

UPRAVLJANJE S TVEGANJI KARTIČNEGA POSLOVANJA V BANKAH

Damjana Iglič

Področje kartičnega poslovanja se v svetu nenehno razvija in izpopolnjuje že več kot dvajset let. Banke v Sloveniji so prve kartice izdale šele leta 1991, vendar je razširjenost in sama razvitost kartičnega poslovanja v tem kratkem obdobju doživela izjemno rast. Banke so s hitro rastjo obsega kartičnega poslovanja soočene s prevzemanjem novih, vedno večjih tveganj v svojem poslovanju. Ta pa v primeru, da niso ustrezno obvladovana, vedno nosijo tudi možnost realizacije potencialnih izgub.

Namen te informacije je predstaviti načine upravljanja s tveganji iz naslova kartičnega poslovanja v slovenskih bankah in njihovo zavarovanje pred tovrstnimi tveganji. V anketo je bilo zajetih 13 bank, 8 največjih¹ po kriteriju vrednosti opravljenih plačil doma in v tujini ter 5 drugih, ki skupaj opravijo 69,4% vrednosti vseh plačil s karticami, izdanimi v Sloveniji (domačimi in licenčnimi). Omenjene banke so v obliki obsežnih pisnih informacij odgovorile na zastavljena vprašanja. V nadaljevanju so najpomembnejše ugotovitve predstavljene po posameznih segmentih vprašanj.

1. *Upravljanje s tveganji iz naslova kartičnega poslovanja (odkrivanje, spremljanje, merjenje in nadziranje tveganj)*

Upravljanje s tveganji iz naslova kartičnega poslovanja predstavlja enega izmed pomembnih elementov, ki vplivajo na uspešnost kartičnega poslovanja. V sklop ukrepov za obvladovanje teh tveganj sodijo tako ukrepi in postopki, ki so jih banke dolžne izvajati kot članice različnih kartičnih sistemov, v katere so vključene, kot tudi interno predpisani postopki za obvladovanje tveganj kartičnega poslovanja. Banke tveganja kot tudi postopke za njihovo obvladovanje večinoma obravnavajo z dveh vidikov in sicer ločijo:

- tveganja, ki nastajajo v zvezi z izdajanjem plačilnih kartic in
- tveganja, ki izhajajo iz naslova lastništva nad prodajnimi mesti.

Tveganja iz naslova izdajanja kartic lahko nastanejo bodisi zaradi *neporavnave obveznosti* imetnikov kartic ob njihovi zapadlosti bodisi zaradi *najrazličnejših zlorab kartic*.

Osnovni pogoj za pridobitev plačilne kartice večine bank je imetništvo tekočega računa.² V teh primerih imetniki bančnih plačilnih kartic poravnajo svoje obveznosti z direktno bremenitvijo tekočega računa. Neposredna bremenitev tekočega računa na dan zapadlosti obveznosti predstavlja večje jamstvo za plačilo obveznosti kot plačilo s položnico, tveganje pa v tem primeru predstavlja prekoračitev dovoljenega negativnega stanja na tekočem računu. Za obvladovanje oz. minimiziranje tveganj iz tega naslova banke izvajajo dnevno kontrolo preseganja dovoljenih limitov mesečne porabe po imetnikih. Limiti mesečne porabe so določeni v odvisnosti od višine rednih mesečnih prejemkov. Poraba imetnika, ki presega višino določenega limita, banko opozarja na možnost neporavnave zapadle obveznosti oz. na možnost, da je bila kartica ukradena ali ponarejena ter zlorabljena, ne da bi se imetnik tega zavedal. Kontrola preseganja dovoljenih limitov mesečne porabe se dopolnjuje tudi z dnevno kontrolo liste nedovoljenih negativnih stanj na tekočih računih. Banke v primeru ugotovitve preseganja limitov porabe oz. nedovoljenih negativnih stanj izvedejo ustrezne

¹ Gre za prvih osem bank, ki so največje tudi po bilančni vsoti.

² Nekatere banke izdajajo kartice tudi osebam, ki niso komitentni banke. V takih primerih se banke pred večjim tveganjem zavarujejo z ostrejšimi kriteriji za pridobitev kartice (višja višina povprečne plače prosilca, lastništvo oz. solastništvo nepremičnin, plačilo obveznosti s trajnim nalogom itd.).

ukrepe (omejeno razpolaganje s čeki, karticami, preklic limita, odstop od pogodbe in odvzem vseh instrumentov za razpolaganje s sredstvi na tekočem računu, tožba itd.).

Zlorabe pri poslovanju s plačilnimi karticami delijo banke izdajateljice kartic v:

- zlorabe ponarejanja kartic (fizično ponarejene kartice v večjih serijah),
- zlorabe iz naslova kataloške, telefonske in Internet prodaje (transakcije se izvajajo brez fizične prisotnosti imetnika in kartice na prodajnem mestu, kar povečuje možnost zlorab, saj je težko dokazati verodostojnost izvršenega naročila),
- zlorabe zaradi večkrat narejenega odtisa kartic ter
- zlorabe, ki so posledica izgube oz. kraje kartic (v večini primerov izgubljenih kartic banke ne beležijo zlorab, drugače pa je v primerih ukradenih kartic, ko se med dnevno prijavo imetnika pa do uvrstitve kartice na stop listo pojavlja določen časovni zamik).

Zlorabe pri kartičnem poslovanju banke preventivno preprečujejo s seznanjanjem imetnikov kartic z natančnimi napotki za uporabo kartic. Sicer pa je največja verjetnost nastanka zlorab v času pred prijavo izgube ali kraje kartice oz. ugotovitvijo druge vrste zlorabe kartice, ko izdajatelj še nima možnosti reagirati z blokacijo kartice. Za omejevanje tovrstnih tveganj je zato bistvenega pomena zgodnje ugotavljanje zlorab oz. čimprejšnje prijavljanje situacij, ki lahko privedejo do zlorab. V ta namen je v okviru posameznih kartičnih sistemov običajno organiziran servisni oz. avtorizacijski center, ki deluje vse dni v letu in 24 ur na dan. V takih centrih se izvaja avtorizacija nakupov ter sprejemanje prijav o izgubah oz. krajih kartic³, spremljajo, nadzirajo ter odkrivajo pa tudi sumljive transakcije, predvsem iz naslova zlorab, kar dodatno prispeva k omejevanju tveganj.

Druga vrsta tveganj za banke, ki se lahko pojavijo pri kartičnem poslovanju so *tveganja, ki izhajajo iz naslova lastništva banke nad prodajnimi mesti*. Medsebojne obveznosti med banko in prodajnim mestom so dogovorjene s pogodbo, pri čemer banke večjih odstopanj od pogodbenih določil običajno ne beležijo. Problematična so prodajna mesta, ki niso opremljena s POS terminali in uporabljajo papirnate stop liste, ki se ažurirajo dvakrat mesečno. Tu prihaja do časovnega zamika od izvršitve blokacije do učinkovanja blokacije (odvzema kartice na prodajnem mestu). To je čas, ko je odgovornost za opravljena plačila na strani banke. Tovrstna tveganja so prisotna, so pa po obsegu zanemarljiva in se še zmanjšujejo s čedalje večjo razširjenostjo POS terminalov.

2. Kriteriji ovrednotenja tveganj iz naslova kartičnega poslovanja (določitev obsega oz. stopnje tveganja)

Glede na različne vrste tveganj, ki se pojavljajo pri kartičnem poslovanju se med seboj razlikujejo tudi kriteriji oz. merila za njihovo ovrednotenje ter nenazadnje tudi ukrepi za zmanjšanje teh tveganj.

Obseg oz. stopnjo tveganja neporavnavanja obveznosti iz naslova kartičnega poslovanja banke ponavadi ocenjujejo v okviru celotnega poslovanja s tekočim računom, saj plačilne kartice predstavljajo zgolj enega od številnih instrumentov poslovanja s tekočim računom. Obseg tovrstnega tveganja banke spremljajo na podlagi podatkov o številu partij in zneskih nedovoljenih negativnih stanj. Banke oblikujejo rezervacije v različnih odstotkih od zneskov nedovoljenih negativnih stanj na tekočih računih.

Negativna stanja na tekočih računih so banke sistematično spremljale že pred uvedbo kartičnega poslovanja. Banke ocenjujejo, da se zaradi kartičnega poslovanja ne povečujejo negativna stanja po tekočih računih. Njihove izkušnje kažejo, da blokacija kartice v povezavi s POS terminalom celo zmanjšuje tveganje v primerjavi s čekovnim poslovanjem. Do zlorab iz naslova ponarejanja domačih plačilnih kartic zaenkrat še ni prišlo. Banke so večjim tveganjem izpostavljene na področju poslovanja z licenčnimi karticami. Za

³ Od prijave izgube oz. kraje kartice do konca naslednjega dne po prijavi je tveganje na strani komitenta, od tu do izdelave stop liste (5. in 20. v mesecu) pa na strani banke. Na POS terminalih banka opravi blokacijo takoj.

obvladovanje tveganj iz naslova ponarejanja teh kartic banke, podlicenčni partnerji določenega kartičnega sistema, ponavadi sklenejo dogovor o solidarnem poravnavanju nastalih škod kateregakoli podlicenčnega partnerja.

Zlorabe iz naslova kataloške, telefonske in Internet prodaje se v mednarodnem prometu uspešno razrešujejo z reklamacijami, tako da v dosedanji ureditvi tovrstno tveganje ne obstaja oz. se poskusi zlorab zadovoljivo razrešujejo.

Med zlorabami se še največkrat pojavljajo nakupi z ukradenimi karticami. Običajno gre za nakupe v manjših zneskih. Prodajna mesta največkrat spoštujejo določilo pogodbe in preverjajo istovetnost podpisov na kartici s podpisom na potrdilu o nakupu.

3. Sistemi oz. načini zavarovanja pred tveganji kartičnega poslovanja (v primeru da je banka izdajatelj kartice oz. v primeru, da je samo posrednik pri plačilu)

Banke se pred tveganji kartičnega poslovanja zavarujejo na najrazličnejše načine. Najpomembnejši načini zavarovanja večine bank so:

- vzpostavitev ustreznih bonitetnih kriterijev za pridobitev plačilne kartice (vsaka prejeta vloga za izdajo plačilne kartice se obravnava v odvisnosti od ekonomske sposobnosti prosilca, njegovega zaposlitvenega statusa, trajanja ter korektnosti preteklega poslovnega sodelovanja z banko) oz. ponovno preverjanje korektnosti poslovanja pred iztekom veljavnosti kartice;
- določitev individualnih limitov mesečne porabe (banka vsakemu imetniku plačilne kartice določi limit mesečne porabe v odvisnosti od njegove ekonomske sposobnosti);
- uporaba metod za zagotavljanje avtentičnosti kartic in metod ugotavljanja identitete imetnika kartice (banka je dolžna izdajati kartice v skladu z mednarodnimi (ISO) standardi in standardi plačilnih sistemov, v katere se banka vključuje in ki definirajo varnostne elemente, ki jih mora vsebovati posamezna kartica - embosiranje, hologrami, magnetni trakovi, podpisni trakovi itd., medtem ko se identiteta imetnika preverja s podpisom imetnika ali PIN kodo);
- uporaba mehanizma blokacij kartic (banka izvede blokacijo kartice na zahtevo imetnika v primeru izgube ali kraje ali po lastni presoji zaradi nedovoljenega negativnega stanja oz. sumljivih transakcij);
- avtorizacijski proces, s katerim se preverja ali je znesek, za katerega se zahteva avtorizacija v skladu z limiti porabe posamezne kartice, oz. če se posamezna kartica nahaja na t.i. stop listi kartic;
- uporaba kvalitetnega informacijskega sistema za izvajanje kartičnega poslovanja (s širitvijo on-line POS tehnologije se bistveno zmanjšuje tveganje, saj POS terminali omogočajo neposreden nadzor nad poslovanjem komitentov, tako imetnikov kartic kot tudi prodajnih mest) ter
- seznanjanje imetnikov kartic z natančnimi napotki za uporabo kartic, izobraževanje trgovcev o možnostih zlorab itd.

Z navedenimi načini banke zmanjšujejo tveganja kartičnega poslovanja, ne morejo pa jih v celoti odpraviti. Banke zato tveganja tovrstnega poslovanja pogosto zavarujejo pri zavarovalnicah oz. nekatere v ta namen tudi že oblikujejo določen dodaten odstotek rezervacij.

Pri podjetniških karticah, kjer so banke zgolj posredniki pri plačilih, banke ponavadi prevzemajo obveznost plačila obveznosti, največ v višini dovoljenih negativnih stanj tekočih računov imetnikov kartic.

4. Vrste in načini oblikovanja stop list kartic, katerih izdajatelji so domače banke (seznanjenost prodajnih mest oz. tujih bank s temi listami)

Banke se kot izdajatelji plačilnih kartic neprestano srečujejo s tveganjem zlorab kartic. Z namenom zmanjšanja tega tveganja se banke poslužujejo t.i. stop liste, ki jo posredujejo prodajnim mestom. Stop lista kartic je seznam kartic, katerih imetnikom banka ne dovoljuje več uporabe kartice. Posamezna kartica se na stop listo uvrsti na podlagi zahteve stranke (izguba ali kraja kartice) ali pa banke (nedovoljeno negativno stanje, sumljive transakcije). Načini, kako banke obveščajo svojo prodajno mrežo o blokiranih karticah so različni glede na tehnično opremljenost prodajnega mesta. Glede na to se stop lista deli na: papirnato stop listo, ki se je poslužujejo prodajna mesta, ki niso opremljena s POS terminali (papirnato listo prejmejo prodajna mesta dvakrat mesečno - 5. in 20. v mesecu) ter elektronsko stop listo, ki se preverja ob izvršitvi transakcije na POS terminalu.

Z največjo on-line POS infrastrukturo v Sloveniji trenutno upravlja sistem Activa, v katerega je vključenih 10 bank. Po podatkih iz maja 1998 se prek POS terminalov omenjenega sistema opravi že 70% vseh kartičnih transakcij.

On-line POS tehnologija odpravlja zamudne ročne postopke in zagotavlja visoko stopnjo varnosti in zanesljivosti. Z vidika varnosti so prednosti POS terminalov predvsem naslednje:

- *avtomatsko preverjanje stop liste* (terminal samodejno preveri prisotnost kartice na stop listi in o tem na diskreten način opozori prodajalca. Tako je odpravljeno vsakršno tveganje tako prodajalca, banke, kot tudi imetnika. Vsaka blokacija se takoj ažurira v mreži POS terminalov, kar predstavlja bistveno prednost pred papirnato stop listo, ki se ažurira in pošilja na prodajna mesta dvakrat mesečno);
- *avtomatska avtorizacija* (POS terminal izvaja avtomatsko avtorizacijo upravičenosti nakupov, pri izdajatelju se avtorizirajo vse transakcije ne glede na znesek nakupa);
- *izpisovanje potrdil o nakupih* (terminal samodejno natisne potrdilo o nakupu, kar pomeni, da ni možno poneverjati potrdila, kot je to mogoče pri izvajanju klasičnih nakupov z imprinterji) ter
- *zapis transakcij na osrednjem računalniku* (vsaka izvedena transakcija se takoj zapiše na osrednjem računalniku).

Obveščanje tujih bank oz. prodajnih mest o blokaciji mednarodnih kartic poteka po pravilih, ki veljajo za blokacije kartic v posameznem plačilnem sistemu. Zahtevo za blokacijo mednarodne kartice pošlje banka v svoj servisni oz. avtorizacijski center, ki po njenem pooblastilu izvrši blokacijo kartice na izbranih stop listah v zahtevani regiji oz. regijah in za čas, ki ga določi banka.⁴ Banka lahko prav tako zahteva tudi predčasno deblokacijo kartice ali pa podaljšanje časa blokacije kartice.

Banka izdajateljica licenčne kartice ima pravico odločitve, da blokira izgubljeno (ukradeno) kartico v tujini ali pa sama nosi tveganje. V kolikor se banka že odloči za blokacijo v tujini, to ponavadi stori le v najbližji regiji, saj so stroški blokacije zelo visoki. Banke se ponavadi odločijo za blokacijo posamezne regije v tujini šele potem, ko ugotovijo, da so se na tem območju pojavile sumljive transakcije (transakcije z blokirano kartico) oz. da je prišlo do bistvenega povečanja obsega transakcij (obvestijo imetnike kartic).

Banka članica določenega kartičnega sistema lahko na svojih POS terminalih sprejema tudi kartice, katerih izdajatelji so druge domače banke. Od vseh teh izdajateljic servisni center omenjenega kartičnega sistema dnevno sprejema elektronsko stop listo in jo nalaga v

⁴ Mednarodne stop liste se oblikujejo za posamezne regije. Datuma objave liste in pričetka učinkovanja sta znana vnaprej (rokovnik izdelave in objave liste). Tudi v mednarodnem prometu poznamo elektronske stop liste (Evropa in ZDA), ki učinkujejo takoj po vnosu podatkov in je možnost zlorabe tako onemogočena.

centralni računalnik, ki upravlja s celotno mrežo POS terminalov. Zaradi navedenega so tveganja uporabe blokiranih kartic zmanjšana na minimum, saj se vse transakcije izvršijo v t.i. on-line povezavi.

5. Obstoj in oblikovanje stop list kartic nebančnih izdajateljev

Banke sodelujejo pri oblikovanju stop list izključno za kartice, katerih izdajatelji so banke. Organizacija in način obveščanja prodajnih mest o izgubljenih in ukradenih karticah nebančnih izdajateljev bankam ni poznana.

6. Seznanjenost bank s stop listami kartic, katerih izdajatelji so tuje banke

Za vse tuje kartice, ki se sprejemajo na POS terminalih določenega kartičnega sistema, izdajatelji teh kartic dnevno pošiljajo stop listo oz. njene spremembe na centralni računalnik. Po zahtevah mednarodnih kreditnih sistemov je uporaba kartice najprej vezana na uporabo mejnih zneskov (floor limit), katerih višina je odvisna od kategorije prodajnega mesta in posamezne komercialne pogodbe z njim. Kljub temu se v našem sistemu POS terminalov vedno najprej preveri prisotnost kartice na stop listi, v primeru preseganja mejnega zneska transakcije pa se opravi avtomatska ali ročna avtorizacija do izdajatelja. Na ta način imajo prodajna mesta, ki so opremljena s POS terminali zagotovljeno kontrolo za vse kartice, ki so uvrščene na stop listo.

Papirnatih stop list, na katere so uvrščene kartice tujih izdajateljev, banke ne posredujejo prodajnim mestom, saj so preobsežne.⁵

7. Zaključek

Banke se zavedajo različnih oblik tveganj iz naslova kartičnega poslovanja, ter jih dovolj sistematično spremljajo, merijo, nadzirajo in se pred njimi zavarujejo. To še zlasti velja za banke, ki so članice domačih plačilno kreditnih sistemov oziroma licenčni partnerji mednarodnih sistemov (Europay, VISA), kjer so z enotnimi standardi natančno določeni vsi postopki kartičnega poslovanja.

Glavnina tveganj iz naslova kartičnega poslovanja slovenskih bank še vedno izhaja iz neporavnave obveznosti imetnika kartice. Tveganje neporavnavanja obveznosti iz kartičnega poslovanja banke spremljajo v okviru celotnega poslovanja s tekočim računom, kjer tudi že oblikujejo rezervacije v določenem odstotku od nedovoljenih negativnih stanj na tekočih računih.

Banke ocenjujejo, da se negativna stanja na tekočih računih ne povečujejo zaradi tveganj iz naslova kartičnega poslovanja. Sodobno elektronsko kartično poslovanje celo zmanjšuje tveganja v primerjavi s čekovnim poslovanjem.

Obseg ostalih tveganj kartičnega poslovanja, tveganj iz naslova domačih zlorab kartic oz. lastništev nad prodajnimi mesti je zaenkrat zanemarljiv.

Vse večje skrbi pa povzroča v svetovnem merilu organizirana zloraba plačilnih kartic, ki se ji praktično ni mogoče več izogniti in ki vse bolj ogroža tudi slovenske banke, izdajateljice licenčnih kartic.

Banke, razen redkih izjem, tudi ne oblikujejo posebnih rezervacij namenjenih izključno zaščiti pred tveganji kartičnega poslovanja.

⁵ Glede na to, da vsebuje celotna stop lista sistema Europay več kot 100.000 blokiranih kartic, bi bili stroški izdajanja bistveno nesorazmerni s tveganjem. Zato slovenske banke izdajateljice Eurocard/MasterCard kartic papirnatih stop liste izdelujejo samo z blokiranimi karticami slovenskih izdajateljev sistema Europay.