



**MAGYAR NEMZETI BANK**

*Pénzforgalom és értékpapír-elszámolás*

**Visszaélések a bankkártya üzletágban  
(2008. év)**

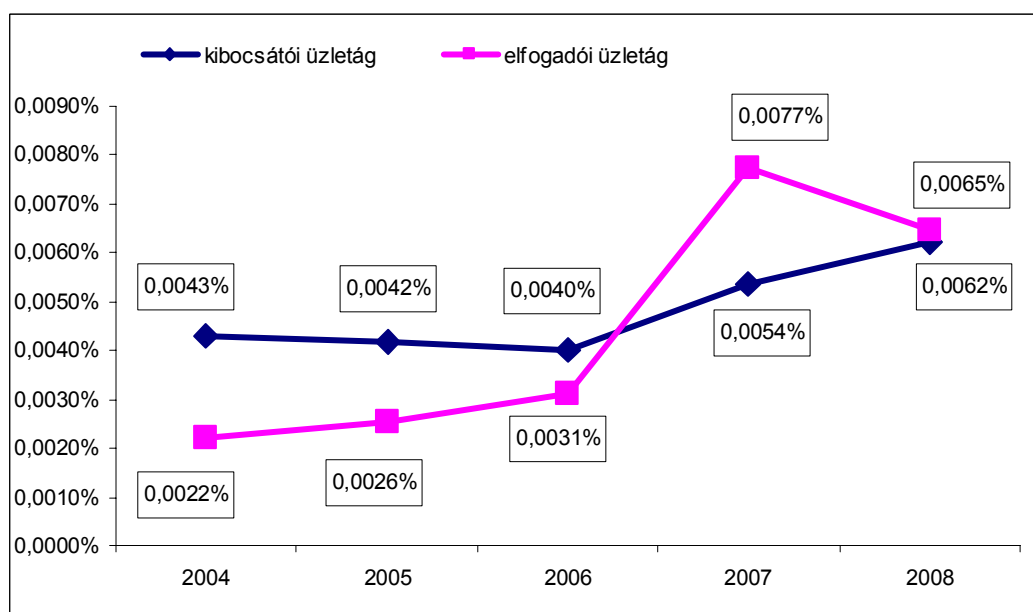
**Pénzforgalom és értékpapír elszámolás  
Keszy-Harmath Zoltánné**

## Összefoglaló

A magyar bankok által kibocsátott kártyák hazai és külföldi használata során (kibocsátói üzletág) keletkezett kár forgalomhoz viszonyított aránya a 2007-es évihez képest tovább nőtt, de még így is elmarad például Franciaország (0,048%), Spanyolország (0,024%) vagy Nagy-Britannia (0,094%) 2007. évben mért számaitól.

A magyar bankok ATM és POS berendezésein, hazai és külföldi kibocsátású bankkártyákkal lebonyolított forgalomban (elfogadói üzletág) 2007-ben tapasztalt ugrásszerű emelkedést követően, tavaly mérséklődött a kár értéke és a forgalomhoz viszonyított aránya (bár ez leginkább az egyéb kategóriában, 2007-ben felmerült kár jelentős csökkenésének tulajdonítható<sup>1</sup>). A kárérték forgalomarányos változását mutatja a következő ábra.

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 országokon belül lebonyolított forgalom és a hozzá tapadó kár, a kárértékek nem adhatók össze!

A kibocsátói üzletágban felmerült kár 438 millió forint (25%-kal nőtt egy év alatt); ennek fele kártyahamisításokból ered. A hazai bankok közül mindössze kettő kezdte el kártyáinak EMV chippel történő ellátását, amely a hamisítások kivédésének jelenleg leghatékonyabbnak tartott eszköze. A SEPA az Euró övezet országai részére előírja, hogy 2011. január 1-jén kizárólag EMV chip-pel ellátott kártyáik lehetnek. Bár hazánkra ez egyelőre nem vonatkozik, információink szerint a nemzetközi kártyatársaságok elvárják magyar tagbankjaiktól is a határidő lejárt előtti teljes migrációt. Magyarországon az EMV chip kártyák aránya 30% volt az elmúlt év végén; összehasonlításként, az EU 27 országának átlaga 67%.

A szakma előrejelzése, miszerint a mielőbbi teljes (ATM és POS berendezésekre is kiterjedő) migráció azért szükséges, mert a hamisított kártyák használata földrajzilag átcsoportosul a még nem, vagy nem száz százalékban migrált országokba, kiegészült egy nem várt fordulattal. Két évvel ezelőtt megfordult a trend, és teljesen migrált

<sup>1</sup> Az egyéb kategóriában mért 2007. évi kiemelkedően magas kár a kártyabirtokosi visszaélések megugrásának tulajdonítható, ezen belül is nagyrészt egy kártyabirtokos és egy kereskedő összejárásának.

környezetben is emelkedni kezdett a hamisított kártyák használata. Ennek oka, hogy az átmeneti időszakban, a nemzetközi használhatóság biztosítása érdekében, minden EMV chip kártya kell, hogy tartalmazza a mágnesescsíkot is, és minden EMV kompatibilis ATM és POS el kell, hogy fogadja a mágnesescsíkos kártyákat is. A hamisítás a mágnesescsík alapján történik.

Az EMV chip migrációban már előrehaladott országoknál megfigyelhető másik tendencia, hogy a kár áthelyeződik olyan kategóriákba, amelyek ellen nem nyújt védelmet a chip migráció. Ilyenek a „kártya nincs jelen a tranzakciónál” típusú műveletek, amikor mail/telefon/internet útján történik a fizetés indítása. Ezek aránya tovább növekedett a megelőző évhez képest hazánkban is, és 2008-ban elérte a teljes kár 16%-át. Kivédésére a nemzetközi kártyatársaságok különféle szolgáltatásokat ajánlanak tagbankjaik részére, ilyenek a Verified by Visa és a MasterCard Secure Code (részletesen lásd az 1.1. pont bekeretezett része). A hazai bankok is igénybe veszik ezt kereskedő ügyfeleik védelmére; a kártyabirtokosaik részére egyelőre nem elérhető a szolgáltatás.

Továbbra is jelentős hazánkban az ellopott/elvesztett kártyák használatából eredő kár (27%). Korlátok közé szorítására a SEPA a PIN kötelező használatának bevezetését ajánlja a POS műveletek esetén is. Hazánkban egyelőre csak a Maestro kártyákkal lebonyolított POS műveleteknél teszi kötelezővé a MasterCard a PIN használatát. A többi kártyánál a kibocsátó bank dönt arról, hogy aláírással vagy a titkos kóddal történjen fizetéskor annak ellenőrzése, hogy a kártya jogos birtokosa használja-e azt.

**A kibocsátói üzletágban leírt veszteség** 393 millió forint volt 2008-ban (24%-kal haladja meg a megelőző évet). Jelentős változás tapasztalható azonban az üzletág szereplői közötti megoszlásában. **A 2007. március 1-től hatályos, 227/2006. számú kormányrendelet fogyasztóvédelmi rendelkezései az elmúlt év során éreztették igazán hatásukat; 45-ről 22%-ra csökkent a kártyabirtokos által viselt veszteség aránya.**

Ezen belül is a legszembetűnőbb változás a hamisításokból eredő veszteség megoszlásánál tapasztalható: Annak ellenére, hogy 2008-ban a veszteség értéke a megelőző évinek a másfélszeresére növekedett, a kártyabirtokosokra terhelt érték a megelőző évi harmadára esett vissza. Az összes veszteségen belül pedig, a megelőző évhez képest, közel ötödére csökkent (3% volt) a kártyabirtokosra terhelt részarány.

A mail/telefon/internetes visszaéléseknél a kártyabirtokosra terhelt hányad összegét tekintve a megelőző évi 67%-ára csökkent, arányait tekintve pedig a felére (6% volt az elmúlt évben).

Még az ellopott, vagy elvesztett kártyákkal elkövetett visszaélések esetén is csökkent a kártyabirtokosra terhelt veszteség aránya (78-ról 66%-ra), amely arra enged következtetni, hogy az ügyfelek egyre jobban megismerik a kártyahasználattal kapcsolatos jogait és kötelezettségeiket, annak elvesztése, ellopása esetén.

**Az elfogadói üzletágban felmerült kár** 457 millió forint volt 2008-ban, amely 11%-kal kevesebb, mint a megelőző évben volt. Megoszlása arányaiban hasonló a kibocsátói üzletágnál tapasztaltnal, 71% a hamisított-, 19% az elvesztett ellopott kártyák használatából ered, és 6%-ot tesz ki a mail/telefon internet útján elkövetett visszaélések aránya.

A hamisítások ellen elfogadói oldalon is a mielőbbi teljes chip migráció lenne a cél (bár a kibocsátói üzletágnál leírtakból látszik, hogy az átmeneti időszakban még nem éri el a kívánt hatást). Hazánkban minden kereskedői elfogadásban érdekelt bank elkezdte POS berendezéseinek migrálását, az elmúlt év végén 81% volt az EMV chip kártyát elfogadó POS-ok aránya. Ez jobb, mint az EU 27 országának átlaga, amely 74%. Elmaradtunk

viszont az ATM berendezések migrálásában; hazánkban 58%, míg az EU 27 országának átlaga 91%.

## 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 2008. 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.

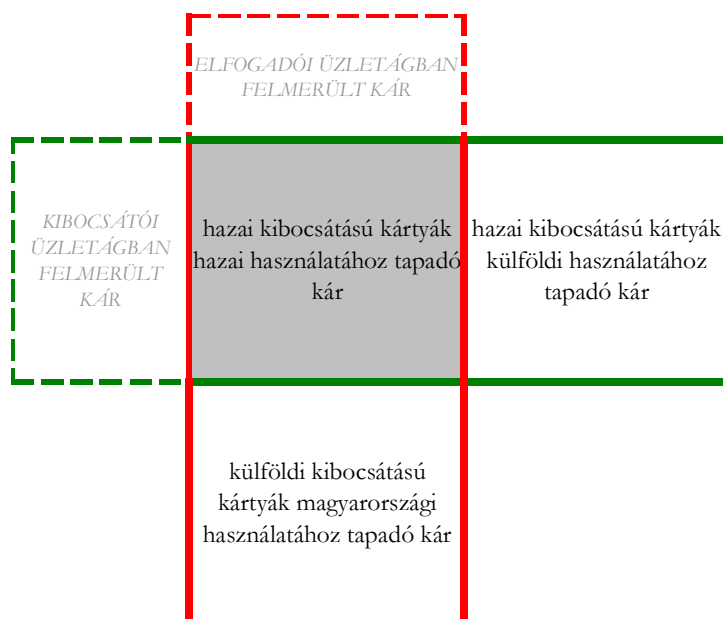
**Veszteség** alatt a felmerült károk leírt követelésként történő megjelenését értjük a kártyaüzletág valamely résztvevőjénél, nevezetesen a kártyát kibocsátó banknál vagy annak kártyabirtokos ügyfelénél, illetve a kártyát elfogadó kereskedőnél vagy annak bankjánál (elfogadó bank). A veszteség alapját képező károk vagy a vizsgált időszakban, vagy azt megelőzően merültek fel, kivizsgálásuk és végleges lezárásuk azonban 2008. 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



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

### 1.1. A felmerült kár és megoszlása

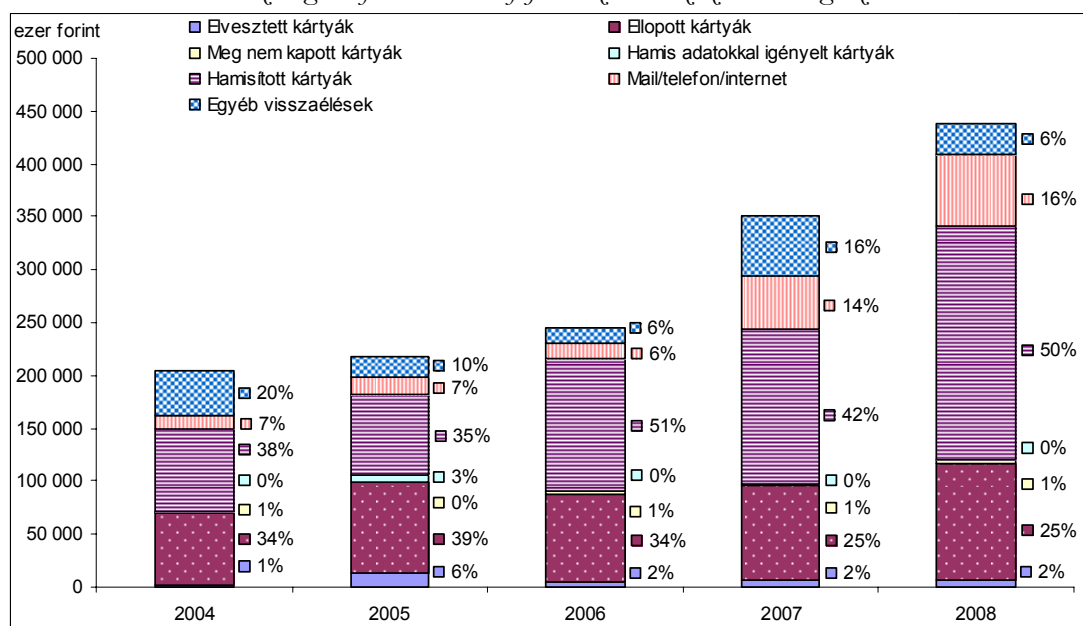
A hazai kibocsátású kártyák hazai és külföldi használata során elkövetett visszaélésekből eredő kár összege 2007-ben, a megelőző évekhez képest ugrásszerűen megnőtt, majd az elmúlt év során jelentősen mérséklődött a növekedés üteme. A forgalomhoz viszonyított aránya azonban, még így is messze elmarad például Franciaország (0,048%), Spanyolország (0,024%) vagy Nagy-Britannia (0,094%) 2007. évben mért számaitól.

1. táblázat: A bankkártya kibocsátói üzletágban felmerült kár alakulása

	2004	2005	2006	2007	2008
kár értéke (ezer forint)	204 028	218 241	245 615	351 177	437 670
növekedés mértéke (%)	2%	7%	13%	43%	25%
kibocsátói forgalomhoz viszonyított aránya	0,0043%	0,0042%	0,0040%	0,0054%	0,0062%

A 2007. évi nagyarányú emelkedés, mint ahogy a 3. számú ábra is mutatja, leginkább a Mail/telefon/internet típusú, valamint az egyéb kategóriában tapasztalt jelentős növekedésnek tulajdonítható. Míg azonban az egyéb kategóriában mért kár megugrása csak a 2007-es évre jellemző, zömében egy kártyabirtokos és egy kereskedő közötti összejátszásnak tulajdonítható, a Mail/telefon/internet típusú visszaélések folyamatos növekedése világtendencia.

3. ábra: A kibocsátói üzletágban felmerült kár fajták szerinti százalékos megoszlása



A mail/telefon/internet műveletek során – amikor a kártya nincs jelen a tranzakciónál – felmerült kárérték 2007-ben három és félszeresére emelkedett, majd 2008-ban a megelőző évi értéket alapul véve 37%-kal nőtt. Ennek oka, hogy a kártyahamisítások korlátok közé szorítása érdekében bevezetett EMV chip migráció előrehaladtával más visszaélési módok felé terelődik a bűnözés; a gyakorlat azt mutatja, hogy ez épp a kártya nincs jelen a tranzakciónál típusú műveletekhez kapcsolódó visszaélés. A nemzetközi kártyatársaságok folyamatos fejlesztésekkel veszik fel a harcot a fehér galléros bűnözők

ellen, és az interneten keresztül lebonyolított bankkártyás fizetések biztonságának növelése céljából a következő védelmi szolgáltatások alkalmazását ajánlják tagbankjaik számára:

A **Verified by Visa** és a **MasterCard SecureCode** 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.

Mindkét kártyatársaság újabb fejlesztéssel is előállt:

A **MasterCard. CAP** (chip authentication program) olvasó 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.

A **Visa PIN** kártya chip-je maga generálja az egyszer használatos kódot, amely a kártya alfanumerikus kijelzőjén jelenik meg, miután a kártyabirtokos az ugyancsak a kártyán található billentyűzeten beüti a kártyához tartozó PIN kódját.

Hazánkban, az internetes elfogadásban érdekelt bankok az (OTP, a K&H a CIB és Budapest Bank, Erstebank) mindegyike biztosítja a Verified by Visa és a MasterCard Secure Code szolgáltatást kereskedő ügyfelei részére. Ez az elfogadó bankot és kereskedőjét védi visszaélések előfordulása esetén a kárviseléstől<sup>2</sup>. Kártyabirtokos ügyfelek részére, az elemzés készítésének az idején, még nem biztosították hazánkban ez a szolgáltatást a kibocsátó bankok.

A felmerült kárérték fele **hamisított kártyák** használatából ered; másfélszeres a növekedés a megelőző évhez képest. Ezt a visszaélés fajtát hívatott keretek közé szorítani a SEPA által szorgalmazott EMV chip migráció. Az átmeneti időszakban azonban, amikor a teljeskörű használhatóság miatt a chip mellett a mágnescsík is szerepel a kártyán, ez utóbbi alapján EMV chip kártyáról is tudnak, mágnescsíkos környezetben használható hamis kártyát készíteni. Az EMV chip migráció kezdetén prognosztizált hatás, mely szerint a hamisítások átterelődnek

- földrajzilag azokba az országokba, ahol még nem indult el, vagy alacsony fokú a migráció; illetve
- más visszaélés kategóriákba, mint például a mail/telefon/internet ,

kiegészült azzal a korábban nem tapasztalt jelenséggel, hogy az átmeneti időszakban, a már teljesen migrált országokban is emelkedik a hamisításból eredő kár, a már említett hibrid kártyák hamisíthatósága miatt. Az EMV chip azonban mégis hatásos ellenszere a kártyahamisításoknak, illetve az azokból eredő veszteség csökkentésének, igazolja ezt az alábbi angol példán belül, a hazai és nemzetközi környezetben felmerült kár megoszlása.

<sup>2</sup> A nemzetközi forgalomban ez a szolgáltatás ugyanolyan szerepet tölt be az internetes fizetéseknél, mint azt EMV chip a hamisított kártyákkal lebonyolított fizikai tranzakciónál: amennyiben a fizető fél nem regisztrált a szolgáltatásra, az esetleges visszaélésből eredő kár áthárul a kártyát kibocsátó bankra.

Hazánkban mindössze két bank, a K&H és az OTP kezdte el kártyáinak EMV chippel történő ellátását. 2008 végén a forgalomban lévő közel kilenc millió bankkártya 30%-a tartalmazta a mágnescsík mellett az chipet is. Összehasonlításképp, az EU 27 országában 67% volt ez az arány. Információink szerint, az elemzés készítésének idején, már több hazai bank is megkezdte a felkészülést kártyái EMV chip migrációjára.

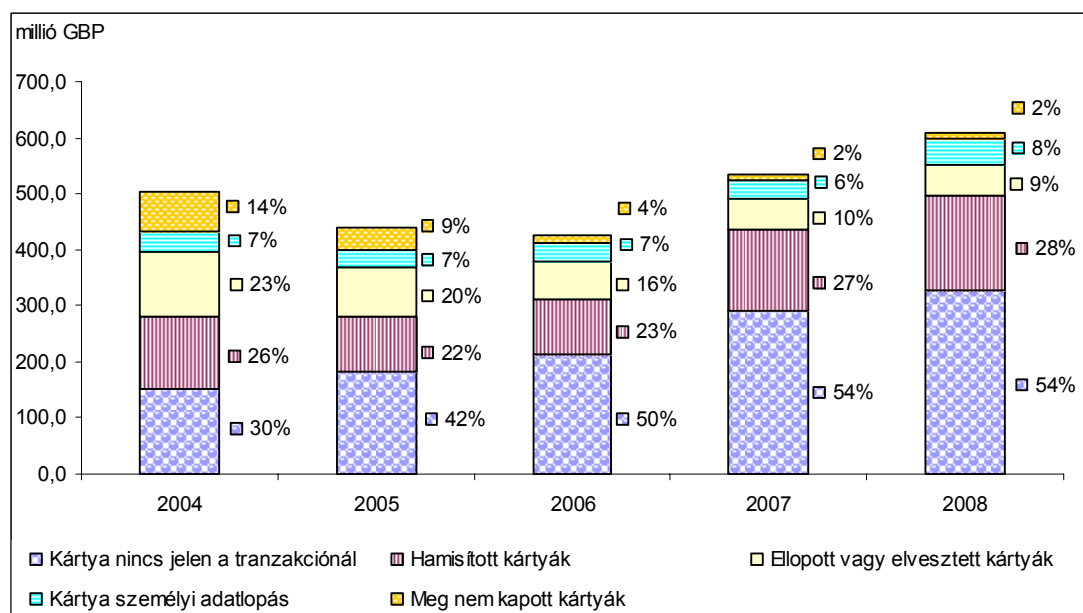
Nemzetközi összehasonlításként jó példa a fent leírtakra Nagy-Britannia, ahol a migráció előrehaladtával először jelentősen csökkent a teljes kárérték; ezen belül csökkent a hamisított kártyák használatából eredő kár, és gyors növekedésnek indultak a mail/telefon/internet visszaélések. 2007-ben azonban megfordult a tendencia, és mind a teljes kár összege, mind pedig ezen belül a hamisított kártyákkal elkövetett visszaélések értéke, újból növekedésnek indult. Emellett továbbra is emelkedő tendenciát mutatnak a mail/telefon/internet típusú visszaélések is.

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

	2004	2005	2006	2007	2008
Összes kár/millió GBP	504,7	439,5	427,1	535,3	609,9
növekedés %-os mértéke	25%	-13%	-3%	25%	14%

Forrás: APACS honlapja

4. ábra: A kibocsátói üzletágban felmerült kár fajták szerinti megoszlása Nagy-Britanniában



Forrás: APACS honlapja

Jól megfigyelhető a visszaélési adatok megoszlásában az a tendencia is, hogy egy száz százalékban migrált országban a kár áttérődik a hazai forgalomból a nemzetközibe (lásd 3. számú táblázat). Az elmúlt év azonban itt is megtorpanást mutat, amelynek valószínűsíthető oka (ennek bizonyítására nem áll rendelkezésünkre adat) a következő:

- továbbra is biztosítani kell a mágnescsík alapú elfogadást az angliai ATM és POS berendezéseknél a külföldi kibocsátású, EMV chip-pel nem rendelkező kártyák használhatósága céljából;
- az angol kibocsátású kártyáknak, az EMV chip mellett, továbbra is tartalmazniuk kell a mágnescsíkot is, a nem migrált országokban való használhatóság biztosítása érdekében; e kettő következménye, hogy



- az angol hibrid kártyák, csupán mágnescsíkkal ellátott hamisított változatával, továbbra is vissza lehet élni a belföldi, teljes EMV chip környezetben is.

Ennek a jelenségnek a kiküszöbölését csak a mielőbbi teljes EMV chip migráció oldja meg. Ezért is szorgalmazzák ezt tagjaiknál a nemzetközi kártyatársaságok, függetlenül attól, hogy egy ország a SEPA övezet része vagy sem. Teszik ezt nem csak a nemzetközi forgalomban előforduló visszaéléseknél alkalmazott, a nem migrált országot büntető felelősségi szabályaikkal (liability shift), hanem a migrációra előírt SEPA határidő kötelező betarttatásával is próbálják szorgalmazni a mielőbbi migrációt. Információink szerint, a MasterCard nemzetközi kártyatársaság 2011. január 1-i határidővel előírja hazai tagbankjai részére a teljes EMV chip migrációt. Hasonlóképpen jár el a Visa is.

### 3. táblázat: A teljes felmerült kárérték megoszlása Nagy-Britanniában

	2004	2005	2006	2007	2008
összes kár (GBP)	504,8	439,4	427,0	535,2	609,9
hazai forgalomban felmerült kár	82%	81%	73%	61%	62%
nemzetközi forgalomban felmerült kár	18%	19%	27%	39%	38%

Forrás: APACS honlapja

Míg hazánkban az **elvesztett/ellopott kártyák** jogosulatlan használatából eredő kár értéke lassan, de folyamatosan nő, és egynegyedet teszi ki a teljes kárnak, Nagy-Britanniában a kötelező PIN használat bevezetésével 9%-ra csökkent részaránya.

A **meg nem kapott**, vagy **hamis adatokkal igényelt kártyákkal** elkövetett visszaélések aránya hazánkban, évekre visszamenően, a nullához közelít.

Ugyancsak nem jellemző Magyarországon a **kártya személyi adatlopás** kategória, amely mértéke Nagy-Britanniában megközelíti a kár egytizedét.

### 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, 2008-ban elérte a 393 millió forintot (a teljes kibocsátói forgalom 0,0056%-a), amely egyötödével több, mint a megelőző évben volt.

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.

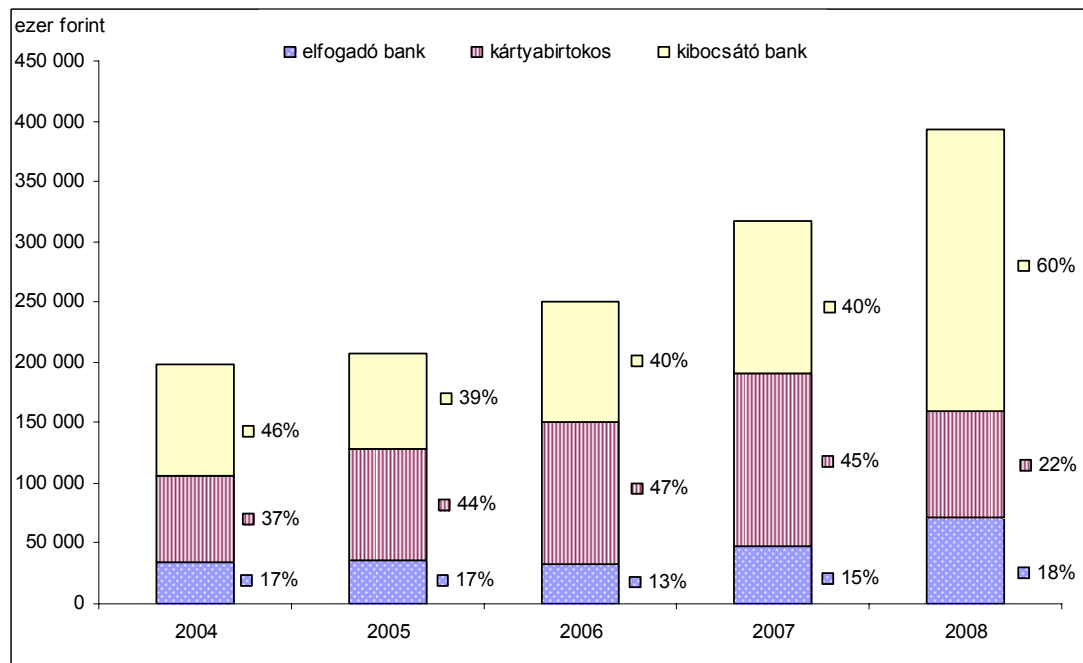
Hazánkban a pénzforgalmi szolgáltatásokról és az elektronikus fizetési eszközökről szóló 227/2006. számú kormányrendelet tartalmazza azokat a felelősségi és kárviselési szabályokat<sup>3</sup>, amelyek meghatározzák, hogy milyen esetekben háríthatja át a bank kártyabirtokos ügyfelére a veszteséget. A 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 már a hivatkozott kormányrendelet hatályba lépésének az évében megállt, 2008-ban pedig a megelőző évi felére csökkent.** A veszteségek értékét és az üzletág szereplői közötti megoszlását a következő táblázat és ábra mutatja.

<sup>3</sup> Az elektronikus fizetési eszközökről szóló V. Fejezet 18. §: Felelősségi és kárviselési szabályok

4. táblázat: A kibocsátói üzletágban leírt veszteség értékének alakulása az elmúlt öt évben

	2004	2005	2006	2007	2008
veszteség értéke (ezer forint)	197 525	207 853	250 380	317 594	393 244
növekedés mértéke	4%	5%	20%	27%	24%

5. ábra: A kibocsátói üzletágban leírt veszteség megoszlása a kártyaiüzletág szereplői között



Amennyiben a kártyabirtokra terhelt veszteséget a teljes éves forgalomhoz viszonyítjuk, annak 0,0012%-a a kártyabirtokos számlájára terhelt összeg.

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

*Jogszályi 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.

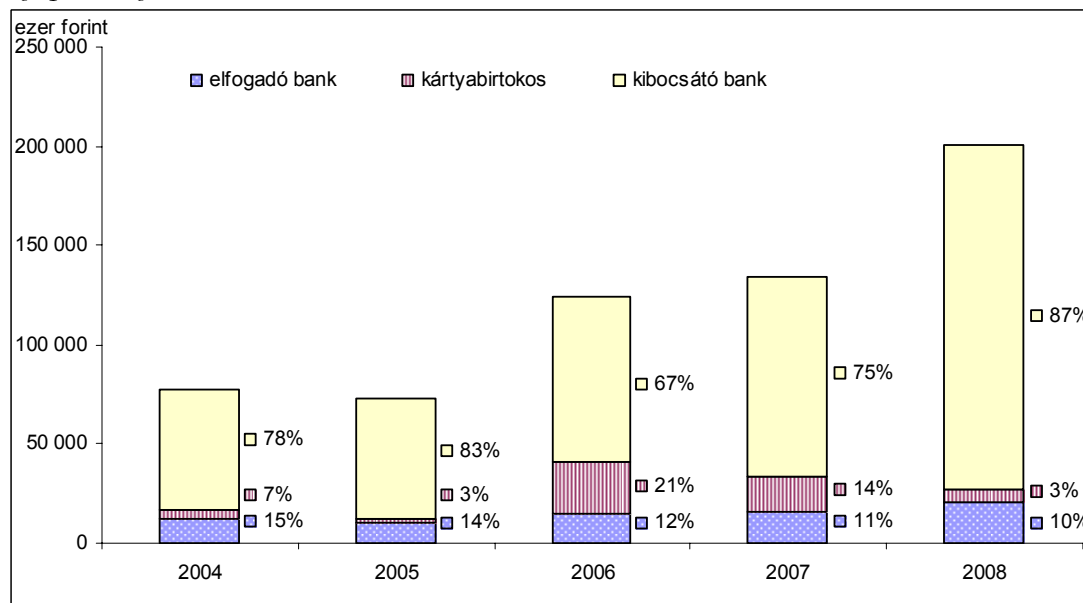
Annak ellenére, hogy 2008-ban a veszteség értéke a megelőző évnek a másfélszeresére növekedett, a kártyabirtokosokra terhelt érték a megelőző évi harmadára esett vissza. Az összes veszteségen belül pedig, a megelőző évhez képest, közel ötödére csökkent a kártyabirtokosra terhelt részarány. A veszteség növekedésének mértékét és megoszlását a következő táblázat és ábra mutatja. Ez utóbbi jól tükrözi a 2007. évi jogszabályi szigorítások hatását, nevezetesen a kártyabirtokos

felelősségének csökkenését egy olyan a visszaélési kategóriában, amelynek kivédésére nincs ráhatása.

5. táblázat: A hamisított kártyákkal elkövetett visszaélésekből eredő veszteség értékének alakulása az elmúlt öt évben

	2004	2005	2006	2007	2008
veszteség értéke (ezer forint)	77 343	72 571	123 929	134 501	200 416
növekedés mértéke	0%	-6%	71%	8%	49%

6. ábra: A hamisított kártyákkal elkövetett visszaélésekből eredő veszteség megoszlása az üzletág szereplői között



### 1.2.2. Ellopott/elvesztett kártyák

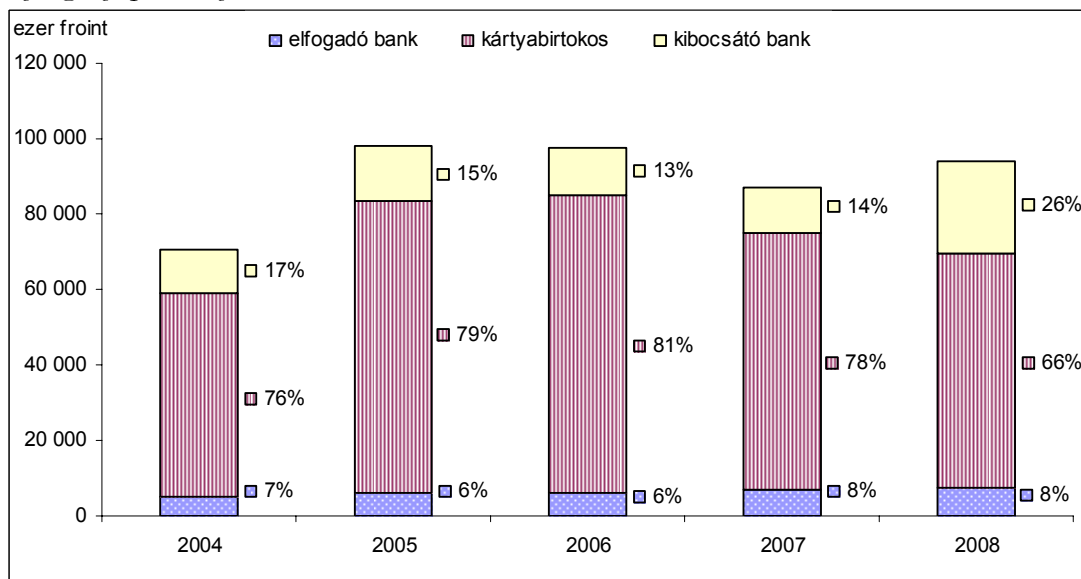
*Jogszábeli előírás:* a bejelentést követően keletkezett kár a kibocsátó bankot terheli, de a bejelentést megelőzően is maximum 45 ezer forint lehet a kártyabirtokos vesztesége, ha csak nem tudja bizonyítani a bank a kártyabirtokos szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartását.

Ebben a visszaélés kategóriában hagyományosan a kártyabirtokos viseli a veszteség túlnyomó hányadát, ami azt mutatja, hogy rábizonyítható a súlyos gondatlanság. Az elmúlt évben azonban ezen a téren is szembetűnő változás, ugyanis **a birtokosra terhelt átlag négyötödös veszteséghányad, kétharmadra esett vissza**. Ezért is nagyon fontos az ügyfelek megfelelő tájékoztatása a bankkártya használat szabályairól, jogairól és kötelezettségeikről.

6. táblázat: Az ellopott elvesztett kártyákkal elkövetett visszaélésekből eredő veszteség értékének alakulása az elmúlt öt évben

	2004	2005	2006	2007	2008
veszteség értéke (ezer forint)	70 541	98 116	97 676	86 932	94 168
növekedés mértéke	-1%	39%	0%	-11%	8%

7. ábra: Az elvesztett/ellopott kártyákkal elkövetett visszaélésekből eredő veszteség megoszlása az üzletág szereplői között



### 1.2.3. Mail/telefon/internet

*Jogszabályi 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.

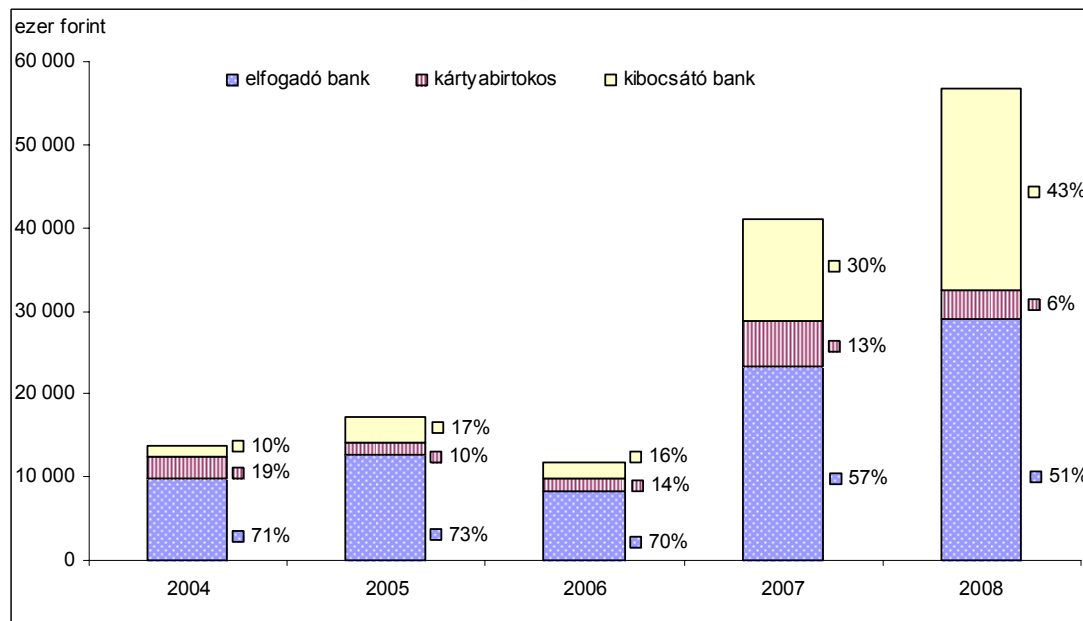
Ebben a kár kategóriában (a szigorú kártyatársasági, valamint jogszabályi rendelkezések miatt) hagyományosan a kereskedőket terheli a veszteség. A kártyabirtokos ügyfelekre terhelt hányad, összegét tekintve, a megelőző évi 67%-ára csökkent, arányait tekintve pedig a felére.

A mail/telefon/interneten 2009-ben lebonyolított vásárlások teljes értékének mindössze 0,007%-a jelenik meg veszteségként a kártyabirtokosnál, miközben a teljes veszteség a forgalom 0,12%-át teszi ki.

7. táblázat: A Mail/telefon/internet útján elkövetett visszaélésekből eredő veszteség értékének alakulása az elmúlt öt évben

	2004	2005	2006	2007	2008
veszteség értéke (ezer forint)	13 787	17 128	11 708	40 970	56 817
növekedés mértéke	-15%	24%	-32%	250%	39%

8. ábra: A mail/telefon/internet útján elkövetett visszaélésekből eredő veszteség megoszlása az üzletág szereplői között



Mint látható, a jogszabályi szigorításnak köszönhetően mindhárom visszaélési kategóriában látványosan 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.<sup>4</sup>

## 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 (készpénzfelvételi és vásárlási ATM és POS terminálok, illetve mechanikus berendezések) lebonyolított forgalomhoz kapcsolódó visszaéléseket tartalmazzák. Az elfogadói 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 adhatók<sup>5</sup>!

### 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.

<sup>4</sup> 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\\_mindenkinel](http://www.mnb.hu/kiadvanyok/penzforgalomrol_mindenkinel). 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.

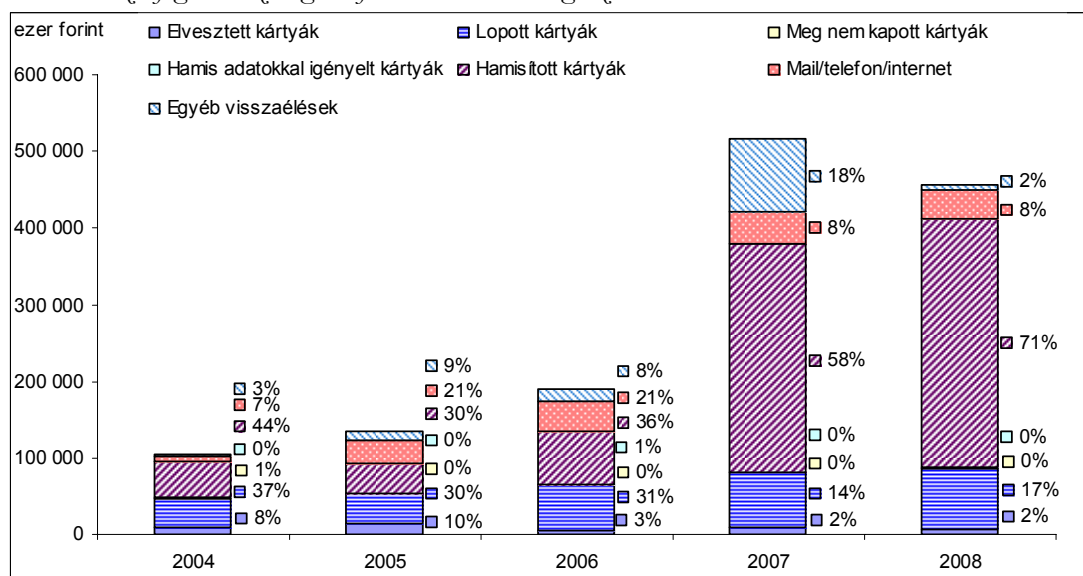
<sup>5</sup> A 2009-re vonatkozó adatszolgáltatásnál elkülönített adatot kér az MNB a hazai és a külföldi forgalomhoz kapcsolódó visszaélésekre, mind a kibocsátói, mind az elfogadói üzletágban. Ettől az időszaktól kezdődően megszűnik az átfedés.

8. táblázat: A bankkártya elfogadói üzletágban felmerült kár alakulása

	2004	2005	2006	2007	2008
kár értéke/ezer Ft	104 411	134 192	190 207	515 562	456 853
növekedés mértéke	-49%	29%	42%	171%	-11%
elfogadói forgalomhoz viszonyított arány	0,0022%	0,0026%	0,0031%	0,0077%	0,0065%

A kár értéke a 2007. évi kiemelkedő növekedést követően mérséklődött ugyan, de ez leginkább az Egyéb kategóriában felmerült kárnak - a kibocsátói oldalon már említett okok miatti - csökkenéséből ered. Kategóriánkénti megoszlását az alábbi ábra mutatja.

9. ábra: Az elfogadói üzletágban felmerült kár és megoszlása



Két kategóriában tovább nőtt a kár értéke és az összes káron belüli részaránya: az ellopott és elvesztett kártyákkal elkövetett visszaélések értéke 7%-kal, míg a hamisított kártyákkal elkövetett visszaéléseké 8%-kal emelkedett a megelőző évhez képest. A mail/telefon/internetes elfogadóhelyeken elkövetett visszaélések értéke 9%-kal csökkent, és fele a kibocsátói oldalon mért kárnak. Ez utóbbiból arra következtethetünk, hogy a hazai kártyák internetes használatához tapadó káresemények jelentős része külföldi kereskedőnél történő vásárlások során merül fel.

A hamisított kártyákkal elkövetett visszaélések folyamatos növekedése annak tulajdonítható, hogy az **EMV chip migráció még nem teljeskörű**; az Európai Unión kívül vannak olyan országok, ahol még döntés sem született a migrációról, de az Unión belül is eltérő az előrehaladottsága. Magyarországon jelentős előrelépés, hogy 2007-ben elindult az ATM-ek EMV chip elfogadására alkalmassá tétele is, amely tovább folytatódott az elmúlt évben (részletek a 11. ábrán). A kereskedői pénztárakban felszerelt és migrált POS berendezések aránya nem változott 2007-hez képest. Az alábbi összehasonlítás alapján elmondható, hogy az **ATM-ek esetén elég nagy a lemaradásunk; POS berendezések migráltsága tekintetében viszont előbbre tartunk mint az EU átlag.**

2008. végén a 4 637 ATM berendezés 58%-a, a kereskedői elfogadóhelyeken üzemelő 49 276 POS berendezés 81%-a volt képes EMV chip kártyák elfogadására.

Tizenegy bank (a megelőző évhez képest megduplázódott) kezdte el ATM-jeinek migrálását: Allianz, Budapest Bank, CIB, Erstebank, FHB, Unicredit, KDB, K&H, OTP, Takarékbank, Volksbank.

Hét bank (eggyel több, mint a megelőző évben) rendelkezett EMV chip kártyát elfogadó POS berendezéssel: Allianz, Budapest Bank, CIB, Erstebank, Unicredit, K&H, OTP.

Összehasonlításként, az EU 27 országában az ATM berendezések 91%-a, a POS-ok 74%-a volt képes az elmúlt év végén EMV chip kártyák elfogadására.

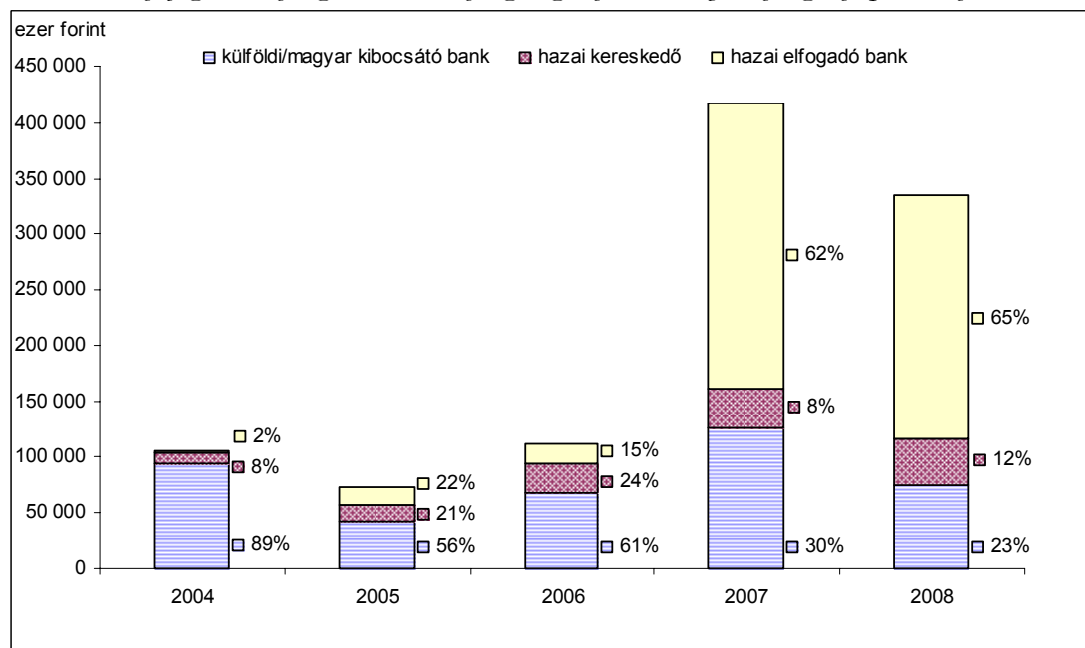
## 2.2. A leírt veszteség megoszlása az egyes szereplők között az elfogadói üzletágban

A kárérték csökkenésével párhuzamosan a **kivizsgált és lezárt káresemények veszteségként történő leírása is együtödével csökkent** a megelőző évhez képest.

9. táblázat: A bankkártya elfogadói üzletágban leírt alakulása

	2004	2005	2006	2007	2008	
veszteség értéke/ezer Ft	105 736	73 838	112 129	417 394	334 736	
növekedés mértéke		-43%	-30%	52%	272%	-20%

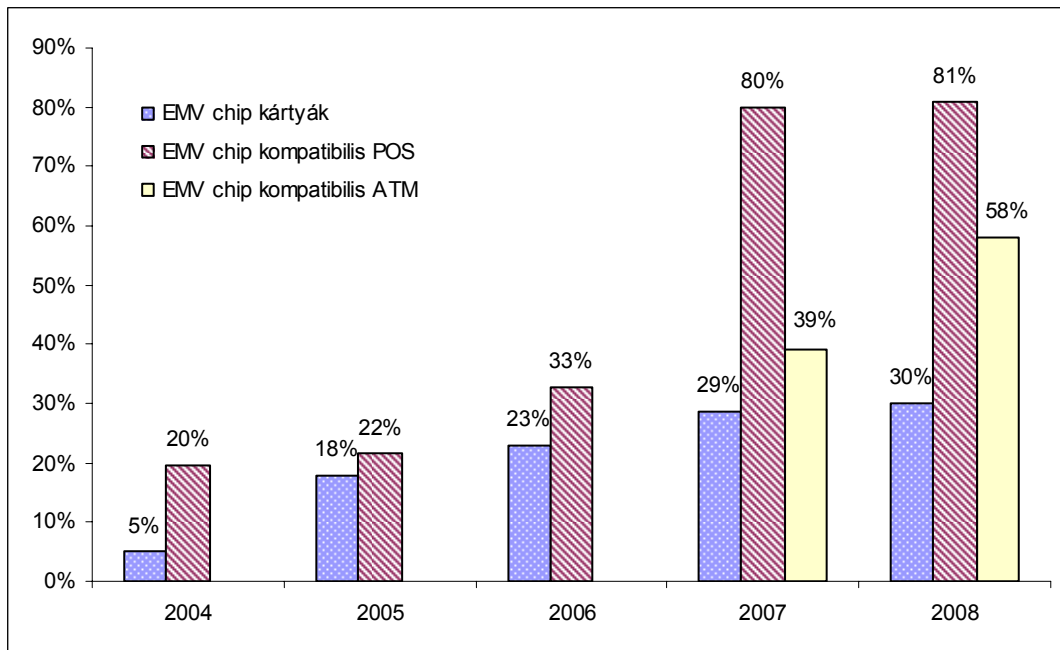
10. ábra: Az elfogadói üzletágban leírt veszteség megoszlása a kártyai üzletág szereplői között



Bár arra vonatkozóan nem áll rendelkezésre információ, hogy hogyan oszlik meg a fenti veszteség az egyes kár kategóriák, valamint az ATM és POS berendezések között, a felmerült kár megoszlása és a nemzetközi tendenciák alapján valószínűsíthető, hogy az elfogadó bank által viselt veszteség jelentős része hamisított kártyák ATM berendezéseknél történő használatából ered. A nemzetközi forgalomban alkalmazott liability shift miatt a hamisított kártyákkal okozott veszteség – amennyiben a művelet EMV chip kártyával bonyolították le - azt a felet terheli, amely nem biztosította berendezésein az EMV chip kártyák elfogadását. Ez váltotta ki az ATM berendezések

migrálásának 2007. évi indítását, és indokolja mielőbbi felgyorsítását. Az elmúlt öt év adatait mutatja az alábbi diagram.

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. További következmény, hogy a hamisított kártyákkal történő visszaélések földrajzilag azokba az országokba terelődnek át, ahol nem biztosított az EMV chip kártyák elfogadása az ATM és POS berendezéseken.



## Fogalmi meghatározások

### I. Az elemzésben szereplő visszaélési kategóriák:

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

**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.

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

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

**Kártya személyi adatlopás (Card ID theft):** hazánkban nem jellemző visszaélési forma (ha esetleg előfordul, az Egyéb kategóriában szerepel), de például Nagy-Britanniában a többi kategóriától elkülönítve tartják nyilván. Lényege, hogy a bűnöző egy másik személy bankszámlájának adatait és egyéb személyes adatait megszerzi, és ezek birtokában rendelkezni tud a bankszámlája felett. Ez lehetővé teszi számára azt is, hogy új kártyát kérjen a banktól – címváltozást bejelentve -, a saját postacímére. Ily módon valódi kártyához és PIN kódhoz jut, amelyek birtokában könnyedén vehet fel készpénzt, illetve vásárolhat, a bankszámla jogos tulajdonosának terhére.

### II. Egyéb fogalmak:

**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.

**EMV:** az elektronikus fizetési műveletekre vonatkozó, az EMVCo nemzetközi konzorcium által kialakított szabvány, amelynek részét képezi a chip kártyák interoperabilitását biztosító műszaki specifikáció is.

**EMV chip migráció:** SEPA célkitűzés, a mágnescsíknál biztonságosabb EMV chip technológiára történő áttérést jelenti 2010 végi határidővel (az euró övezeten kívüli országoknak pedig a csatlakozásuk időpontjáig)

**Liability shift:** a nemzetközi forgalomban előforduló visszaéléseknél a Visa és a MasterCard szabályai szerint az a fél köteles viselni a visszaélésekből eredő kárt –

függetlenül a visszaélés körülményeitől -, amely nem látta el kártyáit EMV chip-pel, illetve nem biztosította ATM és POS berendezésein az EMV chip kártyák elfogadását.

**PIN** (Personal Identification Number): a kártyabirtokos azonosítására szolgáló, általában négyjegyű titkos kód.

**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.

**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 az EMV chip migráció és a PIN kötelező használata a kereskedelmi forgalomban is. Ez utóbbit a Cirrus/Maestro védjeggyel ellátott kártyáinál a MasterCard nemzetközi kártyatársaság kötelező jelleggel írta elő tagbankjai számára.

A SEPA övezet országai az elemzés készítésének idején: Belgium, Németország, Írország, Görögország, Spanyolország, Franciaország, Olaszország, Ciprus, Luxemburg, Málta, Hollandia, Ausztria, Portugália, Szlovénia, Szlovákia és Finnország.

**Virtuális kártya:** a kártya nincs jelen a tranzakciónál típusú vásárlásokhoz néhány bank fizikailag nem létező kártyát (kártyaszámot) ajánl ügyfelei részére, amely kiegészíthető a kártyához kapcsolódó számlán tárolt összeg biztonsági célból történő korlátozásával is. Ez a virtuális kártyaszám az interneten kívüli, nem kívánt vásárlásoktól védi meg a kártyabirtokost. Több fajta virtuális kártyaszám létezik, de mindegyik csak internetes vásárláshoz használható. Van olyan kártyaszám, amelyet minden vásárláshoz újra kell igényelni, ez általában SMS-szolgáltatásban vagy interneten történik. Van olyan virtuális kártyaszám, amely többszöri vásárlásra használható. A virtuális kártyaszámot a kibocsátó több formában bocsáthatja az ügyfél rendelkezésére, pl. a hagyományos bankkártyákhoz hasonló plasztiklapon (ezeken a kártyákon azonban nincs mágnescsík és PIN-kód sem tartozik hozzá), vagy papír alapú adathordozón (papírkártya, stb.).