

网络与呼叫中心的信用卡安全支付

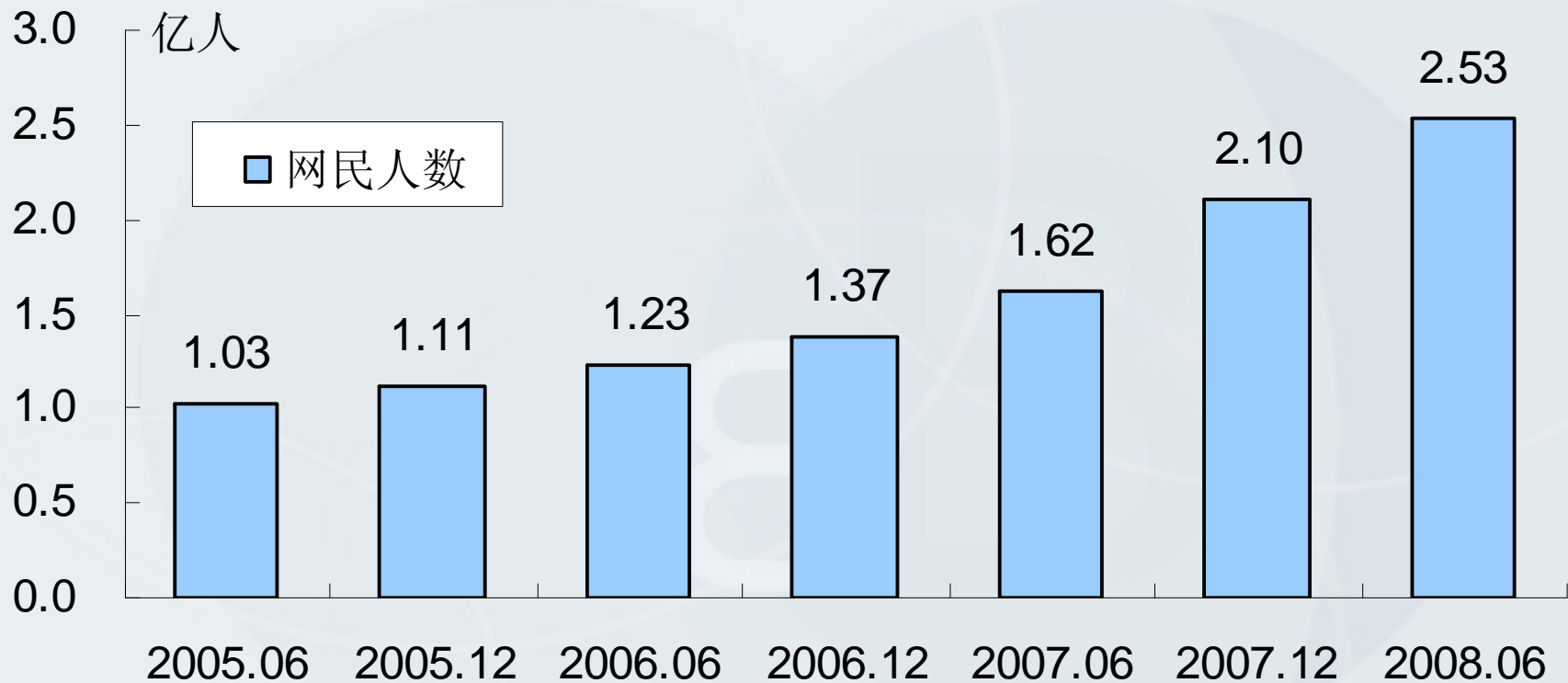
- 航空公司网站和呼叫中心的支付和信用卡安全问题

雷扬

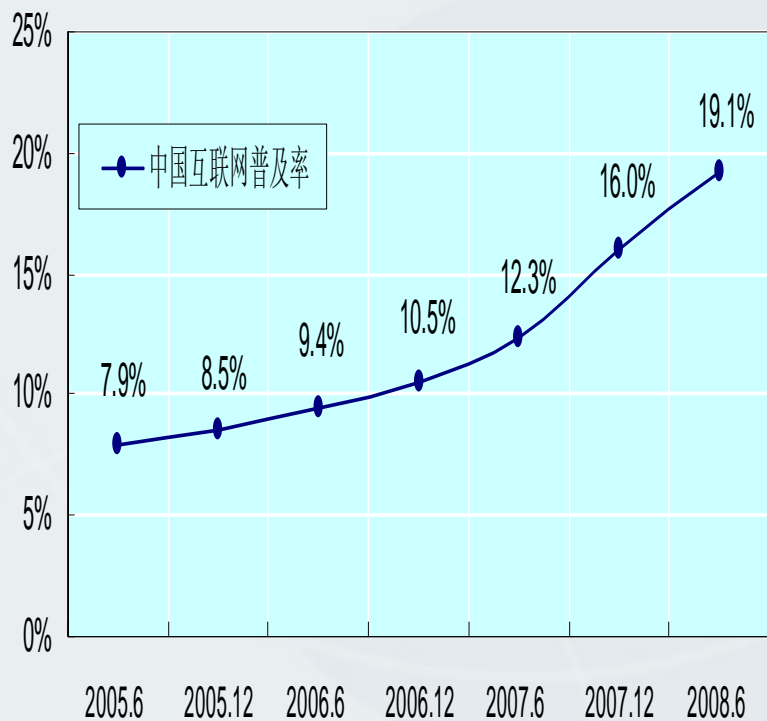
CEO, BilltoBill

Nov 21st, 2008

中国互联网报告 - 网民2.53亿 (宽带2.14亿)

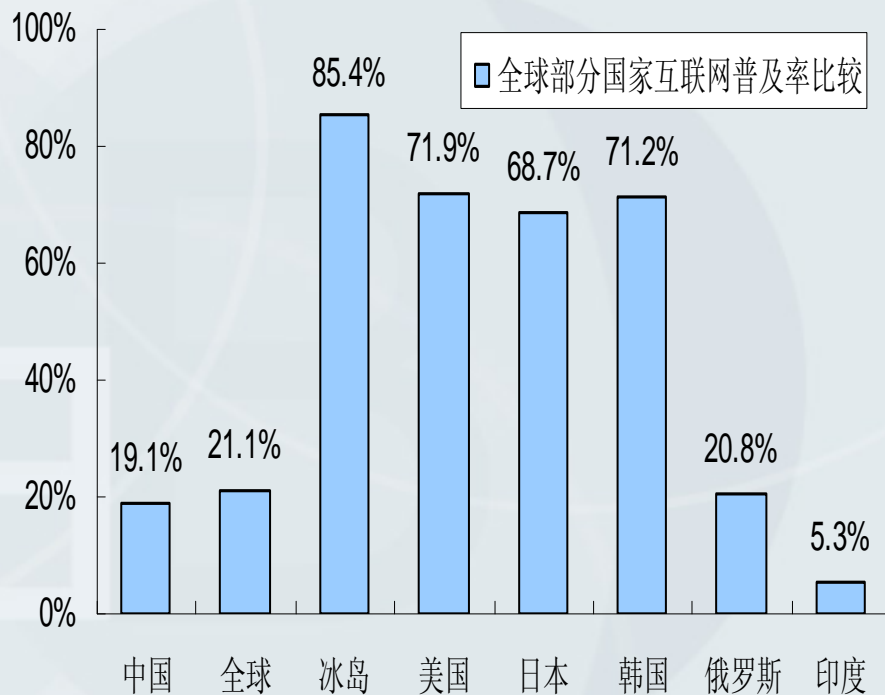


中国和互联网普及率



CNIC

www.cnnic.cn, 2008.06



CNIC

www.cnnic.cn, 2008.06

网络购物计入网络应用前十名

- 目前排名前十位的网络应用是：网络音乐、网络新闻、即时通信、网络视频、搜索引擎、电子邮件、网络游戏、博客/个人空间、论坛/BBS和网络购物
- 网络购物位列十大网络应用之一，标志着以电子商务为代表的实用性网络应用已经在网民生活中占据一定的地位。

网络应用	比例 (2008.6/2007.12)	用户规模 (万人)
网络购物	25.0% (22.1%)	6,329
网上支付	22.5% (15.8%)	5,697

公司简介 – BilltoBill

- 是一家专注于航空旅游支付的公司，具有丰富的信用卡支付的经验和记录。
- 与国际卡组织，以及国内外银行有多年的深层合作关系
- 在澳大利亚上市，代号ASX:FCP
- 公司的运营，财务，开发，销售，管理部门在中国上海。在香港，墨尔本，北京有办事处。
- 2005年开始在中国开展业务，目前服务多家国内外的航空公司，机票代理, 旅行社
- 过去3年业务量以每年10倍的速度成长

公司简介

● 屡获殊荣的支付品牌

- 2006年中国最佳航空旅游支付品牌
- 2006最佳电子支付企业奖（民航信息化论坛）
- 2007最佳电子支付企业奖（民航信息化论坛）
- 2008最佳航空旅游支付奖（第十一届中国互联网大会）



业信用识别证信系统
CREDIT IDENTIFICATION & CERTIFICATION SYSTEM

诚信



公司简介

● 典型客户（航空公司类）

- 国泰航空
- 港龙航空
- 新加坡航空
- 亚洲航空（下属4家独立经营的航空公司）
- 南方航空
- 国内低成本航空公司（名称尚未公布）

公司简介

● 主要产品和服务

- 互联网网站支付，人民币及外币网上支付
 - 国内21家银行，Chinapay，广东银联支付 网上支付
 - 国外信用卡（3D）支付
 - 支持机票同行支付的B2B系统
- 呼叫中心无卡支付
 - 国内信用卡无卡支付
 - 国外信用卡无卡支付（Visa， MasterCard， AMEX， JCB）
- 电话支付及手机支付
- 信用卡及借记卡支付咨询服务

支付风险控制

- 为什么要关注支付安全
 - 支付卡信息泄漏事件频繁发生
 - 支付卡品牌公司迫切的需要减小损失，而持卡人的机密数据必须得到保护
 - 欺诈和伪冒交易给银行和商户造成巨大财务损失，损害商户的品牌和声誉
 - 不能达到统一安全标准的商家会被银行和卡组织停止其交易
 - 信用卡支付所占比例不断上升：
 - 外卡：33.44%； 国内信用卡：38.30%； 借记卡：28.26%

信用卡安全 - 信用卡欺诈常见种类

- 冒用信用卡：信用卡因遗失，被盗遭冒刷
- 伪卡：伪造凸字，磁条，白卡，盗录卡磁条等
- 盗窃个人身份信息，伪冒申请信用卡
- 卡号滥用：邮购，电视购物，网络购物等涉及无卡支付，但是没有相应的安全措施
- 不法商户：东南亚，台湾等地常见。不法商户明知其为伪卡，仍然接受刷卡交易，或与犯罪集团勾结使用伪卡假卡欺诈

信用卡安全 – 网上欺诈常见种类

- 假卡：
 - 犯罪团伙通过各种渠道搜集信用卡信息，制造假信用卡，通过POS和网上消费欺诈
- 伪冒交易：
 - 信用卡丢失
 - 信用卡被盗
 - 冒用他人的信用卡帐号
- 恶意拒付：
 - 利用流程漏洞恶意拒付欺诈

信用卡安全 – 金融机构反欺诈措施

- 新一代的信用卡采用芯片技术，通过芯片交易卡（IC智能卡）来取代磁条卡以减少伪卡
- Visa: VBV, AVS
- MasterCard: SecureCode, AVS
- “能修建10米的围墙，犯罪分子就会制造11米高的梯子。”的最好注释

无卡支付是美梦还是噩梦？

- 无卡支付的高风险欺诈行业
 - 航空公司
 - 饭店餐馆
 - 电器首饰等专卖商店
 - 礼品卡及各种无记名储值卡

无卡支付是美梦还是噩梦？

- 针对商户的**Best practice** 是什么？
- 有力的电子商务防欺诈手段和针对性技术
- 完善航空公司值机流程
- 对可疑交易推迟出票

无卡支付是美梦还是噩梦？

- 常用的Best Practice:
- CVV, CVC, CVV2 验证
- 地址验证
- 实时验证
- 建立顾客档案和模型
- 黑名单（不仅仅是个人！）
- IP 地址验证， 邮件回复
- 顾客信息查询

无卡支付是美梦还是噩梦？

- 没有“one size fits all”的欺诈防范
- 根据实际需要平衡防范欺诈与阻碍销售
- 欺诈技术随着防范手段的提高会不断的创新和提高， 防范欺诈是个长期的复杂的项目。
- 一些国外的数据（下页）

无卡支付是美梦还是噩梦？

- 美国网上销售的1.6%是欺诈， 一年7-10亿
- 美国的电器首饰零售商有3%的拒付。
- 美国普通零售商网上支付拒付率1%是临界点， 是卡组织可以接受的
- 全世界因信用卡欺诈风险造成的损失超过每年30亿美元， 并继续上涨；
- 信用卡坏账和欺诈占发卡行总成本的25%左右；
- 亚太区欺诈损失大致与银行的信用卡净收入持平。。。

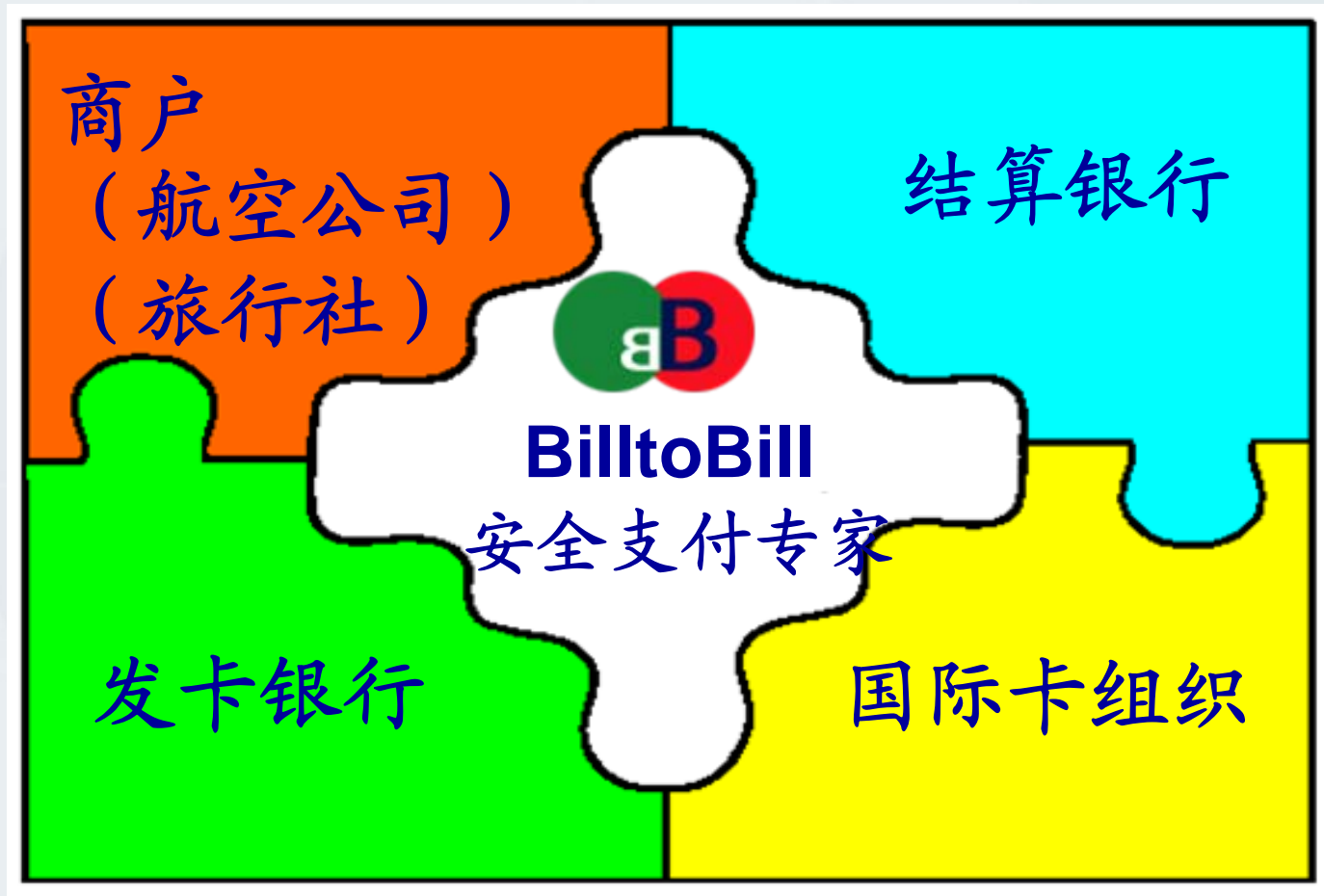
商户如何做好支付风险控制

- 网络的物理安全控制
 - 建立和维护网络安全
 - 保护持卡人的数据
 - 维护一个漏洞管理程序
 - 实施强有力的安全访问控制措施
 - 定期监视并测试网络
 - 维护一个信息安全策略
- 严密的商务流程，灵活的应急机制
- 专业信用卡支付公司的协助

现有支付方案的缺陷



支付服务商至关重要的作用



信用卡支付的误区（1）

- 低估了网站直销的复杂性
- 信用卡支付的知识 and 经验
- 对支付风险估计不足
- 缺少专业的支付合作伙伴
- 收单银行在国际支付中的角色认识偏差
- 和内部多方的协调与配套举措

信用卡支付的误区 (2)

- 政治误区：
 - 灵丹妙药，心想事成！。。。 (只能说，不能写)
- 商务误区：
 - 专业的支付合作伙伴的价值，角色和作用
 - 选择专业合作伙伴的正确标准
 - 收单银行在国际支付中的角色：收单是支付的一个环节
 - 不断更新的信用卡支付的知识 and 经验
 - 应该什么部门负责支付项目？

信用卡支付的误区 (3)

- 经济误区：
 - 成本：机会成本，财务成本，人力成本，
 - 品牌价值
 - 不只是手续费和服务费
 - 价值与价格：最低价格与最大价值
 - 节省0.1%手续费，还是避免10% 伪冒欺诈？
- 时间误区：
 - 要求速度与忽视质量
 - 切合实际的发展战略，谁是决策，谁来实施
 - 长期合作落实到实际，培养有价值的合作关系

信用卡支付的误区（4）

- 技术误区：
 - 商户：如果我当初知道。。。。
- 运营和流程误区：
 - 项目有多大？电子商务网站上线代表什么？
 - 为什么结算银行不给我好的支持？
 - 相应的值机流程？
 - 相应的财务流程？
 - 相应的业务流程和价格政策？
 - 回报最大化在哪里实现？谁对此负责？

BilltoBill 的风险控制理念

- 风险控制是个多方配合协调的任务
- 要深刻了解商户现有和未来业务需要，主动提供合理的建议
- 风险控制要依靠技术手段，但不止于技术
- 要克服花钱买保险的态度。
- 需要商户配合共同实现，是长期和不断完善的艰巨任务
- 专业工作由专业公司来做！

BilltoBill的风险控制系统

- 规则设定模式（Rule-based model）：有弹性地根据商户应用和实际情况，设定参数，过滤出可能的伪冒交易
- 类神经网络模式（Neural Model）：根据个人消费行为模式侦测可能的伪冒交易
- 决策逻辑与强大的数据库和工具箱为商家和银行提供一个完整自主的信用卡欺诈风险管理的解决方案
- 网络和数据的安全保障
- 支持航空行业的特殊功能

了解BilltoBill 的支付系统和防欺诈系统

www.billtobill.com.cn

电话: 021-5879 5450

Thank You !



地址：上海市陆家嘴东路中国保险大厦166号2804室

电话：+86-21-58795450

传真：+86-21-58796657

邮件：yanglei@billtobill.com.cn

