

VISSZAÉLÉSEK A BANKKÁRTYA ÜZLETÁGBAN

(2005. év)

**Készítette: Pénzforgalom és emissziószervezés
Keszy-Harmath Zoltánné**

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 2005. 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.

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 2005. év folyamán fejeződött be.

A kibocsátói üzletágban felmerült károk és leírt veszteségek a magyar bankok által kibocsátott kártyák hazai és külföldi használatához kötődő 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 kötődő 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!

Bevezetés

A kibocsátói üzletágban felmerült károk és veszteségek

A kibocsátói üzletágban felmerült kár értéke 218 millió forint volt 2005-ben, a megelőző évhez képest 7%-kal emelkedett. A kár összegének a kibocsátói forgalomhoz viszonyított aránya 0,004% (ugyanennyi volt 2004-ben).

- Az összes kárhoz viszonyított arányát (35%) tekintve először szorult második helyre a hamisított kártyákkal elkövetett visszaélésekből eredő kár. Értékben gyakorlatilag megegyezik a megelőző évvel 77,2 millió forint.
- Ellopott kártyákkal 86,1 millió forint kárt okoztak, ami értékét tekintve 26%-os növekedés a megelőző évhez képest. Az összes káron belüli aránya 39%, azaz a legjelentősebb kár kategória.
- A mail, telefon, internet útján lebonyolított vásárlási forgalomban, a kártya adatainak jogosulatlan felhasználásából eredő kár 16,2 millió forint volt, amely az összes kár 7%-a (aránya nem változott a megelőző évhez képest).
- A megelőző évhez képest a felére sikerült visszaszorítani az egyéb kategóriába tartozó kár összegét (20 millió Ft); jelentős része szabályosan igényelt kártyákkal lebonyolított, limit alatti vásárlásokból ered.
- Arányai tekintve mindössze 6%, értékben azonban egy év alatt a hatszorosára emelkedett az elvesztett kártyákkal okozott kár (12,4 millió Ft).
- Bár értékét tekintve mindössze 5,5 millió Ft, ugyancsak jelentős a növekedés üteme (huszonnégyszeres) a hamis adatokkal igényelt kártyáknál.

A kibocsátói üzletágban leírt veszteség 208 millió forint (5%-kal emelkedett a megelőző évhez képest).

- A veszteség 38%-át írták le könyveikben a kibocsátó bankok, 44%-át kártyabirtokos ügyfeleikre, 17%-át pedig az elfogadó bankokra terhelték tovább.
- Annak ellenére, hogy 2002. december 1. óta az ügyfél által a bejelentést megelőzően viselt kárt – hacsak nem bizonyítható vétkessége –, 45 ezer forintban maximálja a vonatkozó kormányrendelet, az elmúlt három év alatt folyamatosan nőtt a kártyabirtokosra terhelt veszteség aránya.

Az elfogadói üzletágban keletkezett károk és veszteségek

- Az elfogadói üzletágban felmerült kár értéke közel egyharmadával emelkedett a megelőző évhez képest; 134 millió forint, az elfogadói forgalom értékéhez viszonyított aránya 0,0026% (gyakorlatilag nem változott 2004-hez képest)
- A teljes kár 30%-át hamisított kártyákkal okozták, összegét tekintve ez 40 millió forint volt.
- Mind értékét mind arányait tekintve ugyanennyi volt a lopott kártyákkal elkövetett kár: 30%, 40 millió forint.
- Négyyszeresére emelkedett a mail/telefon/internet útján okozott kár értéke; 29 millió forint, 21%
- A 73 millió forintot kitevő veszteségnek 23%-át viselték az elfogadó bankok, 21%-át szerződött kereskedőikre, 56%-át pedig a kártyát kibocsátó bankokra

hárították át. Jelentősen nőtt az elfogadó bankok által viselt veszteség hányad a megelőző évhez képest (2% volt), amelyhez valószínűleg hozzájárult az, hogy a nemzetközi kártyatársaságok már alkalmazzák a chip migrációhoz kapcsolódó veszteség megoszlási szabályokat.

1. A kibocsátói üzletágban felmerült károk és veszteségek

1.1. A felmerült kár és megoszlása

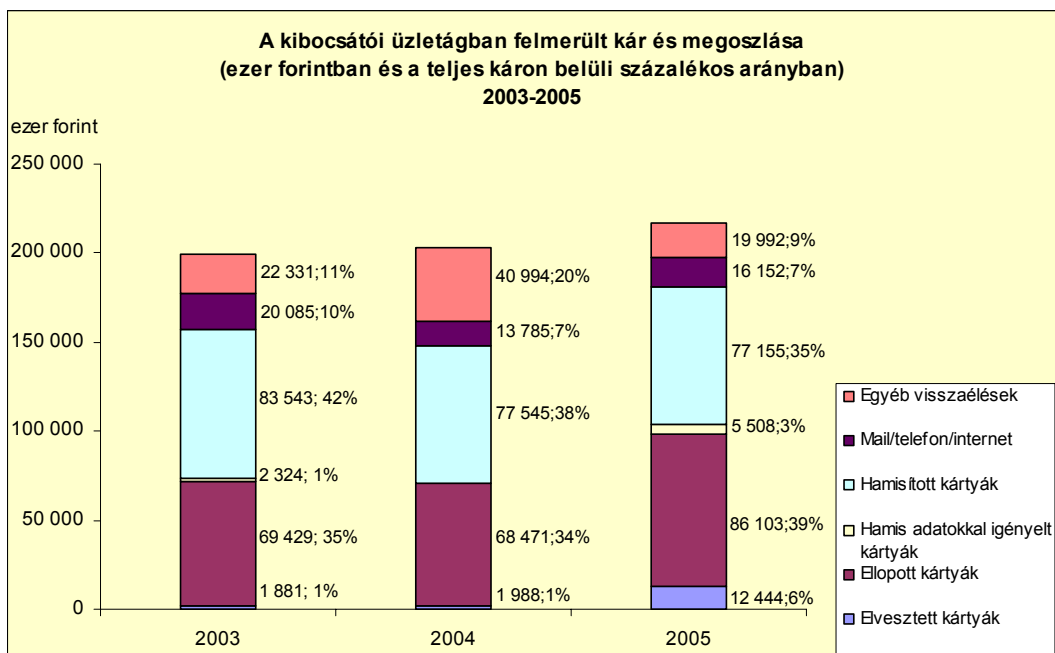
A hazai kibocsátású kártyák használatához kötődő kár összege a megelőző évhez képest abszolút értékben 7%-kal emelkedett, és 218 millió forintot ért el a 2005-ös év során. A felmerült kár kibocsátói forgalomhoz (hazai kibocsátású kártyák hazai és külföldi forgalma) viszonyított aránya azonban nem változott, 0,004% volt 2005-ben is, és azt megelőzően is.

A kár összege egy kártyára vetítve harminc forint volt (egy forinttal kevesebb, mint a megelőző évben), azaz ennyivel károsulna minden egyes kártya birtokosa, ha a kárösszeg egyenlő mértékben oszlana meg közöttük. A teljes felmerült kár 6 171 darab jogosulatlan művelet során keletkezett, vagyis minden visszaélési tranzakció átlag 35 366 forint kárt eredményezett (39 486 forint volt 2004-ben).

A visszaélések darabszámát tekintve százezer műveletből mindössze három alkalommal éltek vissza valamilyen módon a bankkártyával (megegyezik a megelőző évvel) a 2005-ös év során.

A kár értékének 16%-a keletkezett a kártyát kibocsátó bank ATM és POS hálózatában (1%-kal több mint egy évvel korábban), a többi más hazai és külföldi bank berendezéseinél, illetve kereskedőinél.

A következő diagram a felmerült kár összegét mutatja visszaélési fajtánként, valamint ezek teljes kárhoz viszonyított arányát, az elmúlt három év távlatában:



A diagramot vizsgálva megállapítható, hogy a 2005-ös év során felcserélődött a sorrend az első két helyen.

Az arányát tekintve évről évre csökkenő tendenciát mutató, hamisított kártyákkal okozott kár, a második helyre került, de még így is több mint egyharmadát teszi ki a teljes kárösszegnek. Értékét tekintve a megelőző évhez képest nincs érdemi változás. Ebben a kategóriában további csökkenés várható a MasterCard és Visa nemzetközi

kártyatársaságok által ösztönzött chip migráció és a kapcsolódó veszteség megoszlási szabályok (liability shift¹) előrehaladtával. Az EMV² chip kötelező alkalmazását írja elő az Egységes Euró Fizetési Övezet (SEPA = Single Euro Payment Area) létrehozását célul kitűző irányelvek (SEPA Kártya Irányelvek³) is, amelyhez igazodva a hazai bankok többsége tervezi, hogy 2008. januárjától lesz az Irányelvekben foglaltaknak megfelelő termékük. Ez azt jelenti, hogy a kártyáikat a mágnescsík mellett ellátják EMV chippel is. Bár hazánk még nem tagja az Egységes Euró Fizetési Övezetnek, két bank kártyáinak egy részén a hagyományos mágnescsík mellett már megtalálható a hamisítást jelentősen megnehezítő EMV chip; 2005 végén az összes kártya 18%-a volt SEPA megfelelő termék.

Mint minden visszaélési formánál, itt is nagyon eredményes az a bankok többsége által ajánlott szolgáltatás, hogy a kártyahasználatot követően SMS értesítést küldenek a kártyabirtokosnak, aki azonnal tud intézkedni, ha nem ő hajtotta végre a műveletet. Ugyancsak hasznosnak bizonyul a visszaélés gyanús műveleteket figyelő, úgynevezett monitoring rendszerek üzemeltetése. Tekintettel a chip-es kártyák viszonylag alacsony arányára, hazai viszonyok között valószínűleg ez utóbbi két módszer játszik nagyobb szerepet a hamisított kártyákkal elkövetett kár értékének szinten tartásában.

Az ellopott kártyákkal lebonyolított, jogosulatlan műveletekből eredő kár volt a legjelentősebb tétel a vizsgált időszakban – összege 26%-kal emelkedett a megelőző évhez képest-, és arányait tekintve is az első helyre került a visszaélés fajták között. A már hivatkozott SEPA Kártya Irányelvek a PIN kód⁴ minél szélesebb körű, kötelező használatának előírását tűzi ki célul. A kibocsátó bankok hatáskörévé teszi annak eldöntését, hogy mely kártyájuknál írják elő a PIN kód kötelező használatát a POS⁵ vásárlások során is (ATM⁶ készpénzfelvétel esetén mindig szükséges a PIN kód). A PIN kód előírása jelentősen csökkenti az ellopott kártyák jogosulatlan használatának lehetőségét, feltéve, hogy az ügyfelek odafigyelnek a PIN kód szabályszerű tárolására (azaz nem kártyára írva, vagy mellette tárolják, és a kártyabirtokosi szerződésben foglaltaknak megfelelően titokban tartják).

A harmadik legjelentősebb tétel az egyéb visszaélések kategória. A 2004-es év elején indult, több bankot is érintő csalássorozatot elkövető bünszövetkezet tevékenységét

¹ Liability shift: A nemzetközi forgalomban a visszaélésből eredő kár azt a bankot terheli, amely nem látja el kártyáit EMV chip-el, és nem biztosítja ATM és POS berendezésein a chip olvasását.

² EMV: A JCB, a MasterCard és a Visa részvételével működő konzorcium (EMVCo) által kialakított és alkalmazott szabvány, amely a chip kártyák, chip terminálok, pénzügyi üzenetek és kapcsolódó szolgáltatások interoperabilitását biztosítja.

³ SEPA Kártya Irányelvek (SEPA Cards Framework): Az Európai Fizetési Tanács (European Payment Council) keretei között működő Kártya Munkacsoport (Cards Working Group) által készített olyan elvek és szabályok összessége, amelyek bevezetésük esetén lehetővé teszik, hogy az európai kártyabirtokosok az euróban lebonyolított bankkártyás fizetéseiket és készpénz felvételüket a SEPA övezet országában ugyanolyan könnyen és ugyanolyan kondíciókkal tudják lebonyolítani, mint a saját országukban.

⁴ PIN kód (Personal Identification Number): általában négyjegyű, csak a kártyabirtokos által ismert titkos szám, amely az ATM és POS berendezéseknél a kártyabirtokos azonosítására szolgál.

⁵ POS (Point of Sale): általában kereskedői elfogadóhelyek pénztáraitban üzemelő elektronikus terminál, amelynél a kártyabirtokos kártyájával, esetenként PIN kódjával igazolva magát fizetési műveletet hajt végre

⁶ ATM (Automated Teller Machine): készpénzfelvételre szolgáló elektronikus berendezés, amelynél a kártyabirtokos kártyájával és PIN kódjával önállóan vehet fel készpénzt.

(szabályos módon igényelt kártyákkal, limit alatti vásárlásokat bonyolítottak le a környező országokban) sikerült visszaszorítani, ezt tükrözi a felére csökkent kárérték.

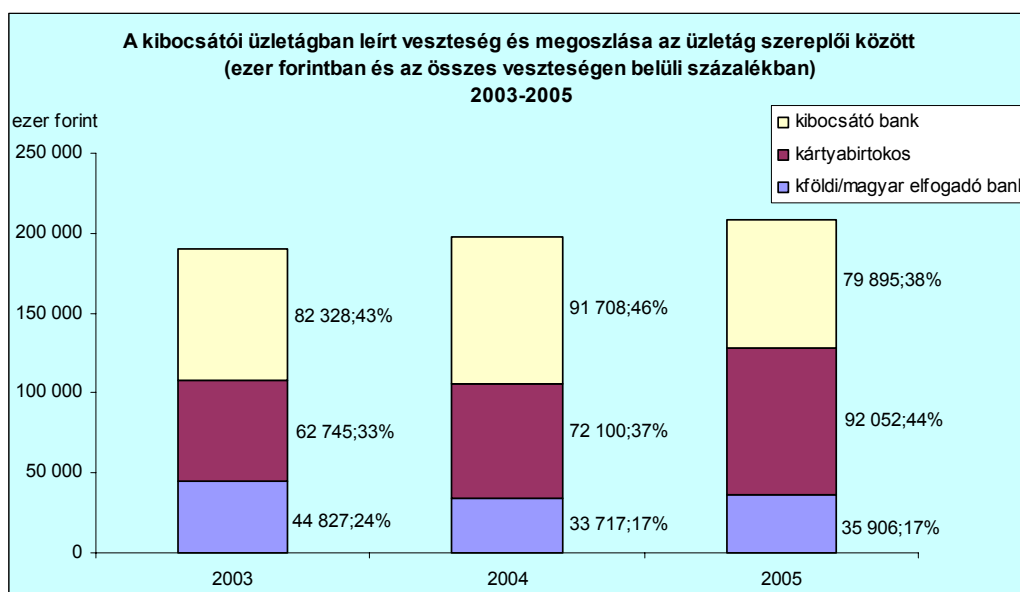
Mail/telefon/internet útján, a kártya adatainak jogosulatlan felhasználásával lebonyolított műveletek értéke 17%-kal emelkedett a megelőző évhez képest, az összes kárértéken belüli aránya azonban változatlan.

Az elvesztett kártyákkal elkövetett visszaélések értéke és aránya (bár sorrendben az utolsó előtti helyen áll) hatszorosára emelkedett a 2005-ös év során. Visszaszorításukat az ellopott kártyáknál leírtak segíthetik.

Bár arányait tekintve a legkisebb, jelentősen (huszonnégyszeresére) emelkedett a hamis adatokkal igényelt kártyákkal elkövetett kár értéke. Az ötmillió forintos kárérték 80%-a direct mail kampány keretében kiküldött kártyákhoz kapcsolódik, amelyeket nem a címzett, hanem helyette más valaki aktivált a címzett nevében.

1.2. A leírt veszteség megoszlása

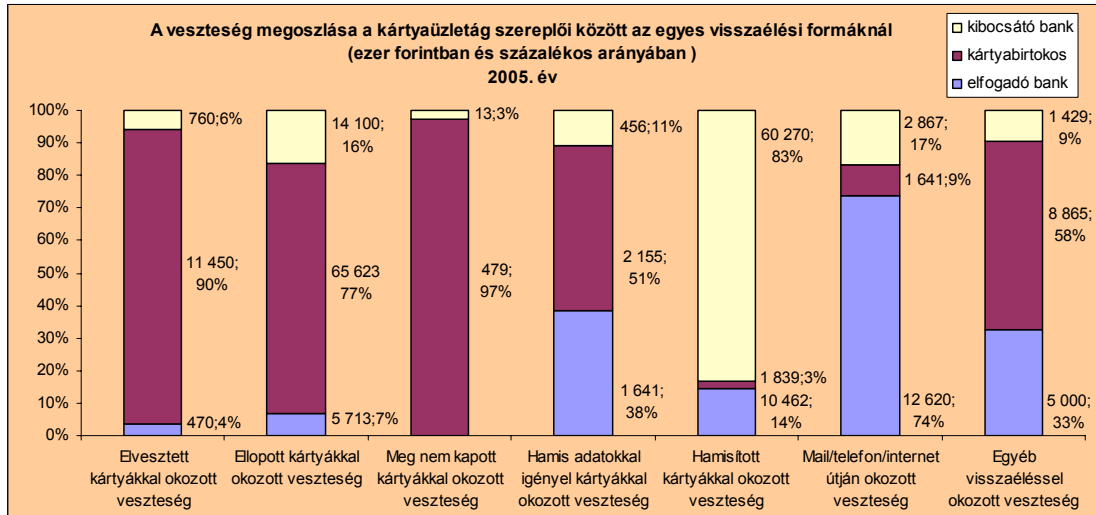
A tárgyévben és az azt megelőző évben felmerült káresemények miatt leírt veszteség értéke 5%-kal emelkedett a megelőző évhez képest, 2005-ben 208 millió forintot tett ki.



Évről évre nő a kártyabirtokos ügyfelekre terhelt veszteség aránya és értéke (ez utóbbi 2005-ben 28%-kal emelkedett). Annak ellenére így van ez, hogy egy jogszabályi rendelkezés⁷ értelmében 2002. december 1-től a visszaélésekből eredő kárt a bejelentés előtt is maximum 45 ezer forint értékhatárig viseli a kártyabirtokos, feltéve, hogy nem bizonyítható szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása.

⁷ A pénzforgalomról, a pénzforgalmi szolgáltatásokról és az elektronikus fizetési eszközökről szóló 232/2001. számú kormányrendelet értelmében a kártyabirtokos köteles bejelenteni, ha elvesztette, vagy ellopták a kártyáját és/vagy a PIN kódját, illetve jogosulatlan műveletet észlel a bankszámla kivonatán.

Változó arányú a kártyabirtokosra terhelte veszteség mértéke az egyes visszaélés fajtáknál. A következő diagram visszaélés fajtánként mutatja a leírt veszteség összegét, illetve megoszlásának arányát a kártyaüzletág egyes szereplői között.



Az összes veszteség közel felét kitevő (98 millió forint), ellopott vagy elvesztett kártyákkal okozott visszaélésekből eredő veszteséget hárítják át a legnagyobb mértékben a bankok kártyabirtokos ügyfeleikre. Valószínűleg azért van ez így, mert az ügyfelek vagy nem figyelnek kártyáikra, és észre sem veszik, hogy az eltűnt (ésszerű időn túl jelentik a banknak); vagy a PIN kód is a tolvaj birtokába jut, amelynek használata valószínűsíti, bár nem bizonyítja egyértelműen a kártyabirtokos gondatlanságát.

A meg nem kapott kártyák használatából eredő veszteség minimális, nem éri el éves szinten a félmillió forintot sem, ezért nem lehet általánosnak tekinteti a 2005. évi veszteségviselési arányokat.

Jelentősebb, ötven százalékot meghaladó arányban viselték a kártyabirtokosok a veszteséget a hamis adatokkal igényelt kártyákkal elkövetett, valamint az egyéb kategóriába tartozó visszaélések esetén. A két kategóriában leírt veszteség húsz millió forint, részaránya 9%. Mindkét visszaélési formánál jelentős arányú a kártyát elfogadó kereskedők vesztesége is.

Általában elmondható, hogy a hamisított kártyák használatából eredő veszteség (72,5 millió forint; 35%-os részarány) jelentős részét a bankok írják le saját könyveikben. Ennél a visszaélési formánál ugyanis a kártyabirtokos csak akkor észleli a problémát, amikor:

- megkapja számlakivonatát, és ismeretlen műveletet talál rajta,
- SMS értesítést kap bankjától egy olyan műveletről, amelyet nem ő hajtott végre, vagy
- nem kap felhatalmazást fedezet hiányában egy műveletre, holott ő biztosan tudja, hogy van elegendő pénz a számláján.

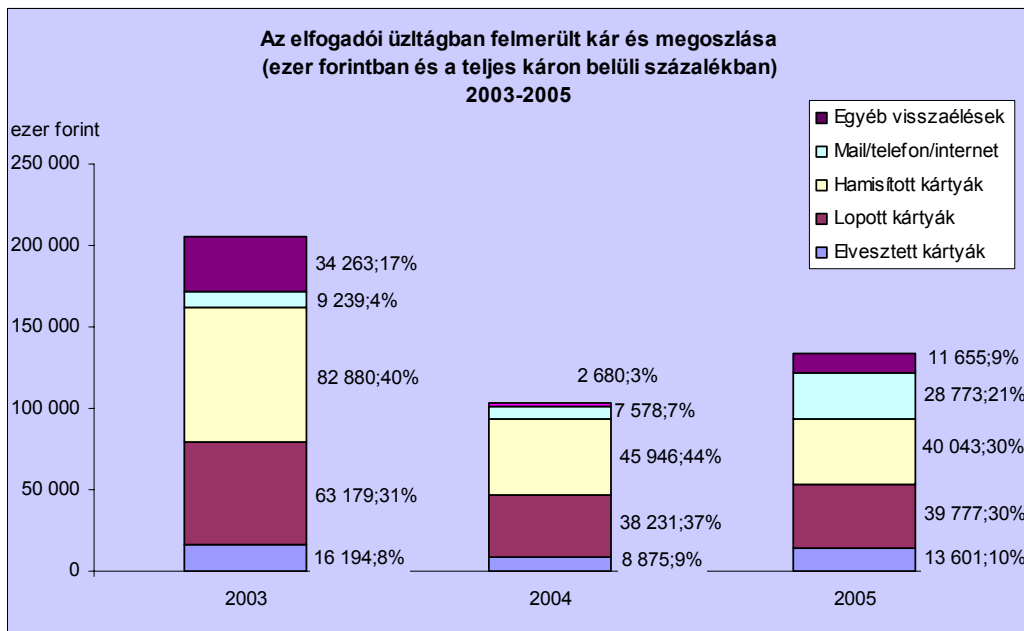
A legnagyobb arányú veszteséget a mail/telefon/internet útján elkövetett visszaéléseknél terhelik a bankok a kereskedőkre (17 millió forint, részaránya 8%).

2. Az elfogadói üzletágban felmerült károk és veszteségek

2.1. A felmerült kár és megoszlása

A megelőző évhez képest közel egyharmadával nőtt az elfogadói forgalomban - azaz az elfogadó bank hálózatában más hazai és külföldi bankok által kibocsátott kártyákkal lebonyolított műveletek során - felmerült kár, értéke 134 millió forint volt. A kár értékének a forgalomhoz viszonyított aránya 0,0026% (2004-ben 0,0022% volt), gyakorlatilag nem változott a megelőző évhez képest.

Az elfogadói forgalomban felmerült kár értékének fajtánkénti megoszlását, valamint az egyes kategóriák összes káron belüli arányát mutatja a következő diagram, az elmúlt három év távlatában:



A két legnagyobb hányadot kitevő visszaélés fajta – mint minden évben - a lopott kártyák használatából eredő kár, valamint a hamisított kártyákkal elkövetett kár, amelyek egyenlő értékben és arányban fordultak elő (mindkettő 40 millió forint; 30%). A hamisított kártyák használatából eredő kár értéke 13%-kal csökkent a megelőző évhez képest, míg a lopott kártyákkal lebonyolított műveletek értéke 4%-kal emelkedett. A hamisított kártyák esetében már az 1.1. pontban említett chip migráció is érezteti hatását, azonban tekintettel a migrált berendezések viszonylag kis számra (2005 végén a kereskedői POS-ok 22%; egyetlen banknál), a csökkenés valószínűleg inkább a visszaélés gyanús műveleteket kiszűrő monitorozásnak és a műveleteket követő SMS értesítéseknek köszönhető.

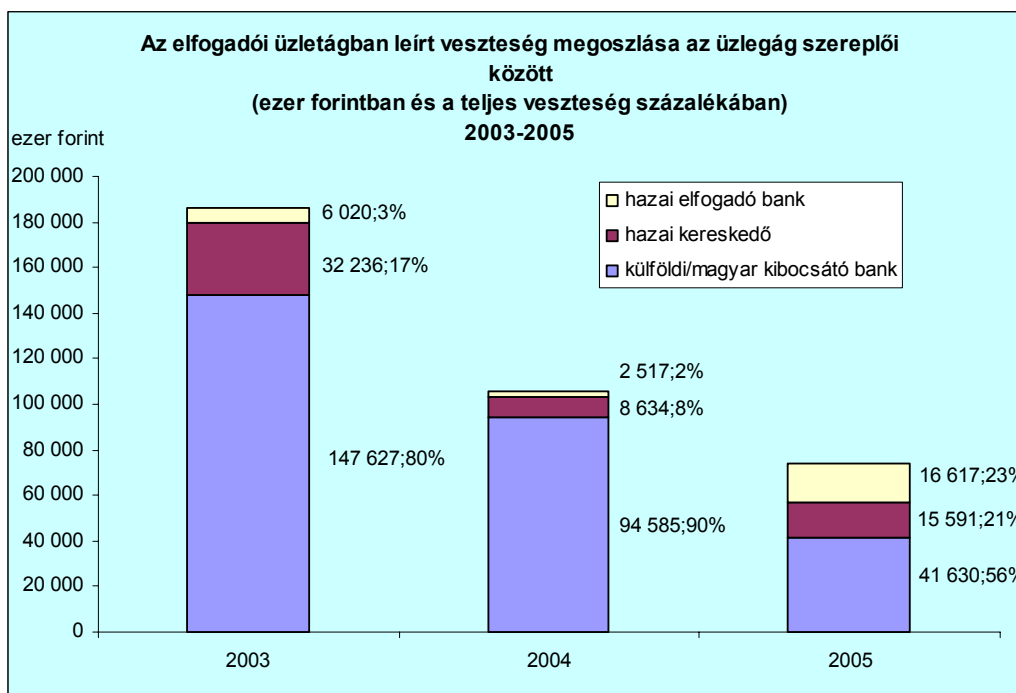
Jelentősen felgyorsult, közel a négyszeresére emelkedett egy év alatt a mail/telefon/internet útján elkövetett visszaélésekkel okozott kár értéke, és arányaiban is az egyötödét teszi ki a 2005. évi teljes kárösszegnek. Mind a postai és telefoni

megrendelések során (MO/TO = Mail order, telephone order), mind pedig az internet forgalomban egyre kifinomultabb, trükkösebb módszerhez folyamodnak a bűnözők.

2.2. A leírt veszteség és megoszlása

A felmerült károk körülményeinek kivizsgálása után az elmúlt évben 73 millió forintos veszteséget írtak le a kártyaüzletág szereplői (30%-kal kevesebbet, mint a megelőző évben); több káresemény kivizsgálása áthúzódik a következő évre.

Az alábbi diagram azt mutatja, hogy az üzletág szereplői között hogyan oszlik meg a veszteség értékben, és a teljes veszteségen belüli százalékos arányban.



Míg korábban a veszteség jelentős részét áthárították az elfogadó bankok kereskedőikre vagy a kibocsátókra, a 2005-ös évben annak több mint egyötödét (értékben több mint hatszorosát a megelőző évinek) kénytelenek voltak saját könyveikben leírni. Mivel a nemzetközi kártyatársaságok már alkalmazzák az 1.1. pontban említett veszteség megoszlási szabályokat (liability shift) valószínűsíthető, hogy ez nagymértékben hozzájárult veszteségeik ilyen arányú emelkedéséhez.

Bankkártyás visszaélések a kibocsátói üzletágban, visszaélés fajtánként

2005. 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	394	12 444	470	11 450	760	12 680
Lopott kártyákkal okozott kár/veszteség	3 155	86 103	5 713	65 623	14 100	85 436
Meg nem kapott kártyákkal okozott kár/veszteség	38	887	0	479	13	492
Hamis adatokkal igényelt kártyákkal okozott kár/veszteség	175	5 508	1 641	2 155	456	4 252
Hamisított kártyákkal okozott kár/veszteség	1 235	77 155	10 462	1 839	60 270	72 571
Mail/telefon/internet útján okozott kár/veszteség	637	16 152	12 620	1 641	2 867	17 128
Egyéb visszaélésekkel okozott kár/veszteség	537	19 992	5 000	8 865	1 429	15 294
Összes kár/veszteség	6 171	218 241	35 906	92 052	79 895	207 853

Bankkártyás visszaélések a kibocsátói üzletágban, kártyatársaságonkénti bontásban

2005. 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	3 054	111 865	18 185	56 272	33 152	107 609
Visa	3 060	102 009	17 249	33 458	44 919	95 626
Amex	30	1 222	472	0	650	1 122
Diners	7	1 604	0	460	1 144	1 604
Saját logo	20	1 541	0	1 862	30	1 892
Összes kár/veszteség	6 171	218 241	35 906	92 052	79 895	207 853

Bankkártyás visszaélések az elfogadói üzletágban, visszaélés fajtánként

2005. 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	228	13 601				
Lopott kártyákkal okozott kár	1 108	39 777				
Meg nem kapott kártyákkal okozott kár	21	339				
Hamis adatokkal igényelt kártyákkal okozott kár	3	4				
Hamisított kártyákkal okozott kár	504	40 043				
Mail/telefon/internet útján okozott kár	240	28 773				
Egyéb visszaélésekkel okozott kár	130	11 655				
Összes kár/veszteség	2 234	134 192	41 630	15 591	16 617	73 838

Bankkártyás visszaélések az elfogadói üzletágban, kártyatársaságonkénti bontásban

2005. 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	1 272	70 238	16 159	7 120	13 475	36 754
Visa	900	60 900	25 471	8 471	3 142	37 084
Amex	62	3 054	0	0	0	0
Összes kár/veszteség	2 234	134 192	41 630	15 591	16 617	73 838