

# **VISSZAÉLÉSEK A BANKKÁRTYA ÜZLETÁGBAN**

**(2001. év)**

**Készítette: Pénzforgalmi önálló osztály  
Keszy-Harmath Zoltánné**

**2002. június**

## 1. Bevezetés

A bankkártyákkal elkövetett visszaélések, illetve az ezekből eredő veszteségek növekedése egyre nagyobb problémát okoz világszerte. Különösen a **"hamisított kártyák"** használatának ugrásszerű növekedése tapasztalható, amely arra készítette a nemzetközi kártyatársaságokat, hogy a chip technológiára való áttérésre ösztönözzék tagbankjaikat. A három nemzetközi kártyatársaság közösen fejlesztette ki az EMV szabványt, amely biztosítja az ennek megfelelő chippel ellátott kártyák kölcsönös elfogadásának technikai lehetőségét azokon az ATM és POS berendezéseken, amelyek szintén az említett szabványnak megfelelő chip olvasóval vannak ellátva. A legutóbbi információk szerint a Visa 2006. január 1. az Europay pedig 2005. január 1-i határidőt adott tagbankjai számára, ezután a nemzetközi forgalomban a visszaélésekből eredő kár azt az országot terheli, amely nem biztosította berendezésein (ATM és POS) a chip kártyák olvasását, illetve nem építette be kártyáiba az EMV chip-et, függetlenül attól, hogy a visszaélés körülményei miatt a veszteséget esetleg átháríthatná egy másik országra.

A nemzetközi szinten is második leggyakoribb visszaélési forma az **"elvesztett vagy ellopott kártyák"** visszaélésszerű használata. Ennek korlátok közé szorítása érdekében bizonyos kártyafajták esetében (pl. Cirrus/Maestro) a POS termináloknál is kötelezővé tették a PIN kód használatát. Van azonban arra is példa, hogy kártyafajtaól függetlenül, mindig használni kell a titkos kódot mind az ATM mind pedig a POS műveleteknél. Franciaországban, ahol tíz évvel ezelőtt ellátták a bankkártyákat biztonsági chip-pel, minden műveletnél meg kell adni a PIN számot is. A másik ország, ahol a chip és a PIN együttes használatának bevezetésén dolgoznak Nagy-Britannia.

A harmadik helyen a **"kártya nincs jelen a tranzakciónál"** típusú visszaélések állnak, tipikusan ilyen az elektronikus kereskedelem fizetési oldala, ahol a kártyája számát adja meg az ügyfél a kereskedőnek. Ennek a visszaélési formának a kivédésére vagy más módon (pl. mobiltelefonon) történő megerősítéssel, vagy elektronikus aláírással azonosítja magát az ügyfél, amely aláírást tárolhatja például a bankkártyán lévő chip, vagy egy mobiltelefon SIM kártyája.

## **2. A hazai bankkártya üzletágban felmerült károk és leírt veszteségek**

A hazai bankkártya üzletágban felmerült károkat és leírt veszteségeket két csoportban vizsgáljuk:

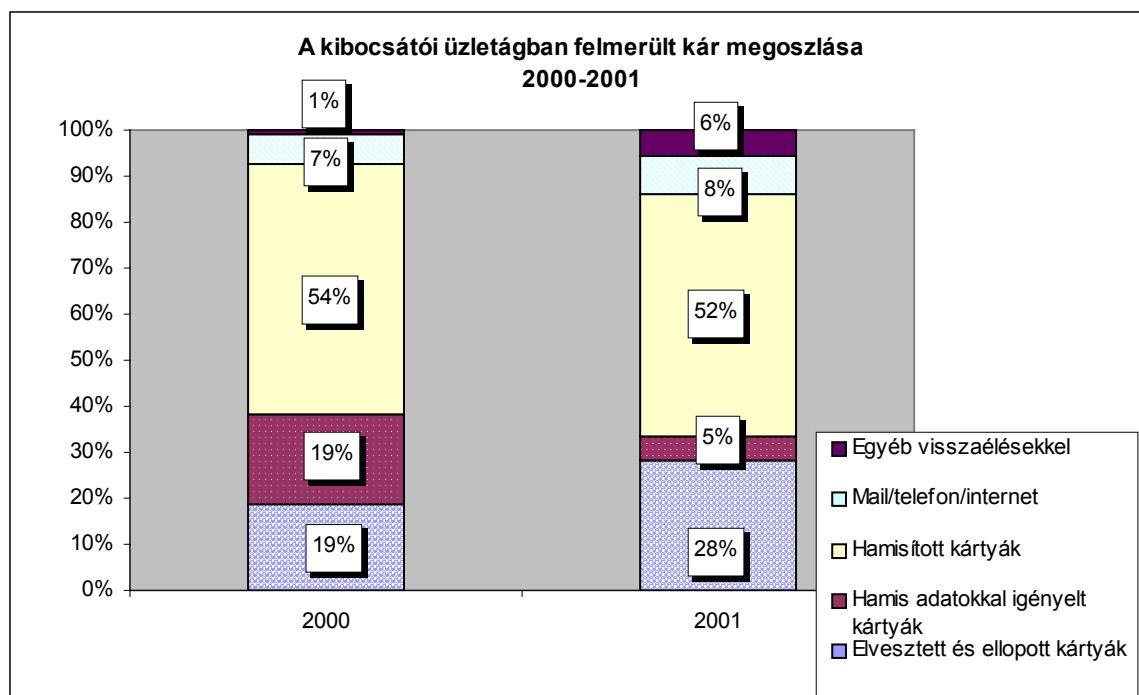
- először a kibocsátói üzletágban felmerült károkat és veszteségeket, vagyis a magyar bankok által kibocsátott kártyák hazai és külföldi használatához tapadó visszaéléseket. Ez a kategória magában foglalja az on-us forgalomban, vagyis a kártyát kibocsátó bank saját hálózatában a saját kártyáival lebonyolított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

### **2.1. A kibocsátói üzletágban felmerült károk és veszteségek**

#### **2.1.1. A felmerült kár és megoszlása**

Az elmúlt év során összesen hatezer alkalommal éltek vissza a hazai kibocsátású bankkártyákkal, 233 millió forint értékben, amely a 2 718 milliárd forintot kitevő kibocsátói forgalom 0,009%-ának felel meg. Amennyiben a 2000. év adataiból levonjuk a számlaegyenleg túllépések összegét - az elmúlt évi adatokban ugyanis ez már nem szerepel, tekintettel arra, hogy nem tipikusan bankkártyához kapcsolódó visszaélés - ha minimálisan is (0,001 %-kal), de csökkent az elmúlt évben a kár forgalomhoz viszonyított aránya. Abszolút értékét tekintve ez a csökkenés mindössze 46 ezer forint.

Az elmúlt év adatainak alakulását mutatja a következő diagram:



Megjegyzés: 2000-ben a "hamis adatokkal igényelt kártyák" kategória még kiegészült a kártya jogos birtokosa által elkövetett egyéb visszaélésekkel. 2001-ben ez utóbbiak az "egyéb visszaélések" kategóriájába kerültek.

Az ábra jól mutatja, hogy bár arányaiban minimálisan csökkent, a visszaélések több mint felét 2001-ben is hamisított kártyákkal követték el. A kártyahamisítások korlátok közé szorítása érdekében a nemzetközi kártyatársaságok segítségével a hazai bankok is készülnek a mágnescsíkosról a chip technológiára való áttérésre. Nem egységesek azonban a bankok e technológia váltás gazdaságosságának megítélésében. Többek szerint a beruházás költségei messze meghaladják azt a veszteséget, amelyet a visszaélésekből eredően le kell írjanak. Ugyanez a véleménykülönbség tapasztalható nemzetközi viszonylatban is. A kártyák cseréje, valamint az ATM és POS berendezések átalakítási költségei valóban magasak (Nagy-Britanniában 1,1 milliárd fontra becsülik több mint 100 millió kártya chip-el történő ellátását, valamint 750 ezer POS és 35 ezer ATM chip olvasására alkalmassá tételét<sup>1</sup>), azonban a chip egyéb irányú felhasználásával gazdaságosabbá tehető a beruházás. Alkalmas lehet a chip a biztonság növelése mellett az elektronikus bankolásban és kereskedelemben használatos elektronikus aláírás, vagy a kis összegű, nagy tömegű fizetésekre használható elektronikus pénztárca funkció tárolására, vásárlások során kapható hűségpontok gyűjtésére, de például a lakás biztonsági rendszeréhez tartozó kód nyilvántartására is. Ez a sokirányú felhasználhatóság megosztja az egyébként magasnak tűnő költségeket.

A második leggyakoribb visszaélési forma az ellopott vagy elvesztett kártyákkal okozott kár. Mivel 2000-ben még nem bontottuk szét az elvesztett és ellopott kártyák használatából eredő visszaéléseket, a hasonlíthatóság kedvéért a diagramon az elmúlt évre vonatkozó adatokat is összevontuk. Ebben a visszaélés fajtában, mint látható, jelentős növekedés tapasztalható a

<sup>1</sup> Forrás: European Card Review 2002. márc/ápr. száma "Shopping by numbrs" c. cikk

megelőző évhez képest, amely alátámasztja a PIN kód bevezetésének szükségességét a POS berendezéseknél is. Ez azonban magában hordozza azt a veszélyt, hogy a lemásolt mágnescsík mellé nagyobb eséllyel tudják lelesni a kódot is, ezáltal a hamisított kártya már elektronikus környezetben is használható. Többek között az ilyen esetekben hasznos ha a kártyát kibocsátó bank mobil telefon hívással vagy SMS üzenettel ellenőrzi, hogy valóban a kártya jogos birtokosa végzi-e el a tranzakciót. Ezt a gyakorlatot több hazai bank is alkalmazza már.

Jelentős csökkenést mutat a diagram a hamis adatokkal igényelt kártyákkal elkövetett visszaélések tekintetében. Ez azonban, mint ahogyan a diagram alatti megjegyzésből kitűnik abból adódik, hogy az elmúlt évben megváltoztattuk az egyes kategóriák elnevezését és ennek következtében módosult a tartalma is. 2000-ben a hamis adatokkal történő bankkártya igényléseket és egyéb, a kártya jogos birtokosa által elkövetett visszaéléseket még egy kategóriába soroltuk. 2001-ben - mint ahogyan a mellékelt táblázatokban is látható - külön kategória lett a hamis adatokkal való igénylés, és az összes olyan visszaélés, amelyet a kártya jogos birtokosa követett el, az egyéb kategóriába került. Emiatt nőtt meg az oszlopdigram legfelső sávjában látható egyéb kategória aránya.

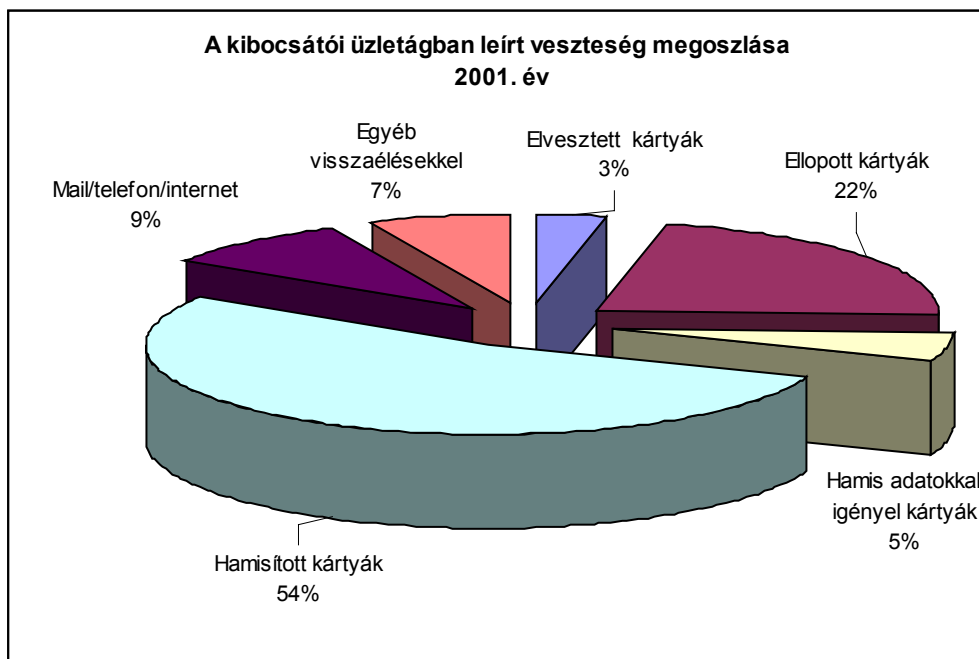
Ami az elmúlt két év során gyakorlatilag nem változott arányaiban, a mail, telefon vagy internet útján okozott kár, vagyis azok a műveletek, amelyek során a kártya nincs jelen a tranzakciónál, a kártyabirtokos csak a bankkártyája számát adja meg fizetéskor. Ez ellen a visszaélés fajta ellen alkalmazzák védekezésként a már említett elektronikus aláírást, valamint a hazánkban két bank által is kibocsátott virtuális kártyát (vagy számlát), amelyről csak és kizárólag az interneten megrendelt áruk és szolgáltatások ellenértékét lehet kifizetni.

A fent részletezett károk összegének mindössze 13%-a merült fel a kártyát kibocsátó bank saját ATM és POS hálózatában (on-us forgalomban), a többi vagy más hazai bank elfogadóhelyein, vagy külföldön.

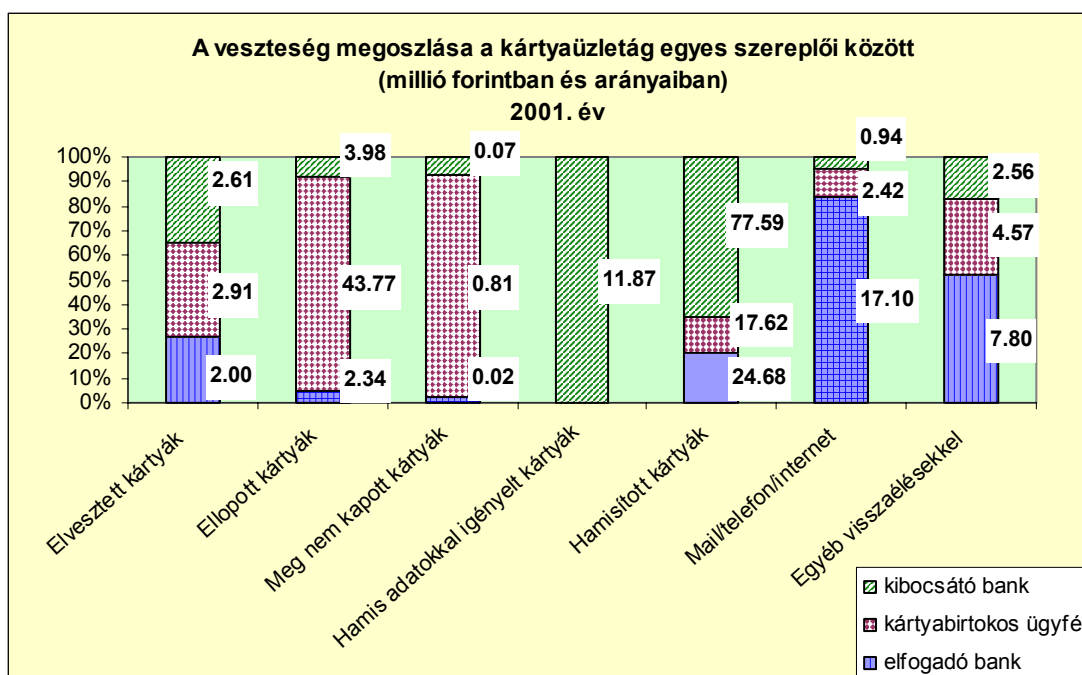
### **2.1.2. A leírt veszteség és megoszlása**

Az elmúlt év során 226 millió forint veszteséget írtak le a kártyaüzletág szereplői, amely a forgalom 0,008%-ának felel meg (2000-ben 0,01% volt). Ennek az összegnek 44%-át viselte maga a kártyát kibocsátó bank (ez 4%-kal kevesebb, mint a megelőző évben), 32%-ot terheltek a kártyabirtokos ügyfelekre (3%-kal kevesebbet, mint egy évvel korábban) és 24%-ot a hazai és külföldi elfogadó bankokra (7%-kal több mint a megelőző évben volt).

A leírt veszteség fajtánkénti megoszlása, mint ahogyan a következő diagram is mutatja, pár százalékos eltéréssel, megegyezik a keletkezett kár megoszlásával.



Ha a veszteség megoszlását az üzletág egyes szereplői között, a diagramon feltüntetett bontásban vizsgáljuk, a következő képet kapjuk:



Az elvesztett és ellopott kártyákkal együttesen elkövetett visszaéléseknél a veszteség 81%-át viseli a kártyabirtokos ügyfél, ami azért figyelemre méltó arány, mert 1999. december 1-től a bejelentést (az ellopás vagy elvesztés tényének a kibocsátó részére történő bejelentését) követően bekövetkezett kárt - hacsak nem bizonyítható a kártyabirtokos szándékos vagy súlyos gondatlansága, és ide tartozik az az eset is, ha a PIN kóddal együtt használják az ellopott vagy elvesztett kártyát - a kibocsátó köteles viselni. Az

elmúlt évben összesen 46,68 millió forintot terhelt a kibocsátó bank a kártyabirtokosokra lopott vagy elvesztett kártyákkal elkövetett visszaélések miatt, saját maga viselt 6,59 millió forintot, amely 11%-nak felel meg. A maradékot a kártyát elfogadó kereskedőkre hárították.

A meg nem kapott kártyák használatából eredő veszteség összege elenyésző volt - olyannyira, hogy a torta-diagramon nem is látható -, ennek azonban túlnyomó részét, 90%-át a kártyabirtokos ügyfél viseli, a maradék megoszlik a kibocsátó bank és a kereskedő között.

Hamis adatokkal történő kártyaigénylés esetén a bank nem tudja áthárítani a veszteséget, ezt teljes egészében a kibocsátó viseli.

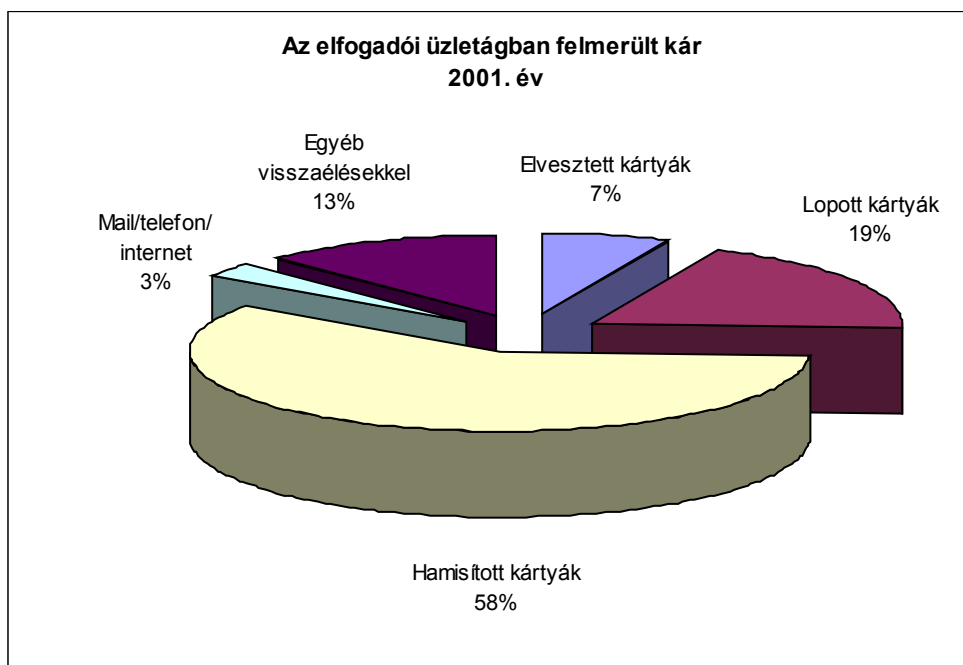
A hamisított kártyákkal elkövetett visszaélésekből eredő veszteség 65%-át vállalta magára a kibocsátó bank, 21%-ot továbbhárított a kereskedőkre a maradékot pedig kártyabirtokos ügyfeleire.

A mail, telefon és interneten keresztül lebonyolított műveleteknél, amikor a kártya nincs jelen a tranzakciónál, a keletkező veszteség 84%-át hárítják a bankok a kereskedőkre, 4%-ot írnak le saját könyveikben, a többivel a kártyabirtokos számláját terhelik meg. 2000-hez képest nagy az eltolódás, akkor ugyanis több mint egyharmadát viselték a bankok a keletkező veszteségnek, közel 60%-át a kereskedők, a maradékot pedig a kártyabirtokosok.

## 2.2. Az elfogadói üzletágban felmerült károk és veszteségek

Az elmúlt év során az elfogadói üzletágban 3 800 alkalommal, 157 millió forint értékben éltek vissza bankkártyákkal, amely összeg a magyarországi forgalom 0,006%-ának felel meg. A megelőző évhez képest mind összegszerűségében, mind pedig arányaiban jelentős javulás tapasztalható, ugyanis 2000-ben 369 millió forint kár keletkezett, amely a forgalom 0,016%-ának felelt meg.

A felmerült kár fajtánkénti megoszlását mutatja a következő diagram:



Ha összehasonlítjuk az arányokat a kibocsátói üzletágban kialakult arányokkal nem túl nagy, csupán pár százalékos eltérések tapasztalhatók bizonyos visszaélés fajtáknál. Ezek nyilvánvalóan a külföldi kibocsátású kártyák magyarországi és a hazai kibocsátásúak külföldi használata során keletkezett veszteségek közötti eltérésekből adódnak.

Az elmúlt év során, valamint az azt megelőző időszakban keletkezett károk következtében 157 millió forint veszteséget írtak le a kártyaüzletág egyes szereplői, amely a forgalom 0,006 százalékát teszi ki. Ennek túlnyomó többségét, 85%-át a külföldi és magyar kibocsátó bankokra terheltek az elfogadók, amelyek valószínűleg részben továbbhárították azt saját kártyabirtokos ügyfeleikre.

### **3. ÖSSZEFOGLALÁS**

Összefoglalva elmondható, hogy hazánkban a visszaélések aránya csökkenő tendenciát mutat a megelőző évhez képest.

Ez a pozitív eredmény annak tulajdonítható, hogy a bankok különféle módszereket alkalmaznak saját ügyfelek érdekeinek megvédése céljából felismerve, hogy az üzletág fejlődésének, új ügyfelek szerzésének és a régiók megtartásának igen fontos feltétele, a bankkártya, mint fizetési eszköz iránti bizalom megerősítése. A bankok többsége olyan szűrőrendszereket üzemeltet, amely figyel a szokásostól eltérő, visszaélés gyanús műveleteket. Mobil telefonos hívásokkal vagy SMS üzenetekkel ellenőrzik valóban annak jogos birtokosa használja-e a kártyát egy-egy nagyobb összegű, vagy egyéb ok miatt gyanús művelet esetén. Internetes műveleteknél virtuális kártya vagy számla használatát javasolják az ügyfeleknek. A legnagyobb arányban jelentkező visszaélési forma, a hamisított kártyákkal elkövetett visszaélések korlátok közé szorítása érdekében mindkét nemzetközi kártyatársaság a chip technológiára való áttérésre ösztönzi tagbankjait.