

**Az elektronikus pénzügyi szolgáltatások fogyasztóvédelmi  
kérdései az Európai Unió csatlakozást követően**  
(Tanulmány)

**Készítette: Dietz Gusztávné dr.  
Dr. Vasas Éva**

**Budapest, 2006. augusztus 31.**

## Tartalomjegyzék

	Oldal:
I. Bevezetés	3.
II. A pénzügyi szolgáltatások és az információ technológia nemzetközi fejlődésének irányai	4.
III. A pénzügyi szektor hazai fejlődése	11.
- <i>Intézkedések a lakosság felkészültségének javítása érdekében</i>	14.
IV. Az elektronikus fizetések nemzetközi szabályozási környezete	16.
- <i>Gyakorlati problémák</i>	20.
V. Magyar szabályozás, termékek és szolgáltatások	27.
VI. A hazai fogyasztók számára elérhető elektronikus banki szolgáltatások:	31.
- <i>Elektronikus banki szolgáltatások</i>	32.
- <i>Hol tartunk a felkészülésben</i>	39.
- <i>Fogyasztói problémák a kártyahasználat során</i>	40.
- <i>Digitális pénz /e-pézt</i>	41.
- <i>Elektronikus számla</i>	43.
- <i>Mikrofizetés</i>	44.
VII. Biztonság és bizalom az elektronikus szolgáltatásokban	44.
VIII. Javaslatok	50.
<i>Irodalomjegyzék</i>	53.

## *I. Bevezetés*

A pénzügyi szolgáltatások szerte a világon mind a termékek mind az elektronikus környezet változásának köszönhetően évről-évre sok új termékkel gazdagodnak, miközben a régi, hagyományos szolgáltatások lebonyolítása, jogi szabályozása, szabványai is módosulnak. Ez alól a pénzügyi szolgáltatások sem kivételek. Ahhoz, hogy élni tudjunk az új lehetőségekkel el kell eligazodnunk a pénzügyi szolgáltatók termékkínálatában, össze kell tudni hasonlítani az ajánlatokat, és gyakorlati ismeretként kell alkalmaznunk az elektronikus környezet gyors változásának a lehetőségeit.

A fizetési rendszer biztonsága, a szolgáltatások hatékonysága, minőségének a javítása, a külföldi és az országon belüli pénzügyi szolgáltatások között mutatkozó különbségek felismerése, az átláthatóság és nyomon követhetőség nemcsak a pénzügyi rendszert működtető szolgáltatókra, alkalmazottakra érvényes követelmények, képességek, ismeretek szükségleteiről szól, hanem a rendszert használó és a szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfelek felkészüléséről is. A pénzügyi szolgáltatások tartalmi és technikai/technológiai követelményeit, a használatukra/felhasználásukra/működésükre vonatkozó szabályokat valamennyi résztvevőnek, a maga szükségletei szerint meg kell ismerni, meg kell érteni, és a lehetséges kockázatokkal is tisztában kell lenni.

Tanulmányunkban nem húzunk éles határvonalat a fogyasztók és a kis- és közepes vállalkozások (KKV) között, hiszen mindkét ügyfél-szegmens oldalán szinte azonos érdekek, elvárások merülnek fel a lakossági (retail) pénzügyi szolgáltatások tekintetében. A nagyvállalati ügyfélkör sokkal testre szabottabb banki szolgáltatást igényel, amelyre a home banking szolgáltatásokat a kiválasztott (számlavezető) bankok telepítik.

A követelményeket tekintve abból indulunk ki, hogy a pénzügyi szolgáltatóknak az ügyfeleket olyan helyzetbe kell hozni, hogy a szolgáltatásaik igénybevétele során, minden olyan információval rendelkezzenek, amely segít megérteni a szolgáltatás során bekövetkező változásokat, akár kedvezőek, akár kedvezőtlenek számukra. A jövő egyértelműen az elektronikus megoldásoké, ezért valamennyi pénzügyi szolgáltató törekszik arra, hogy elektronikus szolgáltatásait fejlessze. Ezek megértése, használata a felhasználók különböző korcsoportjai számára okozhat nehézséget attól függően is, hogy életük/tanulmányaik során mennyire sikerült használniuk a technikai fejlődés modern eszközeit.

Tisztában vagyunk azzal, hogy fogyasztóként eligazodni ezen a piacon - ahol a szolgáltatók számára reklámokkal, jól megtervezett és megszervezett marketing munkával jelentős anyagi siker érhető el – nem könnyű feladat. Nem vállalkozunk lehetetlenre. Azt tűztük célul, hogy számba vegyük és bemutassuk a pénzügyi piacon a fejlődés várható irányait, a meghatározó termékeket, és felhívjuk a szolgáltatók és fogyasztók figyelmét azokra a kérdésekre, amelyek kölcsönösen fontosak lehetnek az egyenrangú kapcsolatok kialakításához.

Tudatában vagyunk annak, hogy az elektronikus pénzügyi szolgáltatásokban résztvevő valamennyi szereplőnek még sokat kell tenni azért, hogy minél szélesebb kör számára legyenek kihasználhatók az elektronika adta lehetőségek. Továbbá annak is, hogy az Európai Unióban sem teljesen megoldott az elektronikus pénzügyi szolgáltatások egységes, közösségi szabályozása, a fogyasztóvédelem hatékonysága.

## ***II. A pénzügyi szolgáltatások és az információ technológia nemzetközi fejlődésének irányai***

A fennálló világgazdasági rendszer kialakulásának története sokak szerint az óriási gazdasági előnyöket kínáló *globalizációnak* nevezett folyamat története, melynek sebessége az utóbbi időben jelentősen fokozódott, elsősorban, a hasonló ütemű technológiai fejlődés (közlekedés, elektronika, hírközlés, számítógépes rendszerek) hatására.

A globalizáció a termelési tényezők globális elosztásának optimalizálását szolgálja, a nemzetközi tőkeáramlás, az azt elősegítő jogi- és intézményi harmonizáció, illetve integráció révén. Kialakulásának, hatékonysága fokozódásának alapvető feltétele az egyidejű technológiai, informatikai, intézményi fejlődés, amely továbbra is valószínűsíti, hogy a globalizáció, illetve a nemzetközi tőkeáramlás történelmi bővülése tovább folytatódik, és a folyamat sebessége nem csökken.

Az előrejelzések azt valószínűsítik, hogy az országhatárokon keresztül történő tőkeforgalom éves összege az elkövetkező tíz éven belül 15-20 ezermilliárd USD-ra, a várható globális GDP 15-20%-ára fog növekedni. Mindez azzal jár, hogy a globális gazdasági tevékenység finanszírozásában várhatóan növekedni fog a határon keresztül történő finanszírozás súlya, és a növekmény jelentős része pénzügyi szolgáltatókon keresztül bonyolódó finanszírozás formájában valósul meg.

A határokon átnyúló pénzügyi műveletek gazdasági (árfolyam-, kamat-, hitel-) kockázata, illetve jogi, politikai és intézményi kockázata a pénzügyi szolgáltatók, illetve a végső befektetők átlagos kockázati szintjének növekedésével jár együtt, akkor is, ha tovább folytatódik a jogi, intézményi, gazdaságpolitikai, illetve politikai harmonizáció, és a kisméretű nyitott gazdaságok külső egyensúlyi helyzete egy megfelelő méretű valutaintegrációhoz - hazánk esetében az euró-térséghez - történő csatlakozás révén stabilizálódik.

A tapasztalatok szerint a pénzügyi közvetítés mérete alapvetően két tényezőtől, a gazdasági fejlettségtől, illetve a pénzügyi szolgáltató intézményrendszer földrajzi eloszlásától függ, s ott a legnagyobb, ahol jogi, intézményi, földrajzi és kulturális tényezőknek köszönhetően, a tevékenység jelentős regionális vagy globális központjai alakultak ki.

A vagyonosodás folyamatával, az átlagos életkor hosszabbodásával, illetve az öngondoskodás iránti növekvő szükségletekkel, akár a hagyományos kereskedelmi banki szolgáltatások (hitel, betét, pénzforgalom) visszaszorulása révén, növekszenek a befektetési típusú szolgáltatások, főként a vagyonkezelés, illetve az életbiztosítás.

Az előrejelzések szerint befektetési termékeken belül tovább nő a likvid eszközök (értékpapírok) súlya, tekintettel azok nagyobb rugalmasságára, illetve a bankoknak a visszafizetés biztonságával kapcsolatban folyamatosan csökkenő előnyére. Az értékpapírpiacra keresztül folytatott hitelezési tevékenység (kötvények) növekedését támogatja az egyre felkészültebb hitelminősítő ügynökségek (lényegében kereskedelmi alapon folytatott független hitelbírálat) fokozódó jelenléte. Nagyobb ütemben nő a kockázatfedezeti és spekulatív eszközként egyaránt használható derivatív termékek értékesítése. Általában is növekszik a különböző termékek kockázati tartalmával kapcsolatos tudatosság és átláthatóság, és különböző fajtájú és mértékű kockázatok megosztására, elkülönítésére, áthárítására, illetve átvállalására alapozó új termékek megjelenése. Ennek terjedését jelzi egyes kombinált pénzügyi termékek egyre gyorsuló szaporodása. (Ilyenek például a biztosítással kombinált hitel, a hitelkártya, a kártyával kombinált befektetési szolgáltatások, stb.) Egyidejűleg terjedőben vannak a pénzügyi és nem pénzügyi termékek kombinációi is, mint például a kedvező vásárlási feltételeket biztosító bevásárlókártyák, a kiskereskedelmi diszkontakciókkal egybekötött hitelajánlatok, stb.

Számottevően nő a megvásárolható pénzügyi termékek száma. A nemzetközi, egyre inkább globális szolgáltatók (bankok, befektetési szolgáltatók) által teremtett befektetési lehetőségekre a pénzügyi termékek szinte korlátlan választéka állítható elő. Egyidejűleg zajlik - a nagyobb üzletméret elérése érdekében - a kínált termékek feltételeinek egyszerűsítése és egységesítése, és

ennek révén a fogyasztók számára olcsóbb termékek kínálata (kereskedelmi bankok, biztosítók), másfelől pedig a minőségi szolgáltatásokra, illetve egyes piaci fehér foltokra szakosodott intézmények folyamatos térnyerése, olyan új termékekkel, amelyek éppen egyediségük, esetlegesen kizárólagosságuk révén válnak magasan jövedelmezővé (befektetési szolgáltatók, egyes típusai, privát, illetve befektetési bankok). Az ügyfelek megnyerése érdekében a szolgáltatók a tegnap még egyedi és drága csúcstermékeiket igyekeznek egységesített és nagy mennyiségben kínált tömegtermékké változtatni.

A hitel, betét és pénzforgalmi szolgáltatásokat nyújtó hagyományos kereskedelmi bankok súlya ugyanakkor várhatóan visszaszorul a kereskedelmi és befektetési szolgáltatásokat egyaránt kínáló univerzális bankok javára. A befektetési szolgáltatások igénybevételének várható tömegesedése, illetve az e téren folyó fokozódó szabványosítás miatt az elkövetkező években a már jelenleg is érezhető tendencia folytatódik. A drágább egyedi befektetési termékeket pedig egyre inkább jól fizetett specializált szolgáltatók fogják kínálni.

A piaci szükségleteket és lehetőségeket optimálisan kihasználni tudó, ennek megfelelő méretű pénzügyi csoport már ma is kereskedelmi vagy univerzális bankból, befektetési bankból, biztosítóból és alapkezelőből, privát bankból, illetve számos kisebb specializált intézményből áll össze, s ezek száma a megcélzott piacok és szabályozási sajátosságok hatására - szükség szerint – jelentősen növekedhet. A további intézményi konszolidáció hatására növekvő tőke- és irányítási koncentráció várható.

A pénzügyi szolgáltatások hosszú távú fejlődésének meghatározó tényezője az *információ technológia* sokrétű, gyors ütemű fejlődése. Ez utóbbiban alapvető szerepet játszott az egyre nagyobb teljesítményű személyi számítógépek világméretű elterjedése, a globális telekommunikációs hálózat kiépítése, az internet-háló létrehozása, a vezeték nélküli ismeret- és adatközlési technika elterjedése. A mai technológiai viszonyok között minden távolság áthidalható, gyakorlatilag a világ bármely két pontja között valós idejű információs kapcsolat létesíthető.

A további fejlődésnek és a növekedésnek is több fontos mozgatórugója van, részletes kifejtés nélkül, felsorolva:

- Számítógépek kapacitásának jelentős növekedése és árának csökkenése,
- Távközlési kapacitások növekedése, az internet penetráció terjedése,
- Multimédiás technológiák fejlődése,
- Informatikai, adatkezelési alkalmazások fejlődése,
- Alkalmazásokba beépített intelligencia fejlődése,
- Alkalmazások integrációja,
- Mobil technológiák fejlődése,

- Új felhasználói generációk megjelenése,
- Felhasználóbarát alkalmazások, technológiák,
- Támogató kormányzati programok,
- Globális verseny,
- Elektronikus rendszerekhez való kapcsolódás kényszere (e-bank, e-beszerzés, stb.).

Kiemelt jelentőségű, nagy hatású összetevő a szélessávú adatközlési technika világméretű, gyorsuló elterjedése, amely a várakozások szerint felszámolja a már létező információ-továbbítási technológia útjában álló mennyiségi akadályokat, és elterjedésével maradéktalanul lehetővé válik a beérkező információk azonnali feldolgozása, értékelése, valamint saját információk és ügyleti utasítások bármely más pontra történő, késedelem nélküli eljuttatása. A pénzügyi szolgáltatók a világ bármely pontján, késedelem nélkül fogadhatnak és kezdeményezhetnek üzleti ügyleteket.

A pénzügyi szolgáltatók hálózatszerű fizikai jelenléte egyre kevésbé számít az eredményesség feltételének, a gyorsan terjedő telefonközpontok (call center) és az internetes szolgáltatások (értékesítés és tranzakciók) térnyerésére előre prognosztizálható, még akkor is, ha a lakossági felmérések - gyakran okkal - idegenkedést jeleznek, és növekszik a fiók-alapítások száma.

A pénzügyi központok szerepe az információs és távközlési technológia fejlődésével párhuzamosan visszaszorulhat, mert a pénzügyi döntésekhez, illetve az azokra alapozott ügyletek végrehajtásához egyre kevésbé van szükség közvetlen fizikai jelenlétre. Ezt a ma már általánosan használt valós idejű hírszolgálatok és privát kommunikációs rendszerek, illetve a növekvő jelentőségű elektronikus kereskedési platformok kiváltják. Rövid-, közepes távon azonban az információs és távközlési technológia kapacitását, rugalmasságát, képességeit és biztonsági paramétereit tekintve - sokak szerint - még nem áll azon a szinten, hogy a modern pénz- és tőkeforgalom igényeinek megfelelő piac feltételeit biztosítsa. Ezért a nemzeti és nemzetközi pénzügyi központok, illetve a központok tevékenységének magját képező elkülönült intézményes piacok (ezen belül a tőzsdék) még jelentős szerepet játszanak, és fennmaradnak a pénzügyi tevékenység hagyományos központjai.

A tőkeáramlás nemzetközi liberalizálása, nemzetközi szabályozási szabványok kialakítása és érvényesítése, illetve pénzügyi szolgáltatások tekintetében a szolgáltató tevékenységek és intézmények részletes szabályozása, a felügyelő és szabályozó intézmények kialakítása, valamint ezek nemzetközi összehangolása fokozódó mértékben segíti elő a növekvő mennyiségű és színvonalú kereskedelmi, pénzforgalmi, finanszírozási, kockázat-fedezeti és befektetési szolgáltatásokat, amelyek feltétele a pénzügyi infrastruktúra és a tőkeallokációs

mechanizmus hatékonyságának emelkedése. Az informatikai és szabályozási fejlődés teszi lehetővé az üzleti tevékenység nemzetközi, és egyre inkább globális méretekre történő kiterjesztését. A pénzügyi szolgáltatók - intézményi típustól függetlenül – a döntések megalapozása érdekében folyamatosan növekvő mennyiségű információt fognak gyűjteni, tárolni, értékelni, előállítani és továbbítani, ami az információs technológia eszközeinek jelentős bővítése, fejlesztése nélkül megoldhatatlan.

A globalizáció megköveteli a pénzügyi szektor szabályozásának továbbfejlesztését nemzeti és nemzetközi méretekben, és felerősíti annak nemzetközi aspektusait. A felhalmozott *pénzügyi vagyron fokozódó hatékonyságú hatósági védelme* érdekében várható a prudenciális szabályok szigorítása, a hatóságok fogyasztó- és piacvédelmi tevékenységének nemzeti és nemzetközi fejlesztése, a pénzügyi felügyeleti jogosítványok bővülése, a számviteli és beszámolási, tájékoztatási és fogyasztóvédelmi szabványok terjedése és szigorítása.

Már ma is érzékelhető, hogy a globalizáció részeként egyre intenzívebbé válik az Európai Unió tagországainak együttműködése a pénzügyi szektor szabályozásának és felügyeletének egységesítése, illetve az e téren folytatott koordináció érdekében.

A pénzügyi szolgáltatók esetleges nem rendeltetésszerű működésének tétje folyamatosan nő, miközben a tőkeközvetítés fokozódóan bonyolult folyamata az ügyfelek számára egyre kevésbé átlátható. Ilyen körülmények között a szolgáltatók tevékenységével kapcsolatos működési és szakmai, illetve a magatartásával kapcsolatos kockázat is számottevő.

Fogyasztóvédőként számítunk arra, hogy a prudenciális felügyelet mind jobban a piac tisztasága, illetve a fogyasztói érdekek védelme szempontjainak rendelődik alá, és szervezeti szempontból a pénzügyi szektor, illetve intézményei stabilitását biztosítani hivatott felügyelet, illetve a pénzügyi fogyasztóvédelmi feladatok ellátása együtt marad. A különböző pénzügyi szolgáltatók, tulajdonosi csoportok, működési kapcsolatok, közös, vagy közösen árult termékek, hasonló piaci ügyletek és más helyettesítő és kiegészítő vonások - a megosztott vagy közösen vállalt kockázatok - révén egyre növekvő mértékben összefüggenek vagy kapcsolódnak, és ez - megítélésünk szerint - a különböző típusú szolgáltató intézmények közös felügyeletét támogatja. Ehhez elkerülhetetlenül fontos a felügyeleti munka információigényének növekedése ennek megszerzése/kezelése mind a információs technológia, mind az emberi erőforrások tekintetében komoly mennyiségi és minőségi többlet-követelményeket támaszt majd.

Az Unió részéről jól érzékelhető a közös, illetve közösségi információs bázis kialakítására, a további jogharmonizációra, illetve a hatóságok közötti operatív

együttműködés fokozására való törekvés útján a tagországok közötti felügyeleti együttműködés elmélyítése, illetve a felügyeleti tevékenység egyes részeinek közösségi szintre történő központosítása. Az egységes piac körülményei között a szolgáltatók és a pénzügyi tevékenység felügyelete nemzeti keretek között olyan probléma, amelynek méretei – az egységesülés csekély mértéke miatt - még nem látható át. Jelenleg az Unióban folyó banki tőkeközvetítésnek alig 5%-a lépi át a belső nemzeti határokat.

Nemcsak az üzleti világnak kell azonban megbirkóznia az információ technológia legkorszerűbb ismereteinek megszerzésével és az alkalmazási készség fejlesztésével. Az *internet* a fogyasztói társadalmat is átalakítja, miközben önmaga iránt egyre növekvő szükségleteket generál.

A fejlett gazdaságok nagy részében az internet könnyen és viszonylag olcsón elérhető, s egyre újabb generációk számára lesz, a jól bevált mobil telefonia bekapcsolódása/fejlesztése révén is, általános kapcsolattartási/ügyintézési eszköz. Az információ technológia modern eszközein bonyolított pénzügyi szolgáltatások további terjedését elő fogja segíteni az elektronikus aláírás elterjedése, a kezdeményezett tranzakciók megbízhatóságának fejlődése, a személyes adatközlés biztonságának fokozódása. Nemcsak mennyiségi lehet a növekedés. Számolni kell azzal, hogy a szolgáltatások igénybevétele a jelenleg jellemző egyszerűbb pénzforgalmi szolgáltatásoktól a bonyolultabb banki ügyletek, a biztosítási termékek értékesítése, illetve a befektetési szolgáltatások (az ügyfél által közvetlenül kezdeményezett tranzakciók) irányába fejlődik tovább, s maga is elősegíti új termékek megjelenését.

A fejlődés meghatározó tényezője a *felhasználók felkészültsége, készsége*. Az Eurostat utolsó, 2005-re vonatkozó, felmérése szerint az EU népességének 37%-a semmilyen számítógépes alapismerettel nem rendelkezik. (A felmérésben Belgium, Csehország, Finnország, Franciaország, Hollandia, Írország, Málta és Spanyolország nem vett részt.)

Az arány Görögországban a legrosszabb, 65%, de Magyarország is "hátulról a harmadik" a maga 57%-ával, amellyel a görögökön kívül csak az olaszokat előzzük meg, de 50% feletti a számítógépet kezelni nem tudók aránya Cipruson, Portugáliában (54-54%), illetve Litvániában (53%). Miközben a számítógépes analfabéták aránya Norvégiában és Dániában alig 10%, Svédországban 11% és a népesebb nemzetek közül a németeknél 21 %, a briteknél 17 %. Az utolsóként csatlakozottak közül Szlovákiában is csak 27%, és Lengyelországban sem több 45% -nál.

A korcsoportok szerinti felosztásban a 16-24 év közöttiek 10 %-ban, míg az 55-74 évesek már 65 %-ban nélkülözik a számítógépes alapokat az EU össznépességében. Az iskolai végzettség alapján a diplomások 10%-a nem ért a számítógéphez, a diákok körében ennél alacsonyabb, 4% volt az arány.

A 25 Európai Unió tagállam, valamint a 7 felvételre váró ország illetékes miniszterei – az egyenetlen fejlődésre is tekintettel - 2006. júniusában, Rigában, elkötelezték magukat az internet mindenki számára elérhetővé tételét célzó akcióterv mellett.

A terv lényege, hogy eljuttassa a világháló kínálta előnyöket azoknak a csoportoknak, akik jelenleg különféle okokból nélkülözni kénytelenek az internet használatát. A földrajzi hátrányok leküzdésével a tagállamok területén 2010-ig 90 százalékosra szeretnék növelni a szélessávú internetes infrastruktúra lefedettségét.

Az elektronikus szolgáltatások és információ technológiai (IT) alkalmazások elterjesztése csak IT biztonsággal együtt lehetséges. Az *elektronikus biztonság* ugyanolyan nélkülözhetetlen feltétel, mint maga az Internet,

Mint ahogy a biztonság rendszer és folyamat, ezért a céljai kijelölését a társadalmi, gazdasági alkalmazások determinálják. Az IT-biztonság általánosítható diszciplínái mellett a konkrét informatikai alkalmazások határozzák meg a konkrét biztonsági követelményeket és megoldásokat, és együtt biztosítják a közösség, az ország, az állampolgárok, az intézmények jogszabályokban meghatározott hatókörű és módú adat- és információ biztonságát. A konstrukciós hibák, az üzem közbeni meghibásodás, az üzemeltetési hibák, a szándékos károkozás (vírusok, férgek, stb.), az adattovábbítás közbeni hibák kiszűrése, az ellenük való fellépés alapján véve két feladat megoldását jelenti:

- az információ elvesztésének, megsemmisülésének, valamint
- az információ illetéktelen kézbe kerülésének

megakadályozását. Azok a vállalkozások, melyek IT-biztonság tekintetében minősített és auditált termékeket, szolgáltatásokat, szolgáltatási-rendszereket szállítanak a kiélezett piaci versenyben reális előnyre számíthatnak. Ezért az IT-biztonsághoz kapcsolódó konzisztens szabályozási környezet, a rendszerek feladatspecifikációjában az IT-biztonságot garantáló megoldások, a biztonság minősítése és auditálása, az intézményi-szervezeti, szabályozási garanciák továbbfejlesztése az eddigi számos erőfeszítés ellenére, továbbra is követelmény, még ha valamennyien tisztában vagyunk is azzal, hogy aligha képezhető el teljes körű védelem.

A célok átfogó jellegüknél fogva átfogó megoldásokat kívánnak, és az informatikai biztonság által keletkeztetett feladatok alapvetően három pilléren nyugszanak:

- A célszerű és konzisztens szabályozási környezet és hatékonyan működtetett intézményrendszer,
- A tudás és tudatosság magas szintje, összhangban a tudásalapú társadalom igényeivel,

- A környezetnek, szabványoknak, technológiáknak és társadalmi elvárásoknak való megfelelés, és ebből adódó versenyképesség növekedés.

### *III. A pénzügyi szektor hazai fejlődése*

A következő évtized közepére az egy főre jutó nemzeti jövedelem tekintetében valahol Portugália és Spanyolország jelenlegi fejlettségi szintje közé várják az elemzők Magyarországot, azzal, hogy a pénzügyi szektor teljes kapitalizációja (az IMF-módszer szerint folyó áron számított növekedése) várhatóan négyszeres mértéket ér el. A fejlődést az elkövetkező tíz évben minden bizonnyal főként az Európai Unióhoz történt csatlakozás következményei, az egységes európai piac és az európai intézményrendszer – jórészt kiszámítható - hatásai alakítják majd. A kiszámíthatóság abból is következik, hogy jelentős változtatást igénylő lemaradás semmilyen területen nem tapasztalható.

A magyar pénzügyi szektorban *a legtöbb olyan termék, szolgáltatás, szolgáltatói típus megtalálható*, amely a fejlettebb pénzügyi rendszerek gyakorlatában előfordul, természetes következményeként az elmúlt 16 év történéseinek. Ma a fejlődést meghatározó összetevőként, a pénzügyi szektort közvetlenül érintő egységesítő, illetve nemzetközi együttműködési törekvések között, kiemelt jelentőségű számunkra az euró-térséghez való csatlakozás, a banki és biztosítási szektorra kiterjedő nemzetközi tőke-megállapodások, a Bázeli-2 megállapodás végrehajtására, illetve a Solvency-2 projekt végig vitele.

A várakozások szerint az elkövetkező években a pénzügyi szolgáltatók által megtermelt nyereségtömeg várhatóan nem nő a közvetített tőke állományával arányosan. A hazai pénzügyi szektor tőkejöveldelmezősége jelenleg az EU-átlag nagyjából két és félszerese, amelynek fő oka nem annyira a hazai piac tökéletlen versenyfeltételeiben, hanem sokkal inkább a piacot meghatározó makrogazdasági természetű adminisztratív torzításokban található meg. Ezek elsősorban a jegybanki alapkamat magas szintjéből, illetve különféle hiteltámogatások (főként ingatlan- és agrárhitelek) létéből fakadnak. Az utóbbiakat azonban a monetáris konvergencia-folyamat vagy teljesen el fogja tüntetni, vagy a jelenlegi mérték töredékére csökkenti. Az euró-térséghez történő csatlakozás küszöbén, a bankszektor által felszámított átlagos kamatrés nagy valószínűséggel a mainál lényegesen szűkebb lesz, illetve a jelenleginél sokkal inkább hasonlítani fog az Európai Unióban tapasztaltakhoz. A nem-banki szolgáltatók jöveldelmezőségét a pénzügyi csoportokon belül végbemenő tőkeáramlás befolyásolja majd.

A monetáris konvergencia középtávú megvalósulása végén az *euró bevezetése* áll, amely a hagyományosan legfontosabb makrogazdasági kockázati tényezőt, a külső egyensúlyi kockázatot megszünteti. Maga a folyamat – várhatóan – fokozatos változásokon keresztül valósul meg, mert a pénzügyi szolgáltatói intézményrendszer, a tulajdonviszonyok, a szabályozási környezet, a vállalatvezetés, a humán erőforrások, a technológia gyakorlatilag - a legtöbb összetevőjében - megfelel a fejlett Nyugat-Európában megszokott követelményeknek.

A folytatódó liberalizáció szükségszerűen egyrészt a külföldi tőke, másrészt a külföldi pénzügyi szolgáltatók vagy szolgáltatások bizonyos mértékű beáramlásához, illetve ezzel összefüggésben a szolgáltatók közötti verseny fokozódásához vezethet, de ez (megítélésünk szerint a „fortélyos” félelmek ellenére) nem rendítheti meg a hazai szolgáltatók piaci pozícióit. A hazai pénzügyi piac egyes - hazai sajátosságaiból (földrajzi, kulturális, stb.) fakadó - aránytalanságai fennmaradnak, mások korrekcióra szorulnak, de összességében szerves fejlődés eredményeként alakulnak. Ez nem zárja ki, hogy az eltérő kiinduló helyzet, vagy a szükségletek miatt, például a nyugdíjbiztosítási ágazat, egyes befektetési szolgáltatások gyorsabban fejlődjenek.

Rövidtávon, a határon átnyúló fogyasztói szolgáltatások jelentős bővülése nem látszik valószínűnek. Várható, hogy a külföldön dolgozók, a határmenti területek lakói továbbra is használják a lehetőségeket, de az eddigi számbeli tapasztalatok szerint - mert a szerződések hazai jog szerint kötöttek - a szolgáltató fizikai távolléte nem válthat ki gyors növekedést. A magyar vállalkozások - akár a KKV-k - működésének nemzetközi, mindenekelőtt közel-kelet európai diverzifikációja vélelmezhető.

A magyar felnőtt lakosság kétharmada banki ügyfél, ezzel régióink középmezőnyéhez tartozunk a pénzügyi szolgáltatások elterjedtségében. Hasonló a pozíciónk a lakás és személyes biztosítások arányában is - állapították meg „A pénzpiaci kutatások Közép-Kelet Európában” címmel tartott Bécsi Konferencián, 2005. őszén.

A magyarországi *pénzügyi szolgáltatók folyamatosan fejlesztik internetes szolgáltatásaikat* és egyre több új szolgáltatás (feltölthető mobilegyszerűen, közüzemi számlák beszedésére adott megbízás, devizaműveletek végzésének internetes lehetősége) válik elérhetővé az interneten. Ennek, a kényelmi szempontok mellett, olyan hatása is van, hogy egyre nagyobb vonzerőt gyakorol azokra, akik online módon akarnak banki, pénzügyi tranzakciókat lebonyolítani. A várakozások szerint az átutalások, számlainformáció lekérdezése, tranzakciók ellenőrzése körében lehet számottevő a fejlődést, de növekszik azok száma is,

akik állampapírok vétele/eladása, hiteligénylések, betétlekötések területén számolnak gyors szolgáltatásbővüléssel. A hitelintézetek ma mintegy 500 ezer internetbanki szolgáltatásokra szerződött lakossági ügyféllel rendelkeznek.

Az internetes kereskedelem fejlődésében egyre nagyobb szerepet játszanak az ún. webkártyák, amelyekkel kizárólag interneten keresztül lehet vásárlásokat lebonyolítani, és elkerülhetők a bankkártya számával való visszaélések.

Miközben egyre több pénzügyi szolgáltatás érhető el az interneten, a bankok és a biztosítók között jelentős véleménykülönbséget mutattak ki a GKI – T-Mobil közös kutatásai arra vonatkozóan, hogy érdemes-e az elektronikus szolgáltatásokba fektetni. A hitelintézetek, jellemzően, jóval derülátóban ítélik meg az internet pénzügyi szolgáltatásokra gyakorolt hatását. Ez a vélekedésük az internetes fejlesztésekben, gyakorlati alkalmazásban is felismerhető.

Az EU csatlakozás küszöbén a PSZÁF úgy ítélte meg, hogy a „hazai technológiai háttér bizonyos tekintetben már ma is fejlettebb annál, amit a pénzügyi szolgáltatások adott színvonala megkíván”. Ez arra enged következtetni, hogy a szolgáltatók oldaláról biztosított a fejlődés lehetősége. Ahhoz, hogy a korszerű információtechnológia gyorsan terjedjen nem kerülhető meg a másik alapvető feltétel: a *felhasználók* készsége a korszerű informatikai eszközök használatára, illetve azok az intézkedések, amelyek ezt befolyásolni szándékoznak:

A TÁRKI 2003-ban tette közzé az Informatikai és Hírközlési Minisztérium által megrendelt kutatásának összegzését: „Az info-kommunikációs eszközellátottság hiányosságai és az info-kommunikációs eszközökkel kapcsolatos attitűdök vizsgálata” címmel. Ennek statisztikai kimutatásai ma már bizonyosan nem teljesen állják meg a helyüket, de az attitűdök vizsgálatáról tett megállapítások valószínűleg időállóak:

Az info-kommunikáció (telefon, számítógép, internet) eszközök használatát - a hozzáférési lehetőségek mellett - az életkori és kulturális tényezők határozzák meg. Gyorsan nő a magyar háztartások számítógéppel való ellátottsága, de a számítógéppel rendelkező vagy nem rendelkező háztartások szinte minden alapvető társadalmi demográfiai változó mentén eltéréseket mutatnak. Egyre több háztartásnak van internet-hozzáférése, és a széles sávon (kábel, ADSL) szörfölők aránya jelentősen nő.

Ellentétben az ellátottsággal, a használat esetében – ami egyéni szintű jelenség – az életkornak komoly differenciáló szerepe van: az info-kommunikációs eszközök használata elsősorban a fiatalok körében figyelhető meg. Minél fiatalabb korösszetételű csoportot veszünk alapul, annál több eszköz használata valószínűsíthető. Az iskolai végzettség és a foglalkozás tekintetében hasonlóan jellegzetes különbségek rajzolódnak ki: minél magasabb iskolai végzettséggel

rendelkezik valaki, annál valószínűbb, hogy magasabb használati szinttel jellemezhető. Foglalkozás és aktivitás szerinti megoszlásban a legkimagaslóbb használati arányokat a tanulók körében lehet mérni, és a szellemi alkalmazottak, vezetők és önállók is magasan felülmúlják az átlagos használati arányokat. Ami az anyagi helyzetet illeti az tapasztalható, hogy: a legfelső egy főre jutó jövedelmi kategóriába tartozók hozzák a legmagasabb megfigyelt használati arányokat, de a legalacsonyabb használati szint nem a legalsó jövedelmi kategóriában jelentkezik, amiből arra lehet következtetni, hogy az infokommunikációs eszközök használata nem pusztán materiális kérdés, hanem igen jelentős mértékben kognitív és kulturális elemek által is meghatározott. A területi változók mentén is jellegzetes különbségek mutatkoznak: a nagyobb települések lakói azon túl, hogy jobban ellátottak, jobban kihasználják a lehetőségeiket. A legmagasabb használati gyakoriság a fővárosban és a megyei jogú városokban regisztrálható.

A számítógép-használói tudását a megkérdezett számítógép-használók zöme rossznak ítélte, noha egyötödük képes volt felsorolni a PC-k főbb alkatrészeit, kétharmaduk fájl műveleteket tudott végezni, és szövegszerkesztővel dolgozni és többségük használt táblázatkezelő programot, és képes volt információt keresni a világhálón.

#### *Intézkedések a lakosság felkészültségének javítása érdekében:*

A fejlődés megkérdőjelezhetetlen feltétele: képezni kell a fogyasztókat, hogy képesek legyenek jogaik teljes ismeretében, bizalommal, elektronikusan fizetéseket lebonyolítani. Különösen fontos kérdés ez az EU belső piacán, a határokon keresztül lebonyolított - akár pénzügyi - szolgáltatások lebonyolítása során.

Az EU vélekedése szerint a *fogyasztók tájékoztatása és oktatása* többnyire nemzeti, körzeti/regionális és helyi integritások felelőssége/feladata, kiemelt figyelemmel a szolgáltató és a fogyasztó közötti jogok és kötelezettségek arányos elosztására, a pénzügyi szolgáltatások működési feltételei alakításában a nagyobb fogyasztói részvétel biztosítására.

Az Országgyűlés 2005. december 19-én fogadta el az Országos Fejlesztési Konceptióról szóló határozatát, amely az ország következő 15 évre (2020-ig) szóló, fenntartható fejlődését, valamint felzárkózását segítő stratégiai célokat a következőkben jelöli meg:

1. A versenyképesség tartós növekedése,
2. A foglalkoztatás bővülése,
3. A versenyképes tudás és műveltség növekedése,
4. A népesség egészségi állapotának javulása,
5. A társadalmi összetartozás erősödése,

6. A fizikai elérhetőség javulása.
7. Az információs társadalom kiteljesítése,
8. A természeti erőforrások és környezeti értékek fennmaradása és fenntartható hasznosulása, és

+1 feladatként: Kiegyensúlyozott területi fejlődés (a térségi versenyképesség fejlesztése, a területi felzárkózás, a fenntartható térségfejlődés és örökségvédelem, a területi integrálódás Európába, valamint a decentralizáció és regionalizmus).

A magyar információs társadalomban rejlő lehetőségek kihasználásához szükséges stratégia célokat a Magyarországi Nemzeti Információs Infrastruktúrafejlesztési Program (2002.) a következőkben jelöli meg:

- A gazdasági versenyképesség erősítése az Információs és Kommunikációs Technika (IKT) lehetőségeinek kihasználásával,
- A piaci verseny erősítése az IKT által érintett szektorokban,
- A lakosság bevonása az információs társadalomba,
- Közszolgáltatások hatékonyságának növelése,
- Digitális esélyegyenlőség növelése,
- Az e-demokrácia és a civil társadalom erősítése,
- Technológiai fejlődés és tudásgazdaság.

Ezzel összhangban az Információs Társadalom Fejlesztéspolitikai Albizottságban (ITFA) 2005. december 2-án prioritásként került megjelölésre:

- Dinamikus és interaktív IT tartalom és szolgáltatásfejlesztés,
- Az IT alapvető infrastrukturális feltételeinek biztosítása, fejlesztése,
- Információs Társadalmi K+F és azon alapuló új termékek, szolgáltatások létrehozása,
- Versenyképes IKT- szektor,
- Digitális írástudás – az IKT-kompetenciák fejlesztése.

Egyidejűleg a civil társadalom részéről is történnek megújuló kezdeményezések a felzárkózás biztosítására. Egyet, amely a világ folyamataiba emelhet, kiemelünk: 2005. november 25-én megalakult Internet Jövője Fórum, csatlakozva az ENSZ Információs Társadalom Csúcstalálkozója (Tunisz, 2005. november) felhívásához, és különösen fontos kérdésként fogalmazta meg:

- egy emberközpontú, fejlődésorientált és befogadó információs társadalom kiépítését;
- az emberi jogok és alapvető szabadságjogok és az információszabadság teljes körű biztosítását, valamint az információ és a tudás akadálytalan áramlását;

- a kormányzat, a magánszektor és a civil szervezetek szoros együttműködését és érdekeik kölcsönös tiszteletben tartását;
- vállalkozásbarát környezet kialakítását és a kis- és középvállalkozások támogatását;
- a fogyatékkal élők és a hátrányos helyzetű társadalmi csoportok szükségleteinek és érdekeinek messzemenő figyelembevételét;
- a digitális írástudás globális elterjesztését.

Ennek érdekében a fórum résztvevői nemzeti párbeszédet kezdeményeztek az érdekelt piaci, civil, önkormányzati és kormányzati szereplőkkel az internet jövőjével kapcsolatos nemzeti konszenzus kialakítása érdekében, különös tekintettel az információs szabadság biztosítékaira, az internet biztonságára és a fogyasztók védelmére.

#### ***IV. Az elektronikus fizetések nemzetközi szabályozási környezete***

Az internet tömeges elterjedésekor sokan úgy gondolták nincsen szükség a szabályozására, mert a hálózat önszabályozó folyamatai képesek a kontrollra, és a decentralizált technikai felépítésből adódóan egyetlen közhatalom sem gyakorolhat az egész hálózat felett felügyeletet. Bár ma is létezik még ez a vélemény, de a jogszabályok hatókörén kívüliség a gyakorlatban nem állta meg a helyét, mert az interneten folytatott tevékenység eredménye jogilag is értékelhető hatást vált ki, fő célja a „valóságban” realizálódó teljesítés.

Az egyes nemzeti jogok kezdetben többnyire elutasították a közös szabályozás igényét, de az internet fejlődése következtében kialakult gazdasági és társadalmi folyamatok megkövetelték, az elektronikus kereskedelem pedig kikényszerítette a szabályozott viszonyokat. Az államok jogi normákkal (szükség szerint kényszerítő eszközök igénybevételeivel), a piacok pedig önszabályozó mechanizmusokkal (szokványok, viselkedési kódexek, szakmai követelmények szintjére emelt erkölcsi követelmények) felállításával határoztak meg követelményeket. Ma már gyakran nem a jogi szabályozás szükségessége a fő kérdés, hanem a sajátos önszabályozó mechanizmusoknak teret biztosító jogi környezet kialakítása.

Az internet, mint információs világhálózat, számos olyan tulajdonsággal rendelkezik, amely megnehezíti szabályozását. Ezek egyike az *internet virtuális jellege*. A nemzetközi hálózatok virtuális világa felett – annak technikai adottságaiból eredően – egyetlen közhatalom sem gyakorolhat ellenőrzést, joghatósága nem terjedhet ki rá. A hálózatot működtető szolgáltatók – akik a leghatékonyabban képesek beavatkozni a hálózati folyamatokba – igyekeznek elhárítani a felelősséget, elsősorban azzal a reális indokkal, hogy fizikailag

lehetetlen az információ tartalmi ellenőrzése és nyomon követése. Korlátozottak az egyes államok lehetőségei is a világháló globális jellegéből adódóan. Hatékony szabályozás feltehetően csak konvergáló nemzeti jogalkotás révén valósulhat meg. Figyelembe véve azt a korlátot is, hogy a nemzeti szabályozás csak azokra a kérdésekre terjedjen ki, amelyekre a közös szabályok nem adnak kellő irányutatást. Az elektronikus kereskedelem specifikus kérdéseinek szabályozása esetén a jogalkotó feladata, hogy a technikai fejlődést számításba véve olyan “egészséges” – a korlátlan technikai lehetőségeket túlszabályozással nem gátoló, azaz “technika-független” – jogi kereteket és környezetet teremtsen, amely megfelelő biztosítékot nyújt az üzleti és fogyasztói bizalom kialakulásához.

Részletes kifejtés nélkül ugyanakkor megállapítható, hogy alapjában véve:

- A polgári jognak a szerződésekre vonatkozó általános meghatározása tökéletesen alkalmazható az elektronikus kereskedelmi kapcsolatok során létrejött szerződésekre. Szigorúan az ügylet természetét vizsgálva, tulajdonképpen távollevők közötti kereskedelmi szerződések jönnek létre a felek között,
- A jogválasztás, a joghatóság, a határozatok elismerése és végrehajtása polgári és kereskedelmi ügyekben megállapítható/rendezhető, és ez létezik is Európában,
- Az elektronikus forma törvény előtti egyenlősége biztosított,
- Az elektronikus kereskedelem által megkívánt adatbiztonság, forgalombiztonság, illetve az elektronikus úton történő szerződéskötés során az elvárt követelmények (megbízhatóság, hitelesség, letagadhatatlanság) és ennek biztosítása az elektronikus dokumentum valamilyen formában történő hitelesítése, az elektronikus aláírás megfelelő színvonalon megoldható,
- Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás nyújtásában érdekelt valamennyi szolgáltató – az információt közlő szolgáltató és az információ továbbításában közreműködők – felelőssége rendezhető, a közvetítő szolgáltatók számára pedig kivételek rendszere biztosítja a felelősség alóli mentesülés lehetőségét azokban az esetekben, amikor tevékenységük pusztán az információközvetítés technikai megvalósításában merül ki.

Első ízben 1987 decemberében fogalmazta meg a 87/598/EEC ajánlás azt az alapelvet, hogy az elektronikus fizetési eszközöket (electronic means of payment) az elszigetelt és egymással nem kompatibilis fizetési rendszerek kialakulásának megakadályozása/elkerülése miatt közösségi szinten gondolkodva kell kialakítani, azzal a céllal, hogy az elektronikus fizetési eszközök a közösség teljes területén minél szélesebb körben legyenek használhatók.

Az ajánlásban meghatározott alapfogalmak (elektronikus fizetési művelet, kibocsátó, kereskedő, fogyasztó, stb.), szerződési alapelvek a kártyabirtokosi szerződések megkötése során (írásbeliség szerződéskötés helye szerinti nyelvhasználat, díjak feltüntetése, az elektronikus fizetési művelet visszavonhatatlansága, a kártyabirtokos felelőssége a biztonságos kártyahasználatért, stb.), a fizetési műveletek adatainak a továbbításánál megkövetelt adatvédelem (a személyek magánéletének a sértetlensége, stb.) időtállóan bizonyultak.

A tartalmat finomította, a fejlődéshez igazította a tíz évvel későbbi 97/489/EC számú ajánlás - az elektronikus fizetési eszközökkel végzett műveletekről, illetőleg a kibocsátó és a kártyabirtokos közötti kapcsolatáról - újrafogalmazva/kiegészítve/megfogalmazva az alapfogalmakat, az áttekinthetőség, átláthatóság minimális követelményeit, a szerződő felek jogait, kötelezettségét, és felelősségét, a kibocsátónak a letiltással és a megfelelő panaszkezelési eljárással kapcsolatos alapvető kötelezettségeit.

A hivatkozott ajánlás:

- Az elektronikus fizetési eszköz (electronic payment instrument) fogalmát úgy határozza meg, hogy az eszköz, amellyel birtokosa fizetési és pénzfelvételi műveleteket végezhet: két megkülönböztetett fajtája a távolról hozzáférést biztosító fizetési eszköz (remote access payment instrument) és az elektronikus pénzeszköz (electronic money instrument).

A fizetési eszköz akkor elektronikus, ha elektronikus használatra alkalmas, függetlenül attól, hogy ténylegesen elektronikus művelet során vagy egy ún. off-line papíralapú műveletben (aláírás-egyeztetéssel és papírbizonylat kiállításával) használják.

A távolról hozzáférést biztosító fizetési eszköz legfontosabb ismérve a számlahozzáférés, vagyis az a tény, hogy az eszköz jogos használója az eszköz segítségével a számlakövetelése felett rendelkezhet. Ennek feltétele lehet rendszerint (de nem szükségszerűen) egy személyazonosító kód alkalmazása, vagy más hasonló személyazonosító eszköz (pl.: elektronikus aláírás) használata.

Az elektronikus pénzeszköz két meghatározó ismérve az elektronikus értéktárolás és az újratölthetőség, és ma már a különböző szolgáltatók (telefontársaságok, tömegközlekedési vállalatok, stb.) is kibocsátanak olyan értéktároló kártyát, amely bankszámláról is feltölthető.

Az ajánlás az elektronikus fizetési eszköz kibocsátására, használatára vonatkozó szerződések kötelező tartalmaként határozza meg az alkalmazott árfolyam, díj, költség, kamat megjelölését, (leírásuk és számításuk módját) és azt az időpontot, amikor a számlatulajdonos számláját megterhelik. A szerződésből nem hagyható

el az sem, hogy milyen jogorvoslati lehetőségek állnak a birtokos/fogyasztó rendelkezésére.

1990-ben került kiadásra a nemzetközi fizetési műveletek banki feltételeinek az áttekinthetősége tárgyában keletkezett 9-90/109/EEC számú ajánlás, amely az átutalás alapkérdéseiről keletkezett, és hét évvel később a tagállamok közötti fogyasztói (50 000 euró összeg alatti) átutalásokra (retail payment) vonatkozó 97/5/EC direktívaként vált kötelezővé.

A nemzetközi fizetési műveletek követhetőségének biztosításaként, a tájékoztatás szabályai között szerepel a banki műveletről szóló, kötelezően feltüntetendő adatok köre (mint pl.: a műveleti azonosító, eredeti összeg, műveleti díjak és jutalékok, alkalmazott árfolyam, teljesítési, jóváírási idő, felvételi lehetőség, stb.).

Nem szokványos, fogyasztót védő szabály, hogy a szolgáltatókat - 12 500 euróig terjedő - visszatérítési kötelezettség terheli, ha az átutalás teljesítésénél irányadó határidőket nem tartották be, és késedelmes jóváírás esetén a kedvezményezett késedelmi kamatot is követelhet.

Fogyasztói szempontból számos jelét látjuk annak, hogy az Európai Bizottság kiemelt súlyt helyez arra, hogy az európai fogyasztók igényeinek megfelelően egységesítse, harmonizálja az elektronikus fizetési eljárást,- külön jelentőséget tulajdonítva a fogyasztók (végső felhasználók) képzésének, felkészítésének. Az élethosszig tartó tanulás szükségessége témaköréből a pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó ismeretek megtanulása sem maradhat ki. Annál is inkább, mert európai lakosság előregedése, és az ezzel nehezen birkózó szociális biztonsági és nyugdíjrendszerek mellett nagyon fontos kérdéssé vált/válik a megtakarítási, befektetési szolgáltatások ismerete (a befektetési-biztosítási, nyugdíjpénztárak termékeinek, szolgáltatásainak megértése, előnyeinek kihasználása). Ezek a szolgáltatások egyre inkább „házhoz jönnek”, felvetve és kikényszerítve a modern technikai eszközök biztonságos használatát.

Az EU fogyasztóvédelmi politikája a pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó főbb elveiben figyelemmel van arra:

- a fogyasztók részére lehetővé kell tenni, hogy az őket érintő kérdésekbe beleszólhassanak, és saját érdekeiket előmozdíthassák,
- az új típusú, a fogyasztók számára még ismeretlenül hangzó - különösen a határokon átnyúló - pénzügyi szolgáltatások iránti fogyasztói bizalmat erősíteni kell, és
- a fogyasztóvédelem felelősségét úgy kell megosztani az EU és a nemzeti hatóságok között, hogy kollektív erőfeszítéssel legyen regionális, nemzeti és európai szinten a felelősség megteremthető és tetten érhető.

Az Európai Közösség Bizottsága a közelmúltban valamennyi tagállamnak megküldte „Az elektronikus hálózatokra és szolgáltatásokra vonatkozó EU szabályozási keretéről” készített munkaanyagát. A keretek, kiindulva abból, hogy a folytatódó fejlődés az Európai Közösség számára komoly növekedési tényező, valamennyi érintett érdekeinek megfelelő szabályozási környezetet céloznak meg a legkorszerűbb technika alkalmazásának minden területén.

#### *Gyakorlati problémák:*

Az unióhoz csatlakozó országoknak egy mozgásban lévő, állandóan átalakuló, fejlődő Európához kell felzárkózniuk. Az unió vezetői ma már egyértelműen az e-európai fejlődési útban látják a közösség jövőjét. Az „e-gazdaságot kitaláltuk, most már csak meg kell értenünk. Ettől függ a csatlakozó országok lakosságával együtt már közel félmilliárd ember léte” (Romano Prodi).

A fejlődés nem teljes, és nem egyenletes. A kutatások úgy becsülik, hogy a tagozódott/töredezett fizetési rendszerek miatt 2.5%-os és 3%-os GDP veszteség jelentkezik a fejletlenebb fizetési rendszerű országokban, míg azokban az országokban, ahol a fizetési rendszer fejlettebb ott ez a veszteség csupán 1%. Ma nem működik közös jogi szabályozás az EU tagországok között, még az eurózónában sem. A 25 országban eltérőek a jogi feltételek, különbözőek az árak, eltérőek a teljesítési határidők.

Az e-gazdaság dinamikus fejlődési modellt takar: folyamatosan alakítja a gazdaságot és a társadalmat, új iparágakat, új termékeket és szolgáltatásokat hoz létre, gyökeresen megváltoztatja az emberek életét.

Ennek a felismerésnek a hatására az unión belül korán politikai kérdéssé vált, hogy minél sikeresebben kiaknázzák az új gazdaság kínálta előnyöket. A folyamat felgyorsítása érdekében az Európai Bizottság 1999 decemberében nyilvánosságra hozta az E-Európa elnevezésű programtervezetét. A program célkitűzése az volt, hogy minden polgárt, iskolát, otthon és a vállalkozást a digitális korszakba, vagyis az on-line létbe vezessen, digitálisan írástudó Európát teremtsen, és mindezt úgy, hogy a teljes folyamat a társadalomra koncentráljon, a bizalmat és a kohéziót erősítse.

2000 óta számos intézkedés született az információs társadalom támogatására: Európa-szerte liberalizálták a távközlési piacot, tisztázták az e-kereskedelem jogi feltételeit, megindult a fejlődés a tartalomszolgáltatás terén, és támogatási programokat hoztak létre a kutatás-fejlesztés ágazatban. Ezzel létrejött – igaz, országonként eltérő szinten – az alap, amelyre a továbbiakban építeni lehet. Európa elsősorban a mobilkommunikáció és a digitális televíziózás területén vezet. Az internetes ellátottsága nem éri el az amerikai vagy japán szintet. Különösen egyes kelet-közép-európai államok maradnak le. A szükségesnél

lassabban fejlődik a szélessávú internet-kapcsolat, és a telekommunikációs tarifák csökkentése is kisebb a tervezettnél. Európa az e-kereskedelem területén is lemaradásban van Amerikával szemben. Úgy tűnik, az EU polgárai ebből a szempontból bizalmatlanabbak, jobban tartanak az esetleges csalásoktól, vírustámadásoktól.

Az iskolák behálózása megtörtént, általában rendelkeznek Internet kapcsolattal, de a hasznosulás még fejlesztendő. Központi oktatási anyagok készültek a középiskolák és a főiskolák tanulói számára a tudatos fogyasztóvá válás segítésére és az Unió központi keretéből biztosítja az oktatási/képzési anyagok terjesztését.

A hálózati gazdaság egyik alappillére az e-kormányzati célok megvalósítása. Ez egyrészt növeli az internet ismertségét a lakosság körében, másrészt hozzájárul a közigazgatás és a vállalati szektor költséghatékony működéséhez. Az EITO (European Information Technology Observatory) szakértői szerint a közszféra ICT- (információs és kommunikációs technológiai) beruházásainak mértéke jól tükrözi, hogy az adott ország milyen szinten készült fel az e-kormányzásra. A tapasztalatok azt mutatják, hogy összes ICT-kiadásuk tükrében a vezető európai országok a legtöbbet erre a területre költik, míg az északi államok a GDP százalékában mérve vezetnek a listán. A még megoldatlan biztonsági kérdések, valamint az elektronikus aláírás lassú terjedése azonban lassítja a fejlődést.

E-Európa Akciótervet az unió a globális tudásalapú társadalom modelljének tekinti, amit minden eszközzel elő kell segíteni. Fontos, hogy az európai államok folyamatosan investáljanak az ICT alapú oktatás és az e-learning területén, hiszen a kontinens e-gazdaságának legfontosabb forrása a tudás.

Az Európai Bizottság (EB) 2005. december 1-én Új Jogi Keretszabályozást (New Legal Framework: továbbiakban NLF) javasolt, amelynek össze kellene hangolni a fizetésekre vonatkozó piacot mind az euró fizetési területen, mind pedig a nemzeti valutákban fizetők területén.

Az elképzelések szerint az NLF teszi majd lehetővé, hogy a tagországok között az elektronikus fizetés könnyen, gyorsan és biztonságosan történjen, és ez segíti majd az EU fogyasztókat, a kis és közepes vállalkozásokat, hogy az egységes piac előnyeiben úgy részesüljenek, ahogy a nagy nemzetközi vállalatok.

Az EB menetrendje szerint az NLF direktíváinak az elfogadására legkésőbb 2007-ben kerülne sor. A határokat átívelő előnyök hasznosításának határideje 2010.

## *Egységes Euró Fizetési Övezet (SEPA)*

Az EPC (European Payment Council) 2004-2010. Ütemterv alapján „A SEPA lesz az a zóna, ahol a lakosok, cégek és más gazdasági szereplők számára mód nyílik Európán belüli eurós fizetési műveletek indítására és fogadása nemzeti határokon belül és kívül, azonos feltételek, jogok és kötelezettségek mellett, függetlenül a fizetés helyétől...A SEPA prioritásként jelenik meg az euró-zónában. Az euró-zónán kívüli európai országokban lehetőség lesz az euró-fizetési rendszerben történő részvételre és a közösségek képesek lesznek elfogadni a SEPA szabványokat és gyakorlatot, egy hozzájárulhatnak a fizetési szolgáltatások egységes piacának létrejöttéhez.”

Az Európai Unió bankjai 2002-ben azzal a céllal alakították meg az Európai Fizetési Tanácsot (EPC-t) hogy a SEPA infrastruktúra 2010-re megvalósuljon, de a lakosok (fogyasztók és a KKV) 2008. januárjától már használhassák a pán-európai fizetési eszközöket.

A tervek szerint a SEPA-infrastruktúra két fázisban valósul meg:

- Az első fázisban az ügyfelek a nemzeti szolgáltatásokkal, szabványokkal és eszközökkel párhuzamosan használhatják a pán-európai eszközöket, szolgáltatásokat és szabványokat,
- A második fázisban a belföldi/hazai termékeket, szolgáltatásokat és szabványokat fokozatosan fölváltják a pán-európaiak, és a nemzeti infrastruktúrák vagy megszűnnek, vagy pán-európaivá alakulnak.

Országonként, a helyi feltételektől függően, eltérő lehet a megvalósítás sebessége. A nemzeti megvalósítás irányítása érdekében szükséges, hogy az adott nemzet banki közössége a pán-európai SEPA célokat beépítse a saját nemzeti átállási terveibe.

A SEPA a rendszer bevezetéséhez keretszabályokat határozott meg, ezeket a szabályokat a bankok és kártyarendszerek fogadják el, és vizsgálják felül időről időre, valamint azok a tagok, a kártyarendszerek közötti szövetségek, amelyek a rendszer folyamatos működésében, a verseny biztosítása érdekében tevékenykedjenek. A cél: megszüntetni a technikai, jogi vagy kereskedelmi akadályokat, amelyek a kártyabirtokosok, bankokat és kereskedőket akadályozzák abban, hogy SCF(=SEPA Card Framework) kompatibilis kártyatermékek választhassanak és használhassanak.

Az SCF-kompatibilis kártyarendszer olyan rendszer, amely lehetővé tesz a különböző funkciók szétválasztását, ugyanakkor azonos díjazást alkalmaz az azonos típusú, nemzeti, euró és SEPA tranzakciók esetében. Minden országban minden egyes bank, amely különböző nemzeti és nemzetközi kártyarendszer

résztevéője és használója, számos választási kombináció között válogathat. Ezek a lehetőségs csoportok a következők:

- 1. választás: a jelenlegi kártyarendszer helyett választhat egy (vagy több) nemzetközi kártyarendszert, ha ezek SCF kompatibilitással rendelkeznek,
- 2. választás: tevékenységével támogatja egy vagy több nemzeti kártyatermék fejlesztését olyan módon, hogy azok SCF-kompatibilissé váljanak,
- 3. választás: megjeleníti a kártyán a nemzeti és nemzetközi kártyarendszer védjegyeit, akkor, ha mindkettő SCF kompatibilis.

Az egyes bankoknak kell eldönteniük, hogy melyik lehetőséget választják 2008. január 1-től kezdően, mert 2010. végéig követően egyetlen kártyaszervezet sem működhet olyan POS és ATM szolgáltatással, amelyet kizárólag az adott országon belüli működésre terveztek. Az Unió „monitorozni” fogja a nemzeti közösségeket, miképp teljesítik a célokat a bankok és a kártyarendszerek.

#### *A kártyabirtokosok kilátásai:*

A SEPA kártyabirtokos (bármely fogyasztó, aki részére SCF kompatibilis kártyát bocsátottak ki és fel van hatalmazva a kártya használatára) ugyanolyan könnyen, kényelmesen, és azonos feltételek mellett tud majd fizetni (vagy pénzt kivenni) egy adott kártyatermékkel bárhol a SEPA területén. A SEPA kártyabirtokost bátorítani kell, hogy amikor fizet a termékekért, szolgáltatásokért, akkor a kártyát részesítse előnyben a készpénzzel vagy a csekkel szemben.

A kártyabirtokosnak a kártya használata a SEPA egész területén ugyanolyan kényelmes és hozzáférhető lesz, mint a saját országában.

A POS és ATM műveletek során a kártyarendszer nem tehet kötelezővé egy vagy bizonyos fizetési alkalmazási területet, és minden ATM felkínálja az angol nyelvet, a nemzeti nyelvet és az ATM tulajdonos által fontosnak tartott más nyelveket a szolgáltatás igénybevételére.

#### *A kereskedők kilátásai:*

A kereskedőknek maguknak kell eldönteni és ezt a választási lehetőséget a számukra meg is kell adni, hogy milyen védjegyű kártyát kívánnak elfogadni, és melyik elfogadó bankkal /bankokkal kívánnak szerződést kötni. Ezt a kereskedői választást nem korlátozhatják mesterségesen támasztott jogi, technikai vagy eljárási feltételek. Az árinformációknak átláthatóknak, és elérhetőnek kell lenni. Az várható, hogy a SEPA kártyát elfogadó bankok arra fogják ösztönözni a kereskedőket, hogy azokat a kártyákat, amelyeket ők elfogadnak a kereskedő is fogadja el. Az EC 2560/2001. rendelet szerint a nemzeti és a SEPA tranzakció elfogadását biztosító banknak a kereskedő azonos (díjat) árat fog fizetni.

A kereskedők nem korlátozhatók abban, hogy elfogadó bankot, illetve az ilyen szerepet betöltő intézményt váltsanak, és abban sem, hogy egynél több kártyarendszer kártyáját elfogadják, de egy adott tranzakció engedélyezéséhez, elszámolásához, és kiegyenlítéséhez a kereskedő ugyanazt az elfogadót vagy annak megfelelő szolgáltatót kell, hogy igénybe vegye.

*A bankok kilátásai:*

A bankoknak fel kell készülni arra, hogy:

- kibocsátóként,
- elfogadóként,
- kártyarendszerek és kártyafeldolgozók részvényeseként,
- szabványosítási testületek tagjaiként

a jelenlegi területüket átalakítsák/átirányítsák a SEPA szintű kártyapiacra és üzleti területre.

EMV chip, és elfogadói oldalon a PIN továbbra is támogatott technológia. A PIN bevittelt támogató terminál-billentyűzeti infrastruktúra esetén követelmény az, hogy a kibocsátóknak legyen választási lehetőségük. Annak eldöntése, hogy mely kártyák esetében szükséges a PIN használat, a kibocsátók felelőssége.

Az euró-zónabeli közösségek visszajelzései alapján a bankok nagy többsége 2008. január 1-vel kezdődően elkezdte majd az új pán-európai szolgáltatásokat az ügyfelek részére ajánlani. 2010-ig ezekkel a fizetési eszközökkel lebonyolított műveletek el fogják érni azt a kritikus tömeget, amely a SEPA-t a piac erős működési tényezőjévé emeli.

Saját nyilatkozata szerint a SEPA-kártyákra vonatkozó határozatok alkalmazásával a bankszektor különös figyelemmel lesz:

- a csalás megelőzésére és visszaszorítására,
- nyitott és versenyorientált kártyapiac feltételeinek fenntartására, amely támogatja a széleskörű kártyahasználatot,
- az európai intézmények jogalkotásra és szabályozásra vonatkozó ajánlásaira válaszoló következetes jogérvényesítésre és szabályozásra, amely előnyben részesíti az önszabályozást.

A kritikus sikertényezők között fogyasztói szempontból kiemelendő:

- azoknak a szabványoknak és a legjobbnak ítélt gyakorlati megvalósításoknak széleskörű elfogadása, amelyek újból alkalmazhatóak, egyszerűek, könnyen érthetőek és könnyen alkalmazhatóak,
- az új megoldások alkalmazása során a bankok meglévő, öröklött rendszereinek, a piaci infrastruktúrájának és a fogyasztói igényeknek figyelembe vétele,
- a költségek csökkentése

A kártyán kívül a SEPA az egyes alapvető fizetési módokkal is foglalkozik. Így az átutalásokkal, amelynek lebonyolítása során jelenleg még lényeges különbségek mutatkoznak a belföldi és az országhatáron átnyúló fizetések között, és a cél az, hogy az országhatáron átnyúló lakossági fizetések egyszerű eurós átutalásokká alakuljanak. 2002-ben került elfogadásra a „Credeuro szabvány, amely az egyszerű ”basic”(alap) banki (bank to bank) átutalás esetében garantálja az ügyfél számára a hazai átutalásoknak megfelelő díjak szintjét és a háromnapos teljesítési időt.

Ezen túl arra is igény van, hogy a megbízás napjával megegyező napon is teljesülő átutalási forma, amelyet a „legjobb nemzeti piac” nyújt, működjön. további fizetési forma a direct debit (nálunk csoportos beszedési megbízási forma), amely pán-európai szinten még nem érhető el.

*A SEPA végrehajtására alakult Európai Fizetési Tanács nyilatkozata:  
(Brüsszel, 2005. március 17.)*

„Mi, az EPC, kötelezettséget vállalunk az Egységes Euró Fizetési Övezet (SEPA) kiépítésére és már kidolgoztuk azokat a SEPA fizetési megoldásokat, amelyek használata terjedőben van az európai állampolgárok és vállalatok között. Elfogadtuk a SEPA teljes körű megvalósításának Ütemtervét, és annak megvalósítása folyamatban van.

Létrehozunk két új páneurópai fizetési rendszert az átutalásos fizetések (credit transfer) és közvetlen terhelések (direct debit) bonyolítására. Ugyancsak meg fogjuk tervezni a Kártya Keretszabályzatot, amely meghatározza a bankkártyák egységes piacát. Az egyes fizetési rendszerek (direct debit, átutalás, kártya) szabályzata 2005. végéig rendelkezésre fog állni, és a szolgáltatások 2008. januárig üzemszerűen beindulnak.

A SEPA-t a bankszektor fogja létrehozni, szoros kapcsolódásban valamennyi érdekelt közösséggel (fogyasztók, szolgáltatók, kereskedők, vállalatok és kormányzati szervek) és támogató hatósággal. Az európai bankok közössége erőteljesen elkötelezett ezen ambiciózus akcióprogram iránt, ami az önszabályozáson és a piaci erők és verseny teljes elismerésén alapul.

Az EPC és valamennyi banki közössége oldaláról, elkötelezettség és konszenzus által megteremtettük a sikerhez szükséges feltételeket.”

A gyakorlatban nem kap hangsúlyt ugyanakkor, hogy a fogyasztók azt sem tudják, hogy mi a SEPA, de az igényeikről sem igen faggatják őket.

A szabályozás kritikus területe az önszabályozás kérdése. Elvi szinten egyetértés van, hiszen mindaddig, amíg egy jogterület állandó mozgásban, fejlődésben van, és ezt a kormányok ill. szupranacionális szervezetek nem, vagy csak igen lassan tudják követni (eredendő tehetetlenségük folytán), szükség van a piac szereplőinek önszabályozására. Azonban ennek az önszabályozásnak is meg kell felelnie bizonyos minimum követelményeknek, amelyeket viszont csakis a törvényhozó támaszthat. Az önszabályozás – ha tartósnak és hatékonyak bizonyul – a későbbi szabályozás alapjait is lerakhatja. Ám nemzetközi szinten félelmek is megfogalmazódtak az internetet kevésbé ismerő helyi hatóságok részéről, akik hatalmuk elvesztését látják a bizonytalannak tűnő önszabályozás megengedésében.

A 2000/31/EK irányelv 16. cikke előírja, hogy a tagállamok és a Bizottság elősegítik etikai kódexek megalkotását közösségi szinten, amelyek a Bizottságnak önkéntesen átadhatók, amely a közösségi nyelveken azt hozzáférhetővé teszi. A kódexek célja az irányelvben előírt szabályok betartatása, megalkotásuk civil szervezetek (fogyasztói, vállalati, stb.) feladata, amelyek a kódexek alkalmazási gyakorlatáról jelentenek a Bizottságnak és a tagállamoknak.

A Bizottság e-confidence fórumán közzétették az etikai kódexekre irányadó elvek első tervezetét. A tervezet tíz alapelvet sorol fel, amelyeknek a kódexeknek meg kell felelniük. A Bizottság tervei szerint az alapelveket később ajánlás formájában vezetik be. Az érintett civil szervezeteknek, és mindkét oldalon képviseltetnie kell magát a kódex megalkotásakor. A leginkább megoldatlan a szankciók kérdése: szükséges, hogy azok, akik nem felelnek meg a kódexben leírtaknak valamilyen módon „feketelistára” kerüljenek, ill. ne hivatkozassanak honlapjukon a kódexre a továbbiakban. E témában tehát ellenőrzés szükséges: fogyasztói panaszok formájában, és/vagy egy kijelölt testület általi direkt ellenőrzés segítségével.

A 2010-ig tartó időszakra az Európai Közösségek Bizottsága a Pénzügyi Szolgáltatások Politikájáról szóló „Zöld könyvében” a prioritásokat az alábbiakban fogalmazta meg:

- „A nyílt és átható politikaalkotás folytatása a konzultációs mechanizmusok fokozott bevonásával valamennyi szinten;
- Valamennyi európai és nemzeti szintű pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szabály egyszerűsítése és konszolidálása;
- A tagállamokkal való együttműködés a normák és gyakorlatok közelítésével és fennálló intézményi akadályok figyelembevételével;
- Annak elemzése, hogy a létező irányelvek és szabályok mennyiben járulnak hozzá a várt gazdasági előnyök eléréséhez, és a nem megfelelőnek minősülő intézkedések visszavonása;
- A megfelelő végrehajtás és betartatás biztosítása.

A Bizottság fő célkitűzései között szerepel, hogy megkönnyítse a lakossági pénzügyi szolgáltatások nyújtását Európában a következő négy elosztási csatornán:

- ha a fogyasztó igénybe veszi egy másik pénzügyi szolgáltatójának a szolgáltatását, úgy, hogy abba az országba utazik,
- egy vállalkozás egy másik tagállam fogyasztóinak értékesíti termékeit anélkül, hogy abban a tagállamban telepedett volna le,
- egy vállalkozás egynél több tagállamban telepedett le és kínálatát a helyi piacokhoz igazítja
- páneurópai alapon kialakított szolgáltatások, akkor is, ha azt/azokat helyi szinten nyújtják

Nem eldöntött, vita van még a 26. szabályozás/rezsim nyújtotta előnyökről, azaz szükséges-e egy 26. szabályozást kialakítani, vagy célravezetőbb a meglévő 25 szabályozást megtartani és harmonizálni.

#### ***V. Magyar szabályozás, termékek és szolgáltatások***

A magyar jogban sem a Polgári Törvénykönyv sem az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat szabályozó törvény nem tartalmaz az elektronikus úton kötött szerződések érvényességét elismerő kifejezett rendelkezéseket. Az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény határozza meg azokat a jogi hatásokat, amelyeket az elektronikus forma használata esetén nem lehet kétségbe vonni. Ennek értelmében az elektronikus aláírás, az elektronikus irat valamint az elektronikus dokumentum elfogadását megtagadni, jognyilatkozat tételére, illetve joghatás kiváltására való alkalmasságát kétségbe vonni - meghatározott korlátozást leszámítva - nem lehet kizárólag amiatt, hogy az aláírás, illetve az irat vagy dokumentum elektronikus formában létezik. Annak érdekében, hogy az elektronikus okiratok minél szélesebb körű használatára lehetőséget biztosítson, a törvény – az Országos Közjegyzői Kamarával egyeztetve - csak a családjogi, illetve öröklési jogi ügyekben zárja ki azt, hogy a felek kizárólag elektronikus okiratokat használjanak.

Az elektronikus aláírás szabályozása megfelel az Európai Unió irányelvének. Általános érvénnyel kimondja, hogy az elektronikus aláírástól nem lehet megtagadni a jogi érvényességet és a bírósági eljárásokban a bizonyítékként elfogadást. Az egyszerű elektronikus aláíráshoz ezen kívül további joghatás nem fűződik. A fokozott biztonságú illetve a minősített elektronikus aláírás joghatás kiváltására alkalmas.

Néhány éve, hogy az első fokozott biztonságú hitelesítés szolgáltatók megkezdték tevékenységüket Magyarországon.

Az elektronikus úton lebonyolított, elektronikus aláírással ellátott dokumentumok cseréje gyorsabb és papírhegyeket szüntethet meg, míg a hitelességet, sértetlenséget, letagadhatatlanságot az elektronikus aláírás garantálja.

Az elmúlt években megindult az elektronikus ügyintézés. 2007. január 1-től az adózás rendjéről szóló 2003. évi XVII. törvény 31.§ (2) bekezdésében meghatározott bevallás benyújtására kötelezett adózónak elektronikus úton kell teljesíteni valamennyi bevallási, illetőleg adatszolgáltatási kötelezettségét. Folyik az okmányirodai regisztráció, amelyet a vállalkozó bármely okmányirodánál megtehet, 2006. szeptember 05-től 29-ig.

Az okmányirodai regisztrációhoz nemcsak a személyazonosításra alkalmas hatósági igazolvány szükséges, hanem a hivatalos célra használható elektronikus levélcím (e-mail cím) is.

Néhány évvel ezelőtt olyan jóslatok láttak napvilágot, hogy a „lakosság körében nem várható az elektronikus aláírás-használat gyors terjedése, mert az drága. Valóban drága (az egyik ügyfélszolgálat ügyintézője ennek összegét 50 000.-Ft körüli összegben jelölte meg, azzal, hogy az szolgáltató függő), a tanúsítványért havonta egy-kétezer forint körüli összeget kell fizetni, és mindennek természetes feltétele, hogy a használó (fogyasztó/KKV) rendelkezzen személyi számítógéppel és internetkapcsolattal.

„A felek biztonsága szempontjából alapkövetelmény, hogy az aláíró infrastruktúrája és annak működtetése kizárólag az aláíró befolyása alatt álljon, különösen az aláíró eszköz és az aláírást létrehozó alkalmazás, míg az érintett fél infrastruktúrája és annak működtetése kizárólag az érintett fél befolyása alatt álljon, különösen az aláírást ellenőrző alkalmazás.”

Az elektronikus pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó európai szabályozás és termékek mind-mind megjelennek a magyar szabályozásban és gyakorlatban is. Amikor 2000-ben a hitelintézetekről és a pénzügyi szolgáltatásokról szóló törvény (Htp.) módosításra került, úgy tűnt, hogy a módosítások tartós érvényűek lesznek, mert teljes mértékben megfelelnek az Európai Unió előírásainak. Azóta sorra születnek az új irányelvek amelyeket a jogharmonizáció követelményeként be kell építeni a magyar jogrendszerbe (pl.: elektronikus pénz-kibocsátás, e-számla, stb. )

A pénzforgalomról, a pénzforgalmi szolgáltatásokról és az elektronikus fizetési eszközökről szóló 232/2001.(XII.10.) Korm. rendelet összhangban áll az Európai Parlament és a Tanács a tagállamok közötti átutalásokról szóló irányelvével, valamint a Bizottságnak az elektronikus fizetési eszközökkel

végzett műveletekről, különösen a kártya kibocsátó és birtokos közötti viszonyról szóló ajánlásával.

Az elektronikus pénzt kibocsátó szakosított hitelintézetéről szóló 2004. évi XXXV. törvény az Unióhoz történő csatlakozásra tekintettel került kibocsátásra, és az Európai Parlament és Tanács 2000. szeptember 18.-án kelt, az elektronikus pénzt kibocsátó intézmények tevékenységének megkezdéséről, folytatásáról és prudenciális felügyeletéről szóló 2000/46/EK irányelv beillesztése a magyar jogrendszerbe. E törvény szerint elektronikus pénzt kibocsátó szakosított hitelintézet legalább háromszázmillió forint jegyzett tőkével alapítható, amely lényegesen alacsonyabb a Hpt. alapján működő, elektronikus pénzt is kibocsátó hitelintézetekre előírtnál, de a szakosított hitelintézet jelentősen szűkebb tevékenységet folytathat, nem gyűjthet betétet, és hitelt sem nyújthat.

Különleges szerepe van a Magyar Nemzeti Banknak a fizetési rendszerekkel összefüggésben. Ezért nem mellőzhető a jegybanki szerepkör megemlítése. Az MNB:

„*hatósági*” funkciójában :

- szabályozza és ellenőrzi a pénzforgalmat,
- felvigyázza az elszámolási (fizetési) és értékpapír-elszámolási rendszerek működését,
- a fizetési, illetve értékpapír-elszámolási rendszerekben történő teljesítés véglegességéről szóló 2003. évi XXIII. törvényben meghatározott kijelölő hatóság és a törvényben meghatározott értesítő feladatot lát el.

„*szolgáltatóként*”:

- üzemelteti a VIBER elszámolási rendszert,
- vezeti a hitelintézetek és az állam pénzforgalmi számláit, az elszámolási rendszer résztvevője,

*ezen kívül:*

- együttműködő partnerként a változások katalizálója,
- elszámolási rendszerek résztulajdonosa.

Az MNB-nek, mint szolgáltatónak a funkcióival nem kívánunk foglalkozni, bár tudjuk, hogy ez képezi a fizetési rendszer gerincét, és ezen múlik a teljes pénzforgalom időben és zökkenőmentesen történő lebonyolítása, de ebben a körben fogyasztói problémával általában nem találkozunk, vagy ha mégis, akkor az rendszerint a fogyasztó ismereteinek hiányosságából ered.

A vizsgált téma szempontjából kiemelt jelentősége van a Fizetési Rendszer Fórumnak (továbbiakban FRF), amely 2003. júniusától működik a pénzforgalomban meghatározó szerepet játszó bankok, az MNB, a Magyar Államkincstár, a Magyar Bankszövetség közreműködésével.

A Fórum Szervezeti és Működési Szabályzata a Fórum célját az alábbiak szerint határozza meg:

„Az FRF önálló, önszervező, a hazai fizetési rendszer ügyei iránt elkötelezett, konzultatív jellegű szakmai szerveződés. Az FRF célja a hazai fizetési rendszerek piaci igényeknek megfelelő, folyamatos és hatékony fejlesztésének, e rendszerek európai fizetési rendszerekbe történő integrációjának az elősegítése. Az FRF ajánlásokat, javaslatokat dolgoz ki a hitelintézeti és a fizetési rendszer tagjai, felhasználói, valamint a szabályozó hatóságok részére. Az FRF jogi önállósággal nem rendelkezik, továbbá semmiféle üzleti tevékenységet nem folytat.”

Legfőbb irányító és döntéshozó testülete a *Fizetési Rendszer Tanács*, amelynek tagja az MNB egyik alelnöke és a Bankszövetség elnöke. Feladata: a tanács dönt szakmai vélemények alapján arról, hogy melyik téma szükséges és alkalmas a projektként történő kidolgozásra.

A Fórumon belül *hat szakbizottság* működik:

- Készpénz nélküli fizetési módok fejlesztése bizottság,
- Szabványosítási bizottság,
- GIRO Szakmai Bizottság,
- Kártya bizottság
- Készpénz Bizottság,
- VIBER/RTGS és KELER bizottság.

Feladatuk: a projektet végrehajtó munkacsoportok irányítása, a munkacsoportban el nem döntött kérdésekben szakmai állásfoglalás.

A szervezetben belül működik egy Koordinációs Csoport, amelyet a Bankszövetség és a Takarékszövetkezetek érdekképviselőinek egy-egy képviselője alkot. Feladata széles szakmai közvéleménnyel történő véleményeztetés után a témák összegyűjtése, és a szakbizottságokkal, munkacsoportokkal való kapcsolattartás, ajánlások elkészítése.

A munkacsoportok résztvevői bankok illetve a fizetési rendszer tagjaiból kerülnek ki, de a felhasználók (pl. nagy beszedők) és intézmények (pl. APEH) szakértőiből is állhatnak.

Hiányoljuk a munkacsoportból/munkacsoportokból a végfelhasználók (end-user) képviselőinek a részvételét. Néhány országban, pl.: Norvégiában a hasonlóan működő bizottságokban a fogyasztók, a kis és közepes vállalkozások képviselői is részt vesznek az ajánlások kidolgozásában. Nálunk is látszanak kezdeményezések, de eredményekről még nem beszélhetünk.

## ***VI. A hazai fogyasztók számára elérhető elektronikus banki szolgáltatások***

Az 1990-es évek első felétől indult el a *Telebankos* (gépi hangos telefon-) szolgáltatás, amelyet most már direkt automata telefonos szolgáltatásnak hívnak. Ezt az alternatív kiszolgálási módját az ügyfeleknek a pénzügyi szektor képviselői nagy vívmányként tartják számon. Úgy vélik, hogy a gépi hanggal működő interaktív „call center” kiváltotta az ügyfelek kevésbé szükséges banklátogatásait (pl. egyenleg lekérdezés), és az ügyfelek hamar megszokták. Mi azt tapasztaljuk, hogy bár kétségkívül vannak előnyös vonásai a gépi hangos telefonszolgáltatásnak (mint pl. korlátlan a kiszolgálási kapacitása, rövidebb (?) várakozási idő), visszatérően azzal találkozunk, hogy az ügyfelek elégedetlenek ezzel a szolgáltatással, mert személyes ügyüket nem tudják elintézni, és a gépi hang elsősorban a bankok új termékeire hívja fel a figyelmet, reklámszöveget közvetít, nem pedig személyre szóló tanácsadást.

Az élőhangos tekebankos szolgáltatás a fogyasztók körében már nagyobb sikerre számíthat, de még erről a szolgáltatásról is sokan vélekednek úgy, hogy túl sok benne az új termékek reklámozása, promóciója.

Az elektronikus banki szolgáltatások közül az internetes bankolás a legkényelmesebb funkcióval rendelkező szolgáltatás, mégis a felmérések szerint a banki ügyfelek alig egytizede használja.

Az internet terjedésével együtt terjedhet az internet bankolás, amellyel bárhol, bármikor kapcsolatba léphetünk bankunkkal. A bejelentkezés után lehetőség nyílik a műveletek gyors és kényelmes lebonyolításra. Lekérdezhetjük a számlaegyenlegünket, és új műveleteket kezdeményezhetünk. Az internet bankok 24 órás elérést biztosítanak. A hagyományos banki szolgáltatások mellett az internet bankolással a befektetési szolgáltatások is elérhetők, így az értékpapírokkal kapcsolatos műveletek is lebonyolíthatók.

A felhasználó által az internet bankon keresztül beküldött megbízásokat a bank az írásban adott megbízásokkal azonos tartalmi követelményeknek megfelelően fogadja be és kezeli,

2004 januárjában a pénzügyi szférán belül önkitöltős kérdőívek segítségével felmérést végeztek a hitelintézetek, az internettel rendelkező takarékszövetkezetek és biztosítótársaságok körében az internetes bankolás jövőjéről.

A bankok várakozásai alapján az internetes bankszolgáltatások között továbbra is az átutalások on-line indítása növekszik majd mind a lakosság mind a KKV-k

körében. A lakosság körében az internetes betétlekötések, míg a vállalatok körében a számlainformációk lekérdezése, illetve a tranzakciók ellenőrzése fog a következő években jelentős mértékben emelkedni.

Folyamatosan nő, de még mindig elmarad a lehetőségektől a kizárólag internetes vásárlások lebonyolítására alkalmas úgynevezett „virtuális” bankkártyák száma. (2004. szeptemberében 42 ezer ilyen un. webkártya volt forgalomban.)

„Nem érettek az internetes vásárlásra a magyarok” ez volt az interneten értékesítő cégek vezetőinek a véleménye, akik a webes értékesítésnek a legjelentősebb fékezőjét a vevők felkészületlenségében látták. Az a vélemény alakult ki, hogy még a honlappal rendelkező cégek sem használják ki a webes megjelenésben rejlő lehetőségeket, és többségük a honlapját mindössze információ- és tartalomszolgáltatásra használja.

*Elektronikus banki szolgáltatások:*

- kártyás fizetések,
- elektronikus pénz,
- mikrofizetési lehetőségek,
- elektronikus számla, távszámla,
- elektronikus átutalás,

Az MNB 2005. évi jelentése szerint a kártya az elmúlt másfél évtizedben tömegtermékké vált. Míg a nyugat európai országokban az 1960-as évekre tehető a bankkártya üzletág indulása, a kelet-európai országokban a nyolcvanas évek végén, kilencvenes évek elején bocsátották ki az első fizetési kártyákat.

*Az utolsó öt évre visszatekintve a bankkártyákra jellemző mutatók a következők szerint alakultak:*

Év	Bankkártyák száma /ezer darab/	Növekedés üteme	Egy főre jutó kártyák száma
2001	5 086	14 %	0,50
2002	5672	12 %	0,56
2003	6235	10%	0,61
2004	6554	4%	0,65
2005	7382	13 %	0,73

*A kibocsátott kártyák száma 7,4 millió volt; a nem banki kibocsátású üzemanyag kártyákkal együtt megközelíti a nyolcmilliót.*

Huszonkét bank és egy pénzügyi vállalkozás bocsát ki bankkártyát. Ebből húsz bank érdekelt a debit kártyák kibocsátásában, hat rendelkezik hitelkerethez kapcsolódó debit termékkel. Credit kártyát tizennégy, charge kártyát pedig négy bank és egy pénzügyi vállalkozás ajánl ügyfelei részére, Az összes kártyán belül 86% a debit kártyák részaránya, ebből 5% hitelkerethez kapcsolódó debit konstrukció.

Duplájára nőtt egy év alatt a credit kártyák száma, arányuk (8%-ról) 14%-ra emelkedett. Továbbra sem éri el az egy százalékot a charge termékek részesedése. 29%-kal emelkedett a co-branded és affinity kártyák részaránya, számuk egy millió volt az év végén. Tizenegy bank bocsát ki ilyen terméket kereskedők és non profit szervezetek bevonásával.

A 2005-ös év végén a kártyák 18%-a EMV chippel volt ellátva (míg egy évvel korábban csak 5%-uk).

*Bankkártya elfogadói hálózatok száma szaporodott. Egyenletes ütemben nőtt az elmúlt öt év során az ATM-ek darabszáma, 2005 végén 3 531 volt. Az elektronikus módon történő készpénzfelvételt segíti még a bankfiókban és a Magyar Posta kirendeltségein felszerelt 9 988 POS berendezés (2%-uk EMV chip olvasására is alkalmas). Mindössze 1%-kal nőtt az elmúlt évben a Visa és MasterCard védjeggyel ellátott kártyákat elfogadó kereskedelmi egységek száma, 19 854 üzletben lehet Visa kártyával, 19 941-ben MasterCard kártyával fizetni. Az Amex elfogadóhelyek száma elfogadó bank váltás miatt (28%-kal) 8 092 darabra csökkent. Diners kártyával 4 012, JCB-vel pedig 8 893 üzletben lehet fizetni.*

A kereskedői elfogadó helyeken 29 538 elektronikus POS üzemel, gyakorlatilag minden művelet engedélykéréshez kötött, ami a kártyahasználat biztonságát emeli. A berendezések 22%-a alkalmas az EMV chip olvasására.

*A hazai és külföldi kibocsátású kártyákkal 209 millió műveletet hajtottak végre az elmúlt év során hazánkban, 5 249 milliárd forintértékben. A tételszám 8%-kal, az érték 10%-kal emelkedett a megelőző évhez képest. Tovább csökkent a készpénzfelvételi műveletek aránya, százból 55 darab (58 volt a megelőző évben) ebből 51 ATM, 4 pedig POS művelet volt. A vásárlási műveletek tekintetében százból 41 darab a kereskedői pénztárakban felszerelt POS berendezéseken történt fizetés, 4 pedig ATM-nél mobil telefon feltöltés volt.*

A magyar kártyabirtokosok az elmúlt év során 203 millió alkalommal használták kártyáikat itthon és külföldön, 5 220 milliárd forint értékben. A tételszám 11%-kal, az érték 9%-kal emelkedett.

A védjegyenkénti összetétel arányai továbbra sem változtak, a kölcsönös kártyaelfogadás a két nemzetközi kártyatársaság, a MasterCard és a Visa védjegyein alapul.

Továbbra is a debit (betéti) konstrukciók teszik ki a hazai kártyák túlnyomó többségét: 5 981 ezer db, és 356 ezer db azoknak a termékeknek az aránya, amelyeknél a kártya hitelszámlához kapcsolódik ugyan, de debit kártyaként működik, azaz nem tartozik hozzá kamatmentes hitelperiódus. Arányait tekintve a kettő együtt 6%-kal kevesebb, mint a megelőző év végén volt, ami részben azzal magyarázható, hogy a korábbi kamatmentes periódus nélküli konstrukciók folyamatosan alakulnak át credit termékeké, részben pedig azzal, hogy a bankok egyre nagyobb hangsúlyt helyeznek a credit kártya üzletágukra.

Duplájára nőtt a megelőző évhez képest a credit (hitel) kártyák száma, és meghaladta az egymilliót (1 028 ezer darab), arányuk 14%. Tizennégy bank érdekelt ebben a konstrukcióban.

Továbbra sem éri el az egy százalékot a charge (terhelési) termékek aránya (18 ezer); mindössze négy bank és egy pénzügyi vállalkozás ajánlja ügyfeleinek. Bizonyos kártyatermékek kibocsátásába a bankok mellett bekapcsolódhatnak kereskedői (co-branded termékek) és non-profit szervezetek (affinity termékek). Ezeknek a konstrukcióknak a száma emelkedett az elmúlt év folyamán és az év végére megközelítette az egymillió darabot (980 ezer). Tizenegy bank érdekelt a co-branded és affinity kártyák kibocsátásában.

A megelőző évvel azonos ütemben (17%-kal) nőtt az üzleti jellegű kiadások fedezésére használt business kártyák száma (283 ezer db), részarányuk továbbra is mindössze 3,8%. Viszonylag magas a kibocsátók száma, tizenkilenc bank és egy pénzügyi vállalkozás. A hagyományos business konstrukciók lényege, hogy a munkáltató számlájához kötötten bocsátja ki a bank a munkavállalók részére azokat a kártyákat, amelyeket a hivatalosan felmerülő költségek fedezésére használhat annak birtokosa. Emellett egyre inkább terjed az a gyakorlat, hogy a munkavállaló privát kártyaként, saját számlájához kötötten igényli a bankkártyát, és hivatalosan felmerülő kiadásait utólag téríti meg számára a munkáltatója, a bankkártyás műveletekhez kapcsolódó bizonylatok alapján. Ezek a kártyák a statisztikában lakossági kártyaként jelennek meg, a gyakorlatban azonban business kártyaként működnek.

Másfélszeresére nőtt az internetes vásárlások biztonságát növelő, úgynevezett virtuális kártyák száma, 69 ezer volt a 2005-ös év végén. Öt hazai bank ajánlja ügyfelei számára a bankszámlához kapcsolódó, készpénzfelvételre és vásárlásra (általában) egyaránt alkalmas debit fizetési kártyát, amelynek birtokosa kizárólag számlaegyenlege erejéig vehet fel készpénzt, illetve költhet, és minden egyes művelet összegével automatikusan megterhelik bankszámláját, illetve credit kártyát, amely a kártyabirtokos és a bank közötti szerződésben előre meghatározott összegű hitelkerethez kapcsolódó kártya, amellyel az ügyfél

kerete erejéig vehet fel készpénzt, illetve vásárolhat. Hónap végén, a kártya birtokosa dönti el, hogy a tranzakciókat tételesen tartalmazó bankékesítőben meghatározott határidőig teljes egészében kifizeti tartozását vagy csak a szerződésében meghatározott mértékig. A fizetési határidő előtt tartozása kamatmentes, a határidő után fennmaradó kiegyenlített összegre azonban kamatot kell fizetnie. Nem vonatkozik a kamatmentesség a készpénzfelvételi műveletekre, ezek ugyanis a tranzakció keltétől kamatoznak. Továbbá charge kártyát (terhelési kártya), amely abban különbözik a hitelkártyától, hogy nem feltétlen állapítanak meg hitelkeretet (de elképzelhető), és hó végén a teljes tartozását ki kell egyenlíteni a kártyabirtokosnak.

Növekvő számúak a kizárólag internetes kereskedőknél használható, áru és szolgáltatás ellenértékére alkalmas kártyák.

A nemzetközi kártyatársaságok ösztönzésére, valamint a SEPA célkitűzésekhez igazodva, a hazai hitelintézetek közül az elmúlt év végéig ketten indították el a biztonságosabb kártyahasználatot lehetővé tevő chip migrációt. 2005. végéig a kártyák 18%-át látták el EMV chippel.

A bankkártyákkal történő elektronikus készpénzfelvételt továbbra is részben az ATM-ek, részben pedig a Magyar Posta és a bankkártya elfogadói üzletágban résztvevő bankok fiókjaiban felszerelt POS berendezések biztosítják.

A 3 531 darab ATM 27%-a Budapesten, további 24%-a megyeszékhelyeken, a maradék pedig az ország más városaiban található. Az egy millió lakosra jutó berendezések száma 350 darab. A berendezések mindegyike alkalmas készpénz felvételére, közülük 1 501 berendezésen lehetséges a bankszámlák közötti átutalás.

Figyelembe véve az ATM-ek földrajzi megoszlását, a postahivatalokban és a bankfiókokban felszerelt 9 988 POS berendezés szerepe azért is jelentős, mert azokon a helyeken is lehetővé teszi az elektronikus módon történő készpénzfelvételt, ahol gazdaságossági okok miatt nem indokolt ATM-et üzemeltetni. Míg az éjjel nappali készpénzfelvételt biztosító ATM berendezések száma a lakosság lélekszámához viszonyítva öt év alatt 40%-kal emelkedett, a banki és postahivatali nyitvatartási időre korlátozott lehetőségek száma 25%-kal nőtt.

A nemzetközi kártyatársaságok szabályai szerint a visszaélésekből eredő kárt Európán belüli tranzakciók esetén annak az országnak kell viselnie, amely nem látja el kártyáit chip-pel, illetve nem biztosítja ATM és POS berendezésein a chip olvasását; függetlenül attól, hogy a visszaélés körülményeit vizsgálva esetleg a másik fél a vétkes. A chip migráció keretében az elmúlt év végén a bankfióki POS terminálok 2%-a volt alkalmas mind hardware, mind software oldalról a chip olvasására, az ATM berendezések megfelelő átalakítása még nem indult el.

Hat hitelintézet kötött szerződést hazai kereskedőkkel MasterCard kártyák elfogadására, közülük öt szerződik Visa kártyákra is. Egy bank szerződött JCB, ugyancsak egy Diners kártyák elfogadására. Az Amex kártyát elfogadó kereskedői hálózat jelentős része az elmúlt évben átkerült egy új elfogadó bankhoz.

A Visa és MasterCard kártyákat elfogadó üzletek száma növekedett az elmúlt év során (Visa: 19 854; MasterCard: 19 941), ebben közrejátszik az is, hogy az egyik jelentős elfogadó bank felbontotta azokat a szerződéseket, amelyeknél huzamosabb ideje nem volt forgalom. Az Amex elfogadóhelyek esetében tapasztalható 28%-os csökkenés az elfogadó bank váltásnak tulajdonítható, jelenleg 8 092 üzletben fogadják el az Amex kártyákat. Diners kártyával 4 012, JCB-vel pedig 8 893 üzletben lehet fizetni.

A fizikai elfogadóhelyek mellett három hitelintézet internetes kereskedők szervezésével is foglalkozik. Ezek száma Visa és MasterCard kártyák esetében 542, JCB kártyáknál mindössze húsz. A postai, telefoni megrendeléseket elfogadó kereskedők szervezésében szintén három bank érdekelt, Visa és MasterCard fizetések esetén 512, Amex kártyával 226, JCB-vel pedig 190 helyen lehet fizetni.

Az üzletek pénztáraiban 29 538 POS berendezés üzemel (4%-kal több mint egy évvel korábban). Ezek - 19 kivételével - nulla floor limittel működnek, vagyis a műveletek összeghatárra való tekintet nélkül engedélyhez kötöttek, amely nagymértékben növeli a kártyahasználat biztonságát. Technikai probléma esetére 1 129 imprinter (kézi lehúzó) is elhelyezésre került a POS-ok mellett (számuk évről évre folyamatosan csökken.), ezek mindegyike nulla floor limittel működik. Néhány kisebb üzletben, ahol viszonylag alacsony a bankkártyás fizetések száma, gazdaságossági okokból kizárólag imprinteren alapul a kártyaelfogadás.

A chip migráció keretében az elfogadóhelyek pénztáraiban üzemelő POS berendezések 22%-án biztosították az elmúlt év végéig az EMV chip kártyák elfogadását.

A hazai és külföldi kibocsátású kártyákkal indított műveletek száma 209 millió, értéke 5 249 milliárd forint volt a 2005-ös év során. A növekedés üteme a megelőző évhez képest darabszámot tekintve 8%, értékben 10%- volt.

A készpénzfelvételi tranzakciók továbbra is többségben vannak ugyan, de arányuk fokozatosan csökken; míg 2004-ben százból 58 művelet volt készpénzfelvétel, az elmúlt évben már csak 55 darab. További javulást részben a kereskedői elfogadói hálózat szélesedése, részben pedig a magyar kártyabirtokosok fizetési eszközbe vetett bizalmának a megerősítése, az ügyfelek oktatása, ebből következően a fizetési szokások változása eredményezhet. Történnek erre irányuló előrelépések, például az Európai Unió

ajánlásokhoz igazodó fogyasztóvédelmi jogszabályok bevezetése, a kártyahasználat biztonságát növelő banki fejlesztések, gyakorlatok bevezetése (chip migráció elindítása, monitoring rendszerek folyamatos fejlesztése, a tranzakciókat követő biztonsági SMS küldések), azonban ezek pozitív hatását tudatosítani kell a kártyát használó ügyfelekben is.

A készpénzfelvételi forgalom túlnyomó része 3 531 ATM-en bonyolódott le, ennek töredéke volt csupán a 9 988 postai és bankfióki POS berendezésnél történt pénzfelvétel. Elenyésző a nem elektronikus készpénzfelvétel.

A vásárlási műveletek túlnyomó része az üzletek pénztáiraiban felszerelt 29 538 POS berendezéseken keresztül lebonyolított fizetés volt (havi átlag 240 művelet/POS), elmarad az egy százaléktól az internetes POS berendezéseken és az imprinteren lebonyolított fizetések részaránya. A magyar kártyabirtokosok az elmúlt év során 203 millió alkalommal használták kártyáikat itthon és külföldön, 5 220 milliárd forint értékben.

Öt év távlatában a vásárlások értéke is és darabszáma is megháromszorozódott. Jól tükrözi a pozitív változást az is, hogy míg öt évvel ezelőtt egy kártyát átlag kéthavonta használtak egyszer vásárlás ellenértékének a kifizetésére, az elmúlt évben ez az arány megközelítette a havi egy műveletet. A kisebb értékű vásárlások fedezése is egyre gyakrabban készpénzkímélő módon, kártyával történik.

Van hová fejlődnünk. Az Európai Központi Bank által rendszeresen publikált Blue Book 2004-es adatokat tartalmazó kiadványa szerint a közép-kelet európai országok közül mindössze Szlovéniában és Csehországban rendelkezik a lakosság fejenként több mint egy darab kártyával, megközelítve, illetve meghaladva a nyugat-európai régióból kiemelt országok átlagát. A nyolc kelet-közép-európai ország között Magyarország a hatodik helyen áll, mindössze Lettországot és Lengyelországot előzzük meg. A vizsgált időpont előtt öt évvel még mögöttünk állt Litvánia, Lettország, Lengyelország és Szlovákia is.

Az egy millió főre jutó ATM berendezések tekintetében nyugat-Európa messze megelőzi a közép-kelet Európaiakat, mindössze Szlovénia és Észtország emelkedik ki a közel azonos szinten lévő mezőnyből. A sorrend gyakorlatilag nem változott az öt évvel ezelőtti állapothoz képest. Hazánkban a fenti eredményt pozitív irányban némileg befolyásolja, hogy a bankfiókokban és postahivatalokban felszerelt POS terminálokban, nyitvatartási időben, szintén biztosított az elektronikus azonosítással (PIN kód) történő bankkártyás készpénzfelvétel.

A bankkártyával történő fizetés lehetőségét biztosító POS berendezések tekintetében a vizsgált országok között a legutolsó helyen állunk az egy főre jutó berendezések tekintetében, pozíciónk öt év alatt nem változott.

Változik az ATM-ek (Automated teller mashine) és a POS (Point of Sale) terminálok működése, ATM ma már nemcsak bankjegyet ad ki, hanem egyéb műveletek teljesítésére is képes.

Folytatódik az EMV (EuroCard –MasterCard –Visa) szabvány terjedése az EU-ban. A cél, hogy működése esetén bármelyik kártyabirtokos bármelyik ATM és EFT(Electronic-Fund transfer)-POS berendezésnél, elfogadható összegért, azonos feltételekkel használhassa a bankkártyáját, függetlenül a kibocsátó és elfogadó országtól.

Mint már utaltunk rá fel fog gyorsulni a SEPA kompatibilis bankkártyák alkalmazásának folyamata. Ennek része a mágnescsíknál biztonságosabb chip technológiára történő áttérés 2010-ig; az Euró övezeten kívüli csatlakozó országoknak pedig a csatlakozásuk időpontjáig a EMV (Eurocard MasterCard Visa) szabvány.

*A vonatkozó keretszabályozás szerint:*

„A kártyarendszerek tudomásul fogják venni a SEPA bankok megállapodását, miszerint azok, a 2010-et követően nem SCF-kompatibilis kártyarendszerek általános használatú bankkártyáit nem terjesztik, és nem bocsátják ki kártyabirtokosok részére. A Keretszabályzat adaptálása a SEPA-ban tevékenykedő kártyarendszerek által egy olyan döntés, amit e kártyarendszerek résztvevői hoznak, és ami tükrözi fogyasztóik igényeit és viselkedését, valamint stratégiájukat és üzleti céljaikat.

Az SCF kompatibilissá válni kívánó bármelyik kártyarendszer biztosítja, és igazolni fogja, hogy az SCF-kompatibilitás útjában álló jogi és kereskedelmi korlátokat ténylegesen eltávolította, és minden kártyarendszer köteles lehetővé tenni a bankok tagként való felvételét transzparens és diszkriminációmentes kritériumok alapján.

Ezek a kritériumok a továbbiakban nem tehetnek különbséget bankok között azon az alapon, hogy a felügyeletük ugyanabban az országban történik-e, mint ahol a kártyarendszert bejegyezték, vagy a bank más SEPA országok felügyeleti szerveinek ellenőrzési hatásköre alá tartozik, és más SEPA országokban folytat üzleti tevékenységet....valamennyi SEPA bank egyetlen licenc alapján kell, hogy kínálni tudja minden kártyarendszer alap-kártyatermékét a SEPA egész

területén anélkül, hogy az egyes SEPA országokra vonatkozó egyedi engedélyeket be kellene szereznie.”

### *Hol tartunk a felkészülésben?*

A Groupment des Cartes Bancaires CB francia szakmai szervezet 2004. évi kimutatása szerint az EMV felkészültség az EU tagországokban következőképpen alakult:

EU ország	Bankkártya (millió darab)	Ebből EMV kompatibilis (százalék)	EFT-POS (ezer db)	Ebből EVM kompatibilis (százalék)	ATM (ezer db)	Ebből EMV kompatibilis (százalék)
Ausztria	8.4	60	109.0	0	7.8	40
Belgium	12.4	20	61.0	5	1.1	90
Ciprus	0.7	n.a.	11.0	n.a.	0.4	n.a.
Csehország	5.8	n.a.	25	n.a.	2.3	n.a.
Dánia	3.9	80	90.0	5	2.5	80
Észtország	1.1	n.a.	7.4	n.a.	0.6	n.a.
Finnország	2.6	20	51.0	0	2.0	80
Franciaország	47.6	13	770.0	25	40.8	56
Görögország	9.5	5	183	20	5.1	20
Hollandia	23.0	0	180	0	5.0	0
Írország	3.0	0	40.0	0	1.5	0
Lengyelország	17.0	n.a.	112.0	n.a.	7	n.a.
Lettország	1.1	n.a.	8.0	n.a.	0.9	n.a.
Litvánia	1.6	n.a.	10.0	n.a.	0.9	n.a.
Luxembourg	0.8	40	8.0	100	0.4	90
Magyarország	6.0	n.a.	23.0	n.a.	2.7	n.a.
Málta	0.004	n.a.	6.5	n.a.	0.1	n.a.
Nagy-britannia	134.2	57	887.0	61	48.0	69
Németország	111.0	20	350	5	50	0
Olaszország	43.0	5	887	61	48	69
Portugália	15.5	0	139	0	9.6	0
Spanyolország	56.5	0	945	5	36	5
Svédország	8.1	40	150	0	2.7	90
Szlovákia	2.4	n.a.	1.2	n.a.	1.4	n.a.
Szlovénia	2.5	n.a.	29	n.a.	1.1	n.a.

A két évvel korábbi állapothoz képest, 2006. június 30.-án már a debit kártyák 25%-a felelt meg az EMV szabványnak, a hitelkártyák és charge kártyák 12%-a, az EFT-POS- terminálok 25%-a - az MNB elemzése szerint.

Az EMV chip kötelező alkalmazását előíró SEPA-hoz igazodva a hazai bankok többsége tervezi, hogy 2008. januártól lesz az irányelvekben foglaltaknak megfelelő termékük. Ez azt jelenti, hogy kártyáikon a mágnescsík mellett már megtalálható lesz a hamisítást megnehezítő EMV chip is.

Az utóbbi időben felmerült az interchange díjak szükségessége a kártyaüzletág működése és fejlődése előmozdítójaként, és az egymással versenyző bankok stabil együttműködése eszközeként. Míg az alapértelmezett multilaterális interchange alapelvek általánosan használtak, alternatív interchange megállapodások nincsenek eleve kizárva, feltéve, hogy összhangban vannak az európai versenyszabályokkal vagy hivatalos állásfoglalásokkal.

Minden kártyarendszer egyben az a kompetens testület, ami felelős saját interchange díjaiért, és a díjak jogosságáért a különböző termékplatformok esetében. Az interchange díjak kompenzálják a résztvevő bankokat a kártyás fizetési rendszerben.

Abban az esetben, ha a SEPA térségen belül, helyi vagy nemzeti szinten egy SEPA kártyaszervezet több tagbankja a SEPA térségére elfogadott alapértelmezett értéktől eltérő interchange díj alkalmazásában állapodik meg, minden egyéb, az adott országban működő SEPA bank jogosult lesz erre a helyi vagy nemzeti szintű interchange díj alkalmazására.

#### *Fogyasztói problémák a kártyahasználat során:*

Az elektronikus fizetési eszközökről szóló jogszabály sorra veszi a kibocsátó és a birtokos jogait és kötelezettségeit. A birtokos köteles a fizetési eszközt a kibocsátóval kötött szerződés szabályainak megfelelően használni. A szabályok között kiemelt szerepet kap az őrzés, vagyis a birtokos köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy a fizetési eszközt, és a használatához szükséges azonosítót vagy egyéb dolgot biztonságban tartsa.

A birtokos haladéktalanul jelenteni köteles a kibocsátót, értesíteni, ha észlelte, hogy az elektronikus fizetési eszközt elvesztette vagy ellopták. Ugyancsak értesítési kötelezettség terheli, ha a bankszámláján idegen, azaz nem tőle, vagy az általa felhatalmazott más személytől származó művelet jelenik meg, és azt is be kell jelentenie, ha a kibocsátó a számlavezetés körében tévedett vagy egyéb hibát követett el.

A fogyasztó számára kedvező rendelkezés, hogy a birtokos a fizetési eszköz elvesztéséből vagy ellopásából származó károkért viselt felelőssége megszűnik, ha az eltűnést a kibocsátó tudomására hozta. Csak abban az esetben nem illeti meg ez a jog a birtokost, ha szándékosan megtévesztette a kibocsátót, vagy súlyosan gondatlanul járt el. Egyes országokban ez a súlyosan gondatlan tevékenység abban merül ki, hogy a birtokos a fizetési eszközre ráírja az azonosító számot.

A birtokos bejelentését követően már a kibocsátótól függ, hogy milyen gyorsan tudja megakadályozni az eltűnt vagy ellopott fizetési eszköz további használatát. A szabályozás szerint, ha a kár nem a birtokos szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása folytán következett be, a birtokos a bejelentés megtételét megelőzően bekövetkezett kárt legfeljebb negyvenötezer forintos mértékig viseli.

A kibocsátó felel azért a kárért, amely abból származik, hogy a birtokos technikai-műszaki ok miatt nem tudott eleget tenni a bejelentési kötelezettségének.

### *Digitális pénz / e-pénz*

A digitális pénzen alapuló elektronikus fizetési sémák, bár ma még nem széles körben elterjedtek, megfelelő alternatívát nyújthatnak, a mai, hitelkártya alapú digitális fizetési forgalom felváltására, és a ma élő szisztémák biztonsági és kezelési problémáinak kiküszöbölésére. A jelenlegi kártyán alapuló rendszer nem alkalmas a teljes körű digitális alkalmazásra, és biztonsági hiányosságai is számottevőek.

A digitális pénzen alapuló rendszerek ezzel szemben eleve digitális környezetben való alkalmazásra lettek tervezve. Kiküszöbölik a hagyományos készpénz sok hátrányát, miközben megtartják annak legtöbb előnyét. A digitális pénz:

- teljesen tiszta, könnyen szállítható,
- megfelelő algoritmusok segítségével könnyű előállítani, mégis nehéz hamisítani, vagy másolni. (Amennyiben célhardveren, intelligens kártyán kerül tárolásra, úgy a hordozó előállítása itt is fejlett technológiát és költséges eljárásokat igényel, de pénzegységre vonatkoztatva még mindig a töredéke a papírpénz előállítási költségeinek),
- egy eszközön tetszőleges mennyiségű pénz tárolható és bármikor újratölthető,
- kopása alacsony, és a környezeti hatásokat viszonylag jól tűri,
- egyszerű átadással cserélhet gazdát.

A hagyományos fizetési rendszerekhez hasonlóan az elektronikus fizetések is két fő csoportra oszthatók, készpénzszerű és számla (nem feltétlenül

bankszámla) háttérű rendszerekre. Hozzáférési eszközüik számítógép, mobil eszköz, interaktív televízió, valamint az intelligens kártya egyaránt lehet.

Az elektronikus pénzen alapuló fizetési rendszerekre jellemző, hogy:

- rendszerük szimbolikus vagy jelöléses;
- a tranzakció végrehajtása csak akkor kezdhető meg, ha az garantáltan be is fejezhető;
- minden résztvevőnek egyet kell értenie a tranzakcióval;
- a műveleteknek egymástól függetlennek kell lenniük;
- biztosítani kell a legutóbbi állapot visszaállíthatóságát;
- minimalizálni kell az átutalás költségeket;
- biztosítani kell a kis és nagy címletek közötti válthatóságot (csak jelöléses rendszereknél);
- lehetővé kell tenni egyidejűleg több felhasználó kiszolgálását;
- biztosítani kell a különböző rendszerek közötti tranzakciók lehetőségét.

A fizetési rendszerek sikerességét befolyásolja, hogy:

- minél több eladó használja a rendszert;
- legyen megfelelő ügyfélkör: minél több felhasználó kapcsolódjon be a fizetési rendszerbe;
- egy adott fizetési eszköz különböző más fizetési eszközökkel egy keretrendszerben legyen használható;
- a hozzá nem értők számára is legyen kezelhető, könnyen elsajátítható.

Mindezeknek megfelel az *e-pénz*, ami a kisösszegű kifizetések megkönnyítése érdekében került kialakításra az Európai Parlament és a Tanács kezdeményezése alapján, a készpénz-helyettesítő fizetési eszközök körének a szélesítése érdekében.

A törvény meghatározza az elektronikus pénzt kibocsátó szakosított hitelintézet fogalmát és tevékenységi körét, és kitér a fióktelepek által végezhető és a határon keresztül nyújtható szolgáltatások lehetséges módjára.

Meghatározza az elektronikus pénzt kibocsátó szakosított hitelintézet tőkekövetelményeit (jegyzett tőkéjét, szavatoló tőke mértékét).

*Az e-pénz rendelkezik a készpénz alapvető tulajdonságaival (könnyen azonosítható, tartós, az előállítás bonyolultsága miatt a hamisítás megkísérlése ésszerűtlen). Előre kifizetett értéket képvisel, és ezért mindenki használhatja. Banki zseton alapú, vagy digitális pénz=quasi-készpénz, mert rendelkezik egy egyedi bakjegy azonosítóval közvetítés nélkül, csak egyszer költhető el, alacsony műveleti költség mellett. Az e-pénz már számos országban mind az EU-ban, mind a világ más kontinensein forgalomban van.*

### *Az e-pénz működése:*

Az eljárás elején a vásárló készpénzért (érméért vagy bankjegyért) előre megvásárolja az e-pénzt, amelynek tárolási formája az elektronikus pénztárca. Ebben a pénztárcában lehet tárolni a kifizetésre vonatkozó információkat, a pénztárca használójának személyazonosságát igazoló digitális tanúsítványt és a tranzakciók gyorsítása érdekében a szállítási információkat is. A digitális pénztárca használata a vásárló számára azért előnyös, mivel a benne levő információk a titkosításnak köszönhetően védve van az adatkalózkodól. A pénztárcák egyes fajtái automatikusan rögzítenek bizonyos adatokat a kereskedő webhelyén.

Az e-pénz felvétele, átváltása hasonlít egy bankjegykiadó automatánál végzett művelethez. Fizetéskor a vevő elektronikus pénztárcájából a kereskedő elektronikus pénztárcájába töltődik át a pénz, amelynek a hitelességét a bank ellenőrzi. A kereskedők az összegyűjtött e-cash-t a kibocsátó banknál beválthatják számla- vagy készpénzre.

Az eljárás lényege az, hogy a készpénzvásárlás után keletkezett e-cash-t úgy kell használni, mint a valódit. A fizetés során a kommunikáció a vásárló egy szoftverpontján keresztül a felhasználás - általában interneten - keresztül történik. Amikor a vásárló a kereskedőnél megrendelést ad le, a kereskedő „elektronikus pénztárcája” működésbe lép, hogy az adott pénzüsszeget a vásárlótól beszedje. Ha a vásárló megerősíti vásárlási szándékát, akkor megtörténik a fizetés. A rendszer működése az előre fizetett telefonkártyák, illetve az utazási csekk-rendszer működéséhez hasonlítható.

### *Elektronikus számla:*

EU csatlakozásunknak megfelelően a 20/2004. PM. rendelet szól az elektronikus számláról, amely fokozott biztonságú elektronikus aláírással és időpecséttel rendelkezik. Előnyei között tartják nyilván, hogy:

- a postai úton való fizetés megszűnik, a postázási költség csökken,
- a számla nyomtatásával járó költség elkerülhető,
- rugalmas, és alkalmas egyedi igények, elvárások teljesítésére,
- viszonylag nyitott rendszer a további számlakibocsátók csatlakozására.

A távszámla használata során beszédési megbízást, banki átutalást, személyes befizetést is lehet alkalmazni. További fizetési lehetőség a bankkártyás fizetés, Internet-banki fizetés. A távszámla általános célja, hogy minél több nem papír alapú fizetési lehetőséget biztosítson a felhasználók részére, és megkönnyítse a papír alapú fizetésről a nem papír alapú fizetésre történő átállást.

### *Elektronikus átutalás*

Ha az ügyfél/fogyasztó a bankkal szerződést köt, a szerződésben foglalt feltételeknek megfelelően otthonról telefonvonalon, papír alapú dokumentumok

kiállításával, jogosult lesz a banki szolgáltatások igénybevételére, a bankkal létesített közvetlen kapcsolat alapján. Ezek között a legegyszerűbb és leggyakoribb fizetési forma az átutalás.

On-line vagy internet hozzáféréssel az ügyfél bárhol, bármikor kapcsolatba léphet a bankjával, és a bejelentkezést követően, a lebonyolításhoz szükséges azonosítás után végezheti el a műveletet. Ez a megoldás alkalmas a számlaegyenleg lekérdezésére (ma ez a leggyakoribb), de egyéb pénzügyi művelet lebonyolítására is.

### *Mikrofizetés*

A mikrofizetés nálunk 200-5000 Ft közötti fizetésekre terjed ki. Az EU-ban általában ennek az összegnek megfelelő euró és eurócent közötti fizetések lebonyolítását jelenti. Ezek azok a szolgáltatások, amelyek a bankkártya magas tranzakciós költségei miatt, eddig minden esetben, készpénzben nyertek kiegyenlítést.

A mikrofizetési rendszerek két irányba fejlődnek. Az egyik a mikrofizetésre alkalmas anonim elektronikus pénz, a másik a nem teljesen anonim mikrofizetésre kifejlesztett és alkalmazott elektronikus pénz.

Sajátos mikrofizetési rendszer a Paypal, amely alkalmas egészen kis összegek (micropayment) továbbítására. Nemcsak küldeni, de fogadni is lehet pénzt a rendszeren. Ahhoz, hogy ezt a rendszert fogyasztó igénybe tudja venni, hitelkártyával kell rendelkeznie, hogy ennek segítségével a Paypal-nél levő virtuális számláját fel tudja tölteni. A megrendelő mobiltelefon használó részére, a tartalomszolgáltatás segítségével, térítés ellenében, a weblapról (MMMS-ben, a magyarországi mobilszolgáltatói hálózatban) küldhető üzenet.

## ***VII. Biztonság és bizalom az elektronikus szolgáltatásokban***

Az *adatbiztonság* az adatot védi az illetéktelen kezekbe kerüléstől és a jogosulatlan felhasználástól, ide tartozik a pénzrendszer alapjául szolgáló szoftver és hardver eszközök, valamint az adatátvitelt megvalósító hálózatok bizalmasságának, sértetlenségének, és rendelkezésre állásának védelme.

Az *adatvédelem* ezzel szemben a személyes adatokat védi, az adatok tartalmára helyezi a hangsúlyt. Célja, hogy az egyes tranzakciók esetében minden fél csak annyi személyes adathoz jusson hozzá, amennyi a tranzakció biztonságos kivitelezéséhez feltétlenül szükséges.

A kettő együtt jelenti a valódi biztonságot.

A biztonság két szintje különböztethető meg a szerint, hogy a védelem

magából az adott fizetési rendszer működéséből eredően specifikusan az adott tranzakció résztvevőit támogatja, vagy szabványos módon a hálózatba beépülve biztosítja a biztonságos kommunikációt. A végcél pedig természetesen az, hogy megtalálva az egyensúlyt az egyes szempontok között egy működőképes, gazdaságilag és üzletileg hatékony és emellett a lehető legmagasabb adatvédelmi és –biztonsági szintet képviselő rendszer terjedjen el és kerüljön gyakorlati alkalmazásra.

Az egyik legfontosabb követelmény az elektronikus pénzügyi szolgáltatásokkal szemben is a biztonsági követelmények teljesítése. Ebben fontos szerepet kap, a számlához való jogosult hozzáférés, a bankkal történő kommunikáció titkossága, és a kommunikáció során az adatok jogtalan „eltulajdonítása” elleni védekezés. Az internet bank használata során használónak is gondoskodnia kell a megfelelő biztonságos környezet megválasztásáról, különösen nyilvános helyekről történő internetezés esetén.

Az adat és információbiztonság az internetes bankolás egyik alapkövetelménye. Egyes pénzügyi szakértők szerint a papír alapú banki szolgáltatások több esetben nagyobb kockázattal járhatnak, mint az interneten lebonyolított műveletek. Az állítás igazságtartalma nehezen vizsgálható, mert az utóbbiak ritkán kerülnek nyilvánosságra.

Azt tudni lehet, hogy az elektronikus pénzügyi szolgáltatások terjedésével Magyarországon is megszorodtak az elektronikus pénzügyi szolgáltatásokkal való visszaélések. „A kiugróan magas hozamígéretekkel vagy szokatlanul csábító pénzügyi ajánlatokkal” kapcsolatban fokozott óvatosságra int a honlapján a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete. Számos alkalommal élnek vissza a bűnözők a valódihoz megtévesztésig hasonlító banki vagy kártyacéges honlapok készítésével. Ezek elektronikus postázásával adategyeztetés címén kérnek azonosításra alkalmas információkat az ügyfelektől. Az így szerzett információkat gyakran nem is saját maguk használják fel, hanem kereskednek velük.(adathalászat=phising)

Az elmúlt évben a biztonsági szakértők is azt jelezték, hogy igen nagy valószínűséggel válhatunk IT-támadások áldozatává. Állításuk szerint ennek oka az internetes fenyegetések kitalálóinak megváltozott indítékaiban keresendő: míg régebben személyes sikerélményeket kergettek tevékenységük során, most főként a pénz motiválja őket. Ezt figyelembe véve valószínűnek tűnik, hogy 2006-ban a pénzügyi bevételeket célzó fenyegetések túlsúlyba kerülnek, így a felhasználóknak főként az ilyen típusú támadásokra kell felkészülniük. Akármilyen fenyegetésről van is szó, a tapasztalatok azt mutatják, hogy a támadás kitalálóját lelkesedéssel tölti el, hogy a biztonsági szervezetek és felhasználók eszén túljárt. Általában is számítani lehet arra, hogy a jövőben

megjelenő fenyegetések várhatóan komplexebbek és kifinomultabbak lesznek a jelenlegieknél. Ez különösen az adathalászat esetében igaz.

Az internetes fenyegetésekre jellemző nyereségközpontúságból kiindulva megállapítható, hogy a célzott támadások (a főként bizonyos célszemélyek ellen irányuló rosszindulatú kódok esetében) a jövőben megsokszorozódnak és hosszabb ideig is fennmaradhatnak. Az internetes fenyegetések növekedése ellenére, igazán nagy támadásoknak - elemzők szerint - kicsi a valószínűsége.

A számítógépek elterjedése és hálózati összekapcsolás egyfelől átformálta a társadalmi- gazdasági élet minden szektorát, másfelől új típusú visszaélési lehetőséget is teremtett. Ma már szinte minden bűncselekmény elkövethető a kommunikációs hálózatok, a technika segítségével az igénybevételével.

A „számítógépes” bűncselekmények nem szűkíthetők le a számítástechnikai rendszerek, adattárak és adatok ellen elkövetett bűncselekményekre, ilyeneknek minősülnek rendszerek védelmét biztosító technikai intézkedések kijátszásai is.

Néhány éve, hogy az első fokozott biztonságú hitelesítés szolgáltatók megkezdték tevékenységüket Magyarországon. Az elektronikus úton lebonyolított, elektronikus aláírással ellátott dokumentumok cseréje gyorsabb és papírhegyeket szüntethet meg, ha a hitelességet, sértetlenséget, letagadhatatlanságot az elektronikus aláírás garantálni tudja. Elvileg képes rá, gyakorlati minősítésére nem szerethető információ.

Az elektronikus fizetés biztonságának javítása folyamatos feladat, állandó követelmény az ilyen típusú fizetés biztonságos használatához szükséges alapvető adatvédelmi kritériumok ismerete és alkalmazása. A biztonsági követelmények fogalomkörén belül az alább felsorolt tulajdonságokat tartják olyannak, amelyeket egy megfelelően biztonságos rendszernek mindenképpen teljesítenie kell:

- letagadhatatlanság,
- hitelesség, hitelesítés,
- engedélyezés,
- bizalmasság,
- visszaigazolás,
- megbízhatóság,
- folyamatos rendelkezésre állás,
- ellenállás a támadási lehetőségeknek.

Ez utóbbi a biztonság az az aspektusát jelenti, amely a logikai támadásokkal szembeni védelmet és a bűncselekményekkel szembeni ellenállást biztosítja.

Ahhoz, hogy jobban látható legyen, a felsorolt feltételek, milyen követelményeket támogatnak, érdemes felsorolni a lehetséges támadásokat:

- túlköltés,
- tranzakciós csalások (pl: dupla költés),
- hamisítás,
- többszörös terhelés,
- pénzmosás,
- illegális vásárlások,
- zsarolás,
- bankrablás,
- törvényes felhatalmazás nélkül, pénzek rosszindulatú nyomkövetése,
- koholt vád,
- sikkasztás a jellemző támadások.

Ahogy számos formája van az elkövetésnek, úgy számos – ha nem is tökéletes - eszköze van a védekezésnek.

A pénzrendszerek biztonságát leggyakrabban a következőkkel lehet létrehozni, illetve fokozni:

- A hálózati szintű titkosítást az esetek 99%-ában az SSL hálózati protokoll segítségével valósítják meg a fizetési szolgáltatók.

- A világ internetes kereskedéseinél alkalmazott rendszer/szabvány a SSL(Secure Socket Layer = biztonságos csatlakozó program csatorna), amelynek keretében a kódolás biztosítja, hogy a bankkártyák adatai ne kerülhessenek illetéktelen kezekbe. A rendszer automatikusan ellenőrzi, hogy a bankkártyán- rendelkezésre áll-e a szükséges összeg, és le is emeli a bankkártyához kapcsolt számról. Nemzetközi védjeggyel ellátott bankkártyával ez a szolgáltatás elérhető. A másik rendszer a SET(Secure Electronic Transaction = Biztonságos Elektronikus Tranzakció), amely - szakértők szerint - a világ legbiztonságosabb titkosítása.

- A kártyaszámok begyűjtésével és tárolásával kapcsolatos kockázatnál azokról az információkról van szó, amelyeket az online kereskedők az ügyfelektől tárolnak, és mivel összeköttetésben állnak az internettel, ahhoz külső személyek is hozzáférhetnek megfelelő védelem hiányában. Az ilyen jellegű behatolás ellen alkalmazzák a Firewall = Tűzfal rendszereket. Ez azt jelenti, hogy az adatcsomagokat egy olyan berendezésen viszik keresztül, amely a rögzített biztonságpolitika alapján átvizsgálja azokat, és eldönti, hogy az adat továbbengedhető-e vagy sem. A döntésben a védelmi funkciókon kívül az azonosításnak van nagy szerepe. A tűzfal egyik lényeges követelménye, hogy láthatatlan legyen, és ne hátráltassa a használat gyorsaságát, és lehetőleg bővíthető is legyen.

- A SEPA alkalmazásával a kártyarendszerek tudomásul veszik, hogy a kártyacsalások megelőzése és visszaszorítása a Keretszabályzat hatáskörébe esik. Következésképp minden csatlakozni kívánó kártyarendszer hozzájárul a megelőzési tevékenység támogatásához, összhangban az EPC kártyacsalásokra vonatkozó rendelkezéseivel.

Nevezetesen, valamennyi kártyarendszer be fog vezetni felelősség átvállalási szabályt a mágnescsík-alapú és EMV-alapú tranzakciók között, és egyéb ösztönző módszerekkel is serkenti az EMV migrációt.

A kártyarendszerek kötelezik magukat csalási statisztikák szolgáltatására egy csalásellenes adatbázis céljaira, – ami lefedi a „nemzeti” és SEPA szintű tranzakciókat egyaránt – amit EPC védnökség alatt fejlesztenek, és aminek az üzemeltetését egy semleges és biztonságos harmadik szereplő fogja ellátni, a SEPA titokvédelmi hatóságok felhatalmazásával.

A kibocsátónak minden tranzakciót engedélyeznie kell, akár on-line vagy off-line, utóbbit a chip révén. A csak off-line módban működő terminálok kivételt képeznek, és csak olyan környezetben használhatók, ahol a SEPA racionalitás az on-line terminál alkalmazását lehetetlenné vagy gazdaságtalanná teszi. A kibocsátó dönti el, hogy engedélyezi-e kártyabirtokosainak a kártyahasználatot off-line környezetben.

- Biztonságfokozó elem lehet a kártyakontroll, ami annyit jelent, hogy a fizető/kártyahasználó minden egyes kártyahasználat után SMS üzenetet kap a mobil telefonról.(de nem mindegy, hogy mikor. Ha az eseményt követő 24 óra múlva érkezik meg az üzenet, joggal érzi csalódottnak magát a kártyabirtokos, és jogosan elégedetlen a szolgáltató bankkal, még akkor is, ha a szolgáltató a szerződésben kiköti azt, hogy nem vállal felelősséget az általa igénybevett alszolgáltató tevékenységéért, annak esetleges mulasztásáért.)

Az IT-biztonság azonban több mint az elkülönült gyakorlati alkalmazások. A 2003-ban indult hazai Információs Infrastruktúra Fejlesztési Program szerint az IT-biztonság fejlesztése elengedhetetlen feltétele az információs társadalom kiteljesítésének. Ezért az IT-biztonsághoz kapcsolódó *konzisztens szabályozási környezetet* minél előbb meg kell teremteni a következő területeken: a rendszerek feladatspecifikációjában az IT-biztonságot garantáló megoldásokat meg kell megkövetelni, az IT-biztonság minősítése és auditálása hazai feltételeit meg kell teremteni, és olyan intézményi-szervezeti, szabályozási garanciákat kell létrehozni, melyek megnyugtatóan biztosítják a biztonságos termékek, szolgáltatások létrejöttét:

- A program fő célja az adekvát szabályozási környezet és szervezeti, intézményi keretek megteremtése. Az élenjáró országok tapasztalataiból merítve, célszerű létrehozni az IT-biztonságért felelős nemzeti szervezetet, és beágyazni a kormányzati struktúrába oly módon, hogy az IT-biztonság megvalósításának

kormányzati szinten motorja, társadalmi szinten irányítója, ellenőrzője legyen.

- Az informatikai biztonság megvalósulásának kritikus része az emberi tényező. Kiemelt fontosságú az oktatás, képzés, tudatosítás. Két területre koncentrálni: szakirányú képzések az IT-biztonsági területén, és ismeretterjesztő, tudatosságnövelő feladatok az oktatási rendszeren kívül. Nagyon lényeges tudatosítani az állampolgároknál az IT rendszerek biztonsági kockázatait és a rendszerek használatakor követendő viselkedést, és segíteni kell fejlődni az ilyen rendszerekbe vetett bizalmat az elfogadottság növelése érdekében.

- A rendszereket a funkcionális és biztonsági követelmények egyidejű betartásával kell tervezni, fejleszteni, implementálni, beszerezni/szállítani és használni, valamint működtetése befejezése után felszámolni. Ez szükségessé teszi a minősítés és tanúsítás alkalmazását.

Az elkövetkező 7-10 évben hazánkban nem csak a minősítést, tanúsítást elfogadó országnak, hanem a szükséges jogosítványok megszerzésével saját minősítő, tanúsító képességekkel is kell rendelkeznie. Az ehhez szükséges tudást, technikai hátteret és szabályozási környezetet is ki kell alakítani.

- Az IT-biztonság közvetve és közvetlenül is hatással van a gazdaság fejlődésére, versenyképességére. A biztonsági termékeket és szolgáltatásokat előállító iparág komoly húzóerővel bír az általános ICT (Information and Communication Technologies) iparágakra, illetve a háttérként szolgáló K+F és tudományos területekre. Ha az amúgy is elkerülhetetlen feladatokat úgy oldanánk meg, hazánk az informatizálásban és az IT-biztonságban regionális kompetencia központtá válhatna, jelentősen segítené versenyképességünket a régióban.

*A Kormányzati törekvések középpontjában a NSZS = Nemzeti Szélessávú Stratégia áll, mert esély ad arra, hogy az EU tagországokhoz történő felzárkózunk gyorsabb legyen. A 2007-2013 közötti időszakra vonatkozó Nemzeti Fejlesztési Terv szerint:*

- az infrastruktúra,
- a minél szélesebb körben történő hozzáférés,
- a megfizethetőség

azok a követelmények, amelyekkel az elektronikus pénzügyi szolgáltatások igénybe vétele javítható. A versenyképes feltételeknek és a fogyasztók felkészítésének együtt kell biztosítani, hogy az idegenkedés oldódjon, és a fogyasztók az internetes megoldásokat előnyben részesítsék.

## VIII. Javaslatok

1. Az információtechnológia fejlődése, és az erre alapozott elektronikus szolgáltatások alapvető minőségi változást jelentenek a pénzügyi szolgáltatások területén is, és ezek fejlesztésében, működtetésében nem folytatható az a gyakorlat, amely a fogyasztót elfogadó közegnek tekinti. Jó esetben a szolgáltató kicsit paternalista módon arra vállalkozik, hogy felkészíti a termék használatra, megértésére. *Nem kerülgethető tovább a hatóságok, a szolgáltató és fogyasztó közötti jogok és kötelezettségek - szerepek szerinti - arányos elosztása*, és ezzel összhangban nagyobb fogyasztói részvétel a pénzügyi szolgáltatások szabályozásában, a működési feltételeinek kialakításában.

Fogyasztóvédőként is erősítjük, hogy a jövőben történő *pénzügyi jogalkotás* során figyelembe kell venni a Lámfalussy módszert (folyamat szintjeit, a nyitott, átlátható, minden érdekelt bevonásával történő konzultációk lehetőségét), ugyanis ez a módszer elősegítené az EU-n belül történő egységes végrehajtást, előmozdíthatná az egyenlő versenyfeltételeket, és erősíthetné a további pénzügyi integrációt.

E körben külön is felhívjuk a figyelmet arra, hogy a fogyasztókat nem kérdezik meg arról, támogatják-e az utóbbi időben felmerült az *interchange* díjak szükségességét a kártyaüzletág működése és fejlődése előmozdítójaként, és az egymással versenyző bankok stabil együttműködése eszközeként. Az elképzelések szerint míg az alapértelmezett multilaterális interchange alapelvek általánosan használtak lesznek nincsenek kizárva, az alternatív interchange megállapodások sem, feltéve, hogy összhangban vannak az európai versenyszabályokkal vagy hivatalos állásfoglalásokkal. Úgy tűnik, hogy sikerülhet egy újabb átláthatatlan, szabadon kivethető fogyasztói költség révén, új nyereségforrást teremteni a pénzügyi szolgáltatóknak.

2. Általános, egyértelmű és világos felismerés: *oktatni kell a fogyasztókat*, hogy képesek legyenek - jogaik teljes ismeretében - bizalommal elektronikus fizetéseket lebonyolítani. Különösen fontos a bizalom megteremtése a határokon keresztül lebonyolított pénzügyi szolgáltatások során, az EU belső piacán. Az EU segítsége mellett is a fogyasztók tájékoztatása és oktatása többnyire nemzeti, körzeti/regionális és helyi hatóságok felelőssége/feladata. A fogyasztók igényeinek megfelelő tájékoztatás korszerű, hatékony és megbízható oktatási/információs rendszer kidolgozását igényli.

a) Úgy véljük, hogy egyfelől célszerű lenne megvizsgálni az *EU létező rendszereinek* (Tudatos vásárló lesznek!, illetve Dolceta – magyar pénzügyi szolgáltatások program és az ugyanilyen címen folyó, felnőttek számára készített távoktatás) *kiegészítését*, a hozzájuk való kapcsolódást az újra meg

újra megpályáztatott, drága, alig terjedő programok helyett az általános pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó ismeretek terjesztése terén.

b) Másfelől külön erre a célra kialakított *programokkal és ezekhez alkalmas eszközökkel* (szóróanyag, Internet, telekommunikáció, stb.) célzott formában (célcsoportok, forma és tartalom) kellene felkészíteni a fogyasztókat és a KKV-kat az új típusú szolgáltatásokra. Mindenekelőtt:

- Egységes Euró Fizetési Övezet (SEPA) belépésére, azokra a SEPA fizetési megoldásokra, amelyek használata terjedőben van az európai állampolgárok és vállalatok között,
- Azokra a szolgáltatásokra, amelyek a bankok várakozásai alapján az internetes bankszolgáltatások között tovább fognak növekedni (az átutalások on-line indítása, az internetes betétlekötések, a vállalatok körében a számlainformációk lekérdezése, illetve a tranzakciók ellenőrzése, a kizárólag internetes vásárlások lebonyolítására alkalmas úgynevezett „virtuális” bankkártyák jellemzői, stb.),
- Az EMV chip alkalmazása a mágnescsík mellett/helyett, amellyel kapcsolatban a hazai bankok többsége tervezi, hogy 2008. januártól lesz az irányelvekben foglaltaknak megfelelő terméke,
- Az elektronikus pénzen alapuló fizetési rendszerek, az elterjesztésükhöz ajánlható fogyasztói kedvezmények/olcsóbb szolgáltatások.

3. A felsoroltak körében meg kellene kísérelni, hogy *a tájékoztató/reklám anyagok összeállításában a fogyasztóvédelem is meghallgatásra/bevonásra kerüljön*, akár a PSZÁF által kiadott tartalmi ajánlásokban való közreműködéssel.

4. A fogyasztói bizalom növelésének meghatározó összetevője az elektronikus pénzügyi szolgáltatásokkal szembeni *biztonsági követelmények* megismerése. Fontos tudatosítani, hogy az internet bank használata során a használónak is gondoskodnia kell megfelelően biztonságos környezet megválasztásáról, különösen nyilvános helyekről történő internetezés esetén és fel kell készíteni a fogyasztókat az elektronikus pénzügyi szolgáltatásokkal való visszaélések elkerülésére, a kiugróan magas hozamígéretekkel vagy szokatlanul csábító pénzügyi ajánlatokkal kapcsolatos fokozott óvatosságra.

5. Végül az anyagban szándékosan nem foglalkoztunk a téma részleteivel, de *újra kell gondolni a fogyasztói panaszok kezelését*, a ma is rendelkezésre álló lehetőségek értékelését, kritikáját és továbbfejlesztését azzal a céllal, hogy

összhangban az EU alternatív vitarendezési direktívájával jobb, hatékonyabb alkalmazás alakuljon ki a ma tapasztalható – gyakran nem nyílt - elutasítás helyett. E körben célszerű lenne megvizsgálni a különböző szervezetek és gyakorlatok összerendezésének, -kapcsolásának lehetőségét is, a sokszor párhuzamos tehetetlenség helyett.

Budapest, 2006. augusztus 31.

Dietz Gusztávné dr.

dr. Vasas Éva

***Irodalomjegyzék:***

1. Balogh Zoltán: Az elektronikus kereskedelem térhódítása, logisztikai és pénzügyi vonzatai(2002) [www.peetsoft.hu/publikaciok](http://www.peetsoft.hu/publikaciok)
2. Dr. Budai Judit: Az Internet használatával összefüggő jogi kérdések, hazai megoldások.- 2000. május, szakmai konferencia
3. Fehér Könyv a pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó szakpolitikáról (2005-2010) (Brüsszel, CON (2005) 629)
4. Internet Jövője Forum (2006.) [www.informatika.gkm.gov.hu](http://www.informatika.gkm.gov.hu)
5. Kiss Nóra: Hosszútávú előrejelzés a nemzetközi és hazai makrogazdasági folyamatok, globális pénz és tőkepiaci fejlődés... várható alakulásáról, előadás IIR Konferencia 2005.)
6. Kürti Sándor: A mérhető biztonság 2006. július XIII. évfolyam 7.szám [www.complex.hu](http://www.complex.hu)
7. Kürti Sándor: Gondolatfoszlányok az információs biztonság történetéből [eletestudomany/archiv/2002/0209/d04/](http://eletestudomany/archiv/2002/0209/d04/)
8. Magyarországi Nemzeti Információs Infrastruktúra Fejlesztési Program (2002.)
9. Marján Attila: Az Európai Pénzügyi Szolgáltatási Szektor és a Monetáris Unió(Budapest, 2003) [www.lib.uni-corvinus.hu](http://www.lib.uni-corvinus.hu)
10. TÁRKI –kutatások (2002. 2005)
11. Response to the Commission’s interim report is regarding the sector inquiry on retail banking more specially current account and related services (Brussel, Aug. 2006)
12. Response to the Commission’s interim report I on Payment Cards (Brussel, 22 June 2006)
13. Response to the Commission’s Incentives Paper Regarding the Single Euro Payments Area (SEPA) (Brussel, 19 May 2006)

14. Competition issues in Retail Banking and Payments System Markets in the EU (Nice, May 2006.)

15. A new legal Framework for Payments in the internal Market, Working Document EC (Brussel, 2005)

*Jogszabályok:*

- Elektronikus aláírásról 2001. évi XXXV tv.
- Az elektronikus aláírással kapcsolatos szolgáltatásokra és ezek szolgáltatóira vonatkozó részletes követelményekről 16/2001.(IX.1.) MeHVM rendelet
- A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2001. évi LVIII. Tv.
- Az elektronikus pénzt kibocsátó szakosított pénzügyintézményekről szóló 2004. évi XXXV. tv.
- A pénzforgalomról, a pénzforgalmi szolgáltatásokról és az elektronikus fizetési eszközökről szóló 232/2001. (XII.10.) kormányrendelet
- Pénz és elszámolás-forgalomról, valamint a pénzfeldolgozás szabályairól szóló 9/2001. (MK 17.) MNB rendelkezés
- Az Európai Parlament és Tanács 1999/93 EK irányelve az elektronikus aláírások közösségi programjáról
- Az Európai Központi Bank véleménye (2006. április 26) a belső piaci fizetési szolgáltatásokról szóló irányelvre irányuló javaslatról (EKB/2006/21/ HL C 109.(V.9.)
- Elektronikus számláról szóló 20/2004. PM rendelet

*Internetes források:*

- IKT=információs és kommunikációs technika:  
[http://europa.eu.int/information\\_society/regwar/world/index\\_en\\_htm](http://europa.eu.int/information_society/regwar/world/index_en_htm)
- [www.aki.hu/cikk.php](http://www.aki.hu/cikk.php)
- [www.piacprofit.hu](http://www.piacprofit.hu)
- [http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/payments/docs/sepa/sepa-2006\\_02\\_13pdf](http://europa.eu.int/comm/internal_market/payments/docs/sepa/sepa-2006_02_13pdf)
- EC(20106) Consultative paper on SEPA incentives  
[http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-use\\_forum/docs/sepa-en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-use_forum/docs/sepa-en.pdf)
- <http://fogyasztovedelem.lap.hu>

- <http://www.emenedzser.hu>
- [www.ofe.hu/jo\\_tudni/eker.2.htm](http://www.ofe.hu/jo_tudni/eker.2.htm)
- [www.ieb.hu/onliketer/ecommerce/default.EUR-LEX-32001R2560-HU](http://www.ieb.hu/onliketer/ecommerce/default.EUR-LEX-32001R2560-HU)
- [www.mnb.hu/Resource.aspx?](http://www.mnb.hu/Resource.aspx?)
- [www.matisz.hu](http://www.matisz.hu) rendezvény/2004
- [www.bankkartya.hu](http://www.bankkartya.hu)
- [www.szelessav.h/index](http://www.szelessav.h/index).
- [www.intertrade.hu/lexikon\\_hu.php](http://www.intertrade.hu/lexikon_hu.php)
- [www.szamitastechnika.hu](http://www.szamitastechnika.hu)
- [www.pointernet.pds.hu/telepont/szabalyzat.html](http://www.pointernet.pds.hu/telepont/szabalyzat.html)
- <http://www.banszovetseg.hu>
- <http://www.pszaf.hu>
- [www.radio.hu](http://www.radio.hu)
- [www.informatika.gkm.gov.hu](http://www.informatika.gkm.gov.hu)
- [www.bankestozsde.hu.online/cikk](http://www.bankestozsde.hu.online/cikk)
- [www.piacprofit.hu](http://www.piacprofit.hu)