

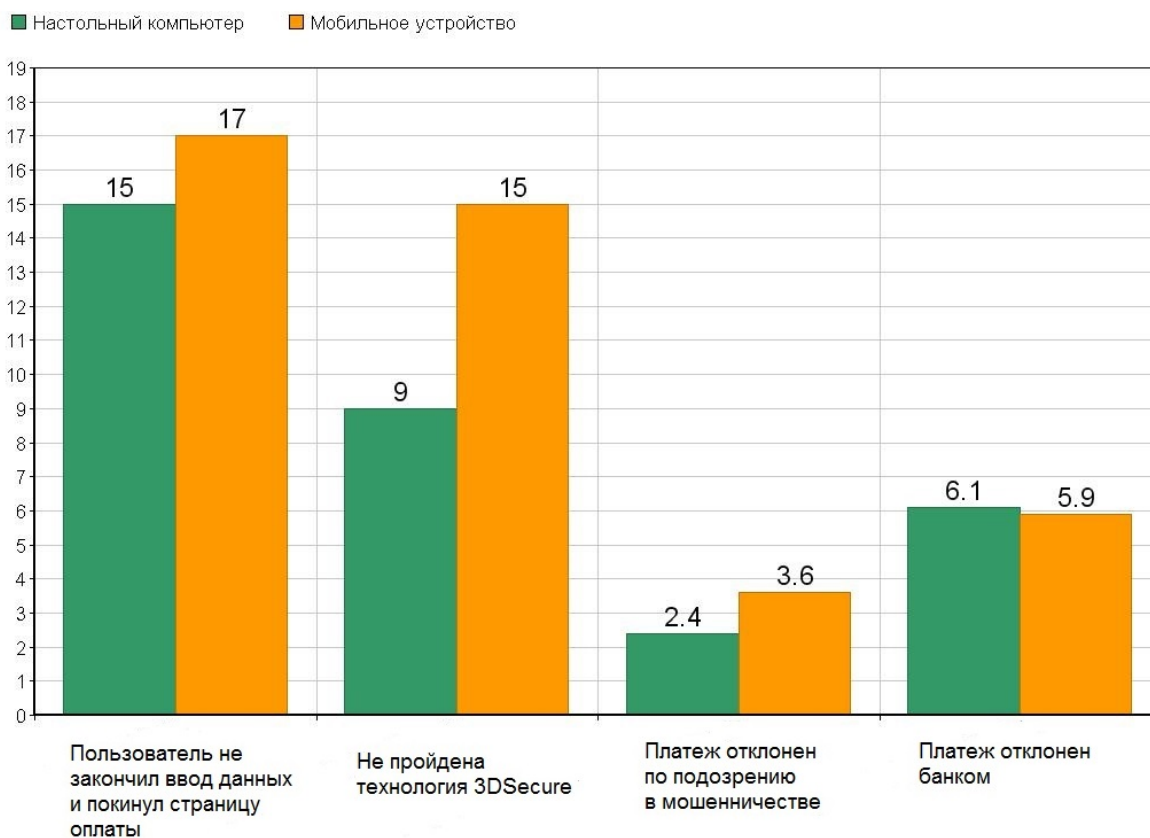


Отчет компании ASSIST об основных причинах неудачных оплат с банковских карт

Провайдер электронных платежей ASSIST представляет отчет о процентном соотношении основных причин неудачных оплат товаров и услуг с помощью банковских карт.

Исследование подготовлено и проведено силами аналитиков компании на основании показателей специализированной системы OLAP-отчетов. В ходе исследования рассматривались более 6,5 млн транзакций с банковских карт, произведенных с начала 2014 года. Принимая во внимание растущую популярность планшетов и смартфонов среди пользователей, аналитики проводили исследование неуспешных транзакций в рамках двух платформ: со стационарных компьютеров и с мобильных устройств.

Основные причины неуспешных оплат с банковских карт (%)



Примечание: диаграмма отображает наиболее распространенные причины неуспешных оплат с банковских карт при условии отсутствия специализированных работ по повышению конверсии.

Согласно данным диаграммы, процент неуспешных транзакций с мобильных устройств выше, чем со стационарных компьютеров. Это обусловлено несколькими факторами. В первую очередь, далеко не все сайты, предоставляющие возможность покупки товаров и услуг, адаптированы под планшеты и смартфоны. Неудобство работы с подобными сайтами способно существенно повлиять на конверсию покупок и оттолкнуть потенциальных покупателей, заставив их покинуть страницу оплаты. Также стоит принимать во внимание страх многих покупателей, связанный с возможной кражей данных их карт в интернете. В отличие от покупок онлайн со стационарных компьютеров и ноутбуков, к которым россияне уже привыкли, оплата товаров и услуг с мобильных устройств все еще вселяет в них недоверие ввиду новизны данной услуги и недостаточной информированности пользователей о ней. Многие покупатели предпочитают осуществлять поиск необходимых товаров с планшетов, но оплачивают их, работая за персональным компьютером.

Существенная разница заметна при анализе прохождения технологии 3DSecure. Процент неуспешных оплат с мобильных устройств в срезе использования данного протокола безопасности почти вдвое выше, чем со стационарных компьютеров. Этот факт объясняется тем, что данная технология плохо приспособлена для платежей со смартфонов и планшетов. Например, она требует наличия интернет-браузера для идентификации клиента на странице банка-эмитента. Страница идентификации может не предоставляться банком или быть в неадаптированном под мобильные устройства виде. Данное препятствие нередко способствует выбору пользователей в пользу оплаты товара или услуги со стационарного компьютера. Неудобство работы с мобильного браузера также способно косвенно повлиять на увеличение времени пребывания на сайте, что является ключевым фактором при прохождении 3DSecure: как правило, пользователю дается ограниченное время на ввод пароля.

Отдельно следует рассмотреть процент отклонения платежей по подозрению в мошенничестве. Он в 1,5 раза выше при оплате с мобильных устройств. С одной стороны, это связано с тем, что риск мошенничества при оплате с мобильных устройств действительно выше. Например, при оплате через приложение, разработанное под смартфон или планшет, пользователь не проходит 3DSecure, что существенно увеличивает риск проведения мошеннических платежей. Также следует понимать, что, в случае кражи банковской карты вместе со смартфоном, мошенник получает доступ к паролям и оповещениям, приходящим на номер телефона жертвы. С другой стороны, мобильные приложения, как правило, предоставляют недостаточное количество данных о платежах, что существенно снижает эффективность работы систем фрод-анализа. Таким образом, можно говорить о необходимости совершенствования существующих и создании новых систем защиты платежей с мобильных устройств.

Примерно на одном уровне находится процент отклонения платежей банком. Как правило, причиной подобного явления служит недостаточное количество средств на счете пользователя. Данный фактор не зависит от платформы, с которой совершается оплата, поэтому показатели закономерно равнозначны.

К иным причинам неуспешных оплат можно отнести также ошибки пользователей, настройки фильтров и т.д.