Bezpečné placení na internetu

David Lorenc
dlorenc@csas.cz
Přímé bankovnictví, Česká spořitelna
22.02.2011 Praha

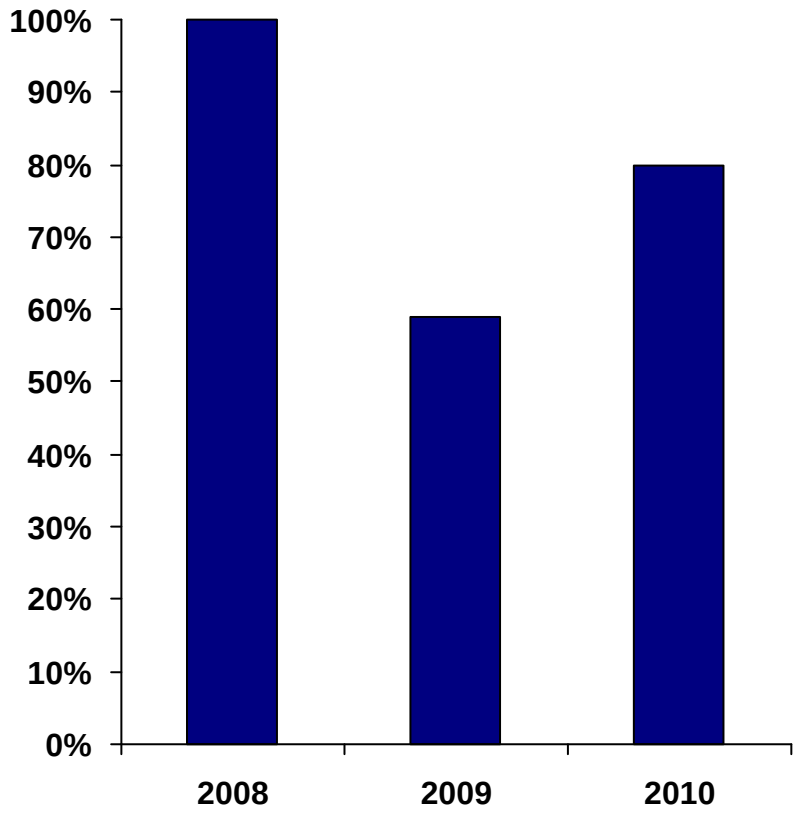
ČESKÁ SPOŘITELNA
Jsme Vám blíž.

Agenda

1. Podvody řešené v bankách
2. Jak je bezpečné placení na internetu
3. Vnímání bezpečnosti klienty
4. Bezpečnost v blízké budoucnosti

Meziroční srovnání podvodů

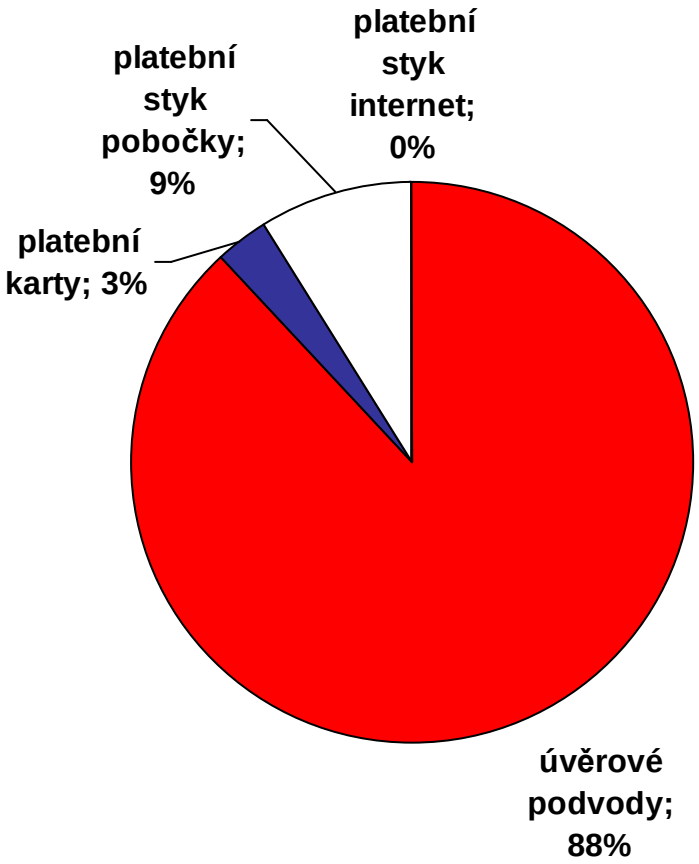
Objem podvodů spáchaných občany ČR v ČS (rok 2008 = 100%)



Nejvíce podvodů bylo spácháno v roce 2008 a ty jsou průběžně odhalovány i v letech následujících

Nejčastější jsou úvěrové podvody

Srovnání typů podvodů podle jejich objemu



Úvěrové podvody jsou nejčastější kriminální jednání občanů a bankám způsobují i největší škodu

ČESKÁ SPOŘITELNA

Agenda

1. Podvody řešené v bankách
2. Jak je bezpečné placení na internetu
3. Vnímání bezpečnosti klienty
4. Bezpečnost v blízké budoucnosti

Bezpečnost placení na internetu

	pravděpodobnost zneužití	riziko, že klient přijde o peníze
placení kartou po internetu	1 k 500	prakticky nulové
placení přes internetbanking	1 k 100 000 000	prakticky nulové
platba na pobočce	1 k 1 000 000	prakticky nulové
výhra ve Sportce	1 k 14 000 000	
problém s e-shopem	1 k 10	malé

Spolehlivost e-shopů je největším problémem placení po internetu

zdroj: *odhady za Českou republiku provedl David Lorenc*

ČESKÁ SPOŘITELNA

Vánoční nákup v e-shopu

7.12.2010 – zboží objednáno v e-shopu

9.12.2010 – e-shop předal zboží dopravní firmě

15.12.2010 – první telefonická urgence u kurýrní služby

20.12.2010 – druhá telefonická urgence u kurýrní služby

21.12.2010 – třetí telefonická a první e-mailová urgence u kurýrní služby

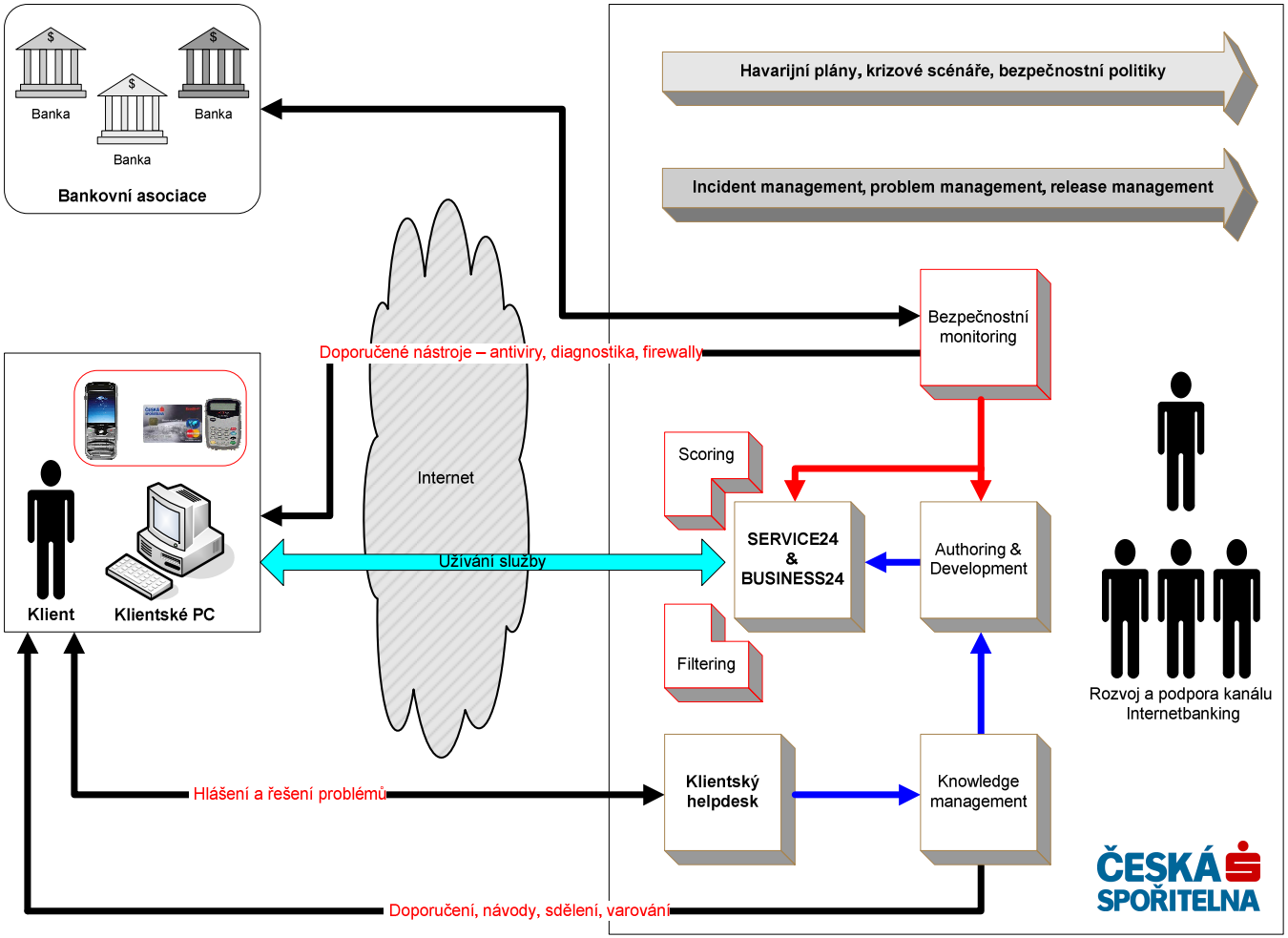
21.12.2010 – kurýrní služba se omlouvá klientovi a zboží vrací e-shopu

30.12.2010 – klient žádá e-mailem e-shop o vrácení peněz

26.1.2011 – klient podruhé žádá e-mailová e-shop o vrácení peněz

4.2.2011 – klient kontaktuje majitele e-shopu a žádá vrácení peněz

Komplexní pohled na bezpečnost



Preventivní monitoring

ČESKÁ SPOŘITELNA

RSA The Security Division of EMC

Přehled útoků trojských koní vedených na klienty České spořitelny			
Sledované období	23.12.2009 - 31.12.2010		
Celkový počet útoků trojských koní na www.servis24.cz, které byly zachyceny	**104**		
Celkový počet kompromitovaných klientských účtů	**98**		
% zastoupení jednotlivých států, odkud jsou útoky vedeny	Čína	59,8	
	Rusko	13,0	
	USA	9,8	
	Velká Británie	4,3	
	Bosna a Hercegovina	4,3	
	Moldávie	3,3	
	Německo	2,2	
	Nizozemí	2,2	
	Kanada	1,1	
Bílí koně - předáno k prověření AML	Česká republika	9	
	Ostatní státy	279	

Agenda

1. Podvody řešené v bankách
2. Jak je bezpečné placení na internetu
3. Vnímání bezpečnosti klienty
4. Bezpečnost v blízké budoucnosti

Jak bezpečnost vnímají klienti

Zabezpečení Servisu 24 a bezpečnostní prvky u všech využívaných forem vnímá naprostá většina uživatelů jako dostatečné (vnímaná míra bezpečnosti S24 se pohybuje okolo 90%), až na výjimky nemají obavy z možného zneužití.

„Nemám žádný strach, přijde mi SMS s kódem, je to dostatečně chráněné.“ „Mám heslo, ještě mi pošlou SMS, to je super.“ „Nikdy jsem neměl žádný problém a využívám internet už několik let, věřím tomu.“ „Je to zabezpečené heslem i přes mobil, nepřemýšlím nad tím.“

Pokud se vyskytly nějaké obavy, pak jsou spíše neurčitého rázu, nejsou spojeny s konkrétním problémem.

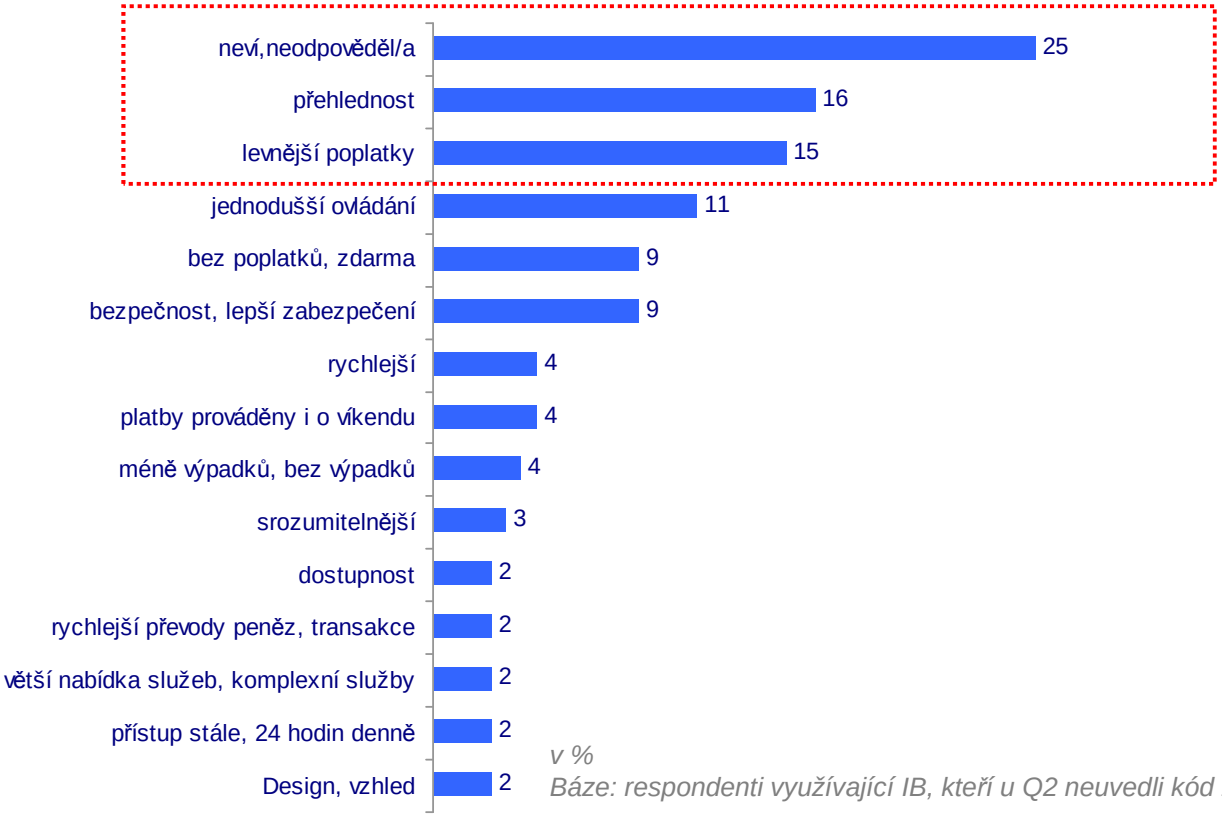
„Něco se může zvrtnout, ale přesně nevím, co by se mohlo stát.“ „Nějaká pochybnost tam je, ale čistě hypotetická.“

Výjimečně: pouze několik málo respondentů spontánně zmínilo možnost posílení bezpečnostních prvků.

„Mohlo by to být lepší, mohla a by být třeba 2 hesla.“

Požadavky na rozvoj IB

Co by se mělo podle Vás na službě změnit, aby jste byl(a) maximálně spokojený(á), tj. abyste službu hodnotil známkou 10?



v %

Báze: respondenti využívající IB, kteří u Q2 neuvedli kód 10: n= 162

2009

1. Bezpečnost (13%)
2. Levnější poplatky (12%)
3. Méně výpadků (10%)

2008

1. Méně výpadků (21%)
2. Bezpečnost (17%)
3. Rychlejší (8%)

Pozn.: Zobrazují se pouze odpovědi s vyšším zastoupením než 2 %.

ČESKÁ SPOŘITELNA

Nové metody zabezpečení

CAP EMV (čtečka karet)

- nejpoužívanější typ zabezpečení u velkých bank v EU
- standard postavený na běžných službách karetních asociacích
- kromě internetbankingu použitelný i pro 3D Secure Issuing (bezpečné nákupy na internetu)
- možné rozšíření o on-line verzi

SIM Token (mobilní telefon)

- využití mobilního telefonu, který již vlastní všichni klienti internetbankingu
- klient nepotřebuje žádný další HW
- aktivace je možná vzdáleně, klient nemusí na pobočku

ČESKÁ SPOŘITELNA

Preference klientů

ČTEČKA

Ženy nad 40 let
Využívají převážně internet banking na domácím počítači
Nevyžadují mobilní přístup k S24

Důvody preference
Menší důvěra k mobilnímu telefonu u této skupiny
Větší mobilnost oproti čtečce s USB

ČTEČKA S USB

Ženy i muži různých věkových kategorií
Pro tyto respondenty není prioritou mobilita služby
Využívají převážně internetbanking na domácím počítači
Preferují jednoduchý a nenáročný přístup, zadávání transakcí

Důvody preference
Jednoduché, snadné a rychlé ovládání
Uživatelsky nenáročný proces zadávání transakcí

MOBIL

Nejvíce preferovaná varianta
Ženy i muži
Převážně do 35 let
Pro tyto respondenty je mobilita služby výraznou prioritou
S24 využívají na více místech, nejen doma

Důvody preference
Mobilita, možnost využívat Servis 24 kdykoli a kdekoli
MT je obvykle nošen sebou- možnost permanentního přístupu ke službě
Odpadá nutnost pořízení dalších prvků (čteček)

ČESKÁ SPOŘITELNA

Agenda

1. Podvody řešené v bankách
2. Jak je bezpečné placení na internetu
3. Vnímání bezpečnosti klienty
4. Bezpečnost v blízké budoucnosti

Nové metody zabezpečení

CAP EMV (čtečka karet)

- nejpoužívanější typ zabezpečení u velkých bank v EU
- standard postavený na běžných službách karetních asociacích
- kromě internetbankingu použitelný i pro 3D Secure Issuing (bezpečné nákupy na internetu)
- možné rozšíření o on-line verzi

SIM Token (mobilní telefon)

- využití mobilního telefonu, který již vlastní všichni klienti internetbankingu
- klient nepotřebuje žádný další HW
- aktivace je možná vzdáleně, klient nemusí na pobočku

ČESKÁ SPOŘITELNA

Děkuji za pozornost