MNB adatgyűjtés azonosító: **P34**

**Módszertani segédlet**

**Visszaélések a bankkártya üzletágban**

**Az Általános előírások és a Fogalmi meghatározások az adatszolgáltatásra vonatkozó MNB rendelet részét képezik, de a teljesség kedvéért itt is megismételjük:**

**I. Általános előírások**

1. Jelen adatszolgáltatás a bankkártya üzletágban mind a kibocsátói, mind pedig az elfogadói oldalon felmerült károkat és az ezekből keletkező veszteségeket tartalmazza.

2. A bankoktól, mint adatszolgáltatóktól teljes körű szolgáltatást igénybe vevő szövetkezeti hitelintézetek adatait, összesített formában, a rendszert üzemeltető adatszolgáltató (bank) gyűjti ki a rendszerből és küldi az MNB-hez. Szponzorált bankok esetében, amennyiben a szponzor bank küldi az adatszolgáltatást, a saját adataitól elkülönítetten, a szponzorált bank Giro kódjával, illetve törzsszámával kell beküldeni.

3. Az ATM tulajdonosa ellen elkövetett visszaéléseket (07. tábla 11-18 sorai) annak a hitelintézet adatszolgáltatónak kell jelenteni, amely az ATM berendezésen a szolgáltatást nyújtja (acquiring institution ID), akár saját, akár más szolgáltató szervezetek által üzemeltetett ATM hálózatot vesz igénybe

4. A kitöltéshez szükséges kódokat az e rendelet 3. mellékletének 4.7. pontja szerinti, az MNB honlapján közzétett technikai segédletek tartalmazzák.

5. A táblákban és a jelen kitöltési előírásokban használt fogalmak magyarázatát e melléklet I. H. 4. pontja tartalmazza.

4. **Az adatszolgáltatáshoz tartozó fogalmi meghatározások**:

1. Felmerült kár: A beszámolási időszakban az adatszolgáltató kibocsátói vagy elfogadói üzletágában az adatszolgáltató tudomására jutott visszaélés, amely vagy még ugyanabban a beszámolási időszakban leírt veszteségként megjelenik a kártyaüzletág valamely szereplőjénél, vagy végleges rendezése áthúzódik egy következő beszámolási időszakra.
2. A kártyaüzletág valamely szereplőjénél jelentkező veszteség: A jelen, vagy egy korábbi beszámolási időszakban, az adatszolgáltató kibocsátói vagy elfogadói üzletágában felmerült kár veszteségként történő leírásának jelentése, kárviselőként bontva.
3. On-us forgalomban felmerült kár: Az adatszolgáltató saját hálózatában a saját kártyái használatához kapcsolódó kár.
4. Belföldi bankközi forgalomban felmerült kár: A kibocsátói üzletágban: az adatszolgáltató kártyáihoz kapcsolódóan más hazai bankok hálózatában felmerült kár. Az elfogadói üzletágban: az elfogadó bank hálózatában más hazai bank által kibocsátott kártyák használatához tapadó kár.

A következő meghatározásokban, zárójelben szerepelnek a kártyatársaságok által használt fogalmak is:

1. Határon átnyúló (Cross-border) forgalomban felmerült kár: A kibocsátói üzletágban: az adatszolgáltató kártyáinak külföldi használatához kapcsolódó kár. Az elfogadói üzletágban: az elfogadó bank hálózatában a külföldi kibocsátású kártyák használatához tapadó kár.
2. Elveszett/ellopott kártyákkal okozott kár (Lost/Stolen): azokat a káreseményeket és leírt veszteséget kell jelenteni, amelyeket a kártya jogos birtokosa által elvesztett, vagy a tőle ellopott kártyákkal követtek el.
3. Meg nem kapott kártyákkal okozott kár (Card not received): azokkal a kártyákkal elkövetett visszaélést és a belőle származó veszteséget kell feltüntetni, amelyeket a kibocsátó bank postai úton továbbít a kártyabirtokos részére, de a kártya nem érkezik meg jogos birtokosához, illetéktelen személy bonyolít le vele jogtalan tranzakciókat.
4. Hamis adatokkal igényelt kártyával okozott kár (Fraudulent application): azokat az eseteket kell itt jelenteni, amikor a kártyabirtokos hamis adatokkal kér és kap kártyát a banktól és ezzel jogtalan műveleteket bonyolít le.
5. Hamisított kártyákkal okozott kár (Counterfeit): mindenféle kártyahamisítás ide értendő, például: duplikált (skimming) kártyákkal elkövetett visszaélések, valódi kártyák megszemélyesítési adatainak megváltoztatása.
6. Mail/telefon/internet útján okozott kár (Card not present): azok a visszaélések tartoznak ide, amikor a kártya adatainak felhasználásával (függetlenül attól, hogy ezek az adatok esetleg lopott, elvesztett vagy hamisított kártyához tartoznak), annak nem jogos birtokosa bonyolít le műveleteket telefonon, postán vagy interneten keresztül történő vásárlás esetén, vagyis amikor a kártya fizikailag nincs jelen a tranzakciónál.
7. Egyéb visszaélésekkel okozott kár (Other): mindazon visszaélések ide tartoznak, amelyek a fenti hat csoport egyikébe sem sorolhatók. Nem tartozik azonban ide a kártyabirtokos ügyfél számlaegyenleg túllépéséből eredő kár, valamint azok a visszaélések, amikor a kártyabirtokos saját maga él vissza a saját kártyájával.
8. Kártya adatszerzés (Card Skimming): a bankkártya használatához szükséges bármely adat (pl. mágnescsík vagy chip adatai, PIN) jogosulatlan megszerzése ATM és POS berendezéseknél abból a célból**,** hogy az adatok birtokában hamisított kártyát gyártsanak és azzal jogosulatlan műveleteket hajtsanak végre.
9. Kártya plasztik megszerzése (Card Trapping): az ATM tranzakció végrehajtása során fizikailag megszerzik a kártyát és a hozzá tartozó PIN kódot. Később a kártyát jogosulatlanul használják készpénz felvételére.
10. Tranzakció reverzálás (Transaction reversal fraud): a kártyabirtokos sikeres készpénzfelvétel kapcsán az ATM működését úgy befolyásolja, hogy az a tranzakciót sikertelennek minősítse és törölje, miközben a készpénz egy része vagy az egésze kiadásra kerül.
11. Készpénz illetéktelen megszerzése (Cash Trapping): az ATM művelet során a kártyabirtokos nem jut hozzá a készpénzhez, annak ellenére, hogy a bizonylat szerint a gép kiadta azt. Miután a kártyabirtokos a berendezés meghibásodását feltételezve távozik, a csalók megszerzik az általuk „manipulált” gépbe ragadt pénzt.
12. Visszaélések azonosítás nélkül lebonyolított tranzakcióknál: itt kell jelenteni azokat a visszaéléseket, amelyeket a fizikai elfogadóhelyek esetében PIN kód használata nélkül, például a fizetési kártya érintéses funkcióját a kártyatársaságok által meghatározott tranzakciós értékekre vonatkozó limit alatt használva követtek el vagy az elfogadóhely csak aláírást kért a tranzakció lebonyolításához. A nem fizikai elfogadóhelyen elkövetett visszaélések esetében például ide tartoznak azok a visszaélések, amelyeknél az elfogadóhely csak a kártyán található CVC kódot kérte, de nem alkalmaztak például egyszer használatos jelszót a tranzakció jóváhagyásához.

**II. A táblák kitöltésével kapcsolatos részletes tudnivalók, az adatok összeállításának módja**

**01. tábla: A bankkártya kibocsátói üzletágban, a beszámolási időszakban felmerült kár kártyatársaságonként és kár fajtánként**

Az adatszolgáltató által kibocsátott kártyák hazai és külföldi, készpénz-felvételi és vásárlási forgalmához kapcsolódó, a beszámolási időszakban felmerült károkat kell jelenteni:

1. Az (a) oszlopban feltüntetve az e rendelet 3. számú melléklet 4.7. pontja szerinti, az MNB honlapján közzétett technikai segédlet (Kódlista a bankkártya statisztikák törzsadatairól) alapján a kártyatársaság kódszámát.

2. A (b) oszlopban kell jelenteni, hogy a visszaélést a kártyabirtokos azonosítása (PIN kód, egyszer használatos jelszó) nélkül követték-e el.

3. A (c) oszlopban a visszaélések fajtáit az e rendelet 3. számú melléklet 4.7. pontja szerinti, az MNB honlapján közzétett technikai segédlet (Kódlista a P34-es adatszolgáltatáshoz) alapján kell feltüntetni. Csak azokat a visszaélés fajtákat kell jelenteni, amelyekben kár keletkezett.

4. A (d-e) oszlopokban a visszaélésszerű műveletek darabszámát és ezer forintra kerekített értékét kell jelenteni.

**02. tábla: A bankkártya kibocsátói üzletágban, a beszámolási időszakban felmerült kár berendezésenkénti bontásban**

A 01-es táblában jelentett károk darabszámát és értékét kell tovább bontani az alábbiak szerint:

1. Az (a) oszlopban, külön sorban kell jelölni: a kibocsátó bank saját hálózatában lebonyolított műveletekhez kapcsolódó károkat (on-us tételek), a belföldi bankközi forgalomban, valamint a határon átnyúló (cross-border) forgalomban lebonyolított művelethez kapcsolódó károkat. Az (a) oszlop kitöltéséhez az e rendelet 3. számú melléklet 4.7. pontja szerinti, az MNB honlapján közzétett technikai segédletből (Kódlista a P34-es adatszolgáltatáshoz) a kár felmerülésének helye szerinti kódot kell alkalmazni.

2. A (b-c) oszlopokban a visszaélésszerű készpénzfelvételi műveletek darabszámát kell megadni ATM és POS bontásban, az (d) oszlopban pedig a vásárlási műveletek számát. A (b+c+d) oszlopok összesen értéke megegyezik a 01. tábla (c) oszlopának összesen értékével.

3. A (e-f) oszlopokban a visszaélésszerű készpénzfelvételi műveletek értékét kell megadni ezer forintra kerekítve ATM és POS bontásban, az (g) oszlopban pedig a vásárlási műveletek értékét. A (e+f+g) oszlopok összesen értéke megegyezik a 01. tábla (d) oszlopának összesen értékével.

**03. tábla: A bankkártya kibocsátói üzletágban, a beszámolási időszakban leírt veszteség**

Az adatszolgáltató által a beszámolási időszakban kivizsgált és lezárt káreseményekből eredően leírt veszteség értékét kell jelenteni (függetlenül attól, hogy felmerült kárként a beszámolási időszakban, vagy azt megelőzően keletkeztek):

1. Az (a) oszlopban feltüntetve az e rendelet 3. számú melléklet 4.7. pontja szerinti, az MNB honlapján közzétett technikai segédlet (Kódlista a bankkártya statisztikák törzsadatairól) alapján a kártyatársaság kódszámát

2. A (b) oszlopban a visszaélések fajtáit az e rendelet 3. számú melléklet 4.7. pontja szerinti, az MNB honlapján közzétett technikai segédlet (Kódlista a P34-es adatszolgáltatáshoz) alapján kell feltüntetni

3. A (c-e) oszlopokban a leírt veszteség értékét kell feltüntetni aszerint, hogy kit terhel a veszteség: a külföldi/magyar elfogadó bankot (c), vagy a kártyabirtokost (d), vagy a kibocsátó írja le azt a saját könyveiben (e).

**04. tábla: A bankkártya elfogadói üzletágban, a beszámolási időszakban felmerült kár kártyatársaságonként és kár fajtánként**

1. Az elfogadói oldalon felmerülő károkat a nemzetközi védjeggyel ellátott kártyák esetén a kártyatársaságoktól kapott adatokhoz igazodva kell kitölteni; de az on-us tételeket nem kell jelenteni. Az adatszolgáltató elfogadói hálózatában, más hazai és külföldi bankok által kibocsátott kártyák használatához kapcsolódó, a beszámolási időszakban az adatszolgáltató tudomására jutott káreseményeket kell jelenteni (függetlenül attól, hogy a visszaélés a beszámolási időszakban vagy azt megelőzően történt). Azokat az eseteket is szerepeltetni kell, amelyeket a kibocsátó bank visszaélésként lejelentett, de a későbbiek során nem jelenik meg veszteségként.

2. Az adatokat kártyatársaságonként (Visa, MasterCard, Diners, Amex, JCB, Saját logos) bontva kell megadni, feltüntetve a kártyatársaság kódszámát az (a) oszlopban. A megfelelő kódok az e rendelet 3. számú melléklet 4.7. pontja szerinti, az MNB honlapján közzétett technikai segédletben (Kódlista a bankkártya statisztikák törzsadatairól) találhatók.

2. A (b) oszlopban kell jelenteni, hogy a visszaélést a kártyabirtokos azonosítása (PIN kód, egyszer használatos jelszó) nélkül követték-e el.

3. A (c) oszlopban azokat a visszaélés fajtákat kell jelölni, amelyben kár keletkezett. A vonatkozó kódok az e rendelet 3. számú melléklet 4.7. pontja szerinti, az MNB honlapján közzétett technikai segédletben (Kódlista a P34-es adatszolgáltatáshoz) találhatók.

4. A (d-e) oszlopokban a visszaélésszerű műveletek darabszámát és ezer forintra kerekített értékét kell megadni.

**05. tábla: A bankkártya elfogadói üzletágban, a beszámolási időszakban felmerült kár berendezésenként.**

A 04-es táblában jelentett károk darabszámát és értékét kell tovább bontani az alábbiak szerint:

1. Az (a) oszlopban, külön sorban kell jelölni: a belföldi bankközi forgalomban, valamint a határon átnyúló (cross-border) forgalomban lebonyolított művelethez kapcsolódó károkat. Az (a) oszlop kitöltéséhez az e rendelet 3. számú melléklet 4.7. pontja szerinti, az MNB honlapján közzétett technikai segédletből (Kódlista a P34-es adatszolgáltatáshoz) a kár felmerülésének helye szerinti kódot kell alkalmazni.

2. A (b-c) oszlopokban a visszaélésszerű készpénzfelvételi műveletek darabszámát kell megadni ATM és POS bontásban, az (d) oszlopban pedig a vásárlási műveletek számát. A (b+c+d) oszlopok összesen értéke megegyezik a 04. tábla (c) oszlopának összesen értékével.

3. A (e-f) oszlopokban a visszaélésszerű készpénzfelvételi műveletek értékét kell megadni ezer forintra kerekítve ATM és POS bontásban, az (g) oszlopban pedig a vásárlási műveletek értékét. A (e+f+g) oszlopok összesen értéke megegyezik a 04. tábla (d) oszlopának összesen értékével.

**06. tábla: A bankkártya elfogadói üzletágban a beszámolási időszakban leírt veszteség**

1. Az elfogadói oldalon jelentkező veszteségeket a nemzetközi védjeggyel ellátott kártyák esetén a kártyatársaságoktól kapott adatok alapján kell kitölteni. Az adatszolgáltató által a beszámolási időszakban kivizsgált és lezárt káreseményekből eredően leírt veszteség értékét kell jelenteni (függetlenül attól, hogy felmerült kárként a beszámolási időszakban, vagy azt megelőzően keletkeztek).

2. Az adatokat kártyatársaságonként (Visa, MasterCard, Diners, Amex, JCB, Saját logos) bontva kell megadni, feltüntetve a kártyatársaság kódszámát az (a) oszlopban. A megfelelő kódok az e rendelet 3. számú melléklet 4.7. pontja szerinti, az MNB honlapján közzétett technikai segédletben (Kódlista a bankkártya statisztikák törzsadatairól) találhatók.

3. A (b) oszlopban azokat a visszaélés fajtákat kell jelölni, amelyben kár keletkezett. A vonatkozó kódok az e rendelet 3. számú melléklet 4.7. pontja szerinti, az MNB honlapján közzétett technikai segédletben (Kódlista a P34-es adatszolgáltatáshoz) találhatók.

4. A (c-e) oszlopokban a leírt veszteség értékét kell feltüntetni aszerint, hogy kit terhel a veszteség: a külföldi/magyar kibocsátó bankot (c), vagy a hazai kereskedőt (d), vagy az elfogadó bank írja le azt a saját könyveiben (e).

**07. tábla: Fizetési kártya adatszerzések és berendezések elleni támadások**

A táblázat két részből áll:

1. A kártyabirtokos és/vagy a kibocsátó bank kárára elkövetett visszaélések (1-10 sor): ide tartozik a Card Skimming, Card Trapping és az egyéb visszaélések;

2. Az ATM tulajdonosa ellen elkövetett visszaélések (11-18 sor): ide tartoznak az ATM elleni és az ATM-et kiszolgáló személyzet elleni támadások

1. sor: Kártyabirtokos és/vagy a kibocsátó bank kárára elkövetett visszaélések (címsor)

2. sor: Kártya adatszerzés (címsor)

3. sor: ATM-en elkövetett incidensek száma: Azoknak az incidenseknek (alkalmaknak; vagyis nem a kártyáknak) a számát kell jelenteni, amelyeknél az adatszerzés helye az ATM berendezés.

4. sor: POS-en elkövetett incidensek száma nem érintéses fizetési funkcióhoz kapcsolódóan: Azoknak az incidenseknek (alkalmaknak; vagyis nem a kártyáknak) a számát kell jelenteni, amelyeknél az adatszerzés helye a POS berendezés és az adatszerzést nem a fizetési kártya érintéses fizetési funkciójának használatával hajtották végre.

5. sor: POS-en elkövetett incidensek száma érintéses fizetési funkcióhoz kapcsolódóan: Azoknak az incidenseknek (alkalmaknak; vagyis nem a kártyáknak) a számát kell jelenteni, amelyeknél az adatszerzés helye a POS berendezés és az adatszerzés a fizetési kártya érintéses fizetési funkciójának használatával következett be.

6. sor: Egyéb típusú terminálon elkövetett incidensek száma: Azoknak az incidenseknek (alkalmaknak; vagyis nem a kártyáknak) a számát kell jelenteni, amelyeknél az adatszerzés helye nem illeszthető a 3. és 4. sorokba, például: bankkártyás fizetési lehetőséggel is rendelkező utazási-jegy kiadó automata, bankfiókba beléptető terminál.

7. sor: Interneten elkövetett incidensek száma: azoknak az incidenseknek (alkalmaknak; vagyis nem a kártyáknak) a számát kell jelenteni, amelyeknél az adatszerzés nem valamely berendezésen, hanem az interneten keresztül történt. Ilyen lehet például egy internetes kereskedőnél vagy a kártyafeldolgozó rendszerekben tárolt kártyaadatok egyedi vagy tömeges megszerzése.

8. sor: Kártya plasztik megszerzése (címsor)

9. sor: Kártya megszerzésére irányuló incidensek száma: Azoknak a bankkártyáknak a darabszámát kell megadni, amelyeket az ATM tranzakció végrehajtása során tulajdonítottak el a kártyabirtokostól.

10. sor: Egyéb visszaélések (címsor)

11. sor: Jogtalan tranzakció reverzálást eredményező incidensek száma: Azoknak az incidenseknek a számát (megegyezik a kártyák számával) kell megadni, amelyek az ATM működését úgy befolyásolják, hogy az a műveletet sikertelennek minősíti, holott a pénz kiadásra kerül.

12. sor: Készpénz illetéktelen megszerzésére irányuló incidensek száma: azoknak az incidenseknek a számát (itt megegyezik a kártyák számával) kell megadni, amelyek során a pénz kiadásra kerül, de nem a kártya jogos birtokosa számára. Például: ragasztás.

13. sor: ATM tulajdonosa ellen elkövetett visszaélések (címsor)

14. sor: ATM elleni támadás (címsor)

15. sor: Támadások száma (kivéve a robbantást): azoknak az eseményeknek a számát kell megadni, amelyek során az ATM berendezést, vagy az azt kiszolgáló hálózatot fizikai vagy elektronikai támadás éri (kivéve a robbantást, ez a következő sorban szerepel). Jelenteni kell azokat az eseteket is, amikor csak a gépben keletkezik kár, és azokat is, amelyeknél a gépben tárolt készpénz is eltulajdonításra kerül, vagy megsemmisül. Például: kitépik az ATM-et a falból, vagy megfúrják azt, a széfes kazetta megszerzése érdekében.

16. sor: Robbantással együttjáró ATM elleni támadások száma: azoknak az eseményeknek a számát kell megadni, amelyek során az ATM berendezést felrobbantják.

17. sor: Támadásokból származó kár: a 13. és 14. sorban jelentett támadások során ténylegesen eltulajdonított vagy értékét vesztett készpénz összegét kell megadni, ezer forintra kerekítve.

18. sor: ATM-et kiszolgáló személyzet elleni támadás (címsor)

19. sor: Incidensek száma: azoknak az incidenseknek (alkalmaknak) a számát kell megadni, amelyeket az ATM-et kiszolgáló személyzet ellen indítottak; azokat az eseteket is jelenteni kell, amikor nem sikerül ellopni a készpénzt.

20. sor: Támadásokból származó kár: a 17. sorban jelentett támadások során ténylegesen eltulajdonított vagy értékét vesztett készpénz összegét kell megadni, ezer forintra kerekítve.