



MAGYAR NEMZETI BANK

Pénzforgalom és értékpapír-elszámolás

VISSZAÉLÉSEK A BANKKÁRTYA ÜZLETÁGBAN

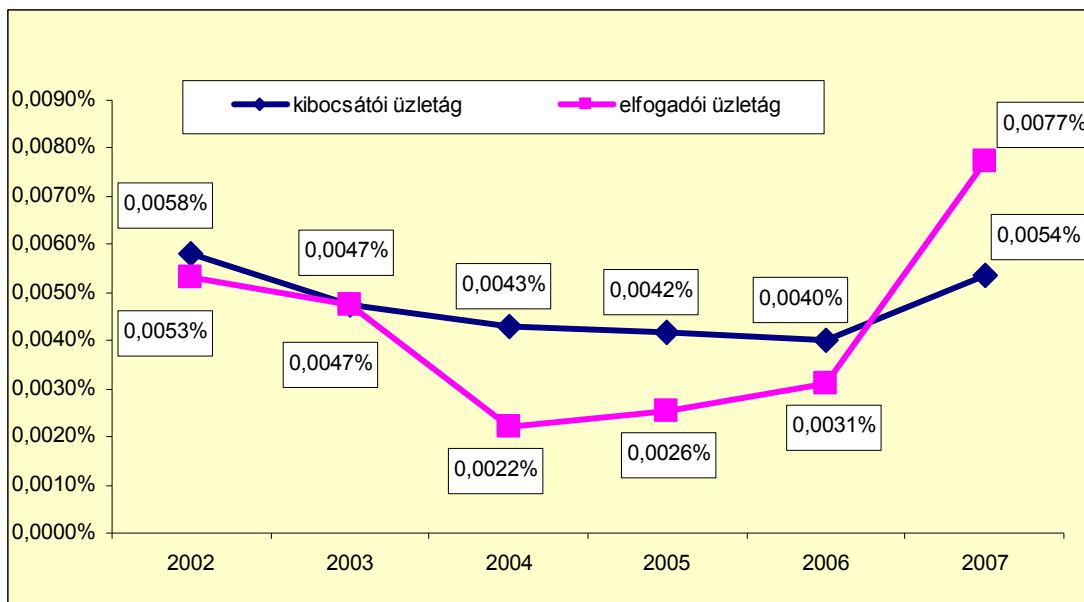
(2007. év)

Készítette: Keszy-Harmath Zoltánné

Összefoglaló

A magyar bankok által kibocsátott kártyákkal lebonyolított hazai és külföldi forgalomban (kibocsátói üzletág) keletkezett kár forgalomhoz viszonyított aránya - az elmúlt év kivételével – fokozatosan csökkenő tendenciát mutatott. A magyar bankok ATM¹ és POS² berendezésein, hazai és külföldi kibocsátású bankkártyákkal lebonyolított forgalomban (elfogadói üzletág) már változatosabb volt a kár mértékének alakulása az elmúlt években, de mindkét esetben közös jelenség, hogy 2007-ben ugrásszerűen emelkedett a kár értéke és a forgalomhoz viszonyított aránya.

1. ábra: A bankkártya kibocsátói és elfogadói üzletágban mért kár a forgalom százalékában



Megjegyzés: Mivel mind a kibocsátói, mind az elfogadói üzletágnak részét képezi a hazai kártyákkal országon belül lebonyolított forgalom és a hozzá tapadó kár, a kárértékek nem adhatók össze!

A kibocsátói üzletágban felmerült kár 351 millió forint (43%-kal nőtt egy év alatt); ezen belül kiemelkedően magas a hamisított kártyákkal elkövetett visszaélések aránya (42%), rögtön ezt követi az elloptott/elvesztett kártyák használatából eredő kár (27%). A megelőző évekhez képest többszörösére emelkedett a mail/telefon/internet útján lebonyolított bankkártyás fizetésekhez kapcsolódó kár (14%).

Az elfogadói üzletágban, mint a fenti ábra is mutatja, még nagyobb mértékű (171%) a kár növekedése, értékben 515,6 millió forint. Ennek 58%-a hamisított kártyák használatából ered, 16% az elvesztett/elloptott kártyával okozott kár. Valószínűsíthető, hogy a kár jelentős része külföldi kibocsátású kártyák magyarországi használatához kötődik. A kár 62%-a az elfogadó banknál jelenik meg veszteségként. Ez utóbbi akkor csökkenhet, ha

¹ ATM (Automated Teller Machine): bankautomata, egy olyan berendezés, amely megfelelő bankkártyával rendelkező ügyfelek számára lehetővé teszi, hogy bankszámlájukról készpénzt vegyenek fel, oda készpénzt fizessenek be, arról átutalásokat indítsanak, illetve bankszámlájukra vonatkozó információhoz jussanak.

² POS (Point of Sale): azok a berendezések, amelyek lehetővé teszik a megfelelő bankkártyával történő fizetést (esetenként a készpénzfelvételt is) a kereskedői elfogadóhelyeken. A műveletekre vonatkozó információt vagy elektronikusan, vagy papír alapon gyűjtik; az előbbi elektronikus POS (EFTPOS), az utóbbi imprinter néven ismert. Ebben az anyagban kizárólag az elektronikus berendezéseket értjük alatta.

teljessé válik hazánkban az ATM és POS berendezések alkalmassá tétele az EMV chip kártyák elfogadására, és a visszaélés az európai nemzetközi forgalomban merül fel³.

A hazai folyamatok lényegében a külföldi trendekhez igazodnak, az EU-ban Magyarországon kívül egyedülként visszaélési statisztikákat publikáló Nagy-Britanniában hasonló emelkedés következett be.

Miután a mágnescsíknál lényegesen biztonságosabb technológiának számító EMV chip migráció⁴ földrajzilag még távolról sem teljes körű, valamint az Európai Unión belüli országokban sem egy időben megy végbe, egyelőre nem igazolja a hozzá fűzött reményeket a kártya-hamisításokkal okozott károk visszaszorítása tekintetében. Az átmeneti időszakban ugyanis még a már teljesen migrált országokban is biztosítani kell a külföldi mágnescsíkos kártyák elfogadását, valamint a hazai kibocsátású kártyák külföldi mágnescsíkos környezetben való használhatóságát. Következésképpen a mágnescsík adatainak alapján továbbra is lehetséges hamisított kártyákat gyártani, és ezek minden ATM és POS berendezésnél működőképesek. Ugyanakkor az EMV chip migráció hatására a visszaélések érezhetően átrendeződnek más kár-kategóriákba, ezek közül legjelentősebb a mail/telefon/internet forgalomhoz kapcsolódó kár.

Más a helyzet a károkból adódó veszteségek leírásánál (szereplők közötti felosztásánál). A nemzetközi bankkártya társaságok felelősség-viselési szabályainak értelmében ugyanis az európai régió belüli forgalomban⁵ az a fél köteles viselni a veszteséget, amelyik nem látta el kártyáit EMV chip-pel és nem biztosította ATM, POS berendezése in a chip kártyák elfogadását. Hazai viszonylatban is jól érzékelhető ennek hatása, a migráció tekintetében előrehaladott bankok ugyanis a hamisított kártyák használata miatt náluk felmerült kárból adódó veszteségnek jóval kisebb hányadát viselik, mint a migrációba még be nem kapcsolódott bankok. (Ez a helyzet azonban változhat, ha elfogadói hálózatukban jelentősen megnő az európai régió kívüli kibocsátású kártyák hamisított változatainak használata.)

2007 végén a hazai kibocsátású kártyák 29%-án volt EMV chip (K&H, OTP), az ATM berendezések 39%-a (Allianz, Unicredit, Inter-Európa, OTP, Takarékbank), a POS terminálok 80%-a (Allianz, Budapest Bank, Unicredit, Inter-Európa, K&H, OTP) fogadta el a chip kártyákat – a mágnescsíkos kártyák mellett. Az EU 27 országának átlagában ez az arány a kártyáknál 58%, az ATM berendezéseknél 78%, a POS termináloknál pedig 64%.

A bankkártya-használattal szembeni fogyasztói bizalom tekintetében mindazonáltal pozitív jelnek számít, hogy a 2007 márciusától hatályos, a kártyabirtokos ügyfelek érdekeit a korábbinál is szigorúbban védő jogszabályi előírások már éreztetik hatásukat, és ezen szabályoknak köszönhetően a visszaélések értékének emelkedése mellett is a jelentősebb kár kategóriákban valamelyest csökkent a kártyabirtokosokra terhelt veszteség hányad. A jogszabályi védelmen túlmenően azonban továbbra is nagyon fontos az ügyfelek oktatása a bankkártyák használatára, felvilágosítása jogaikról és kötelezettségeikről. Mindez jelentősen javítja a bankkártya, mint fizetési eszköz iránt érzett bizalmat, és következőképpen növeli a készpénz-helyettesítő fizetési eszközök további terjedését és egyre szélesebb körű használatát.

³ A nemzetközi kártyatársaságok ide vonatkozó felelősség viselési szabályai csak az európai régió belüli nemzetközi forgalomban érvényesek

⁴ A bankkártyák EMV szabványnak megfelelő chip-pel történő ellátása, valamint az ATM és POS berendezések alkalmassá tétele EMV chip kártyák elfogadására

⁵ Az Európán kívüli nemzetközi forgalomban továbbra is a visszaélés körülményeinek vizsgálata alapján döntenek a veszteség viseléséről (ugyanúgy, mint teljes mágnescsíkos, vagy teljes EMV chip művelet esetén)

Bevezetés

Az elemzés felépítése:

A visszaélések elemzése során külön vizsgáljuk a bankkártya kibocsátói üzletágban felmerült károkat és veszteségeket, valamint az elfogadói üzletágban felmerült károkat és veszteségeket.

Felmerült kár alatt azokat a visszaéléseket értjük, amelyeket a vizsgált időszakban, vagyis 2007. évben jelentettek be az ügyfelek, illetve jutottak más módon a bankok tudomására. Ezeket a visszaéléseket vagy még ugyanebben az évben kivizsgálták a bankok és veszteségként is megjelentek a kártyaüzletág valamely szereplőjénél, vagy végleges rendezésük áthúzódik a következő évre.

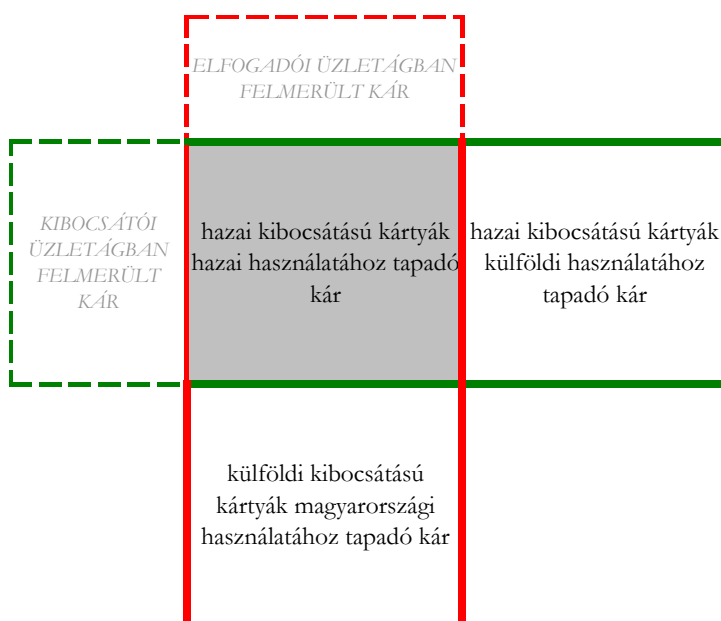
Veszteség alatt a felmerült károk leírt követelésként történő megjelenését értjük a kártyaüzletág valamely résztvevőjénél, nevezetesen a kártyát kibocsátó banknál vagy annak kártyabirtokos ügyfelénél, illetve a kártyát elfogadó kereskedőnél vagy annak bankjánál (elfogadó bank). A veszteség alapját képező károk vagy a vizsgált időszakban, vagy azt megelőzően merültek fel, kivizsgálásuk és végleges lezárásuk azonban 2007. év folyamán történt meg.

A **kibocsátói üzletágban felmerült károk és veszteségek** a magyar bankok által kibocsátott kártyák hazai és külföldi használatához tapadó visszaéléseket tartalmazzák. Az anyagnak ez a része foglalkozik részletesen a kártyabirtokos ügyfeleket ért veszteséggel.

Az **elfogadói üzletágban keletkezett károk és veszteségek** a magyar bankok által kibocsátott kártyák hazai, és a külföldi bankkártyák magyarországi használatához tapadó visszaéléseket tartalmazzák.

A kibocsátói és elfogadói üzletágban felmerült károk (és veszteségek), mint ahogyan az alábbi ábra is mutatja, átfedést tartalmaznak a két üzletág adatai tehát nem adhatók össze.

2. ábra: Az MNB által használt bankkártya-visszaélési statisztikák struktúrája



Az elemzésben szereplő visszaélési kategóriák:

Elveszett/ellopott kártyák: a kártyabirtokos által elveszített, vagy a tőle ellopott bankkártyával végeznek különféle műveleteket arra jogosulatlan személyek.

Az elveszett és ellopott kártyák visszaélésszerű használatát korlátozza a PIN kód kötelező bevezetése a vásárlások során is. ATM műveletek esetében mindig PIN kóddal azonosítja magát a kártyabirtokos, vásárlás esetén ez aláírással is történhet. Mindig a kártyát kibocsátó bank dönti el az azonosítás módját, a vonatkozó információt a kártya mágnescsíkja vagy a chip tartalmazza.

Meg nem kapott kártyák: azokat a kártyákat használják arra illetéktelen személyek, amelyeket a kibocsátó bank postai úton továbbít a kártyabirtokos részére, de a kártya nem érkezik meg jogos birtokosához. Hazánkban nem jellemző kár kategória.

Hamis adatokkal igényelt kártyák: az ügyfél hamis adatokkal kér és kap kártyát a banktól, és ezzel bonyolít le jogosulatlan műveleteket. Hazánkban nem jellemző kár kategória.

Hamisított kártyák: mindenféle kártyahamisítás ide értendő, például: valódi kártyán szereplő adatok megszerzésével és felhasználásával a csalók hamis kártyát készítenek; vagy valódi kártyák megszemélyesítési adatait változtatják meg, és ezekkel bonyolítanak le jogosulatlan műveleteket.

A kártyahamisítást és a hamisított kártyák használatát szorítja keretek közé az EMV chip migráció; azaz a kártyák EMV chip-pel történő ellátása, valamint az ATM és POS berendezések EMV chip kártyák elfogadására alkalmassá tétele.

Mail/telefon/internet útján lebonyolított vásárlások során valódi kártyák adatait arra jogosulatlan személyek használják, illetve nem létező kártyák adataival bonyolítják le a fizetési műveletet.

Az interneten keresztül lebonyolított bankkártyás fizetések biztonságának növelése céljából a Verified by Visa és a MasterCard SecureCode⁶ ajánlott alkalmazása mellett, a MasterCard nemrégiben egy ún. CAP (chip authentication program) olvasót is kifejlesztett. Ez utóbbi lényege, hogy fizetéskor a kártyabirtokos behelyezi EMV chip kártyáját egy kis kalkulátor méretű olvasóba, beüti a kártyához tartozó PIN kódját, és kap egy egyszer használatos másik PIN kódot az épp aktuális internetes fizetéshez.

Egyéb visszaélések: mindazon visszaélések ide tartoznak, amelyek a fenti csoportok egyikébe sem sorolhatók.

⁶ A VISA és a MasterCard által kialakított védelmi szolgáltatás lényege a vásárló és a kereskedő beazonosítása. Ahol ez a két jelzés – Verified by VISA vagy MasterCard Secure Code - látható, nyugodtan használható a kártya. A védelmi programban való részvétel védi egyrészt a kártyát elfogadó kereskedőt, másrészt a kártyabirtokost, ez utóbbit ugyanis a bankja csak akkor azonosítja, ha titkos jelszavával megerősíti vásárlási szándékát. Ha az azonosítás sikertelen (vagyis nem megfelelő jelszót adott meg a vásárlást kezdeményező fél), a tranzakció meghiúsul.

1. A bankkártya kibocsátói üzletágban felmerült károk és veszteségek

1.1. A felmerült kár és megoszlása

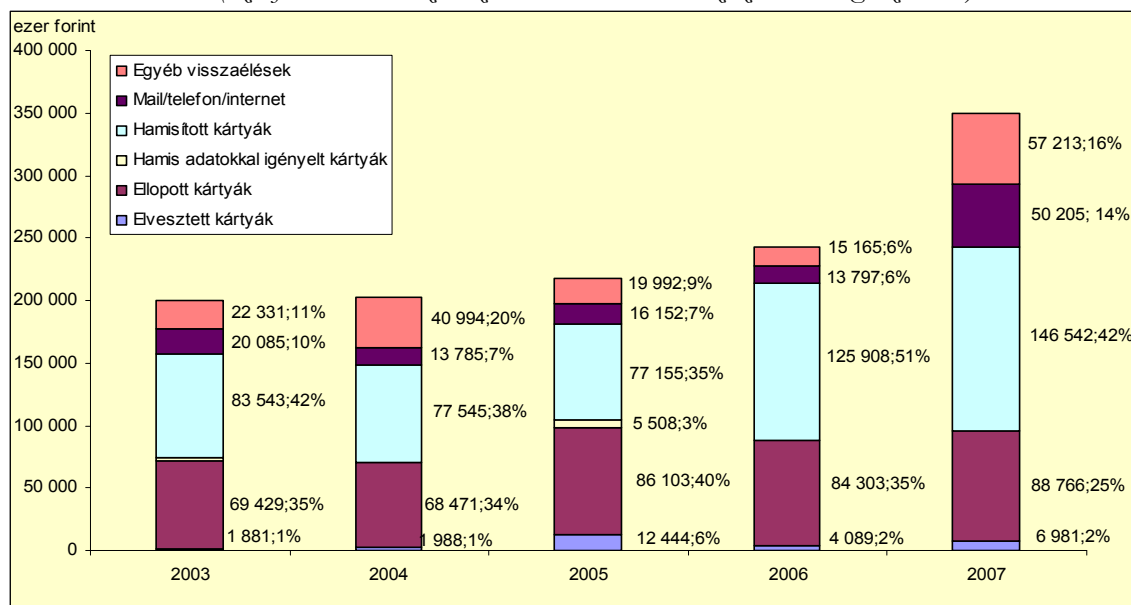
A hazai kibocsátású kártyák hazai és külföldi használata során elkövetett visszaélésekből eredő kár összege az elmúlt öt év távlatában kis mértékben, de egyre gyorsuló ütemben emelkedett. A forgalomhoz viszonyított aránya azonban, ez utóbbi nagyobb arányú növekedése miatt, az elmúlt évig csökkenő tendenciát mutatott. A fordulat 2007-hez kötődik, amikor hirtelen megugrott a kár mind abszolút értékben, mind pedig a forgalomhoz viszonyított arányában.

1. táblázat: A bankkártya kibocsátói üzletágban felmerült kár alakulása

	2003	2004	2005	2006	2007
kár értéke/ezer Ft	199 628	204 028	218 241	245 615	351 177
növekedés mértéke	1%	2%	7%	13%	43%
kibocsátói forgalomhoz viszonyított arány	0,0047%	0,0043%	0,0042%	0,0040%	0,0054%

Az elmúlt években folyamatosan nőtt az elvesztett/ellopott kártyák jogosulatlan használatából eredő kár értéke. A vizsgált időszak első három évében közel azonos nagyságrendű volt a hamisított kártyák használatából eredő kárérték, de az utóbbi két évben jelentősen megnőtt, gyakorlatilag megduplázódott, és az összes kár 42%-át teszi ki. 2003-2006 között viszonylag alacsony volt a mail/telefon/internet útján elkövetett visszaélések értékének és aránya; a 2007-es évben azonban értékét tekintve megtöbbszöröződött, és az aránya is több mint a duplájára emelkedett, 14%.

3. ábra: A kibocsátói üzletágban felmerült kár és fajták szerinti megoszlása hazánkban (ezer forintban és az összes kárértéken belüli százalékos megoszlásban)*



*Megjegyzés: az arányokat némileg torzítja az Egyéb kategória elmúlt évi megugrása, amely egyetlen banknál jelentkező, a kártyabirtokos és a kereskedő összejátszásából eredő káreseménynek tulajdonítható.

Nemzetközi viszonylatban nem elterjedt gyakorlat a visszaélési adatok publikálása, Európán belül még Nagy-Britanniára vonatkozóan állnak rendelkezésre ilyen jellegű adatok. A magyarországi kárérték elmúlt évi megugrásának értelmezéséhez, összehasonlításként megvizsgáltuk ezeket.

2. táblázat: A bankkártya kibocsátói üzletágban felmerült kár alakulása Nagy-Britanniában

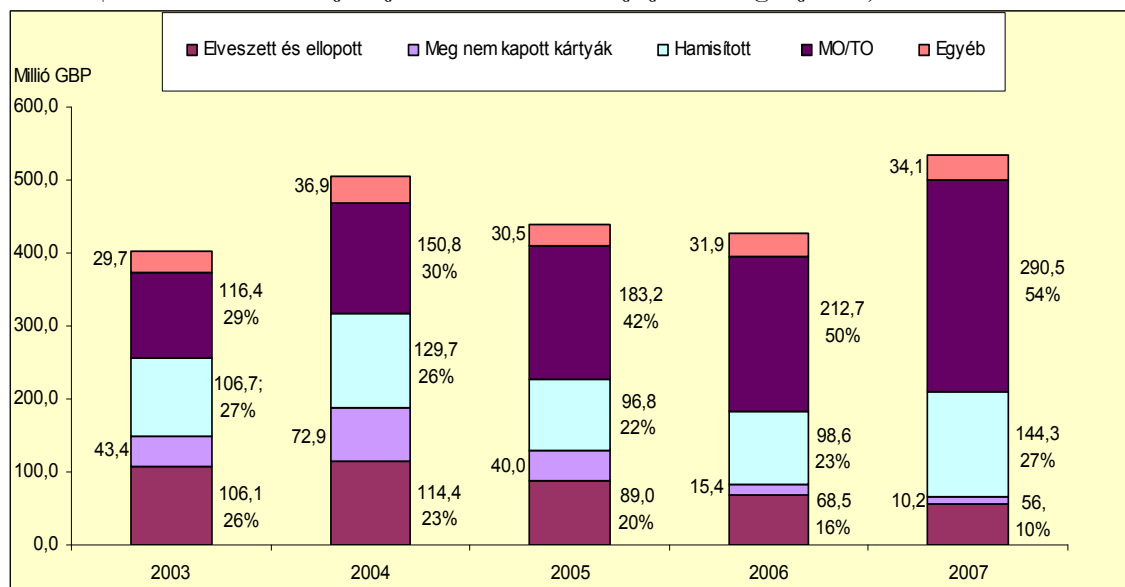
	2003	2004	2005	2006	2007
Millió GBP	402,3	504,7	439,5	427,1	535,3
növekedés	-5%	25%	-13%	-3%	25%

Forrás: European Card Review 2008 március/április

A 2. sz. táblázat szerint 2007-ben a brit piacon is hazánkhoz hasonlóan nagy mértékű emelkedés volt a visszaélések abszolút értéke tekintetében.

A visszaélések típusait tekintve jelenleg Nagy-Britanniában a teljes kárérték mindössze 10%-át tették ki az elveszett, illetve ellopt kártyákhoz kötődő károk, szemben a magyarországi 27%-al. Nagy-Britanniában, ahol már minden kártya tartalmazza az EMV chip-et, jóval alacsonyabb az aránya a hamisított kártyákkal történő visszaéléseknek, 27% a hazai 42 %-hoz képest. Érdekes azonban, hogy a teljes migráció ellenére abszolút értékben a hamisított kártyákkal elkövetett visszaélések összege is emelkedett 2007-ben. Ez arra vezethető vissza, hogy az angol kibocsátású EMV chip-pel ellátott kártyák a nemzetközi használhatóság miatt továbbra is kell, hogy tartalmazzák a mágnescsíkot is, és a visszaélések nagy valószínűséggel mágnescsíkos környezetben fordultak elő. Nagy-Britanniában látványosan nő az internetes, telefonos visszaélések értéke. Ezek aránya az elmúlt év végére az összes káron belül 54%-ra nőtt.

4. ábra: A kibocsátói üzletágban felmerült kár és fajták szerinti megoszlása Nagy-Britanniában (millió GBP-ben és az összes kárértéken belüli százalékos megoszlásban)



Fentiek alapján tehát elmondható, hogy a bankkártya használat során fejlettnek tekinthető brit piacon is, hazánkhoz hasonlóan, jelentősen emelkedett 2007-ben a bankkártyával való visszaélések abszolút értéke. A hazai piac kármegoszlását típusok szerint azonban jelentős különbségek fedezhetőek fel, amelyekből érdemes tanulságokat levonni.

A hamisított kártyákkal való visszaélések arányai jól tükrözik az EMV chip kártyák elterjedtségére vonatkozó arányokat, ez utóbbi hazánkban 29 %, Nagy-Britanniában

100%. A migráció előrehaladtával párhuzamosan a kár egy része áthelyeződik a hamisított kategóriából más kárkategóriákba, elsősorban a mail/telefon/internet típusba. Hazánkban azért nem jelentős ennek a kár kategóriának az értéke (bár 2007-ben több mint három és félszerese a megelőző évinek), mert viszonylag alacsony az internetes fizetések aránya. Mindazonáltal fontos rámutatni, hogy az abszolút csalási értékek visszaszorításában a teljes EMV chip migráció sem bizonyult teljesen sikeresnek, éppen azért, mert a nemzetközi forgalom és a nemzetközi migráció nem teljes volta miatt még a száz százalékban migrált országokban is biztosítani kell a mágnescsík alapú elfogadást, illetve az EMV chip kártyákon is meg kell tartani a mágnescsíkot, következésképpen a hamisított kártyákkal való visszaéléseket ők sem tudják kiküszöbölni, csak nehezebbé tenni.

SEPA (Single Euro Payment Area): Egységes Euró Fizetési Térség. A bankkártyák terén a SEPA célkitűzés az, hogy az ügyfelek az euró övezeten belül ugyanolyan könnyen és kényelmesen, ugyanolyan kondíciókkal és biztonsági feltételekkel tudják használni a kártyáikat fizetésre és készpénz felvételére, mint saját hazájukban. Ennek része a mágnescsíknál biztonságosabb EMV chip technológiára történő áttérés 2010 végéig (az euró övezeten kívüli országoknak pedig a csatlakozásuk időpontjáig); valamint a titkos személyi azonosító kód, a PIN kötelező használata a kereskedői forgalomban is. Ez utóbbit a Cirrus/Maestro védjeggyel ellátott kártyáinál a MasterCard nemzetközi kártyatársaság kötelező jelleggel írta elő tagbankjai számára.

Hazánkban mindössze két bank, a K&H és az OTP kezdte el a migrációt; az elmúlt év végén a forgalomban lévő 8,6 millió bankkártya 29%-án volt a mágnescsík mellett EMV chip is. Összehasonlításképpen: az EU 27 országában 58% az EMV chip kártyák aránya. A hazai bankok többsége, a visszaélések korlátok közé szorítása érdekében, egyelőre inkább a gyanús műveleteket kiszűrő monitoring rendszerek folyamatos fejlesztésére, valamint a műveleteket követő SMS értesítésekre helyezi a hangsúlyt.

Az **elvesztett és ellopt kártyák** visszaélészerű használatából eredő kár értéke Nagy-Britanniában csökkent, hazánkban kis mértékben növekedett. Az arányokat tekintve a brit piacon lényegesen alacsonyabb az ilyen visszaélések aránya, mint hazánkban. Ennek oka a PIN használatra vezethető vissza:

- Nagy-Britanniában kötelezővé tették a PIN használatát minden egyes kártyaműveletnél;
- Hazánkban még nem elterjedt a PIN fizetési műveleteknél való kötelező használatának előírása.

ATM műveleteknél mindenhol kötelező a PIN kód használata. A vásárlási műveletek esetére mindig a kártyát kibocsátó bank dönti el, hogy PIN kóddal vagy aláírás ellenőrzéssel történjen a kártyabirtokos azonosítása. Az erre vonatkozó információt a kártya mágnescsíkja vagy az EMV chip tárolja. A MasterCard a Cirrus/Maestro védjeggyel ellátott kártyáinál előírta a PIN kötelező használatát a kereskedői forgalomban is. Ez érvényes a hazai kibocsátású Cirrus/Maestro kártyákra is (arányuk hazánkban: 30%). Mindazonáltal a többi kártyatípus esetén nincs ilyen

kötelezettség, és a hazai kibocsátó bankok jellemzően nem követelik meg a PIN használatát.

A fentiekből az alábbi következtetés vonható le:

1. A **PIN kötelező használata** a kereskedői forgalomban jelentősen **csökkenti a lopott vagy elvesztett kártyák jogosulatlan használatát**.
2. **Az EMV chip alkalmazása lényegesen nehezíti a kártya-hamisítást**, ami segít a hamisítások elleni küzdelemben, **de nem nyújt ellene teljes védettséget**. A migráció átmeneti időszakában⁷ ugyanis a nemzetközi használhatóság biztosítása érdekében, a bankkártyák az EMV chip mellett még a mágnescsíkot is kell, hogy tartalmazzák (hibrid kártyák)⁸. A kártyák hiába rendelkeznek EMV chip-pel, mágnescsíkos környezetben ez utóbbi alapján történik az elfogadás. Továbbra is lehetséges tehát a hibrid kártyák mágnescsík tartalmának lemásolása – estenként a PIN kódot is elleshetik – amelyet azután hamis kártyák készítésére használnak fel. A hamisított kártyák a PIN kóddal probléma nélkül használhatók mágnescsíkos környezetben, ATM és POS berendezéseknél egyaránt. **A visszaélések tehát egyrészt nem csökkennek a kívánt mértékben a teljesen migrált országokban sem, másrészt nagyobb arányban terelődnek át földrajzilag olyan országokba** (illetve nem teljes migráltság esetén, az országon belül olyan elfogadó bankokhoz), **ahol még mágnescsík alapján történik az elfogadás**.
3. Bár Magyarországon még nem képvisel jelentős arányt a visszaéléseken belül, de mind belföldi, mind nemzetközi viszonylatban, gyors ütemben növekszik a **mail/telefon/interneten** keresztül lebonyolított fizetések során elkövetett visszaélés. E kategória gyors növekedési ütemét okozhatja az is, hogy a fent bemutatott biztonsági elemek (EMV migráció, PIN) a hagyományos típusokból **e kategória felé terelik a visszaéléseket**.

A fentiek alapján elmondható tehát, hogy az EMV chip migráció átmeneti szakaszában, vagyis addig, amíg nem lesz teljes körű a mágnescsíkos kártyák lecserélése EMV chip kártyákra szerte a világon (és ez egyelőre csak Európában célkitűzés), a kártyahamisításokból eredő kár nem feltétlenül csökken azokban az országokban (régiookban, földrészekben) sem, ahol százszázalékos a migráció. **Ennek ellenére megfontolandó, hogy a hazai bankok is minél előbb elinduljanak a migrációval**, tekintve, hogy:

- a. A MasterCard és Visa nemzetközi kártyatársaságok is ösztönzik a technológiai váltást; az **európai nemzetközi bankkártya forgalomban** már 2005/2006-ban olyan felelősség viselési szabályokat vezettek be (liability shift), amelynek értelmében a visszaélésekből eredő **kárt annak a félnek kell viselnie, amely nem látja el kártyáit EMV chip-pel, illetve nem biztosítja ATM és POS berendezésein a chip kártyák elfogadását** – függetlenül attól, hogy a visszaélés körülményeiben vétkes vagy sem⁹.

⁷ A SEPA irányelvek csak Európán belül teszik kötelezővé a migrációt, valamint az egyes országok között, illetve egy-egy országon belül is különböző a migráltság foka

⁸ Ugyanez vonatkozik az elfogadói oldalra: az átmeneti időszakban a külföldi kibocsátású kártyák használhatósága érdekében a teljesen migrált országokban is biztosítani kell az ATM és POS berendezéseket a mágnescsíkos kártyák elfogadását is.

⁹ Az Európán kívüli nemzetközi forgalomra nem vonatkozik ez a felelősségi szabály

- b. Amennyiben nem gyorsul fel a migráció (beleértve nem csak a kártyákat, de az ATM és POS berendezéseket is), a migrált országokat elkerülve **hazánkba terelődhet át, és jóval nagyobb arányban növekedhet a hamisított kártyák használata.** Ezt igazolja az elfogadói oldalon felmerült kár alakulása (lásd 2. pont)

1.2. A hazai kibocsátói üzletágban leírt veszteség megoszlása a kártyaüzletág szereplői között

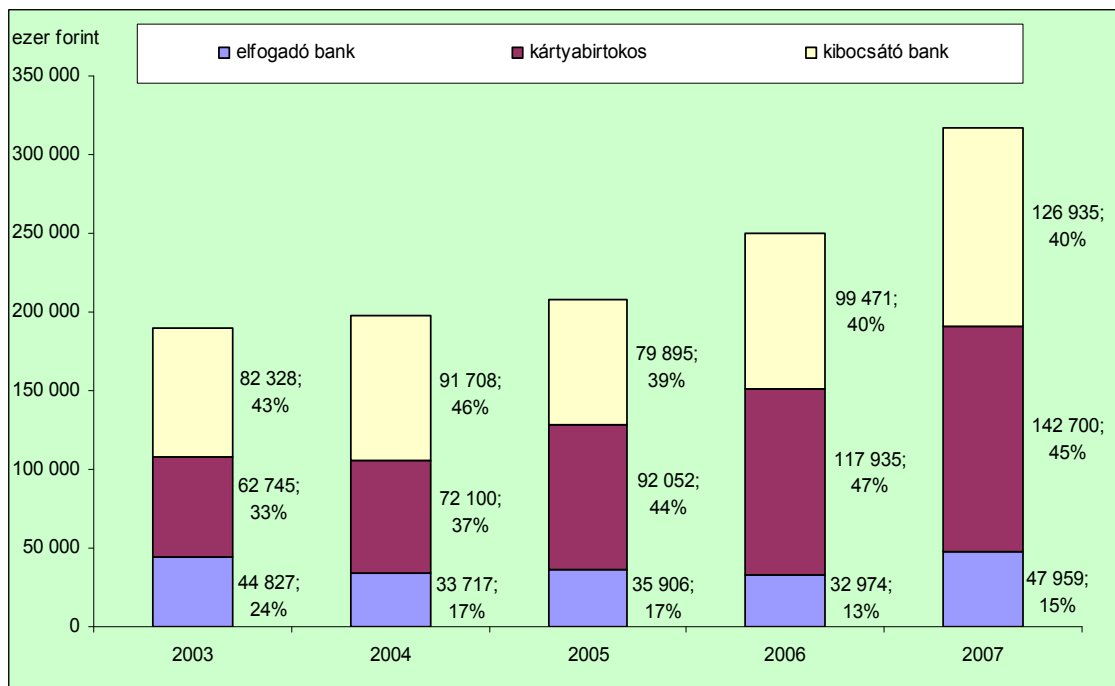
A **kivizsgált és lezárt káresemények miatt leírt veszteség** értéke az elmúlt öt év során fokozatosan emelkedett, 2007-ben elérte a 317,6 millió forintot, amely több mint másfélszerese az öt évvel ezelőttinek. A megelőző évhez képest 27%-os a növekedés, amely részben a felmerült kár 1.1. pontban tárgyalt jelentős emelkedésének tulajdonítható, részben pedig a korábbi évekből áthúzódó, az elmúlt év során lezárt visszaéléseknek.

A veszteség a kártyaüzletág szereplői között oszlik meg: a kibocsátó bank egy részét ráterheli kártyabirtokos ügyfeleire, egy másik részét a kártyát elfogadó bankra (amely azt részben vagy egészben továbbterhelheti szerződött kereskedőire), a maradékot pedig leírja saját könyveiben.

A fizetési rendszerek, ezen belül a bankkártyás fizetések zökkenőmentes működésének a biztosítása, a fogyasztók fizetési eszközbe vetett bizalmának a megőrzése és további erősítése érdekében, az **Európai Unió szigorú fogyasztóvédelmi rendelkezéseket ír elő tagállamai részére, amelyeket azok kötelesek beépíteni saját jogrendszerükbe.** Hazánkban a **pénzforgalmi szolgáltatásokról és az elektronikus fizetési eszközökről szóló 227/2006. számú kormányrendelet** tartalmazza azokat a felelősségi és kárviselési szabályokat¹⁰, amelyek meghatározzák, hogy milyen esetekben háríthatja át a bank kártyabirtokos ügyfelére a veszteséget. A hivatkozott kormányrendelet **2007. március 1-jén lépett hatályba** és tovább szigorította az előző kormányrendelet vonatkozó előírásait. Ennek következménye, hogy a kártyabirtokos ügyfelekre terhelt veszteség hányad növekedése az elmúlt évben megállt, sőt valamelyest csökkent (lásd 6. ábra).

¹⁰ Az elektronikus fizetési eszközökről szóló V. Fejezet 18. §: Felelősségi és kárviselési szabályok

5. ábra: A kibocsátói üzletágban leírt veszteség és megoszlása a kártyaüzletág szereplői között
(ezer forintban és az összes veszteségen belüli százalékos arányban)



A veszteség megosztás alakulását a főbb visszaélés kategóriákban, az elmúlt öt év távlatában, a fent hivatkozott kormányrendelet előírásainak tükrében vizsgáljuk meg. A vizsgálat tárgya a hamisított kártyákkal elkövetett visszaélésekből eredő veszteség alakulása, valamint az a két kategória, ahová az EMV chip migráció előrehaladtával jellemzően áthelyeződik a visszaélés: az elvesztett/ellopott kártyák, valamint a mail/telefon/internet útján elkövetett visszaélésekből eredő veszteség.

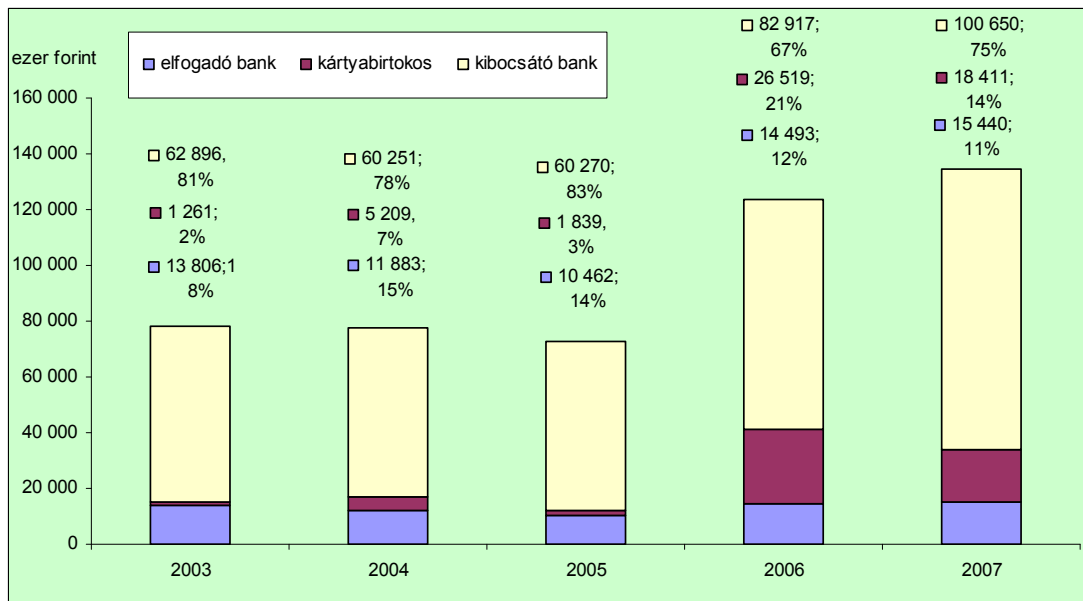
1.2.1. Hamisított kártyák

Jogszábai előírás: A kibocsátó felelős azon műveletek végrehajtásáért, amelyek nem az ügyfél megbízásán alapulnak; tehát a teljes veszteség a kibocsátót terheli, hacsak nem tudja bizonyítani a kártyabirtokos szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartását.

Annak ellenére, hogy 2006-ban hirtelen megnőtt a kártyabirtokosokra terhelt veszteség hányad, a hamisított kártyák használatából eredő veszteség túlnyomó többségét – hagyományosan - a kibocsátó bankok viselik. **A jogszábai szigorításnak¹¹ köszönhetően 2007-ben már ismét csökkent a kártyabirtokosok vesztesége.**

¹¹ 2007. március 1. előtt 45 ezer forintig a kártyabirtokos ügyfél viselte a kárt; bár a gyakorlatban ettől a kibocsátó bankok esetenként eltekintettek

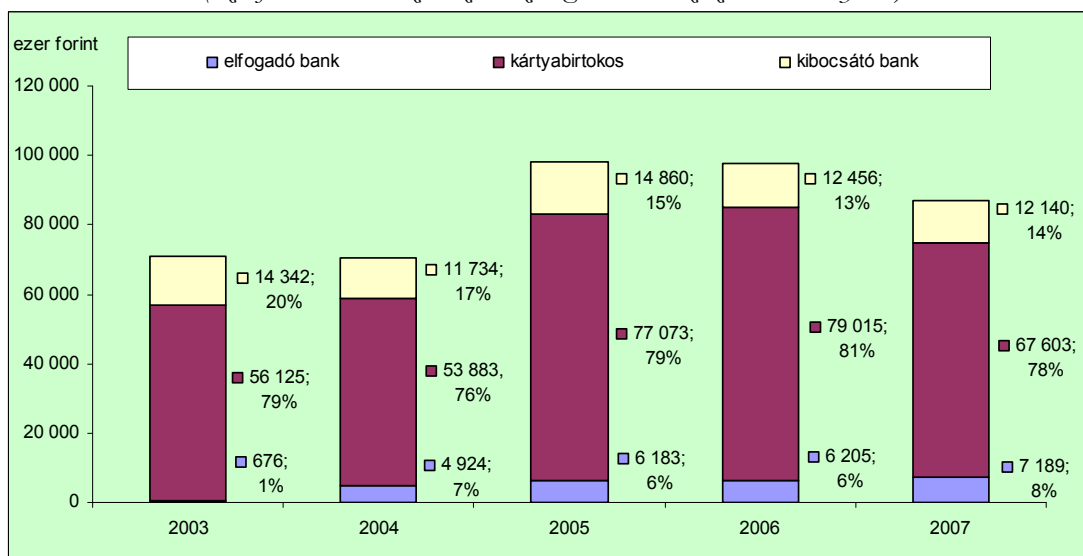
6. ábra: A hamisított kártyákkal elkövetett visszaélésekből eredő veszteség alakulása és megoszlása az üzletág szereplői között
(ezer forintban és az összes veszteségen belüli százalékos arányban)



1.2.2. Ellopott/elvesztett kártyák

Jogszábályi előírás: a bejelentést követően keletkezett kár a kibocsátó bankot terheli, de a bejelentést megelőzően is maximum 45 ezer forint lehet a kártyabirtokos vesztesége, ha csak nem tudja bizonyítani a bank a kártyabirtokos szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartását.

7. ábra: Az elvesztett/ellopott kártyákkal elkövetett visszaélésekből eredő veszteség alakulása és megoszlása az üzletág szereplői között
(ezer forintban és az össze veszteségen belüli százalékos arányban)



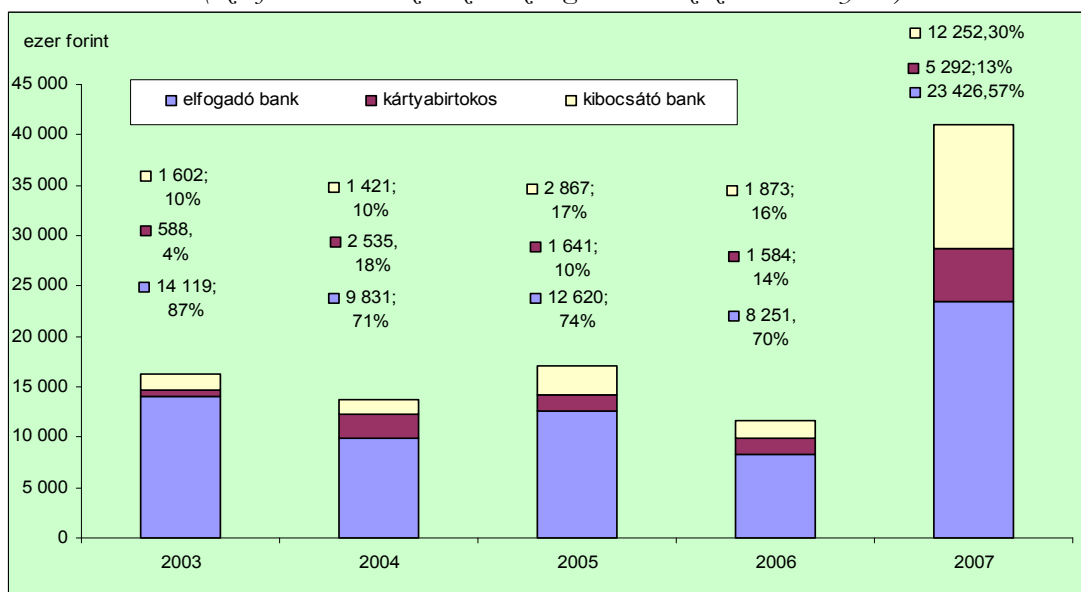
Ebben a visszaélés kategóriában hagyományosan a kártyabirtokos viseli a veszteség négyötödét, ami azt mutatja, hogy rábizonyítható a súlyos gondatlanság. Ezért is nagyon

fontos az ügyfelek megfelelő tájékoztatása a bankkártya használat szabályairól, jogaikról és kötelezettségeikről.

1.2.3. Mail/telefon/internet

Jogsabályi előírás: a kártyabirtokos 45 ezer forint erejéig sem tehető felelőssé, ha a kártyát annak fizikai jelenléte vagy elektronikus azonosítása nélkül használják. Ebben az esetben is kizáró ok, ha a bank bizonyítja az ügyfél szándékosságát vagy súlyos gondatlanságát.

8. ábra: A mail/telefon/internet útján elkövetett visszaélésekből eredő veszteség alakulása és megoszlása az üzletág szereplői között (ezer forintban és az össze veszteségen belüli százalékos arányban)



Ebben a kár kategóriában (a szigorú kártyatársasági, valamint jogszabályi rendelkezések miatt) hagyományosan a kereskedőket terheli a veszteség. A kártyabirtokos ügyfelekre terhelt hányad arányában kis mértékben csökkent.

Mint látható, a **jogszabályi szigorításnak köszönhetően mindhárom visszaélési kategóriában valamelyest csökkent a kártyabirtokosokra terhelt veszteség hányad.** Minél tudatosabbak és szabály-követőbbek a kártyabirtokosok a bankkártyák használata során, annál biztonságosabbá válik számukra ez a fizetési eszköz. Ezért is nagyon fontos az ügyfelek megfelelő tájékoztatása, oktatása a kártyahasználat szabályaira, jogaikra és kötelezettségeikre.¹²

2. Az elfogadói üzletágban felmerült károk és veszteségek

Az elfogadói üzletágban felmerült károk és leírt veszteségek a **hazai és külföldi kibocsátású bankkártyákkal, a magyar bankok hazai elfogadóhelyein (kézpénzfelvételi és vásárlási ATM és POS terminálok, illetve mechanikus berendezések) lebonyolított forgalomhoz kapcsolódó visszaéléseket tartalmazzák.** Az elfogadói

¹² Ehhez kíván hozzájárulni a jegybank 2008 elején megjelent Bankkártyák című kiadványa, amely a Pénzforgalomról mindenkinek sorozat első anyaga. Elérhető az MNB honlapján, a következő linken: http://www.mnb.hu/kiadvanyok/penzforgalomrol_mindenkinek. Ezen túlmenően a jegybank egy külön projektet is indított a pénzügyi kultúra fejlesztésére, amelynek keretében például minden végzős középiskolás egy rövid tájékoztató anyagot kap a korosztályát érintő legfontosabb pénzügyi kérdésekről, beleértve a bankkártyák használatát is.

üzletágban felmerült károk és veszteségek tehát magukban foglalják a *hazai kártyák hazai használatához* kapcsolódó káreseményeket is (ugyanúgy, mint a kibocsátói üzletágban keletkező visszaélések), ezért az 1. és 2. pontban elemzett adatok átfedést tartalmaznak, össze nem adhatók¹³! A kibocsátói és elfogadói üzletágban mért kárérték közötti jelentős különbség arra enged következtetni, hogy a **magyarországi elfogadói oldalon felmerült kár túlnyomó része külföldi kibocsátású kártyákhoz kötődik.**

2.1. A felmerült kár és megoszlása

A hazai bankok elfogadói hálózatában elkövetett visszaélésekből eredő kár alakulását mutatja a következő táblázat az elmúlt öt év távlatában.

3. táblázat: A bankkártya elfogadói üzletágban felmerült kár alakulása

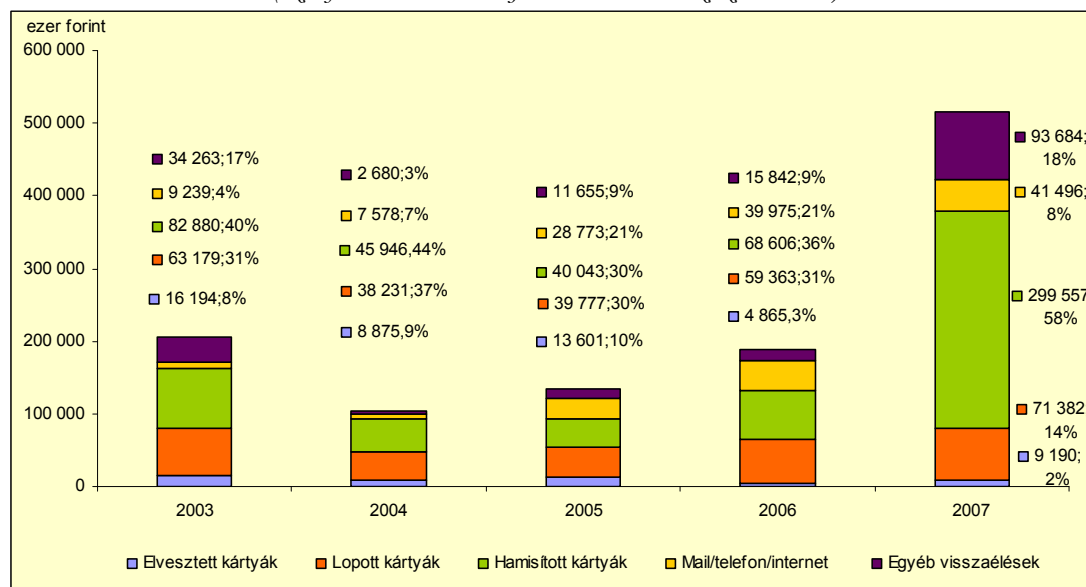
	2003	2004	2005	2006	2007
kár értéke/ezer Ft	206 189	104 411	134 192	190 207	515 562
növekedés mértéke	9%	-49%	29%	42%	171%
elfogadói forgalomhoz viszonyított arány	0,0047%	0,0022%	0,0026%	0,0031%	0,0077%

A kár értéke - átmeneti csökkenés után¹⁴ -, a 2005-2006 években egyre gyorsulóbb ütemben növekedett, a **2007-es évben pedig közel megháromszorozódott** a megelőző évhez képest.

A kiemelkedően magas növekedés okát keresve érdemes kárkategóriánként megvizsgálni, hogy hogyan alakultak az elmúlt öt évben a hazai bankok magyarországi elfogadóhelyein tapasztalt visszaélések.

9. ábra: Az elfogadói üzletágban felmerült kár és megoszlása

(ezer forintban és a teljes káron belüli százaléklában)



¹³ A 2009-re vonatkozó adatszolgáltatásnál elkülönített adatot kér az MNB a hazai és a külföldi forgalomhoz kapcsolódó visszaélésekre, mind a kibocsátói, mind az elfogadói üzletágban. Ettől az időszaktól kezdődően megszűnik az átfedés.

¹⁴ A jelentős csökkenést az elfogadói üzletágban érdekelt bankok a gyanús műveleteket kiszűrő monitoring rendszereik fejlesztésének, valamint kereskedők biztonsági átvilágításának tulajdonították.

Két kategóriában nőtt különösen a megelőző évhez képest a kár értéke; **a hamisított kártyák esetében több mint négyszeres**, az egyéb kategóriában pedig közel hatszorosa a növekedés.

A hamisított kártyákkal elkövetett visszaélések ugrásszerű növekedése az **EMV chip migráció átmeneti időszakának tulajdonítható**, és ezt fokozza még, hogy Magyarország a kártyaelfogadás tekintetében is távol áll a teljes migrációtól. Bár a POS berendezések migrálása terén jobban állunk, mint az európai átlag, azonban nemzetközi tapasztalatok szerint, a hamisított kártyák használata az utóbbi időben áttelődött az ATM berendezésekre (az adatok megszerzése során a PIN kódot is ellopják)¹⁵

2007. végén a 4 286 ATM berendezés 39%-a, a kereskedői elfogadóhelyeken üzemelő 43 370 POS berendezés 80%-a volt képes EMV chip kártyák elfogadására.
 Öt bank kezdte el ATM-jeinek migrálását: Allianz, Unicredit, Inter-Európa, OTP, Takarékbank.
 Hat bank rendelkezett EMV chip kártyát elfogadó POS berendezéssel: Allianz, Budapest Bank, Unicredit, Inter-Európa, K&H, OTP
 Összehasonlításként, az EU 27 országában az ATM berendezések 78%-a, a POS-ok 64%-a volt képes az elmúlt év végén EMV chip kártyák elfogadására.

A korábbi évekhez képest szokatlanul megnőtt, egyéb kategóriában felmerült kár jelentős része egyetlen banknál keletkezett, részben a hamisításhoz is kapcsolható egyéb káresemény.

Az elvesztett vagy ellopt kártyákkal a hazai elfogadóhelyeken elkövetett visszaélések értéke 2004-től kezdődően folyamatosan nő (24%-kal volt magasabb 2007-ben mint azt megelőzően), aránya azonban - a hamisított kártyák esetében tapasztalható, a szokottnál jóval nagyobb arányú növekedés miatt -, az elmúlt évben mindössze 16% volt.

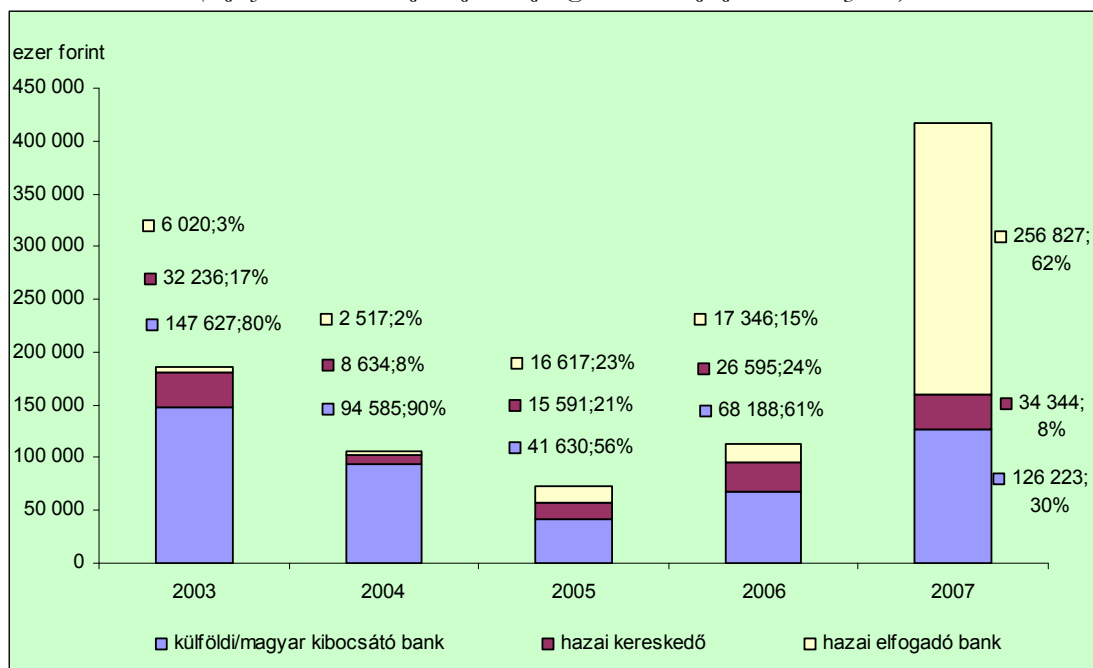
A mail/telefon/internet vásárlásokhoz tapadó visszaélések hazánkban még nem jelentősek, ugyanis mindössze ezer kereskedőre korlátozódik az internetes vásárlások lehetősége, nagyságrendileg ugyanennyi a mail/telefon (MO/TO) fizetési lehetőségek száma.

2.2. A leírt veszteség megoszlása az egyes szereplők között az elfogadói üzletágban

A kárérték emelkedésével párhuzamosan a **kivizsgált és lezárt káresemények veszteségként történő leírása** is jelentősen megnőtt; 2007-ben **417 millió forint** volt, amely **közel négyszerese a megelőző évinek**.

¹⁵ 2009-től, a jegybank által előírt adatszolgáltatás is külön bontásban kéri az ATM és POS műveletekhez kapcsolódó visszaéléseket.

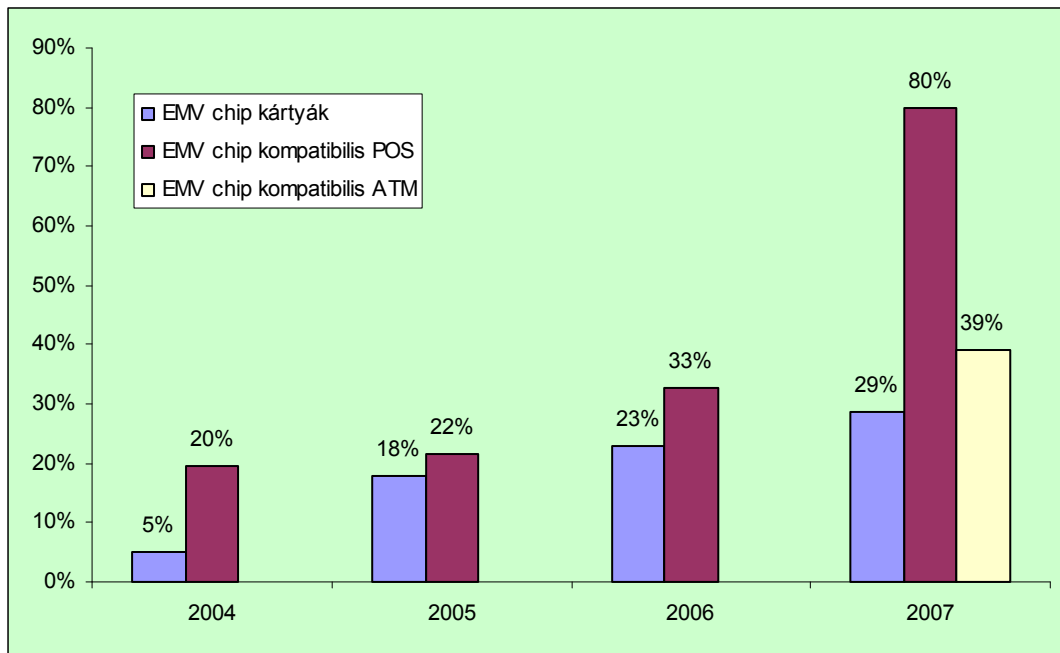
10. ábra: Az elfogadói üzletágban leírt veszteség és megoszlása a kártyaiüzletág szereplői között (ezer forintban és az összes veszteségen belüli százalékos arányban)



Bár arra vonatkozóan nem áll rendelkezésre információ, hogy hogyan oszlik meg a fenti veszteség az egyes kár kategóriák között, a felmerült kár megoszlása, valamint a többszörösére növekedett elfogadó banki veszteség alapján valószínűsíthető, hogy többsége a hamisított kártyák (jelentős mértékben külföldi hamisított kártyák magyarországi) használatából ered. Ez továbbá azt jelenti, hogy az elfogadó bankok veszteség viselésének jelentős emelkedése ATM és POS berendezéseik nem teljes körű migrálásának, és a már említett nemzetközi kártyatársasági felelősségi szabályoknak tulajdonítható. Anekdotikus információink, illetve nemzetközi tendenciák alapján elmondható, hogy a kártyahamisításhoz az adatokat nagyon gyakran ATM műveletek kapcsán lopják el az elkövetők a PIN kóddal együtt, és a hamisított kártyával ATM készpénzfelvételi műveleteket hajtanak végre.

Az alábbi ábra mutatja, hogy hazánkban csak az elmúlt évben – az EU egészéhez képest kissé megkésve - kezdődött el az ATM berendezések migrálása, és jelentős a lemaradásunk.

11. ábra: Az EMV chip migráció százalékos mértéke Magyarországon az elmúlt öt évben



Az EMV chip migráció átmeneti időszakában is fontos tehát a kártyát fogadó berendezések mielőbbi felkészítése a chip kártyák elfogadására. Ellenkező esetben ugyanis – a nemzetközi kártyatársaságok felelősség viselési szabályai szerint – európai kibocsátású kártyák esetében az a fél köteles viselni a hamisított kártyák használatából eredő veszteséget, amely nem biztosította ATM és POS berendezésein az EMV chip kártyák elfogadását.