

VISSZAÉLÉSEK A BANKKÁRTYA ÜZLETÁGBAN

(2002. év)

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

1. Bevezetés

Európa szerte készülnek a bankok, a kereskedők és a különféle szolgáltatók az intelligens kártyatechnológia bevezetésére (chip migráció), amelynek határideje 2005 január 1. a MasterCard, és 2006. január 1. a Visa védjegyével ellátott bankkártyák esetében. A mágnescsíkos technológiáról a chip technológiára történő váltás célja a bankkártya hamisítások visszaszorítása, amely a lopott és elvesztett kártyákkal elkövetett visszaélésekkel együtt általában megközelíti a üzletágban felmerülő összes kár háromnegyedét. Ez utóbbi keretek közé szorítása céljából egyre több országban vezetik be a PIN kód kötelezővé használatát a POS termináloknál. A MasterCard Maestro kártyáival való vásárlás esetén már csak a PIN kódjával azonosíthatja magát a kártyabirtokos, a többi kártyánál még megmaradt az aláírás ellenőrzés lehetősége is.

A chip és PIN egyidejű használatának bevezetésével a visszaélések várhatóan azokra a területekre helyeződnek át, ahol egyelőre még kisebb az "ellenállás", így például a kártya nincs jelen a tranzakciónál típusú visszaélések (mail, Internet), valamint a meg nem kapott kártyák visszaélészerű használatából eredő károk; ez utóbbi azokban az országokban gyenge pont, ahol elterjedt az új bankkártyák postai kézbesítése az ügyfél részére.

Az említett váltásnak a hatásai országon kívül is jelentkeznek, nevezetesen, a visszaélések azokba az országokba terelődnek át, ahol kisebb a védelem, vagyis azokba az országokba, ahol az ATM és POS berendezések nem alkalmasak a chip olvasására, illetve nem kötelező a PIN kód használata a POS termináloknál.

2. A hazai bankkártya üzletágban felmerült károk és leírt veszteségek

Felmerült kár alatt azokat a visszaéléseket értjük, amelyeket a vizsgált időszakban, vagyis a 2002-es év során 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 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 a 2002-es év folyamán történt meg.

A korábbi gyakorlatnak megfelelően a felmerült károkat és leírt veszteségeket két csoportban vizsgáljuk,

- először a kibocsátói üzletágban felmerült károkat és leírt veszteségeket, vagyis a magyar bankok által kibocsátott kártyák hazai és külföldi használatához tapadó visszaéléseket. Ez a kategória magában foglalja az on-us forgalomban, vagyis a kártyát kibocsátó bank saját hálózatában, a saját kártyáival lebonyolított műveletek során keletkezett károkat és veszteségeket is; majd

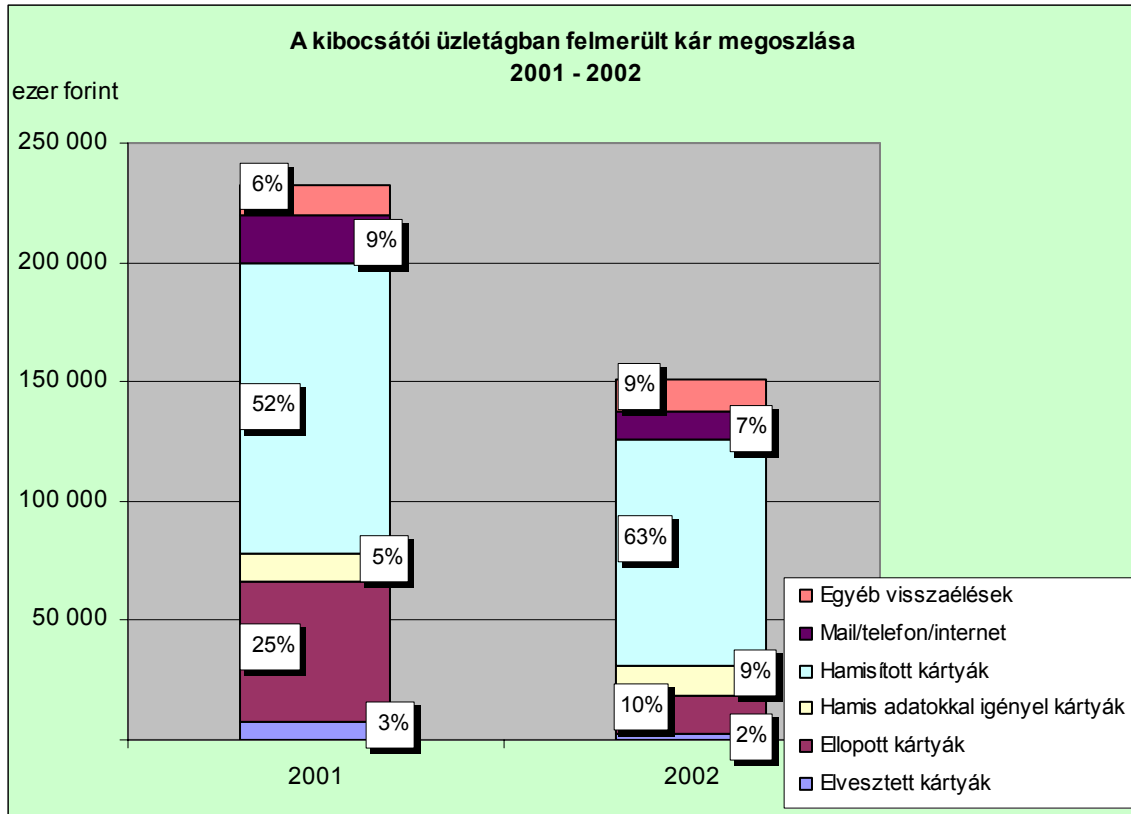
- az elfogadói üzletágban keletkezett károkat és leírt veszteségeket, vagyis a magyar kibocsátású bankkártyák hazai, és a külföldi bankkártyák magyarországi használatához tapadó visszaéléseket. Itt nem vesszük figyelembe az elfogadó bank saját kártyáival a saját hálózatában lebonyolított műveletei során felmerült károkat és leírt veszteségeket.

2.1. A kibocsátói üzletágban felmerült károk és veszteségek

2.1.1. A felmerült kár és megoszlása

Az elmúlt év során közel a felére csökkent a megelőző évhez képest a visszaélések száma, 3,4 ezer alkalommal 150,7 millió forint értékben éltek vissza hazai kibocsátású bankkártyával, amely a teljes kibocsátói forgalom (készpénzfelvétel és vásárlás) 0,004%-ának felel meg. A megelőző évhez képest felére csökkent ez az arány, de nem csak arányaiban, értékben is jelentősen javult a helyzet. A pozitív változást az eredményezte, hogy az egyre több banknál működő monitoring rendszereket "megtanulták használni" a bankok, vagyis folyamatos a trendek elemzése, ennek alapján a rendszer állandó okosítása, módosítása új paraméterekkel, és egyes bankoknál az éjjel-nappali megfigyelés biztosítása. Ez jelentősen lerövidíti a reagálási időt, korlátozva az egyes kártyák szokásostól eltérő, visszaélésszerű használatát. A másik ok a kártyahasználatot követő biztonsági SMS küldés, amelyet ma már a bankok jelentős hányada - egy részük térítés mentesen - ajánl mobil telefontal rendelkező ügyfeleinek, és amellyel azt ellenőrzi a kibocsátó intézmény, hogy valóban a kártya jogos birtokosa használta a fizetési eszközt vagy illetéktelen kezekbe került.

A következő ábra az elmúlt két év adatait mutatja, a kár összegének és megoszlásának változását:

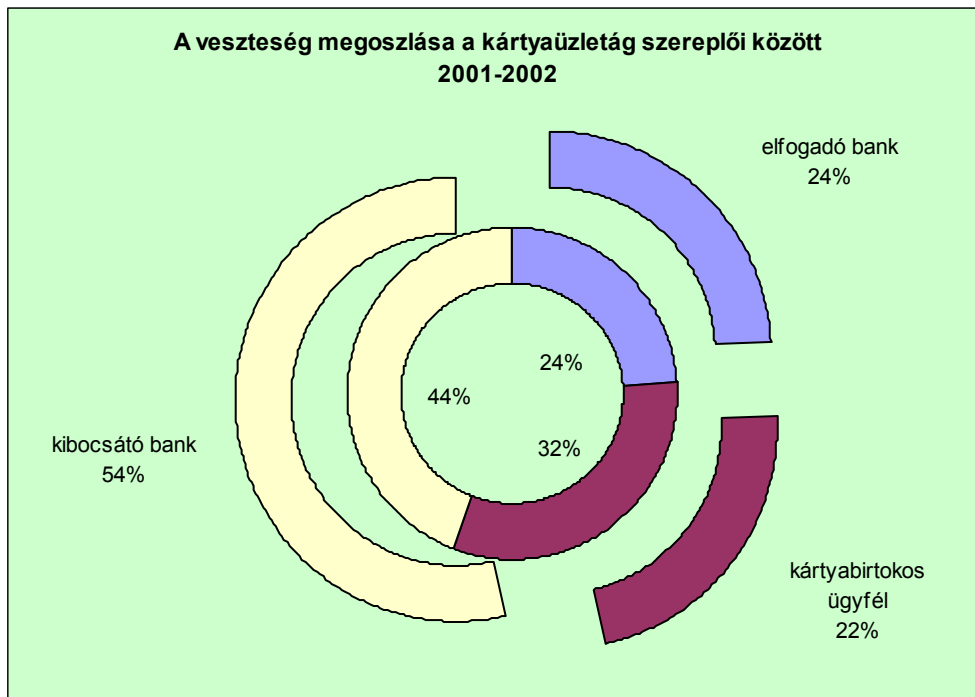


Jól látható, hogy a hamisított kártyákkal elkövetett visszaélések teszik ki a kár több mint felét, és bár értékét tekintve egyötödével csökkent (94,7 millió forintra), arányaiban növekedett ez a visszaélés forma. A monitorozással a szokásostól eltérő kártyahasználat pár művelet után kiszűrhető, a kártyák chip-pel történő ellátása pedig várhatóan a hamisítások további visszaszorítását eredményezi majd. A lopott és elvesztett kártyák tekintetében szembeűnő a javulás, ez azt mutatja, hogy egyre több ügyfél él azzal a lehetőséggel, hogy SMS értesítést kér a kártya tranzakció után. E három visszaélés forma teszi ki a kár értékének háromnegyedét, 5%-kal kisebb ez az arány, mint a megelőző évben volt. A másik három visszaélési formához kötődő károk esetében is csupán pár százalékos eltérés tapasztalható a 2001-es évhez képest. A mail/telefon/internet használathoz kapcsolódó visszaélések nemcsak arányaiban, de értékükben is jelentősen csökkentek (11,4 millió forintra), azonban ha a 2002. évi postai/telefoni és internetes forgalomhoz viszonyítjuk, annak 0,96%-át teszi ki tehát jóval magasabb az arány, mint az üzletág egészében. Nem jellemző hazánkban a meg nem kapott kártyákkal való visszaélés (mindössze 21 ezer forint), ugyanis a bankok többsége a bankfiókokban személyesen megjelenő ügyfélnek adja át az új bankkártyát.

2.1.2. A leírt veszteség megoszlása

A felmerül károk miatt leírt veszteség 141 millió forint volt az elmúlt évben, amely 37%-os csökkenés a megelőző évhez képest. A forgalom százalékában kifejezve 0,004%. A leírt veszteségek típusonkénti megoszlása gyakorlatilag ugyanazt a képet mutatja, mint a felmerült kár esetében.

A veszteség megoszlása a kártyaüzletág egyes szereplői között a következő ábrán látható, a belső kör a 2001-es, a külső pedig a 2002-es év arányait tartalmazza:



A megelőző évhez képest 2002-ben értékét tekintve háromnegyedére (75,8 millió forintra) csökkent a kártyakibocsátó bankok könyveiben leírt veszteség, a másik két szereplőhöz viszonyított arányát tekintve azonban 10%-kal megnőtt. A kártyabirtokos ügyfélre hárított veszteség aránya viszont ugyanilyen mértékben, 10%-kal csökkent, értékben fele a 2001-es évnek (31,4 millió forint). Az elfogadó bankokra terhelt veszteség a megelőző évnek értékben a 63%-a (33,9 millió forint), arányaiban azonban ugyanolyan mértékben részesednek az üzletág egészében felmerült veszteségből, mint 2001-ben.

Mindez veszteség típusokra lebontva a következő képet adja:

A veszteség típusonkénti megoszlása a kártyaüzletág egyes szereplői között 2002. év				
értékek millió forintban				
veszteség fajtája/kártyaüzletág szereplője	elfogadó bank	kártyabirtokos ügyfél	kibocsátó bank	összesen
Elvesztett kártyák	0,5	1,3	0,78	2,58
Ellopott kártyák	0,78	13,48	0,74	15,00
Meg nem kapott kártyák	0	0	0,02	0,02
Hamis adatokkal igényelt kártyák	0,53	0	12,39	12,92
Hamisított kártyák	16,24	12,12	58,92	87,28
Mail/telefon/internet	10,18	0,73	0,44	11,35
Egyéb visszaélések	5,7	3,78	2,53	12,01
összesen	33,93	31,41	75,82	141,16

A legnagyobb mértékben az elvesztett (50%) és ellopott (90%) kártyákkal elkövetett visszaélésekből eredő veszteséget hárítják át a bankok a kártyabirtokos ügyfeleikre, közel egyharmad ez az arány az egyéb visszaélések és 14% a hamisított kártyákkal elkövetett visszaélésekből eredő veszteség esetén.

2002. december 1-től a 232/2001. számú, a pénzforgalomról, a pénzforgalmi szolgáltatásokról és az elektronikus fizetési eszközökről szóló kormányrendelet 17. § (2) bekezdése értelmében a birtokos a bejelentés megtételét megelőzően bekövetkezett kárt legfeljebb negyvenötezer forintos mértékig viseli, hacsak nem bizonyítható hogy a kár szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása miatt következett be. Ennek a rendeletnek a hatása a 2003-as évben lesz majd érezhető, és ennek következtében valószínűleg csökkenni fog a kártyabirtokosok által leírt veszteség mértéke ebben a két kategóriában is.

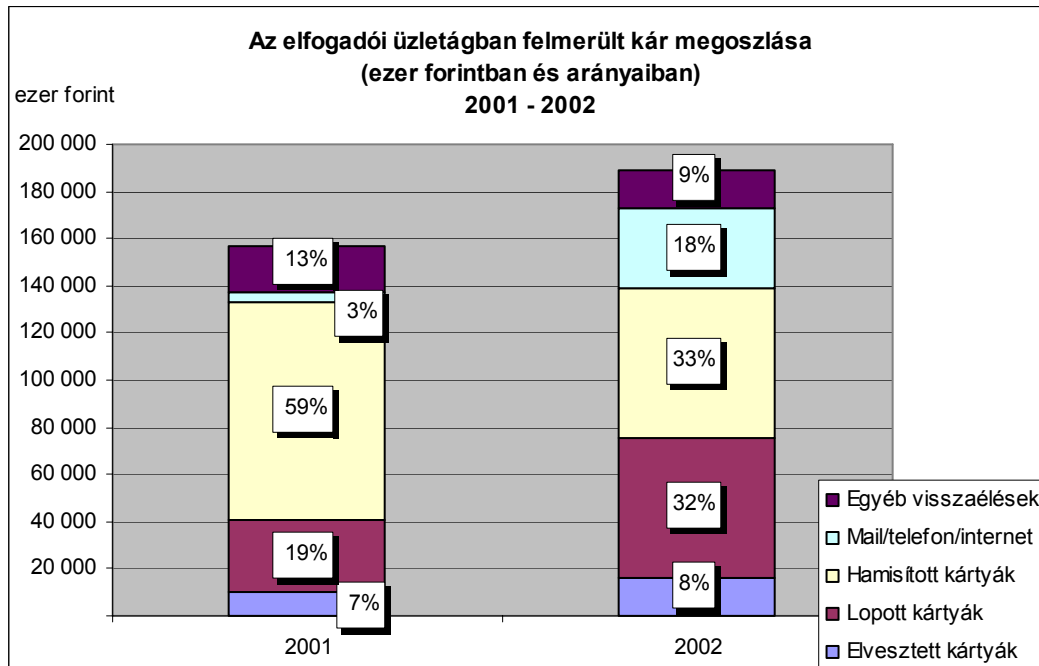
A kibocsátó bank teljes egészében magára vállalja a veszteség viselését a postai úton továbbított, és illetéktelenül használt kártyák esetében, bár összecszerúságában ez a tétel nem jelentős. A hamis adatokkal igényelt kártyákkal elkövetett visszaélések miatti veszteségek 96%-át vállalja magára a kibocsátó, a hamisított kártyák esetében pedig 68% ez az arány, összegét tekintve ez utóbbi tétel a legmagasabb.

Az elfogadó bankok, és rajtuk keresztül a kereskedői elfogadóhelyek, legnagyobb arányban a mail/telefon/internet útján elkövetett visszaélésekből eredő veszteségekből (90%), és a hamisított kártyák által okozott veszteségből (19%) részesednek.

2.2. Az elfogadói üzletágban felmerült károk és veszteségek

Az elfogadói üzletágban 20%-kal nőtt a felmerült kár értéke, 189,2 millió forint volt 2002-ben, amely az elfogadói (készpénzfelvételi és vásárlási) forgalom 0,005%-ának felel meg A megelőző éven ez az arány 0,006% volt, tehát valamivel magasabb, mint a vizsgált időszakban.

Megoszlását tekintve is jelentős a változás a 2001-es évhez képest, amely a következő ábrán látható:



A legszembeütőbb, pozitív változás a hamisított kártyák használatából eredő kár arányának jelentős csökkenése, értékét tekintve 63,03 millió forint volt 2002-ben (32%-os a csökkenés a megelőző évhez képest). Ez részben annak tulajdonítható, hogy a kártyás visszaélésekkel foglalkozó banki szakemberek között egyre jobb és rendszeresebb az együttműködés, kiszűrik azokat a kereskedői elfogadóhelyeket, ahol bizonyítható a hamisítókkal való kapcsolat, részben pedig a bankok és a rendőrség közötti megfelelő információ áramlásnak, amelyet követő felderítő munka eredményeként több kártyahamisító csoportot is felszámoltak az elmúlt év során.

Egy áttrendeződés figyelhető meg a károk összetételét tekintve, ugyanis a hamisításokkal szembeni hatékony fellépés következtében előtérbe került és a duplájára nőtt (59,7 millió forint) a lopott kártyákkal, és másfélszeresére (15,8 millió forint) az elvesztett kártyákkal elkövetett visszaélések értéke. A lopott kártyáknál arányait tekintve is jelentős a növekedés. Nyolcszorosára emelkedett a mail/telefon/internet útján okozott kár összege (34 millió forint), hatszor akkora az aránya az összesen felmerült káron belül, mint 2001-ben volt.

A károkból eredő veszteségek túlnyomó részét, 87%-át a külföldi és magyar kibocsátó bankok viselik, 12%-át a kereskedőkre terhelik az elfogadó bankok, a maradék 1%-ot pedig saját könyveikben írják le.

3. Összefoglalás

Összefoglalva elmondható, hogy a visszaélések forgalomhoz mért aránya csökkenő tendenciát mutat mind a kibocsátói, mind pedig az elfogadói üzletágban, még akkor is, ha ez utóbbiban értékét tekintve növekedés volt tapasztalható.

A pozitív változás arra vezethető vissza, hogy a bankok egyre hatékonyabban működtetik a szokásostól eltérő, visszaélés gyanús kártyaműveleteket kiszűrő, ún. monitoring rendszereiket, megfelelő az információ áramlás az egyes intézmények között, a bankok és a rendőrség között, s ezt eredményes felderítő munka követi. Az egyes kártyaműveleteket követő SMS küldéssel a bankok már az első tranzakció után észlelik, ha nem a kártya jogos birtokosa használta a fizetési eszközt, vagy esetleg annak egy másolatával bonyolították le a műveletet, és azonnal meg tudják tenni a szükséges intézkedést a további használat megakadályozása érdekében.

Főként az elfogadói üzletágban, vagyis a hazai és külföldi kibocsátású kártyák magyarországi használata során felmerült károknál szembetűnő a visszaélés típusok átrendeződése, ugyanis mind értékében mind pedig arányaiban jelentősen csökkentek a hamisított kártyákkal elkövetett visszaélések, ugyanakkor duplájára nőtt a lopott és másfélszeresére az elvesztett kártyák illetéktelen használatából eredő kár.

Ez utóbbi megállapítással ellentétes tendencia mutatkozik a hazai kibocsátású kártyák használatában, a bankok által széleskörűen alkalmazott SMS értesítésekkel ugyanis sikerült jelentősen leszorítani a lopott és elvesztett kártyák illetéktelen használatát. Valószínűsíthető tehát, hogy a külföldi kibocsátású kártyák hazai használatához kötődik ennek a visszaélés típusnak a növekedése az elfogadói üzletágban.

Az egyes visszaélés típusok között további átrendeződések várhatók a chip migrációt követően - ennek határideje a MasterCard védjeggyel ellátott kártyák esetében 2005. január 1., egy évvel későbbi a Visa kártyáknál -, feltehetően további jelentős csökkenés jelentkezik majd a kártyahamisítások terén. Amennyiben a chip a PIN kód kötelező használatával is kiegészül nehezebb lesz a lopott és elvesztett kártyák illetéktelen használata is, olyan visszaélés típusok felé terelődik tehát a kár - például a mail/telefon/internet használathoz kötődő visszaélések, a meg nem kapott kártyákkal elkövetett visszaélések -, amelyek ellen nem nyújt védelmet sem a chip sem pedig a titkos kód.

Nem csak a visszaélés típusok között várható azonban átrendeződés, veszélyeztetettebbé válnak azok az országok, ahol késik a chip migráció és a PIN használat bevezetése.

Bankkártyás visszaélések a kibocsátói üzletágban, visszaélés fajtánként

2002. 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	104	2 585	502	1 299	784	2 585
Lopott kártyákkal okozott kár/veszteség	595	15 692	783	13 482	741	15 006
Meg nem kapott kártyákkal okozott kár/veszteség	1	21	0	0	21	21
Hamis adatokkal igényelt kártyákkal okozott kár/veszteség	101	13 007	535	0	12 386	12 921
Hamisított kártyákkal okozott kár/veszteség	1 610	94 660	16 244	12 120	58 926	87 290
Mail/telefon/internet útján okozott kár/veszteség	571	11 420	10 181	729	445	11 355
Egyéb visszaélésekkel okozott kár/veszteség	373	13 356	5 700	3 783	2 526	12 009
Összes kár/veszteség	3 355	150 741	33 945	31 413	75 829	141 187

Bankkártyás visszaélések a kibocsátói üzletágban, kártyatársaságonkénti bontásban

2002. 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
Europay	1 619	63 454	16 189	17 680	26 224	60 093
Visa	1 663	71 066	16 666	12 402	35 806	64 874
Amex	0	0	0	0	0	0
Diners	31	3 699	1 090	1 331	1 277	3 698
Saját logo	42	12 522	0	0	12 522	12 522
Összes kár/veszteség	3 355	150 741	33 945	31 413	75 829	141 187

Bankkártyás visszaélések a kibocsátói üzletágban, a kibocsátó bank saját hálózatában

2002. 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	12	363	116	247	0	363
Lopott kártyákkal okozott kár/veszteség	72	2 784	2	2 649	133	2 784
Hamisított kártyákkal okozott kár/veszteség	44	1 734	86	0	1 647	1 733
Mail/telefon/internet útján okozott kár/veszteség	3	83	83	0	0	83
Egyéb visszaélésekkel okozott kár/veszteség	76	2 102	803	5	1 294	2 102
Összes kár/veszteség	207	7 066	1 090	2 901	3 074	7 065

Bankkártyás visszaélések a kibocsátói üzletágban, idegen bank hálózatában

2002. 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	92	2 222	386	1 052	784	2 222
Lopott kártyákkal okozott kár/veszteség	523	12 908	781	10 833	608	12 222
Meg nem kapott kártyákkal okozott kár/veszteség	1	21	0	0	21	21
Hamis adatokkal igényelt kártyákkal okozott kár/veszteség	101	13 007	535	0	12 386	12 921
Hamisított kártyákkal okozott kár/veszteség	1 566	92 926	16 158	12 120	57 279	85 557
Mail/telefon/internet útján okozott kár/veszteség	568	11 337	10 098	729	445	11 272
Egyéb visszaélésekkel okozott kár/veszteség	297	11 254	4 897	3 778	1 232	9 907
Összes kár/veszteség	3 148	143 675	32 855	28 512	72 755	134 122

Bankkártyás visszaélések az elfogadói üzletágban, visszaélés fajtánként

2002. 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	630	15 751				
Lopott kártyákkal okozott kár	2 191	59 676				
Meg nem kapott kártyákkal okozott kár	15	306				
Hamis adatokkal igényelt kártyákkal okozott kár	5	34				
Hamisított kártyákkal okozott kár	1 439	63 318				
Mail/telefon/internet útján okozott kár	390	34 013				
Egyéb visszaélésekkel okozott kár	209	16 141				
Összes kár/veszteség	4 879	189 239	164 608	22 287	2 389	189 284

Bankkártyás visszaélések az elfogadói üzletágban, kártyatársaságonkénti bontásban

2002. 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
Europay	1 792	92 022	78 610	10 549	742	89 901
Visa	3 070	93 314	82 095	11 738	1 647	95 480
Amex	17	3 903	3 903	0	0	3 903
Összes kár/veszteség	4 879	189 239	164 608	22 287	2 389	189 284

A bankkártya üzletágban felmerült kár és veszteség Magyarországon összesen

2002. év

értékek ezer forintban

Visszaélés fajtája	Felmerült kár		A kártyaüzletág valamely szereplőjénél jelentkező veszteség
	művelet db száma	érték	érték
Elveszett kártyákkal okozott kár	642	16 114	
Lopott kártyákkal okozott kár	2 263	62 460	
Meg nem kapott kártyákkal okozott kár	15	306	
Hamis adatokkal igényelt kártyákkal okozott kár	5	34	
Hamisított kártyákkal okozott kár	1 483	65 052	
Mail/telefon/internet útján okozott kár	393	34 096	
Egyéb visszaélésekkel okozott kár	285	18 243	
Összes kár/veszteség	5 086	196 305	196 349

A bankkártya üzletágban felmerült kár és veszteség Magyarországon összesen, kártyafajtánként

2002. év

értékek ezer forintban

Kártyatársaság megnevezése	Felmerült kár		A kártyaüzletág valamely szereplőjénél jelentkező veszteség
	művelet db száma	érték	érték
Europay	1 942	94 768	92 647
Visa	3 094	93 796	95 962
Amex	17	3 903	3 903
Diners	31	3 699	3 698
Saját logo	2	139	139
Összes kár/veszteség	5 086	196 305	196 349