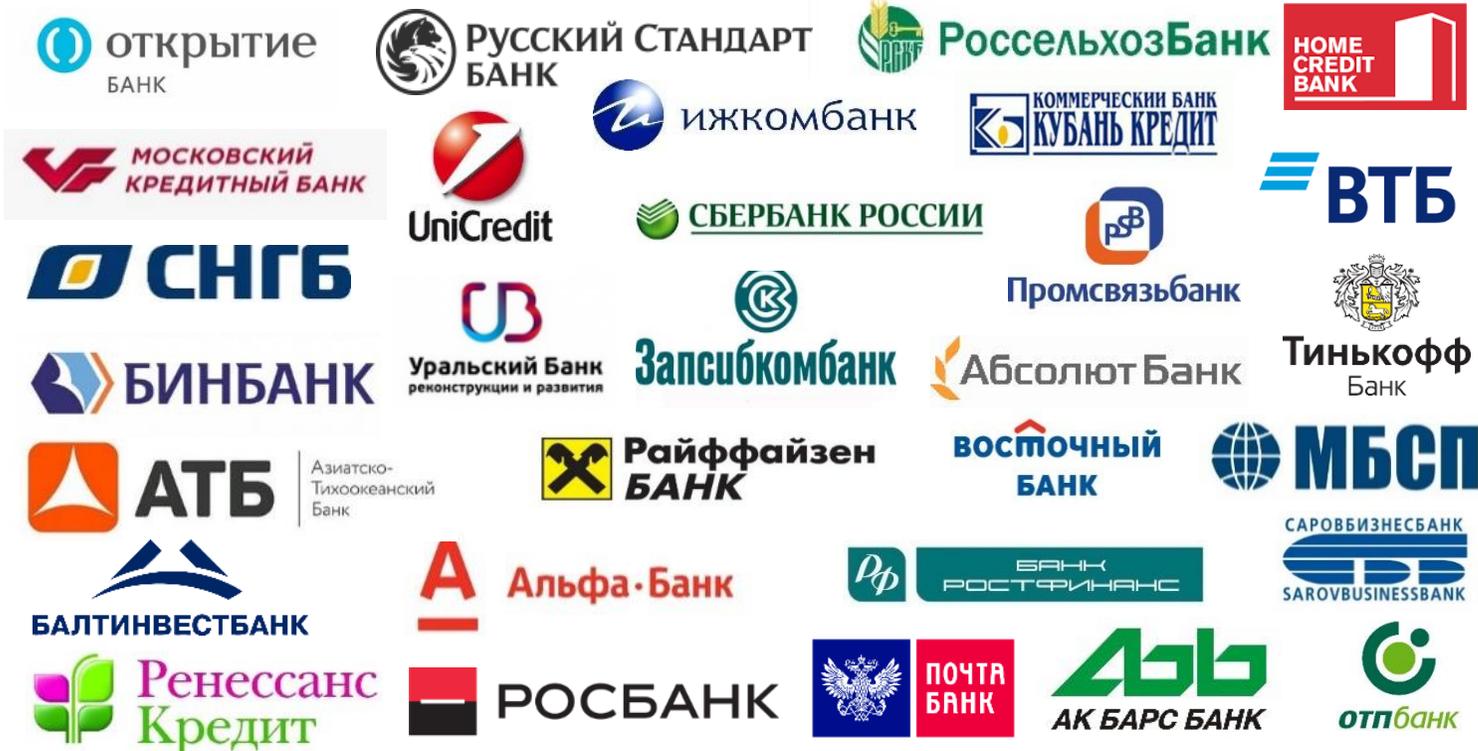


Выборка

30 банков (20 федеральных и 10 региональных), обслуживающих физических лиц*



Список банков



*Список банков составлен на основе рейтинга средней оценки качества обслуживания <http://www.banki.ru/>



БАНКИ ПЕРЕКЛАДЫВАЮТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ НА КЛИЕНТА И НЕ ГАРАНТИРУЮТ ВОЗВРАТ ДЕНЕГ

Хотя сотрудники call-центров банков заявляют о готовности банков работать с проблемой несанкционированных операций и нести ответственность в случае установления этого факта, но фактически ответственность за эту проблему перекладывается на клиента. Чаще всего опрошенные сотрудники указывают, что без идентификационных данных клиента совершение операций по счету невозможно, а ответственность за сохранность этих данных в тайне несет сам клиент.



ПРОБЛЕМА КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТОМ: СОТРУДНИКИ CALL-ЦЕНТРОВ НЕ ВСЕГДА ГОТОВЫ ПРЕДОСТАВИТЬ КЛИЕНТУ ИНФОРМАЦИЮ О ПРОЦЕДУРЕ РАБОТЫ СО СЛУЧАЯМИ НЕСАНКЦИОНИРОВАННЫХ ОПЕРАЦИЙ С КАРТАМИ

В банках существуют регламенты действий в случае обращения клиента по поводу пропажи денег со счета. Эту информацию не всегда способны донести сотрудники call-центров, что негативно влияет на восприятие банка клиентом, а также может служить дополнительным подтверждением непрозрачности процедур по работе со случаями несанкционированных операций с картами.



РЕАКЦИЯ НА ПРОБЛЕМУ НЕСАНКЦИОНИРОВАННЫХ ОПЕРАЦИЙ В ФЕДЕРАЛЬНЫХ И РЕГИОНАЛЬНЫХ БАНКАХ СХОЖА, НО ИМЕЮТСЯ РАЗЛИЧИЯ В УРОВНЕ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ CALL-ЦЕНТРОВ

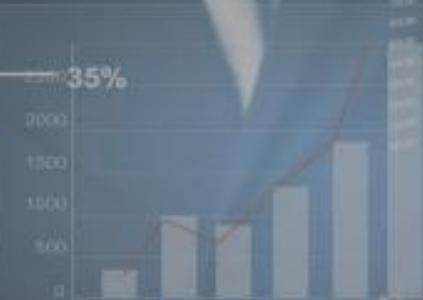
В целом, сотрудники call-центров как федеральных, так и региональных банков воспроизводили похожие модели реагирования на запрос о порядке действий банка при возникновении проблемы несанкционированных операций по счету клиента. Однако комплексная оценка компетентности сотрудников показывает, что федеральные банки реагируют на подобные запросы несколько лучше, чем региональные.

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРИНЦИПА «НУЛЕВОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ» РОССИЙСКИМИ БАНКАМИ

25%



35%

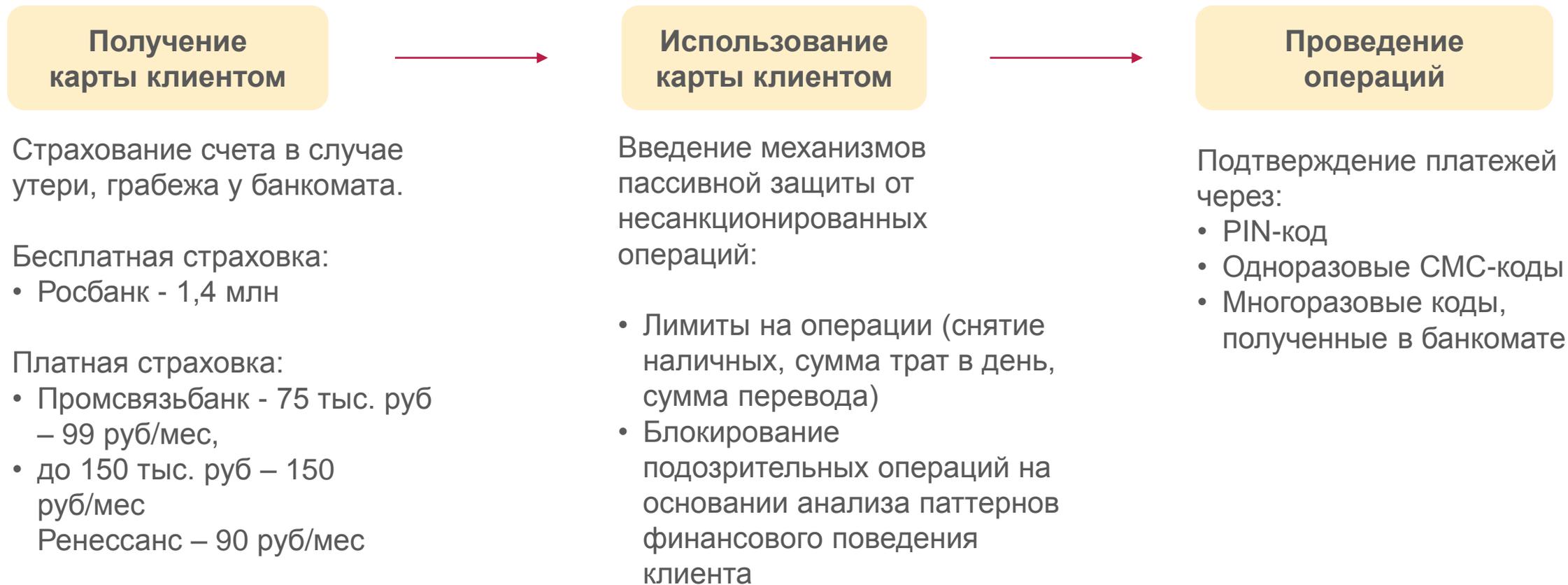


15%



ПРАКТИКИ ПРЕВЕНТИВНОЙ ЗАЩИТЫ КЛИЕНТОВ ОТ НЕСАНКЦИОНИРОВАННЫХ ОПЕРАЦИЙ С КАРТАМИ

БАНКИ ЗАИНТЕРЕСОВАНЫ В МИНИМИЗАЦИИ СЛУЧАЕВ НЕСАНКЦИОНИРОВАННЫХ ДЕЙСТВИЙ СО СЧЕТАМИ СВОИХ КЛИЕНТОВ И ПОЭТОМУ АКТИВНО ПРИМЕНЯЮТ РАЗЛИЧНЫЕ МЕХАНИЗМЫ ПРЕВЕНТИВНОЙ ЗАЩИТЫ.



МЕХАНИЗМ РЕАЛИЗАЦИИ ПРИНЦИПА «НУЛЕВОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ» РОССИЙСКИМИ БАНКАМИ

БАНКИ РЕАЛИЗУЮТ ПРИНЦИП «НУЛЕВОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ» В СЛУЧАЕ, ЕСЛИ ПО ИТОГАМ РАССЛЕДОВАНИЯ ПРИЗНАЮТ ФАКТ НЕСАНКЦИОНИРОВАННЫХ ОПЕРАЦИЙ В ОТНОШЕНИИ СВОЕГО КЛИЕНТА. ОДНАКО НЕ ВСЕ ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТОВ ПО ФАКТУ ПРОПАЖИ СРЕДСТВ СО СЧЕТА РАСПОЗНАЮТСЯ КАК РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЙСТВИЙ МОШЕННИКОВ.



КЕЙСЫ ЭФФЕКТИВНЫХ КОНСУЛЬТАЦИЙ БАНКОВ ПО ПРОБЛЕМЕ НЕСАНКЦИОНИРОВАННЫХ ОПЕРАЦИЙ

ПРИ ПРОВЕДЕНИИ КОНСУЛЬТАЦИИ СОТРУДНИКИ БАНКОВ ПРИДЕРЖИВАЮТСЯ СТАНДАРТНОГО СЦЕНАРИЯ КОНСУЛЬТАЦИИ. НАИБОЛЕЕ УСПЕШНЫЕ КОНСУЛЬТАЦИИ – ТЕ, В КОТОРЫХ СОТРУДНИК ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНО РЕКОНСТРУИРОВАЛ ПРОБЛЕМУ, УСТАНОВИЛ СПОСОБ НЕСАНКЦИОНИРОВАННОГО СНЯТИЯ ДЕНЕГ И ОПИСАЛ ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ ЭТОГО СНЯТИЯ, ЗАТЕМ РАССКАЗАЛ О РАБОТЕ БАНКА И ОПИСАЛ МЕРЫ ЗАЩИТЫ, ПРЕДЛАГАЕМЫЕ БАНКОМ.

Федеральный банк (Хоум Кредит Банк)

Способность сотрудника самостоятельно проконсультировать клиента по проблеме несанкционированных операций

«У нас стандартные действия проводятся: доступ в интернет-банк по логину и паролю, никто туда не зайдет [без них]»

«Если вы хотите зайти в личный кабинет, то вам приходит код на телефон - без этого кода операция невозможна»

Уровень знаний сотрудника банка о проблеме

«Заявление рассматривается в зависимости от того, каким способом была совершена покупка, если онлайн, то до 45 дней претензионная работа, если снятие было через банкомат, то это решается через полицию, чтобы они запрашивали камеры и выясняли, кто с вашей карты снял деньги – это до 60 дней»

Компетентность сотрудника: время рассмотрения заявления и вероятность возврата денег

«Если снятие произошло онлайн, то банк подает заявление на charge back, на розыск платежа в системах Visa и MasterCard, говорим, что произошло несанкционированное снятие денег, но клиент не сообщал данные третьим лицам и они проводят работу, если мошеннические действия подтверждаются, то деньги переводим на карту»

Осведомленность сотрудника о способах защиты от несанкционированных операций

«У нас есть служба безопасности, которая проверяет каждую операцию вручную и смотрят, есть подозрительные операции»

Региональный банк (Саровбизнесбанк)

«Все индивидуально, например, если карта скомпрометирована на каком-нибудь мошенническом сайте, но это делали не вы, тут вероятность возврата денег очень высока. Но если вы сами зашли на [подозрительный] сайт, не подумали, то не будет возврата»

«Если мошенники скопировали карту, но у нас такого не было, у нас банкоматы хорошие и их немного, тут тоже вероятно»

«Не дольше 10 рабочих дней. В любом случае все заявления принимаем, даже если вы сами совершили списание, если есть возможность вернуть деньги, то возврат будет совершен, отказы аргументируем»

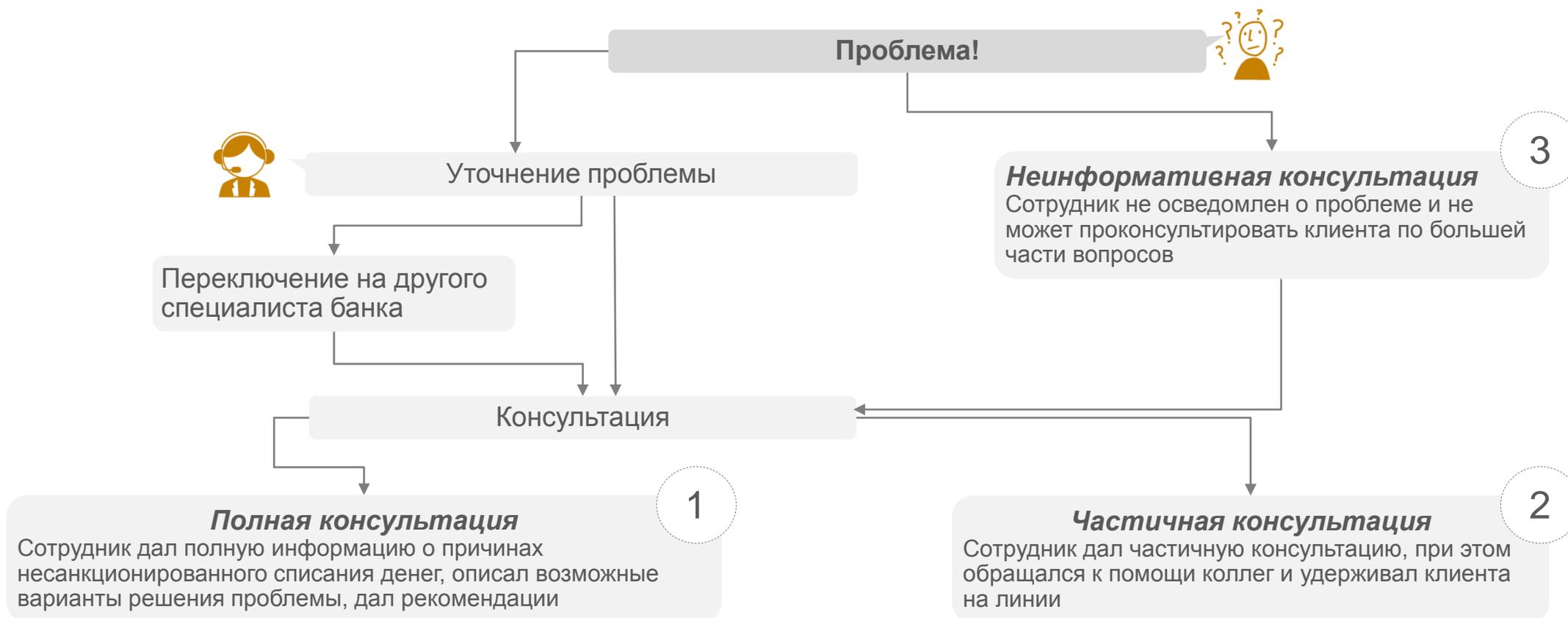
«Вы можете поставить лимиты на интернет-операции и никакие операции невозможны будет, только снятие наличных и оплата в магазинах»

**ПРОБЛЕМНЫЕ ОБЛАСТИ
В КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОДДЕРЖКЕ КЛИЕНТОВ БАНКОВ**



СЦЕНАРИИ КОНСУЛЬТАЦИИ КЛИЕНТОВ И ТОЧКИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ПРОБЛЕМ

СУЩЕСТВУЕТ ТРИ ОСНОВНЫХ СЦЕНАРИЯ КОНСУЛЬТАЦИИ, КОТОРЫЕ РЕАЛИЗУЮТ СОТРУДНИКИ CALL-ЦЕНТРА БАНКА: ПОЛНАЯ, ЧАСТИЧНАЯ И НЕИНФОРМАТИВНАЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ. ПОЛНОТА КОНСУЛЬТАЦИИ ОПРЕДЕЛЯЕТСЯ ЧЕРЕЗ НЕСКОЛЬКО ИНДИКАТОРОВ: СПОСОБНОСТЬ СОТРУДНИКА САМОСТОЯТЕЛЬНО ПРОКОНСУЛЬТИРОВАТЬ КЛИЕНТА, КОМПЕТЕНТНОСТЬ И ВОВЛЕЧЕННОСТЬ СОТРУДНИКА.



СПОСОБНОСТЬ СОТРУДНИКА ПРОКОНСУЛЬТИРОВАТЬ КЛИЕНТА ПО ПРОБЛЕМЕ НЕСАНКЦИОНИРОВАННЫХ ОПЕРАЦИЙ

ПРАКТИЧЕСКИ ВСЕ ОПРОШЕННЫЕ СОТРУДНИКИ CALL-ЦЕНТРОВ БАНКОВ ОСВЕДОМЛЕНЫ О ПРОБЛЕМЕ НЕСАНКЦИОНИРОВАННОГО СНЯТИЯ ДЕНЕГ С КАРТЫ КЛИЕНТА. ОДНАКО ТОЛЬКО ПОЛОВИНА КОНСУЛЬТАНТОВ ЗНАЮТ, КАК ИХ БАНК РЕШАЕТ ПРОБЛЕМЫ С НЕСАНКЦИОНИРОВАННЫМИ ОПЕРАЦИЯМИ, ТРЕТЬ СОТРУДНИКОВ CALL-ЦЕНТРОВ НЕ СМОГЛИ САМОСТОЯТЕЛЬНО ПРОКОНСУЛЬТИРОВАТЬ КЛИЕНТА.

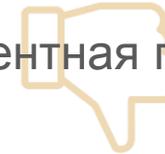
БОЛЕЕ ЧЕМ В ПОЛОВИНЕ СЛУЧАЕВ СОТРУДНИКИ CALL-ЦЕНТРА СМОГЛИ БЕЗ ДОЛГОГО УДЕРЖАНИЯ ВЫЗОВА СОРИЕНТИРОВАТЬ КЛИЕНТА ПО СРОКУ ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ, ВЕРОЯТНОСТИ ВОЗВРАТА ДЕНЕГ, А ТАКЖЕ СПОСОБАХ ЗАЩИТЫ КАРТ, ПРЕДЛАГАЕМЫХ БАНКОМ.

Компетентная поддержка



- ✓ Быстрая консультация
- ✓ Переговоры с одним сотрудником
- ✓ Сотрудник вовлечен в проблему клиента
- ✓ Компетентность сотрудника:
знание причин несанкционированного снятия денег
знание способов защиты карты банком

НЕкомпетентная поддержка

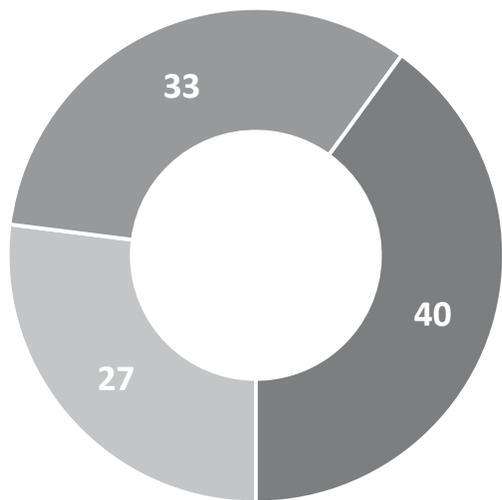


- ✗ Продолжительная по времени консультация
- ✗ Переговоры более, чем с двумя сотрудниками, при длительном удержании вызова
- ✗ Сотрудник НЕ вовлечен в проблему клиента
- ✗ НЕкомпетентность сотрудника:
НЕзнание причин несанкционированного снятия денег
НЕзнание способов защиты карты банком

КОМПЕТЕНТНОСТЬ СОТРУДНИКА: ВРЕМЯ РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ И ВЕРОЯТНОСТЬ ВОЗВРАТА ДЕНЕГ

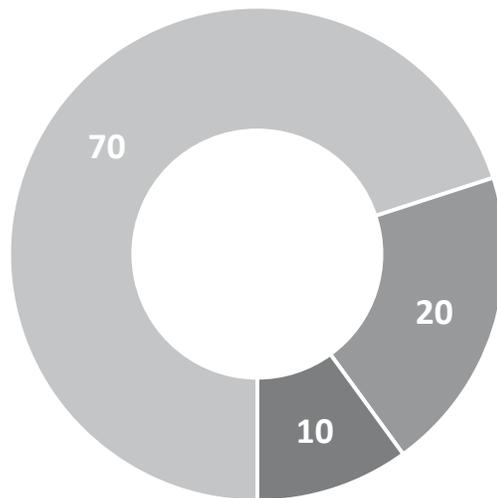
БОЛЕЕ ПОЛОВИНЫ СОТРУДНИКОВ БАНКА ОСВЕДОМЛЕННЫ О ВРЕМЕНИ РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ ПО ФАКТУ НЕСАНКЦИОНИРОВАННЫХ ОПЕРАЦИЙ, ПОСКОЛЬКУ ЭТО ЯВЛЯЕТСЯ СТАНДАРТНОЙ ПРОЦЕДУРОЙ В РАБОТЕ БАНКА. ОДНАКО СООБЩИТЬ ЗАРАНЕЕ КАКОВА ВЕРОЯТНОСТЬ ВОЗВРАТА ДЕНЕГ СОТРУДНИКИ ЧАЩЕ ВСЕГО НЕ МОГУТ, Т.К. ЭТОТ ВОПРОС НЕ ВХОДИТ В СФЕРУ ИХ КОМПЕТЕНЦИЙ.

Время рассмотрения заявления



- Сотрудник не осведомлен
- Сотрудник частично осведомлен
- Сотрудник дал полную информацию

Вероятность возврата денег



- Сотрудник не осведомлен
- Сотрудник частично осведомлен
- Сотрудник дал полную информацию

«Заявка рассматривается 30-60 дней (в особо сложных случаях до 180), после проведения расследования при установлении невиновности клиента деньги банк возвращает. Но 100% защиту гарантировать невозможно»

Альфа Банк

«Нужно подать обращение и банк оценит ситуацию. В случае, если клиент не давал своих данных и кодов, банк вернет деньги. Обращение рассматривают в течение 3-10 дней, если ситуация сложная, срок рассмотрения увеличивается»

Россельхозбанк

ВОВЛЕЧЕННОСТЬ СОТРУДНИКА CALL-ЦЕНТРА В ПРОБЛЕМУ ПОТЕНЦИАЛЬНОГО КЛИЕНТА

БОЛЕЕ ПОЛОВИНЫ СОТРУДНИКОВ БЫЛИ ВОВЛЕЧЕНЫ В КОНСУЛЬТАЦИЮ КЛИЕНТОВ - СТАРАЛИСЬ УТОЧНЯТЬ ДЕТАЛИ ПРОИЗОШЕДШЕГО СЛУЧАЯ, ОПИСАТЬ ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ НЕСАНКЦИОНИРОВАННЫХ ОПЕРАЦИЙ И РАССКАЗАТЬ О СПОСОБАХ ЗАЩИТЫ КАРТЫ/СЧЕТА В ИХ БАНКЕ. ТРЕТЬ СОТРУДНИКОВ НЕ БЫЛИ ВОВЛЕЧЕНЫ В КОНСУЛЬТАЦИЮ, ЧТО СОЗДАВАЛО ВПЕЧАТЛЕНИЕ НЕКОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКА И НЕЖЕЛАНИЯ БАНКА НЕСТИ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ПОДОБНОГО РОДА ПРОБЛЕМЫ.



Полностью вовлечен

«Мы, как правило, общаемся с клиентами, и к каждой ситуации подходим индивидуально. Если вы не вводили информацию на мошеннических сайтах, вероятность возврата денег очень высока, как и при считывании данных карты банкоматом, хотя у нас банкоматы хорошие, и их немного. В любом случае, все заявления мы принимаем, даже если вина клиента, все отказы возврата аргументируем»



Частично вовлечен

«Обратитесь в банк с заявлением, расследование будет проводиться в течение 30 дней, если списание было не по вашей вине и вы никому не предоставляли смс код, то будет возврат денег»



Абсолютно не вовлечен

«Вам нужно обращаться в свой банк. Все вопросы индивидуальные, я, к сожалению, тут ничем помочь не могу»
«Способов мошенничества много, обратитесь в полицию»

КОМПЕТЕНТНОСТЬ СОТРУДНИКОВ CALL-ЦЕНТРОВ ФЕДЕРАЛЬНЫХ И РЕГИОНАЛЬНЫХ БАНКОВ

МОДЕЛЬ РЕАГИРОВАНИЯ НА ОБРАЩЕНИЕ ПОТЕНЦИАЛЬНОГО КЛИЕНТА ПО ВОПРОСУ НЕСАНКЦИОНИРОВАННЫХ ОПЕРАЦИЙ СО СЧЕТОМ СХОЖА В CALL-ЦЕНТРАХ КАК ФЕДЕРАЛЬНЫХ, ТАК И РЕГИОНАЛЬНЫХ БАНКОВ. ОДНАКО ОПРОШЕННЫЕ СОТРУДНИКИ CALL-ЦЕНТРОВ ФЕДЕРАЛЬНЫХ БАНКОВ В СРЕДНЕМ ДЕМОНИСТРИРУЮТ БОЛЕЕ ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ КОМПЕТЕНТНОСТИ В РАБОТЕ ПО ЭТОМУ ВОПРОСУ.



0-2 балла – полное отсутствие компетентности и вовлеченности сотрудника в проблему;

3-4 балла – сотрудник частично осведомлен о способах защиты карты от несанкционированных операций;

5-6 баллов – сотрудник способен самостоятельно проконсультировать клиента, но некомпетентен в процедурах решения проблемы;

7-8 баллов – сотрудник обладает высокой компетентностью и вовлеченностью в проблему, но имеет средний уровень знаний о проблеме несанкционированного снятия денег;

Свыше 9 баллов – сотрудник дал комплексную консультацию, обладает высоким уровнем знаний по проблеме и высокими компетенциями.



НАФИ

МЫ ИССЛЕДУЕМ – ВЫ ПРИУМНОЖАЕТЕ!

Оставайтесь в курсе! Интересная аналитика у вас в почте. Подписывайтесь на nafi.ru
Новости и обсуждения на Facebook: www.facebook.com/nacfin

При проведении исследования Аналитический центр НАФИ обязуется соответствовать стандартам качества ISO 20252.
Ваши пожелания и предложения принимаются по адресу: info@nafi.ru. Все дополнительные методологические детали доступны по запросу.

115054, Россия, г. Москва, ул. Дубининская, 57, стр.1 +7 (495) 982-50-27 www.nafi.ru