Владимир Чистяков

Александр Соколовский

Направление: Внутренний контроль и fraud-менеджмент

Рубрика: Мошенничество

Рейтинг: +25/-0

Комментариев: 2

Если у Вас сперли смартфон

29 марта 2016, 14:14

Воры сегодня айти-продвинутые: они не станут бегом менять SIM-карту, а сперва скорее всего попытаются еще и "почистить" Ваши счета, если Вы их не успеете заблокировать. И это весьма несложно быстро сделать, если Ваш пароль доступа к SIM-карте "0000", если у Вас выбрано автозаполнение форм, если номер украденного смартфона является Вашим финансовым номером.

Немного истории. Суть ОТР-паролей изначально состояла в том, что:
а) вводите пароль Вы в одном дивайсе, а смс-ка приходит в другое;
б) вероятность одновременного попадания обоих устройств в чужие руки существенно ниже, чем одного.

С появлением же смартфонов получилось, что эти два дивайса объединились в одном. Многие наши клиенты об этом не задумываются, а мы вроде и предупреждаем об опасностях и мерах предосторожности - см. https://privatbank.ua/ru/safeness/, но не акцентируем их внимание на первоочередных и самых простых мерах.

Правило №1: Старайтесь финансовым номером выбирать номер своего обычного телефона, а не номер смартфона.

Если все же ОТП-пароли приходят на Ваш смартфон, то:
Правило №2: Смените пароль доступа к SIM-карте на не-умолчательный.
Правило №3: Отключите в браузерах функцию автозаполнения форм и никогда не активируйте чекбокс "запомнить пароль".

Ну и для всех случаев общее Правило №4: Закончив работу с запароленными ресурсами, не забывайте сразу выходить из них.

Полагаю, что наши анти-фродовые тексты для клиентов на pb.ua и на других сайтах, в листовках нужно доработать, вынеся эти 4 простых правила в первый ряд приоритетов.

Комментариев: 2

Светлана Панасевич 29 марта 2016, 15:13
Кассир-операционист Центра VIP-обслуживания
спасибо за информацию

Владимир Чистяков 29 марта 2016, 15:25
Главный специалист по web-разработке ГО

Это касается:
- не только смартфонов, но и планшетов с функцией получения СМС
- не только ресурсов ПриватБанка, но и других сайтов с ОТР-подтверждениями.

Владимир Чистяков

Владимир Кореневский

Направление: Информационные технологии

Рубрика: Банкоматы

Рейтинг: +44/-0

Комментариев: 9

Сигналы о сбоях ATM/TCO без 3700

29 марта 2016, 11:50

Увы, я перебрал в голове полсотни своих знакомых (в том числе искренних патриотов ПриватБанка) и не нашел среди них того, кто столкнувшись с неработающим АТМ или ТСО, позвонит об этом по 3700.

Давайте будем реалистами и скажем себе честно, что должен быть более быстрый и не-напряжный для сигнализирующего способ быстро "маякнуть".

А когда мы с этим согласимся, то технические решения найдутся. Ниже - одно из предложений. Скорее всего, узкие специалисты найдут еще лучшие решения. Я буду только "за".

В случае проблем с авторизацией у клиентов должна быть возможность нажатием кнопок справа от экрана АТМ сообщить Банку о сбое.
для АТМ:
- не принимает карту
- не срабатывают кнопки

для ТСО (через тач-скрин кнопку на экране или обычную кнопку на панели):
- не принимает карту

Да, есть опасность возрастания ложных сигналов. Но их число можно минимизировать за счет машинных фильтров, сопоставляющих сигналы с тем, что фиксируют логи.

Например, если в ближайшее время после сигнала про не-прием карты, есть статистика положительной отработки АТМ/ТСО по другим картам, то скорее всего сигнал ложный или проблемы на стороне кардхолдера.

И наоборот, если идут с реальной периодичностью сигналы с одного АТМ/ТСО о таком-то сбое и нет положительных транзакций, то высока вероятность, что сигнал не-ложный.

В случае, если сбой возникает уже после прохождения авторизации, предлагаю дать клиенту возможность сигналить уже через такие кнопки:
для АТМ:
- не выдает наличные
- не срабатывают кнопки
- другая проблема

для ТСО:
- не принимает наличные
- другая проблема.

Комментариев: 9

Владимир Синчук 31 марта 2016, 09:14
Заместитель Руководителя Направления "Служба Безопасности" по ИТ ГО
Для оповещения о проблемах работы оборудования лучше не придумаешь.

Но когда зависло ПО, то кнопки не помогут. 8-)

Владимир Чистяков 31 марта 2016, 10:55
Главный специалист по web-разработке ГО
Ну телефон 3700 никто отменять не собирается. И если свет отключили во всем районе, то тоже кнопку можно не давить :)

Юлия Корнеева 31 марта 2016, 09:51
Руководитель проекта по планированию и управлению качеством Service Desk ГО
Мне такая кнопка кажется больше полезной, чем вопрос о чистоте банкомата :)

Владимир Чистяков 31 марта 2016, 09:54
Главный специалист по web-разработке ГО
Вячеслав Самуха мне подсказывает: "На POS уже 3 года есть комбинация кнопок для вызова сотрудника банка или кол-бэка по разрешению проблем с POS/ Все кассиры знают ее наизусть и на обратной стороне POS рассказ о ней - чтоб не забыли."

Владимир Кореневский 31 марта 2016, 11:31
Заместитель руководителя Направления ИТ - Руководитель центра технологической поддержки терминальной сети ГО
POS - офлайновое устройство , поэтому там реализовали кнопки.
Банкоматы и ТСО - онлайн - мы все видем удаленно.

Владимир Чистяков 31 марта 2016, 11:37
Главный специалист по web-разработке ГО
Два простых примера:
1. Я засунул валидную карту в банкомат, а она просто выезжает назад. Соседний банкомат ее принимает.

2. Я пытаюсь набрать цифру пин-кода, а она не отрабатыает. Три отрабатывают, а одна - нет.

Как вы узнаете об этих проблемах???

Владимир Чистяков 31 марта 2016, 12:40
Главный специалист по web-разработке ГО

И еще. Я начал думать над проблемой не с чистого листа, а столкнувшись с жалобой клиента-киевлянина - https://docs.google.com/document/d/16gEGzHqZOaC2jv3VhotdVUru8MpDRrONWu1zEPLNpNM/edit

Пять подряд попыток воспользоваться пятью близлежащими терминалами окончились пятью неудачами по вине ПриватБанка.
Да и у самого меня, родственников, знакомых таких случаев было в жизни немало.

Поэтому не верю во "всевидящего старшего брата", простите...

Интеллектуальный фонд

Владимир Чистяков

Евгений Лофицкий

Направление: Информационные технологии

Рубрика: Мобильные приложения

Рейтинг: +24/-0

QR-доступ без фотокамеры

20 июня 2014, 16:35

Согласитесь, что набирать в смартфонах цифры для регистрации/авторизации - это занятие не самое упоительное.

Поэтому мы с такой благодарностью приветствуем тех разработчиков, которые заботливо заменяют этот неоднозначный процесс на сканирование QR-кодов. Один щелчок - и ты уже на нужной странице в запароленной https-зоне. Попав туда так запросто, невольно ощущаешь прилив положительных эмоций. Ведь, в этот раз для входа не пришлось париться в двухэтапном цикле с неизбежным ручным тачскрин-вводом динамических паролей из СМСки. Хорошо, если с первой попытки...

Однако для текущей процедуры QR-сканирования кроме смартфона/планшета требуется еще и носитель изображения, с которого нужно щёлкать: монитор другого ПК или QR на плакате, на трамвае и т.д.

А что делать, если Вы сейчас в поездке только с одним мобильным устройством (или просто не возле стационарного ПК) и никаких плакатов с QR на горизонте не предвидится? Почему нельзя QR-код сканировать прямо с веб-страницы в браузере одним мобильным устройством, а-ля скриншот, без фотокамеры? Распознанный сигнал с привязкой к финансовому номеру смартфона будет одним кликом отправлен, например, в ПриватБанк и с учетом собственно картинки кода Вам откроется та или иная персональная страница, скажем, в Приват24, Путеводителе, ИФ, "Моей зарплате" или в любой другой запароленной зоне.

Это, вроде, так очевидно. Но нигде на просторах веба я (и коллеги рядом, включая ИТ) с этим до сих пор не пересеклись. Хотя разработчики мобильных приложений и специалисты Центра интеллектуальной собственности, видимо, такие внешние аналоги знают. Тем лучше. Значит, не придется “изобретать большой велосипед”.

Предлагаю применить описанную выше технологию (с рабочим названием “Скриншот QR”) в качестве еще одного мгновенного канала доступа из смартфона/планшета к веб-ресурсам ПриватБанка, у которых первичным является вход через OTP.

Как мне подсказывают коллеги, для этого потребуется:
- либо доработка уже готовых приложений наподобие QR Droid, Screenshot It, Screenshot UX , Screenshot ER PRO (ссылки приведены в Приложении)
- либо разработка с нуля своего мобильного приложения для захвата и распознавания QR-кода с экрана самого смартфона/планшета; плюс, отправка его в банк в связке с финансовым телефоном клиента.

Отвечаю на ожидаемый вопрос “а почему бы попросту не ходить через приложение Приват24?”:
а) приложение П24 поддерживает не все функции, обеспечиваемые его браузерной версией;
б) многие клиенты просто привыкли к браузерному интерфейсу, операции совершают нечасто и потому не желают тратить время на освоение приложения, хоть и обзавелись планшетом, например;
в) не все клиенты горят желанием вообще устанавливать на свой смартфон/планшет приложение Приват24, как это ни кощунственно звучит в стенах ПриватБанка. Они предпочитают потратить ограниченные ресурсы карточки своего мобильного устройства на другие приложения, более высокого для них приоритета;
г) речь идет не только о попадании в Приват24, а о моментальном доступе к любым ресурсам с OTP-защитой. И не только ПриватБанка.

Прикрепленный файл - QR-доступ без фотокамеры

Ответ адресата идеи Лофицкого

01 июля 2014

"...Почему нельзя QR-код сканировать прямо с веб-страницы в браузере одним мобильным устройством, а-ля скриншот, без фотокамеры?..."

Потому что для этого нужно получить доступ из одного приложения (QR-сканера) к содержимому веб страницы в другом приложении (браузере) - а это технически невозможно из за ограничений безопасности операционной системы смартфона. Единственный способ передать изображение из браузера в сканер - сохранить его в галерею и сканировать оттуда. Что, на мой взгляд - не удобнее, и уж точно не быстрее OTP из смски. Технология сканирования кодов не рассчитана на применение на самом смартфоне, там используются другие способы - например те же SMS/PUSH/OTP/TOTP.

Владимир Чистяков

Илья Шарыпов

Направление: Малый и Средний бизнес

Рубрика: Карточные продукты (Ключ, корп., расч.)

Идея передана из рубрики: Приват24 для корпоративных клиентов

Рейтинг: +21/-1

Автономная оплата топлива на АЗС "Авиас" с использованием QR-кода

20 мая 2014, 14:48

Сейчас затраты времени и количество действий по оплате топлива на АЗС с помощью топливных карт (ТК) такое же, как с помощью обычной VISA/MC карты. Нужно:

- подойти к кассиру

- назвать литраж и отдать ему ТК

- ввести ПИН-код.

Даже зачастую это дольше, т.к. для обычной VISA/MC карты не всегда требуется вводить ПИН-код.

Не секрет, что автомобилисты - это публика специфическая и они могут проехать лишних 100 км, лишь бы не идти 20 м по солнцепеку или не стоять в живой очереди.

Поэтому услуга автономной, не вылезая из авто, онлайн-оплаты должна быть многими из них оценена весьма высоко. Плюс, инновационность. Как Банка, так и "Авиаса".

Предлагается такой алгоритм действий водителя:

- подъехал к колонке, где на уровне окна расположен QR-код,

- сфотографировал его смартфоном,

- выбрал в открывшемся окне Приват24 (или LiqPay) литраж и подтвердил платеж.

У каждой колонки будет свой уникальный QR-код, и команда отпустить оплаченное число литров поступит именно в нее.

Расплатиться можно будет даже, если забыл ТК дома.

Новшество должно привлечь дополнительно к покупкам ТК автовладельцев-физлиц, которые пока не видят существенных преимуществ ТК перед оплатой картами VISA/MC или за наличные.

Также возможен выпуск в будущем под такую технологию виртуальных ТК с привязкой к сети АЗС "Авиас".

Интеллектуальный фонд

Владимир Чистяков

Сергей Гаврилов

Направление: Информационные технологии

Рубрика: Руководитель направления

Идея передана из рубрики: Другие вопросы

Рейтинг: +29/-0

Лучше меньше да лучше

30 декабря 2013, 10:35

ПриватБанк много внимания уделяет тому, чтобы его месседжи к клиентам были однозначно понятны, максимально удобны. Копирайтеры подбирают самые нужные образы, нестандартные, запоминающиеся фразы, слоганы, цитаты.

Но есть, такое "увы..."

Если проводить условную аналогию с кулинарным искусством: впечатление от самого изысканного блюда со сложнейшим сочетанием ингредиентов можно очень легко испортить, если подать его не в посуде тонкого фарфора, а в облупленной миске.

Так и с нашими СМС-рассылками. Я и все мои знакомые уже много лет получаем смс-ки от МТС, Киевстара и десятков других компаний на русском или украинскоми языке - длиной до 402 символов. А ПриватБанк шлет СМС только транслитом до 160 символов, зачастую только в верхнем регистре.

Это еще куда ни шло, когда дело касается пароля, который получешь ежедневно и уже знаешь в каком месте искать нужные цифры. Но очень невыигрышно, трудночитаемо выглядят нестандартные посылы. Которые нужно, чтобы адресат не только бы сразу не вытер, а и прочел, плюс захотел бы отреагировать гривней.

Из общения с г-дами Акуленко А.А., Поповым М.Е., Коротченко А.В. выяснилось, что единственная причина использованния транслита - это "неумение" PeopleNet "склеивать" несколько смс-ок в одну. Но PeopleNet не присутсвует в РФ, Латвии, Грузии. В Украине его доля тоже очень невелика, и это преимущественно смс-ки технического характера: пароли, стандартные подтверждения самим же сотрудникам ПриватБанка и компаниям группы Приват.

Предлагаю поскорее решить технические проблемы перехода к СМС-рассылкам клиентам на кириллице длиной до 402 знаков для не-PeopleNet-адресатов. А PeopleNet'у оставить преимущественно пароли и стандартные подтверждения.

Комментарий передающего идею

30 декабря 2013, 18:06

От кого: Сергей Гаврилов

Кому: Сергей Гаврилов

Думаю, Попову и Коротченко стоит проработать эту тему

Ответ адресата идеи

08 января 2014

Спасибо.

Технически все умеем, пока не можем понять, в каких случаях за СМС нужно платить в два раза больше, чтобы было оправдано отправлять кириллицей (в некоторых кампаниях кириллицей, кстати, уже отправляем).