

# **VISSZAÉLÉSEK A BANKKÁRTYA ÜZLETÁGBAN**

**(2003. év)**

**Készítette: Pénzforgalmi, emissziószabályozási és -szervezési főosztály  
Keszy-Harmath Zoltánné**

## Bevezetés

### 1. A kibocsátói üzletágban felmerült károk és veszteségek

1.1. A kibocsátói üzletágban felmerült kár értéke 199,6 millió forint volt 2003-ban, a megelőző évhez képest 1%-kal emelkedett. A kibocsátói forgalomhoz viszonyított aránya 0,005%.

- Mind értékét, mind az összes kárhoz viszonyított arányát tekintve a hamisított kártyákkal elkövetett visszaélésekből eredő kár a legnagyobb, 83,5 millió forint (42%).
- Ellopott kártyákkal 69,4 millió forint értékű kárt okoztak (35%); egyre gyakoribb a PIN kódot is igénylő, ATM-ből történő készpénzfelvétel.
- A mail, telefon, internet útján lebonyolított vásárlási forgalom növekedésével együtt nő a kártya adatainak jogosulatlan felhasználásából eredő kár, 20,1 millió forint volt, amely az összes kár 9%-a.
- A 22,3 millió forintot kitevő (arányait tekintve 11%-os), az egyéb kategóriába tartozó kár közel fele az egyik elfogadó bank hibájára vezethető vissza.

1.2. A kibocsátói üzletágban leírt veszteség 189,9 millió forintra emelkedett (1%-kal a megelőző évhez képest).

- A veszteség 43%-át írták le könyveikben a kibocsátó bankok, 33%-át kártyabirtokos ügyfeleikre, 24%-át pedig az elfogadó bankokra terheltek tovább. Ez az arány azonban visszaélés fajtánként változik.
- Az ellopott kártyák használatából eredő 69 millió forintos veszteség 78%-át a kártyabirtokos ügyfelek viselték; ez leginkább a PIN kóddal való használat miatt alakult így, ebben az esetben ugyanis a bankok kizárják a felelősségüket.
- A hamisított kártyákkal elkövetett visszaélések értéke 78 millió forint volt, ennek 81%-át a kibocsátó bankok írták le veszteségként.
- Mail, telefonos, internetes vásárlások során a kártyák adatainak nem jogos birtokosuk által történő használata miatt 16 millió forintos veszteség keletkezett, ennek 87%-át az elfogadó bankok viselték.

### 2. Az elfogadói üzletágban keletkezett károk és veszteségek

- Az elfogadói üzletágban felmerült 206 millió forintos kár 9%-kal haladta meg a megelőző évit; a forgalom értékéhez viszonyítva 0,005% volt az aránya.
- A teljes kár 40%-át hamisított kártyákkal okozták, összegét tekintve ez 83 millió forint volt.
- Az ellopott kártyák használatából származó kár 63 millió forint volt, arányát tekintve 31%.
- A 186 millió forintot kitevő veszteségnek mindössze 3%-át viselték az elfogadó bankok, 17%-át szerződött kereskedőikre, 80%-át pedig a kártyát kibocsátó bankokra hárították át.

### Az elemzés felépítése

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

Felmerült kár alatt azokat a visszaéléseket értjük, amelyeket a vizsgált időszakban, vagyis a 2003. évben jelentettek be az ügyfelek, illetve jutottak más módon a bankok tudomására. Ezeket a visszaéléseket vagy még ugyanebben a évben kivizsgálták a bankok és veszteségként is megjelentek a kártyaüzletág valamely szereplőjénél, vagy végleges rendezésük áthúzódik a következő évre.

Leírt veszteség alatt a felmerült károk veszteségként történő megjelenését értjük a kártyaüzletág valamely résztvevőjének könyveiben, 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 2003. év folyamán fejeződött be.

A kibocsátói üzletágban felmerült károk és leírt veszteségek a magyar bankok által kibocsátott kártyák hazai és külföldi használatához tapadó visszaéléseket tartalmazzák (ez a kategória magában foglalja az on-us forgalomban, vagyis a kártyát kibocsátó bank saját hálózatában, saját kártyáival lebonyolított műveletek során keletkezett károkat és veszteségeket is).

Az elfogadói üzletágban keletkezett károk és leírt veszteségek a magyar bankok által kibocsátott kártyák hazai, és a külföldi bankkártyák magyarországi használatához tapadó visszaéléseket tartalmazzák (itt nem vesszük figyelembe az elfogadó bank saját kártyáival a saját hálózatában lebonyolított műveletei során felmerült károkat és leírt veszteségeket).

A kibocsátói és elfogadói üzletágban felmerült károk és veszteségek átfedéseket tartalmaznak - nevezetesen a magyar bankok által kibocsátott kártyáknak a kibocsátó hálózatán kívüli, hazai használatához tapadó károkat és veszteségeket -, a két üzletág adatai tehát nem adhatók össze!

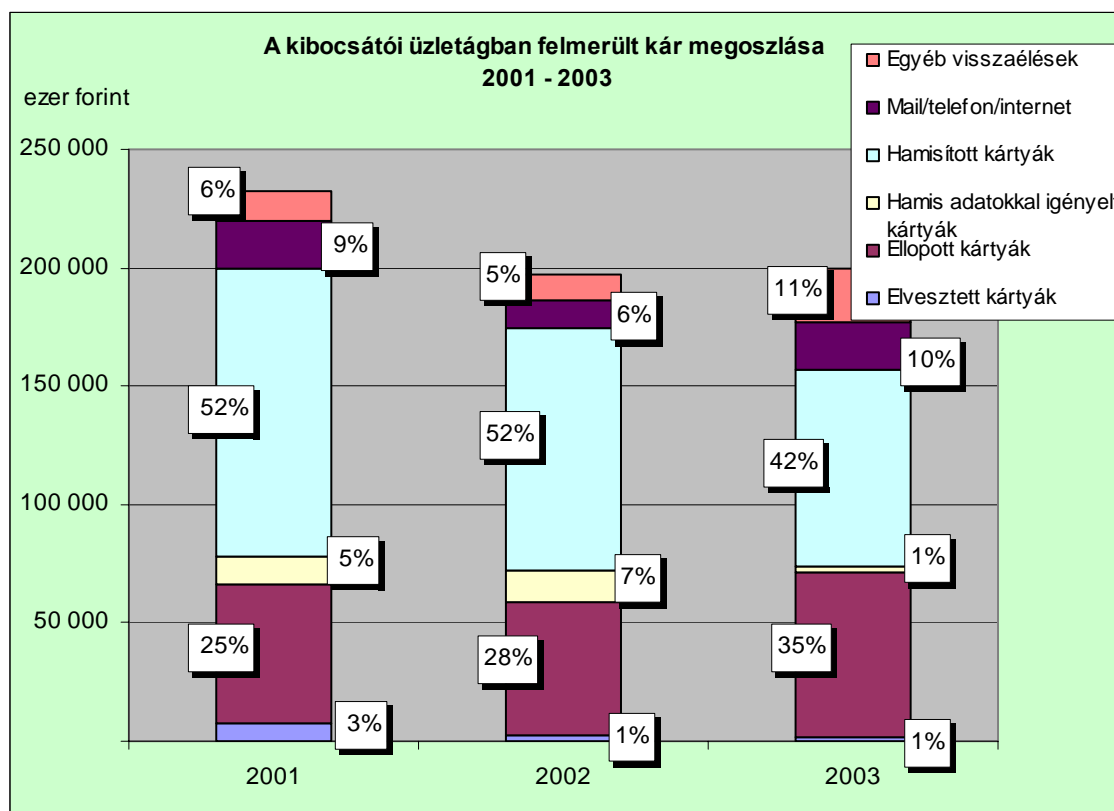
*Figyelem! A 2002-es és 2003-as évek adatainak összehasonlítása során derült ki, hogy az egyik bank 2002. évre hibás adatokat szolgáltatott. Az elmúlt három év visszaélési adatait tartalmazó diagramok már a javított adatokat tükrözik!*

## 1. A kibocsátói üzletágban felmerült károk és veszteségek

### 1.1. A felmerült kár és megoszlása

A hazai kibocsátású kártyák használatához tapadó kár összege 2003-ban gyakorlatilag nem változott a megelőző évhez képest (mindössze 1%-kal emelkedett), 199,6 millió forintot ért el, a kibocsátói forgalomhoz (hazai kibocsátású kártyák hazai és külföldi forgalma) mért arányát tekintve viszont pozitív a változás, 0,006%-ról 0,005%-ra csökkent egy év alatt. A visszaélések darabszámát tekintve százezer műveletből mindössze három alkalommal éltek vissza valamilyen módon a bankkártyával. A kár értékének 13%-a keletkezett a kártyát kibocsátó bank ATM és POS hálózatában, a többi más hazai és külföldi bank berendezéseinél illetve kereskedőinél.

A bankok a megnövekedett forgalom (4 220 milliárd forint) mellett is ugyanolyan intenzitással működtetik a visszaélés-gyanús műveleteket kiszűrő monitoring rendszereiket, illetve egyre több kártyabirtokos ügyfél igényli a tranzakciókat követő SMS értesítéseket.



A diagramot vizsgálva jól látható, hogy - bár ez a legnagyobb tétel - mind értékét, mind arányait tekintve fokozatosan csökken a hamisított kártyákkal elkövetett visszaélésekből<sup>1</sup> eredő kár, 83,5 millió forint volt az elmúlt évben.

<sup>1</sup> mindenféle kártyahamisítás ide értendő: eredeti kártyák ellopott adatai alapján készített hamis másolatok, illetve a valódi kártyák megszemélyesítési adatainak megváltoztatása

A második jelentősebb tétel az ellopott kártyákkal lebonyolított jogosulatlan műveletekből ered, mind értékben mind arányait tekintve nőtt a megelőző évhez képest, tavaly 69,4 millió forint volt. Egyre gyakrabban fordul elő a lopott kártyák ATM-nél történő használata, ami azt jelenti, hogy a kártyával együtt a PIN kódot is ellopják a kártyabirtokostól. Az esetek nagy többségében - amint az majd a veszteségek megoszlását mutató diagramon is látszik - a bankok a PIN kód használata esetén kizárják felelősségüket, és a veszteséget a kártyabirtokos ügyfélre terhelik.

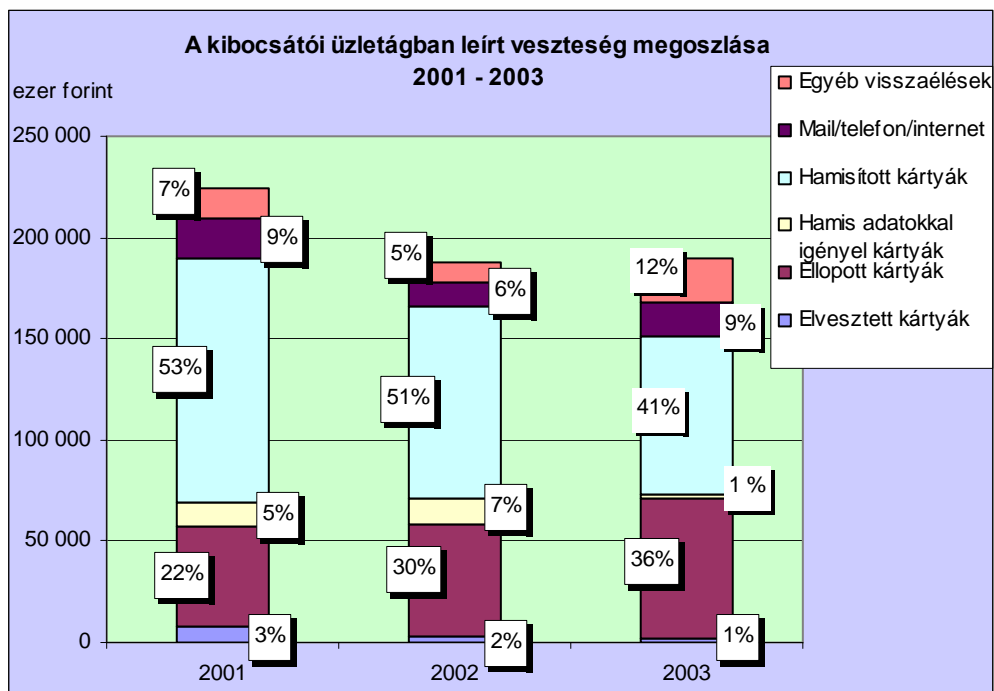
A mail/telefon/internet útján lebonyolított vásárlások növekedésével (darabszámát tekintve 59%, értékét tekintve 54%-kal nőtt a megelőző évhez viszonyítva; 170 ezer darab, 1 928 millió forint volt 2003-ban) együtt nőtt - a megelőző évhez képest 66%-kal - a mail/telefon/internet útján, a kártya adatainak jogosulatlan felhasználásával lebonyolított műveletek értéke. Ez a tétel az elmúlt évben 20,1 millió forintot tett ki.

Az egyéb visszaélések értékének teljes növekedését (duplája a megelőző évének) egyetlen művelet eredményezte, amely az egyik elfogadó bank hibájára vezethető vissza, és amelynek következtében 22,3 millió forintra nőtt az ilyen típusú visszaélésekből eredő kár.

Mind az elvesztett, mind pedig a hamis adatokkal igényelt kártyákkal elkövetett kár a teljes kárértéknek mindössze 1%-a volt az elmúlt évben.

## 1.2. A leírt veszteség megoszlása

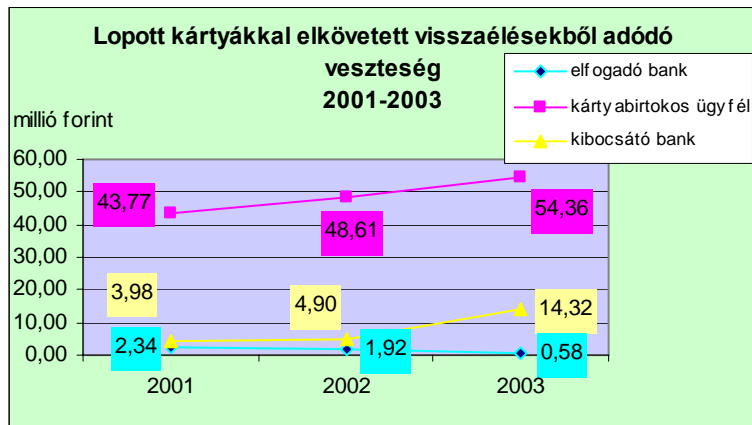
A tárgyévben és az azt megelőző időszakban felmerült káresemények miatt leírt veszteség értéke mindössze 1%-kal emelkedett a megelőző évhez képest, 2003-ban 189,9 millió forintot tett ki.



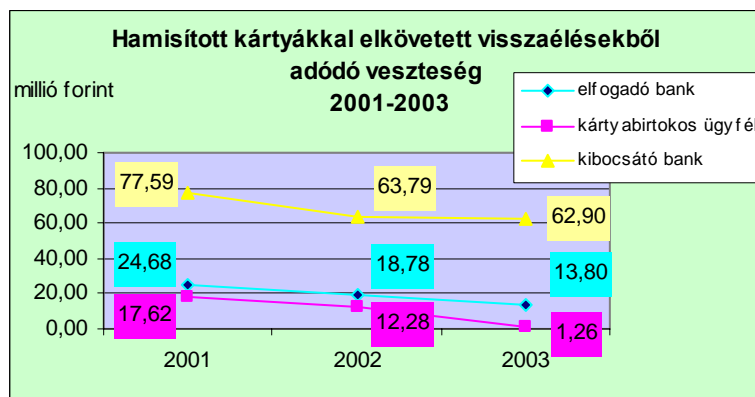
A veszteség megoszlásának aránya a kártyaüzletág egyes szereplői között az elmúlt évben a következőképpen alakult: 43%-át írták le könyveikben a kibocsátó bankok, 33%-át terheltek kártyabirtokos ügyfeleikre, a maradék 24%-ot pedig az elfogadó bankra.

Az egyes visszaélés fajtáknál különböző mértékű a veszteség megoszlás; ezek közül a három leggyakoribbat vizsgáljuk:

A lopott kártyák használata miatt leírt veszteség túlnyomó részét a kártyabirtokosra terhelik a bankok; 2003-ban 69 millió forint veszteségből 78%-ot viselt a kártyabirtokos. Ez leginkább arra vezethető vissza, hogy a PIN kód lopott kártyával való használatát a kártyabirtokos "súlyosan gondatlan magatartására"<sup>2</sup> vezetik vissza a bankok.

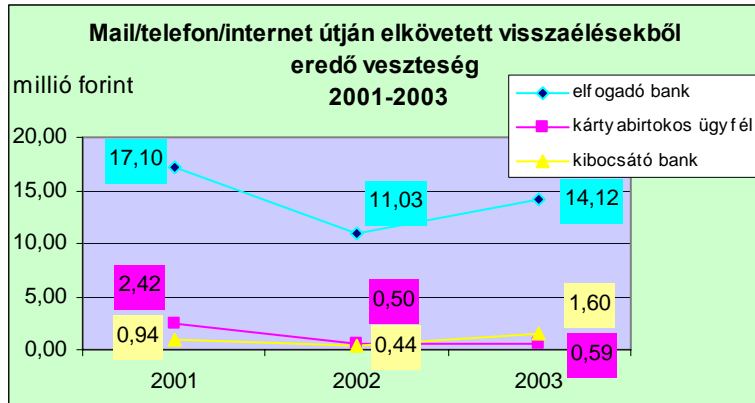


Hamisított kártyával elkövetett visszaélések miatt 78 millió forint veszteség keletkezett 2003-ban, ennek 81%-át a kibocsátó bank írta le saját könyveiben.



Mail telefon vagy internetes vásárlások ellenértékének a kifizetése során, a kártyák adatainak illetéktelen felhasználásából eredő veszteség 16 millió forint volt az elmúlt évben, ennek 87%-át a kibocsátók az elfogadó bankokra terheltek, akik valószínűleg továbbhárították a kereskedőikre.

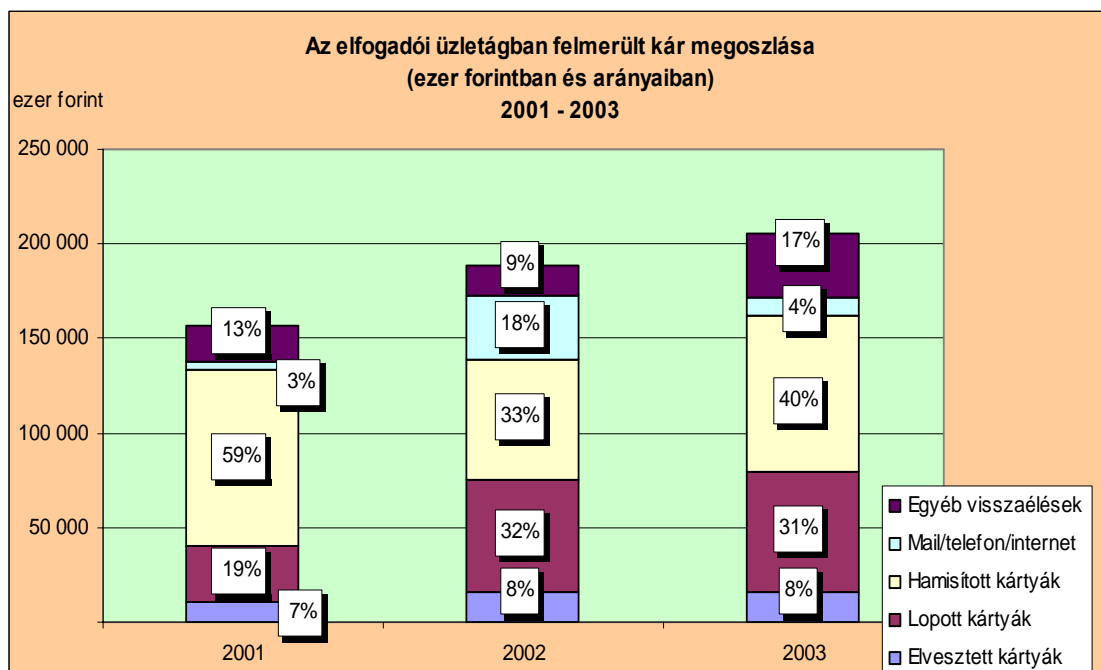
<sup>2</sup> a pénzforgalomról, pénzforgalmi szolgáltatásokról és az elektronikus fizetési eszközökről szóló 232/2001. számú kormányrendelet 17.§ (2) bekezdése zárja ki a kibocsátó felelősségét abban az esetben, "ha a kár a birtokos szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása miatt következett be".



## 2. Az elfogadói üzletágban felmerült károk és veszteségek

A megelőző évhez képest, 2003-ban 9%-kal, 206 millió forintra nőtt az elfogadói forgalomban - azaz az elfogadó bank hálózatában más hazai és külföldi bankok által kibocsátott kártyákkal lebonylított műveletek során - felmerült kár értéke (a forgalom növekedése 22%-os volt). A kár értékének a forgalomhoz viszonyított aránya nem változott, továbbra is 0,005%.

Az elfogadói forgalomban felmerült kár értékének fajtánkénti megoszlását mutatja a következő diagram, az elmúlt három év távlatában:



Továbbra is a hamisított kártyákkal elkövetett visszaélések teszik ki a károk jelentős hányadát - 40%-ot, amely 83 millió forintot tesz ki. Ezen a téren 2005. januárjától várható változás, ettől az időponttól "bünteti" ugyanis a MasterCard és Visa nemzetközi kártyatársaság azokat a bankokat, amelyek nem biztosítják ATM és POS berendezéseiken a chipkártyák elfogadását, megváltoznak ugyanis a kártyatársaságok

felelősség megoszlási szabályai<sup>3</sup>. A hazai elfogadói üzletágban leginkább érdekelt két bank folyamatosan teszi alkalmassá POS berendezéseit a chip kártyák olvasására.

63 millió forintos kárral a második legnagyobb tétel a lopott kártyákkal elkövetett visszaélésekből ered, az összes káron belüli arányát tekintve gyakorlatilag nincs változás a megelőző évhez képest (31%).

Az egyéb visszlések kategória viszonylag magas összege (34 millió forint) és 17%-os aránya az év első felében, egy hazai ATM hálózat működésében előállt átmeneti zavarra - melynek következtében jelentősen megnőtt a fedezet nélküli készpénzfelvételek száma és értéke - vezethető vissza.

A felmerült károk körülményeinek kivizsgálása után az elmúlt évben leírt 186 millió forintos veszteség a kártyaüzletág szereplői között a következőképpen oszlott meg: az elfogadó bankok mindössze 3%-át viselik a 186 millió forintos veszteségnek, 17%-át továbbhárítják szerződött kereskedőikre, a legnagyobb hányadot, 80%-ot pedig a kártyát kibocsátó hazai és külföldi bankokra terhelnek.

---

<sup>3</sup> Az Európán belüli nemzetközi forgalomban a visszaélésekből eredő kárt az a fél kell viselje, aki nem látta el POS és ATM berendezéseit chip olvasóval - függetlenül attól, hogy a visszaélés körülményeinek vizsgálata esetleg a véltenségét igazolja.



## Bankkártyás visszaélések a kibocsátói üzletágban, visszaélés fajtánként

2003. év

értékek ezer forintban

Visszaélés fajtája	Felmerült kár		A kártyaüzletág valamely szereplőjénél jelentkező veszteség értéke			veszteség összesen
	művelet db száma	érték	külföldi/magyar elfogadó bankra terhelt veszteség	kártyabirtokosra terhelt veszteség	a kibocsátó bank által lekönyvelt veszteség	érték
Elveszett kártyákkal okozott kár/veszteség	146	1 881	94	1 762	25	1 881
Lopott kártyákkal okozott kár/veszteség	1 944	69 429	582	54 363	14 317	69 262
Meg nem kapott kártyákkal okozott kár/veszteség	2	35	0	35	0	35
Hamis adatokkal igényelt kártyákkal okozott kár/veszteség	12	2 324	1 984	341	0	2 325
Hamisított kártyákkal okozott kár/veszteség	1 457	83 543	13 806	1 261	62 896	77 963
Mail/telefon/internet útján okozott kár/veszteség	801	20 085	14 119	588	1 602	16 309
Egyéb visszaélésekkel okozott kár/veszteség	376	22 331	14 242	4 395	3 488	22 125
<b>Összes kár/veszteség</b>	<b>4 738</b>	<b>199 628</b>	<b>44 827</b>	<b>62 745</b>	<b>82 328</b>	<b>189 900</b>

## Bankkártyás visszaélések a kibocsátói üzletágban, kártyatársaságonkénti bontásban

2003. év

értékek ezer forintban

Kártyatársaság megnevezése	Felmerült kár		A kártyaüzletág valamely szereplőjénél jelentkező veszteség értéke			veszteség összesen
	művelet db száma	érték	külföldi/magyar elfogadó bankra terhelt veszteség	kártyabirtokosra terhelt veszteség	a kibocsátó bank által lekönyvelt veszteség	érték
MasterCard	2 541	95 747	24 402	40 116	30 983	95 501
Visa	2 190	99 001	20 425	22 439	46 655	89 519
Amex	0	0	0	0	0	0
Diners	2	1 190	0	0	1 190	1 190
Saját logo	5	3 690	0	190	3 500	3 690
<b>Összes kár/veszteség</b>	<b>4 738</b>	<b>199 628</b>	<b>44 827</b>	<b>62 745</b>	<b>82 328</b>	<b>189 900</b>

## Bankkártyás visszaélések az elfogadói üzletágban, visszaélés fajtánként

2003. év

értékek ezer forintban

Visszaélés fajtája	Felmerült kár		A kártyaüzletág valamely szereplőjénél jelentkező veszteség értéke			veszteség összesen
	művelet db száma	érték	külföldi/magyar kibocsátó bankra terhelt veszteség	a hazai kereskedőkre terhelt veszteség	az elfogadó bank által lekönyvelt veszteség	érték
Elveszett kártyákkal okozott kár	736	16 194				
Lopott kártyákkal okozott kár	2 590	63 179				
Meg nem kapott kártyákkal okozott kár	14	434				
Hamisított kártyákkal okozott kár	1 493	82 880				
Mail/telefon/internet útján okozott kár	83	9 293				
Egyéb visszaélésekkel okozott kár	345	34 263				
<b>Összes kár/veszteség</b>	<b>5 261</b>	<b>206 243</b>	<b>147 627</b>	<b>32 236</b>	<b>6 020</b>	<b>185 883</b>

**Bankkártyás visszaélések az elfogadói üzletágban, kártyatársaságonkénti bontásban**

2003. év

értékek ezer forintban

Kártyatársaság megnevezése	Felmerült kár		A kártyaüzletág valamely szereplőjénél jelentkező veszteség értéke			veszteség összesen
	művelet db száma	érték	külföldi/magyar kibocsátó bankra terhelt veszteség	a hazai kereskedőkre terhelt veszteség	az elfogadó bank által lekönyvelt veszteség	érték
MasterCard	1 651	63 775	56 368	1 151	1 307	58 826
Visa	3 543	137 402	91 259	31 085	881	123 225
Amex	63	1 234	0	0	0	0
Diners	4	3 832	0	0	3 832	3 832
<b>Összes kár/veszteség</b>	<b>5 261</b>	<b>206 243</b>	<b>147 627</b>	<b>32 236</b>	<b>6 020</b>	<b>185 883</b>