

Aktuality

INTERNET

Čipové karty

Poplatky

Technologie

Statistiky

Bezpečnost

Soudy, Arbitráže



AKTUALITY

Jarní seminář SBK

Ve dnech 18. až 19. května 2004 se sešli v hotelu AMBER Černigov v Hradci Králové členové Sdružení pro bankovní karty a pozvaní hosté na tradičním Jarním odborném semináři. Náplní semináře bylo kromě odborných prezentací z oblasti rozvoje platebních karet i jednání Kolegia SBK. Součástí večerní společenské části programu bylo i vystoupení amatérské loutkové skupiny Thalia, které se rovněž setkalo s úspěchem.

O odborný program se v řadě prezentací postarali vedle zástupců mezinárodních karetních asociací specialisté z oblasti technologií i souvisejících právních institucí:

- MasterCard Europe
- VISA Europe
- Diners Club CR
- Gemplus
- Wincor
- Giesecke & Devrient
- Austria Card
- MUZO
- ČNB
- Finanční arbitř ČR
- Central European Advisory Group

Semináře se zúčastnilo celkem 83 účastníků z 19 českých bank, tří karetních asociací a 16 dalších organizací a institucí.

Další setkání členů SBK a aktivních účastníků rozvoje platebních karet v ČR je plánováno na podzim.

Rozšíření působnosti Finančního arbitra

Sněmovna ČR na svém zasedání 15. června 2004 propustila do závěrečného čtení vládní novelu zákona o Finančním arbitrovi. Po konečném schválení novely se pravomoc Finančního arbitra rozšíří i na oblast inkasního způsobu placení a opravného zúčtování. Novela současně upravuje i způsob výběru do funkce Finančního arbitra.

Devadesát let platebních karet

Platební karta a jejich téměř tři miliardy potomků slaví v letošním roce devadesát narozeniny. Informace o historii a vývoji platebních karet s bohatou fotodokumentací najdete v článku Pavla Juřika v březnovém čísle magazínu T3.

Kalendář konferencí a tréninků

Certifikovaný Content Manager (tvorba www stránek)	IIR	Praha	19.-23.07.2004
Certifikovaný Customer Service Manager	IIR	Praha	26.-30.07.2004
Prezentační dovednosti	IIR	Praha	20.-21.07.2004
Rétorika pro managery	IIR	Praha	27.-28.07.2004
Profesionální vedení náročných rozhovorů	IIR	Praha	02.- 03.08.2004
Jak jednat s komplikovanými osobnostmi	IIR	Praha	27.08.2004
DPH a související změny po našem vstupu do EU	IIR	Praha	24.-25.08.2004
Project Management Forum	IIR	Praha	14.-15.09.2004
Pracovní právo aktuálně a reforma veřejných financí v personální praxi	IIR	Praha	31.8.-1.09.2004
Chip Cards/Smart Cards	IIR	Praha	14.-15.09.2004
Leadership	IIR	Praha	14.-15.09.2004
IFRS účetní s certifikátem	IIR	Praha	14.-15.09.2004

Změny ve vedení karetních asociací

Nový Prezident Visa International

Dosavadního Prezidenta (CEO—Chief Executive Officer) Visa International, charismatického Angličana



Malcolma Williamsona, který zastával tuto vedoucí pozici ve VISA International od r. 1998 a za jehož vedení se světová karetní asociace Visa téměř zdvojnásobila co do zpracovávaného objemu plateb (USD 1,6 trilionu USD), vystřídal v této vedoucí pozici k 1. červnu 2004

další Angličan, pan Christopher Rodrigues (54, BA in Economics of Cambridge University, MBA from Harvard Business School). Pan Rodrigues přichází z vedoucí pozice v britské finanční firmě Bradford & Bingley, před r. 1996 pracoval jako CEO ve společnosti Thomas Cook, ve svém CV má i takové firmy jako American Express, Mc Kinsey a UK Financial Services Authority, vedoucí regulátor v oblasti finančních služeb.

"He will do a terrific job of leading Visa into the future" říká William Boardman, předseda Visa Int. Board s narážkou na současné problémy Visa Int. ve vztazích s Visa USA, regulátory v USA i EU a obchodními organizacemi.

Nový President MasterCard Europe



MasterCard International jmenoval nového prezidenta pro MasterCard Europe. Stal se jím k 1.květnu 2004 pan Alexander Labak, dosavadní vedoucí marketingu v Deutsche Bank. Pan Labak (41) se narodil v Rakousku, MBA získal na University of Pennsylvania, doktorát na Vídeňské University of Business Administration & Economics. Před pětiletou spoluprací s Deutsche Bank pracoval v řadě vedoucích pozic v organizacích s globální

působností (např. Johnson & Johnson) v Německu, Kanadě, Itálii, Rakousku a Spojených státech.

Pan Labak nahradil ve funkci pana Petera Hocha, který odchází v červenci do penze. Bude sídlit ve Waterloo, Belgie, v sídle MC Europe, (dříve Europay). Ve své pozici bude přímo odpovědný Presidentu a CEO MC international panu Robertu Selanderovi.

INTERNET

Elektronické peníze v Evropě

První elektronické peníze (e-money) se objevily v Evropě na počátku devadesátých let minulého století ve formě t.zv. elektronických peněženek, kde peněžní hodnota byla uložena na čipové kartě. Díky očekávaným obchodním úspěchům, které se ale většinou nepotvrdily, vznikla celá řada produktů z nichž mnoho skončilo po etapách pilotního provozu (mezi nimi i český projekt Europay Clip) díky velkým a pomalu návratným nákladům na rozšiřování akceptačních sítí a malému zájmu klientů.

Přidruženým efektem tohoto dočasného boomeru byl zájem bankovních regulátorů, rezultující nejprve v omezení práva vydávat elektronické peníze pouze na banky. S ohledem na převážně prvotní obchodní úspěchy bankovních elektronických peněženek i malých plateb prostřednictvím internetu však zájem regulátorů opadl a prakticky pouze v UK a Rakousku vznikla včas regulační pravidla pro vydávání a používání elektronických peněz.

Další technologický vývoj umožnil aby elektronická peněžní hodnota mohla být uchována nejen na čipové kartě, ale i ve formě počítačových dat. Elektronické peníze se na přelomu století staly i předmětem zájmu Evropské komise, hledajícího přijatelný kompromis mezi požadavkem uspokojivého finančního dohledu a dostatečným prostorem pro technologický rozvoj a obchodní využití. Výsledkem bylo vydání direktivy o Institucích vydávajících elektronické peníze (Electronic Money Institutions Directive). Tato direktiva umožňuje vydávat a spravovat elektronické peníze specializovaným organizacím na základě licence a vychází z principu technologické neutrality. Elektronické peníze jsou definovány jako peněžní hodnota reprezentovaná nárokem vůči jejímu vydavateli, která je uložena v elektronickém zařízení a je vydávána uživateli oproti složení odpovídající finanční hodnoty, která nesmí být menší než hodnota kterou reprezentují.

První evropská nebankovní licence pro vydavatele elektronických peněz byla vydána v UK společnosti Moneybookers, další pro PrePay Technologies

(SplashPlastic), v únoru 2004 získala licenci spol. PayPal, licence jsou platné pro země EHP. Rovněž britská Financial Services Authority byla první, která rozhodla, že předplacená část platebních služeb mobilního operátora Vodafone spadá pod definici elektronických peněz. Následně Vodafone získal licenci vydavatele elektronických peněz pro svůj produkt m-Pay. Na rozdíl od UK, v ostatních zemích EU regulátoři stále zvažují jak na jednotlivé objevující se produkty v oblasti e- a m- placení pohled, v SRN např. převládá tendence považovat produkty typu Paypal za příjem depozit. Od r. 2002 se většina evropských mobilních operátorů snaží vyhnout nákladům a procedurám, souvisejícím s regulací elektronických peněz. V Holandsku získali mobilní operátoři dočasnou výjimku a Holandská centrální banka si vyžádala Evropskou konzultaci na toto téma a otázkou aplikovatelnosti legislativy, týkající se elektronických peněz na mobilní platby, se zabývá skupina právních expertů EU (GTIAD). Výsledek by měl být znám v dohledné době.

Obrovský potenciál nových technologií a trhu e- a m-plateb přitahuje stále větší zájem zejména nebankovní ale i bankovní hráčů, nabízejících vlastní produkty pro tzv. webové platby (licence norské spol. Contopronto, bankovní ING, Rabobank - Way2Pay, Minitix, NatWest - FastPay).

Největší podíly na současném evropském trhu e- a m-plateb zaujímají v současné době lokální systémy, bankovníctví, mobilní operátoři a veřejná doprava.

Zejména velcí mobilní operátoři investují obrovské částky do budování systémů pro m-platby (např. Vodafone údajně investuje v současné době v 27 zemích v rozsahu cca 15 mil. EUR v každé). Simpay (MPSA - Mobile Services Payments Association) založený v r. 2003 operátory Vodafone, T-Mobile, Orange a Telefonica hodlá na přelomu 2004/2005 zahájit služby m-plateb pod názvem "Bill to my Mobile" a "Pay from my Wallet". Jde o placení malých částek, prostřednictvím mobilů. Přitom se, obdobně jako tomu bylo v oblasti bankovních platebních karet, zájem operátorů začíná vedle oblastí výnosů z "issuingu" - prodeje a provozu mobilních telefonů - soustředit na "acquiring" tj. zajišťování plateb pro webové obchodníky, kde předpokládají obrovský potenciál z provizí - "Merchant services charges - MSC" Simpay hodlá tyto poplatky nastavit až do pásma 30 - 40% (!) podle tzv. modelu sdílení výnosů (revenue sharing model), který je údajně charakteristický pro digitální prostředí, na rozdíl od prostředí fyzického světa. Vysoké poplatky odpovídají jak velkým výnosům prodeje, tak obrovským investicím do zpracovacích systémů. Tento potenciál nezůstává ani mimo pozornost velkých bankovních "acquirerů". RBS/NatWest vlastní rovněž provozovatele internetových platebních služeb World-Pay a provozuje vlastní e-commerce platební službu FastPay, kde účtuje MSC ve výši 3,5% plus 10p a věří že bude schopna Simpay konkurovat.

Příklady obchodních forem a využití elektronických peněz

Oblast použití	Forma uložení	Příklad produktu	Obor vydavatele
Bezhotovostní lokální systémy (univerzity, sportovní org.)	čipová karta	Arena Card	Administrátor systému
Veřejná doprava	bezkontaktní nosič (karta, token)	Speedpass Cash Card	Společnosti veřejné dopravy
Malé platby na POS	čipové karty	Proton, Moneo Quick, Chipknip	Banky
El. peněženky, platby na internetu	čipové karty	Mondex, Visa Cash, Visa Direct, Money send	Banky v licenci karetních asociací
B2C a P2P platby na internetu	web servery s přístupem e-mailem nebo mobilem	PayPal, Paysafecard, Magex, Digicash, E-cash	Inovativní společnosti
Platby přes mobilní telefon	Předplacený kredit u mobilního operátora	M-pay, Simpay, Q-pass	Mobilní operátoři

S ohledem na tyto prudce se rozvíjející technologické a tržní možnosti je stále důležitější aby legislativa stačila tento vývoj sledovat z hlediska vymezení obsahu a regulace vydávání elektronických peněz v měřítku EU. Je proto se zájmem očekáván výsledek Evropské konzultace který má publikovat skupina GTIAD.

V ČR je obecná právní úprava elektronických peněz obdobná jako v Evropě, zabývá se jí Zákon č. 124/2002 Sb. v části třetí, § 14 a §15. Situace v konkrétní aplikovatelnosti těchto paragrafů zejména na konkrétní produkty e- a m- plateb je prakticky stejná jako v ostatních zemích EU.

Podle European Card Review 3/4 2004 Card Mag

PAYPAL – vedoucí procesor internetových plateb

Firma PayPal s centrálou v San Jose, California, je od října 2002 dceřinou společností eBay Inc. Je v současné době největším světovým zpracovatelem internetových obchodů.

V roce 2003 zpracoval PayPal za 12,2 miliardy USD internetových plateb, z toho 8,2 mld USD prostřednictvím on-line aukčních obchodů zpracovávaných mateřskou společností eBay, 3,3 mld USD prošlo webovými obchody mimo eBay a 700mil. USD činí internetové transakce P2P.

eBay provozuje internetové aukce na 38 světových trzích vedených USA, UK, Německo, Kanada a Korea, přes 58% jeho výnosů ale pochází z USA. Platba mezi kupujícími a prodávajícími na aukci probíhá mezi jejich účty u PayPal, který zajišťuje převod. 55% plateb (5,61 mld USD) realizovaných v r. 2003 přes PayPal pochází z plateb kartami MC, VISA, AmEx a Discover. Zbylý objem byl zpracován v jeho ACH (Automated Clearing House).

Karetní platby pro PayPal zajišťuje spol. Wells Fargo, s níž musí mít všichni obchodníci spolupracující s PayPal uzavřené smlouvy. PayPal odpovídá společnosti Wells Fargo za všechny platby těchto obchodníků, tedy i za všechny reklamace (charge backs) plateb. Hodnota jeho poměrných ztrát je však překvapivě nízká, 22 "basic points" za 3.Q. a 31 bp za 4.Q 2003. Jeho duševním vlastnictvím je "Fraud Prevention System", založený na tom, že každý ze 40,3 milionu zákaznických účtů z 38 zemí vedených u eBay je propojen na zákaznickův bankovní účet. K autentizaci zákazníka (kupujícího) a jeho bankovního účtu používá PayPal v USA metodu převodu dvou malých depozit (pod 1 USD) na zákaznickův bankovní účet. Zákazník je současně požádán aby na bankovní stránce své banky tyto částky zkontroloval a jejich kombinaci použil jako svůj vstupní kód pro platbu. Mimo USA používá podobnou metodu, založenou na kombinaci důvěrné a veřej-

né informace. Protože PayPal honoruje prodávajícího dříve než obdrží příslušnou částku od kupujícího v následujícím nočním zpracování v ACH, jistě se dále požadavkem na ručitele za provedení platby kupujícími.

12 až 15% internetových obchodů PayPal je tvořeno tzv. Micromerchants, obchodníky s jednorázovými nebo malými nabídkami, jejichž objem nepostačuje k vedení bankovního účtu u acquirera. S těmi uzavírá PayPal přímé smlouvy s provizí ve výši 2,9% + 0,3USD, resp. 2,25+ 0,3USD pokud jejich měsíční obrát překročí 1000 USD.

Zdroj: Nilson Report # 804, Febr. 2004

Poznámka SBK:

Řada českých držitelů platebních karet již zjistila, že ČR, stejně jako ostatní nové země EU, dosud není na seznamu zemí ve kterých PayPal zúčtovací služby poskytuje. Vzhledem k tomu, že PayPal i eBay inzerují na svých webových stránkách platby kartami MC, VISA, AmEx, požádalo SBK tyto asociace o zjednatí nápravy, tak aby čeští držitelé karet nebyli v těchto službách diskriminováni.

ČIPOVÉ KARTY

Čipové karty v USA opět v nedohlednu ?

Výhled na rozsáhlejší konverzi platebních karet na čipovou technologii se zdá opět vzdálenější. Rozsáhlý konverzní projekt druhého největšího provozovatele sítě supermarketů, spol. Target byl v březnu 2004 náhle ukončen. Target, dříve známý pod jménem Dayton Hudson Corp. provozuje po celých USA síť více než 1300 "department stores" a "general merchandise" pod označeními Marshall Fields, Target a Mervyn's. V této síti bylo vydáno 36 milionů věrnostních karet, z toho cca polovina aktivních, použitelných v síti kolem 25 tisíc POS terminálů. V létě 1991 ohlásil Target, ve spolupráci s Retailers National Bank a Visa USA konverzi velké části této sítě na čipovou technologii. V plánu byla výměna 9 milionů karet na karty podle EMV standardu s logem Visa, karty vydávané Retailers National Bank jsou vybaveny čipem s 64k EEPROM a kromě platební funkce s revolvingovým úvěrem zajišťují rozsáhlý věrnostní program "elektronických kuponů" a "Smart Rewards" program Visa USA. Pro jejich akceptaci vybavil Target 990 prodejen odpovídajícími POS terminály. Tento projekt byl prezentován jako přelomový, který odstartuje řadu následovníků a prolomí dosavadní vyčkávací postoje amerických vydavatelů karet s obavami z vysokých a obtížně návratných nákladů na čipovou konverzi. Cílem projektu bylo zejména stimulovat akceptaci čipových karet na straně obchodníků a vytvořit masovou poptávku po službách, které tyto karty umožňují. Tato očekávání se bohužel nesplnila, Target zůstal ve svém snažení osamocen a ani program "elektronických věrnostních kuponů" si nezískal dostatečný počet zákazníků, který by opravňoval jeho další rozvíjení. K 1.březnu 2004 bylo proto vydávání dalších čipových karet zastaveno. Visa USA tak ztratila rozhodujícího zákazníka a pionýra čipové technologie v USA, i když Target pokračuje v konverzi svých věrnostních karet na Visa EMV karty, ovšem pouze s magnetickým proužkem. Několik málo dalších produktů, vydavatelů jako Fleet Boston nebo Providian rovněž vzbudilo jen malý zájem zákazníků o čipové karty, i když nabízející kromě kreditní platební funkce i věrnostní programy. Rovněž čipový produkt Blue společnosti American Express nedosáhl zatím významnějších úspěchů. Tento obchodní neúspěch může mít značný negativní dopad na další rozvoj čipové technologie v USA. MasterCard zatím žádou podobnou iniciativu prostřednictvím svých hlavních partnerů jako je Citibank, MBNA nebo JP Morgan Chase nevyvinul, v USA se jeho technický rozvoj soustřeďuje více na bezkontaktní PayPass technologii. Obchodníci i banky v USA zastávají zatím stále spíše stanovisko, že

pouze na základě snížení ztrát z podvodů a/nebo výnosů věrosonního programu, bez významného "business case" taženého poptávkou zákazníků je vyhlídka na čipovou konverzi malá. Jelikož se údajně americké banky MC ani Visa nepřipojily k aktivitám EMV, nevztahují se na ně ani ustanovení asociací o "Liability shift" od r. 2005. Možnou změnu postojů by mohl přinést masivní přesun aktivit podvodníků z Evropy do USA po masivnějším zavedení čipů v Evropě. Jelikož data na hybridních kartách jsou uložena jak na čipu, tak na magnetickém proužku, mohl by organizovaný zločin kopírovat data z magnetických záznamů evropských karet, posílat je do USA a tady je masově zneužívat. V evropských bankách se proto objevují návrhy, pokud nedojde v USA ke změně stanovisek, zavést v EU platnou "evropskou" čistou čipovou kartu (bez magnetického proužku), pro cesty do USA pak vydávat speciální kartu s magnetickým proužkem.

Podle European Card Review 2/4 2004

Španělsko odkládá EMV roll-out

Španělští bankéři se dohodli na odkladu termínu pro přechod na čipovou technologii u domácích platebních karet na rok 2008. S ohledem na výjimečný rozsah akceptační sítě platebních karet ve Španělsku kde je přes jeden milion platebních terminálů, budou konverzní náklady z nejvyšších v Evropě. Otevřeným problémem je také racionalizace činnosti tří transakce zpracovávajících společností - Euro 6000, Sistema 4B a Servired-SEMP. Španělské banky masivně investovaly do mobilních plateb v naději že půjde o významnou obchodní příležitost, jejíž výnosy právě pomohou uhradit vysoké náklady na obnovu sítě POS terminálů. Společný bankovní-telekomunikační projekt Mobipay však trpí konkurencí Simpaya, projektu čtyř největších evropských operátorů a španělského Telefonica Movielos.

Proto tedy došlo k rozhodnutí rozložit náklady na konverzi do delšího časového období. Bez ohledu na toto rozhodnutí však bude i pro španělské banky platit tzv. "liability shift" od 1.1.2005 ve vztahu k transakcím provedeným ve Španělsku čipovými kartami vydanými v zahraničí, budou tedy odpovědné za případné ztráty z podvodů, ke kterým by ve Španělsku s těmito kartami došlo.

POPLATKY

Systémy a poplatky platebních karet pod dohledem.

Systémy platebních karet a zejména jejich poplatková politika je stále více terčem pozornosti bankovních a konkurenčních regulátorů v řadě zemí. Největší pozornost je věnována mezibankovním poplatkům, tzv. interchange fee, které tvoří základní část provizí obchodníků placených bankám za jejich služby zpracování a proplácení transakcí platebními kartami. Vybrali jsme několik aktuálních informací z této oblasti:

Ruská Federace:

Ministerstvo pro antimonopolní politiku a podporu podnikání Ruské federace plánuje prověření konkurence v bankovním sektoru. Za tím účelem si vyžádá od karetních asociací, působících v Rusku, zejména MasterCard, VISA a American Express informace o podmínkách za kterých se banky mohou stát jejich členy a kontrolovat zda odpovídají ruským zákonům o konkurenci. Zajímá se rovněž o podíly jednotlivých asociací na Ruském trhu.

Podle RIA Novosti, Card World 4/2004

Austrálie a Nový Zéland:

Reserve Bank of Australia, která již donutila asociace

snížit poplatky u kreditních karet používaných v Austrálii (VISA se neúspěšně pokusila v r. 2003 rozhodnutím RBA zvrátit u Federálního soudu), nyní prověřuje výši interchange fee u debetních karet VISA s cílem zavést jejich regulaci podle zákona "Payment Systems Regulation Act" z r. 1998. VISA interchange fee pro EFT POS transakce je podstatně vyšší než u ostatních systémů.

Novozélandská Commerce Commission prověřuje na základě "Fair Trading Act" výši konverzních poplatků u mezinárodních transakcí kreditními kartami a výši mezibankovních interchange fee u karetních transakcí.

Card World 4/2004

U.S.A.:

Po mimosoudním vyrovnání asociací VISA a MasterCard se společností Wal-Mart Stores, která měla m.j. za následek snížení debetních interchange fee Spojených státech přistoupil MasterCard v USA ke zvýšení interchange u některých kategorií transakcí kreditních karet, což vyvolalo ostrou odezvu spol. Wal-Mart Stores. Očekává se, že VISA USA bude následovat, neboť její kreditní interchange a tím i obchodnické provize jsou v současné době nejnižší proti MC i AmEx. Očekává se že tato zvýšení mohou vyvolat u velkých obchodníků zesílení snah hledat levnější alternativy ke kreditním kartám MC i VISA.

Card World 4/2004

UK:

Britský Office of Fair Trading (OFT) zřídil Pracovní skupinu (Task Force) pro bankovní platební systémy. Členy skupiny, řízené OFT jsou zástupci karetních asociací, vládních, obchodních a spotřebitelských organizací které se podílejí na provozu, nebo využívají platební systémy. Jako pozorovatelé jsou zastoupeni i Bank of England a HM Treasury. Skupina má za úkol prozkoumat existující platební systémy z hlediska konkurence, efektivnosti a efektů pro spotřebitele. Skupina připravuje dotazník pro všechny zainteresované organizace, obsahující požadavky na informace o řízení, přístupu, cenách, inovacích a poplatkové transparentnosti. Zpráva, kterou tato skupina má vypracovat, má být podkladem pro legislativní úpravy zajišťující významná zlepšení služeb platebních systémů.

Card World 4/2004

EU:

Již v r. 1997 evropská oborová komora obchodníků (EuroCommerce) předložila Komisi stížnost na pravidla "interchange fee" MC i VISA. Od té doby se Komise (Directorate-General for Competition) zabývá otázkou slučitelnosti těchto poplatků a tzv. "non-discrimination rule" s evropskými pravidly volné konkurence. Více např. Card Magazin 1/2004 v kap. "Poplatky".

TECHNOLOGIE

Autentizace karty hlasem

Originální způsob ověření identity držitele karty řeší společnost Beepcard. Do platební karty, zatím ovšem o trojnásobné tloušťce proti standardu, zabudovala miniaturní reproduktor a příslušnou elektroniku. Při platbě prostřednictvím počítače připojeného na autorizační server obchodní sítě kde je karta akceptována, reproduktor vydá zvuk určitého frekvenčního průběhu, který tvoří autentizační kód. Tento kód je jednorázový, mění se podle programu nahraného v kartě a v autorizačním serveru, nelze jej tedy zneužít např. nahráním na jiné medium a znovu použít. Zabezpečení umožňuje systém doplnit i o funkci rozeznávající klíčové slovo, pronesené držitelem karty, kterým se může celá autentizační procedura odstartovat.

Použití hlasu jako biometrické autentizace není nové, bylo popsáno již na počátku devadesátých let v programu identifikace držitelů bankomatových karet - dělníků ve vzdálených diamantových dolech v Jihoafrické republice - k zjednodušení vyplácení mezd a snížení nároků na dopravu hotovosti. Procenta chybných vyhodnocení však zřejmě přesahovala únosnou míru, protože další informace o využití hlasu v jiných než pokusných projektech se neobjevily."

Podle New Scientist s komentářem Card Mag

Biometrická autentizace pro m- transakce

JCB ověřuje v Japonsku použití on-line autentizace držitele platební karty pomocí otisku prstu při přístupu k platební transakci mobilním telefonem. Podle JCB je náhrada dosud používaných autentizací pomocí podpisu, PIN a hesel biometrickou metodou vysoce perspektivní z hlediska dosažené bezpečnosti, odolnosti proti zneužití a zkrácení doby, potřebné pro autentizační proceduru. Základem je použití mobilního telefonu typu F5015 firmy NTT DoCoMo, který je vybaven prototypovým skenerem pro sejmnutí otisku prstu. Potřebná SW kapacita pro tuto aplikaci je 17kB, kapacita paměti pro uložení otisku je 10 kB. Kontrola otisku prstu se zkušebně používá k autentizaci přístupu ke službě „MyJCB“. Testovací provoz je zatím omezen na 50 zaměstnanců Advanced Technologies Department, JCB. Má za cíl ověřit praktickou použitelnost metody, získat potřebné informace pro vývoj průmyslově vyráběného skeneru pro mobilní telefony a pro vývoj nových služeb pro zákazníky.

Podle mobilepayments world Nov. 2003

Navrhnete si svoji bankovní kartu

Asociace VISA ohlásila 27. dubna 2004, že ve spolupráci s firmou Serverside Graphic vyvinula produkt, který umožní aby členské banky nabízely svým klientům možnost navrhnout si na platební kartu vlastní grafické provedení. Podmínkou je aby členská banka implementovala příslušnou technologii.

Pokud klient požádá o takovou kartu - může jít o libovolný typ karty - kreditní, debetní, předplacenou nebo dárkovou, obdrží přístupové právo na unikátní webovou stránku s grafickým programem firmy Serverside Graphic (Image Editor), pomocí kterého si vloží, nebo sám vytvoří požadovaný obrazový motiv či fotografii. Ten pak umístí na šablonu příslušného typu Visa karty a odešle vydavateli, který zkontroluje akceptovatelnost motivu a vytiskne na vlastní kartu, kterou předá držiteli obvyklým postupem. Přístup na webový editor nevyžaduje žádná osobní bezpečnostní data, klient obdrží jednorázový identifikační přístupový kód, zajišťující nezbytné soukromí.

Visa od tohoto produktu očekává konkurenční výhody, zvýšení užitné hodnoty platebních karet pro klienty členských bank a posílení vztahů bank s klientelou. Považuje jej za logickou součást vývoje inovativních nových služeb, odpovídajících potřebám a zájmům členských bank a jejich klientů.

www.corporate.visa.com

Serverside Graphics Ltd., která technologii vyvinula na základě výhradní smlouvy s Visa International je privátní společnost zajišťující SW a služby pro "kustomizaci" platebních karet. Má sídlo v Londýně a pobočky v USA a na Novém Zélandu. Popsané produkty jsou chráněny více než sedmdesátí patenty.

www.serversidegraphics.com

Podle Visa News Release

Obrazky - příklady zákaznických návrhů lze stáhnout z

www.visa.com/personalcard

STATISTIKY

Růst počtu vydaných karet v zemích CEE (Central And Eastern Europe) 1998 - 2002

x1000	1998	1999	2000	2001	2002
Polsko	2335	7004	10566	13557	15183
Rusko	2813	2904	2832	4407	7933
Maďarsko	2846	3642	4454	5020	5487
Česká R.	1465	2147	3717	4493	5171
Ukrajina	n/a	n/a	n/a	1369	4919
Chorvatsko	n/a	1460	2111	2827	4057
Rumunsko	n/a	n/a	n/a	1602	3657
Slovinsko	1369	1610	2134	2283	4057
Slovensko	1363	1610	2134	2283	2555
Bulharsko	106	272	564	1001	1630
Litva	n/a	n/a	n/a	707	1498
Kazachstán	n/a	n/a	n/a	989	1352
Estonsko	698	770	858	987	1120
Lotyšsko	n/a	218	404	505	813

Počet vydaných karet na obyvatele v zemích CEE

Slovinsko	1,29
Průměr EU	1,15
Chorvatsko	0,92
Estonsko	0,85
Maďarsko	0,56
Česká R.	0,51
Slovensko	0,44
Litva	0,42
Polsko	0,39
Lotyšsko	0,35
Bulharsko	0,21
Rumunsko	0,16
Ukrajina	0,10
Kazachstán	0,09
Rusko	0,03

Vydané karty podle systému v zemích CEE 2002

	Vydané karty (tis.)			Podíl na trhu (%)	
	MC	Visa	Celkem	MC	Visa
Polsko	6 140	9 043	15 183	40,4	59,6
Rusko	3 558	4 375	7 933	44,9	55,1
Maďarsko	3 422	2 065	5 487	62,4	37,6
Česká R.	2 708	2 463	5 171	52,4	47,6
Ukrajina	2 212	2 707	4 919	45,0	55,0
Chorvatsko	2 813	1 244	4 057	69,3	30,7
Rumunsko	1 977	1 680	3 657	54,1	45,9
Slovensko	1 367	983	2 350	58,2	41,8
Slovinsko	1 915	na	1 915	na	na
Litva	508	990	1 498	33,9	66,1
Kazachstán	167	1 185	1 352	12,4	87,6
Estonsko	585	512	1 097	53,3	46,7
Bulharsko	1 054	na	1 054	na	na
Lotyšsko	351	462	813	43,2	56,8
Celkem	28 777	27 709	56 486	50,9	49,1

Vydané karty podle typu v zemích CEE 2002

	Maestro	MC	Visa debit	Visa credit	Debit (%)
Polsko	5 787	353	8 407	635	93
Rusko	3 315	243	4 373	2	97
Maďarsko	2 603	819	1 954	111	83
Česká R.	2 030	678	2 401	62	86
Ukrajina	2 078	134	2 685	22	97
Chorvatsko	2 584	229	1 238	6	94
Rumunsko	1 796	181	1 452	228	89
Slovensko	1 235	132	960	23	93
Slovinsko	1 647	268	na	na	86
Litva	478	30	989	1	98
Kazachstán	156	11	1 184	2	99
Estonsko	465	120	496	16	88
Bulharsko	1 042	12	na	na	99
Lotyšsko	326	25	312	149	79
Celkem	25 542	3235	26 451	1257	92

BEZPEČNOST

Příznivý vývoj ztrát z podvodů v UK

Poprvé za osm let poklesla hodnota ztrát z podvodů platebními kartami v UK podle poslední statistiky vydané APACS (The UK Association for Payment Clearing Services) s údaji za rok 2003. Celková hodnota objemu ztrát klesla v r. 2003 o 5% proti r. 2002 díky poklesu ztrát z přeshraničních transakcí karet vydaných v UK. Ztráty z domácích transakcí mírně vzrostly. Největší pokles se projevil v oblasti podvodů s padělky karet a to o 28%. Rovněž ztráty ze ztracených nebo ukradených karet klesly a to o 2%. Je to výsledek monitoringu transakcí a upozornění na neobvyklé a tedy podezřelé chování karty oproti dlouhodobému standardu. Zahájení čipového programu s povinným PIN má dále snížit ztráty ze zneužití ztracených nebo ukradených karet, které vykazují pokles již od roku 2002. Největší podíl na ztrátách nyní tvoří ztráty z transakcí bez přítomnosti karty (CNP – Card/holder not present) s nárůstem o 6% proti r. 2003. Naopak největší roční procentní nárůst vykazují tzv. Identity Theft (ID -

získání karty na falešné údaje) a to o 45 %, i když v absolutní hodnotě jde jen o cca čtvrtinu objemu ztrát CNP. Proto jsou nasazována nová opatření proti „kradení“ dat karet (skimmingu a BIN raidingu).

Vzrůst "krádeží identity" v USA

Consumer Sentinel, databáze hlášení podvodů provozovaná US Federal Trade Commission, uveřejnila údaje za rok 2003. Celkem obdržela za tento rok 516 740 stížností na podvody od spotřebitelů, (oproti 404 000 za r. 2002), ztráty z těchto podvodů činily více než 400 milionů USD. Nejčastějším registrovaným typem podvodu je t.zv. "Identity theft" tvořící 42% celkového počtu stížností, oproti 40% v r. 2002. Nejčastěji se tento typ podvodu uplatňuje v oblasti kreditních karet, další časté případy jsou z oblasti telefonních služeb, bankovních podvodů, podvodů v zaměstnání, padělání úředních dokumentů a půjčovnictví. Vedle "krádeží identity" se podvodníci nejčastěji soustřeďují na internetové aukce (15%), katalogový prodej (9%), internetové služby a počítačové produkty (6%), sázky a loterie (5%) a řadu dalších. Podvody

všech typů, provedené prostřednictvím internetu (webových stránek a elektronické pošty), činily celkem 55% všech hlášených podvodů (proti 45% v roce 2002), ve finančním vyjádření více než 200 mil. USD za r. 2003, s průměrnou částkou 195 USD. Další informace na www.consumer.gov/sentinel

Podle Card World 3/4 2004

Zbraň na „Phishing“ ?

Čtyři firmy společně nabízejí produkt který má chránit držitele karet proti škodám, vznikajícím jim díky novému způsobu kterým podvodníci získávají důvěrné údaje o jejich platebních kartách. Phishing spočívá ve fingovaných webových stránkách asociací, na které jsou držitelé karet lákáni e-mailovými zprávami, kde mají pod různými záminkami uvést svá data včetně PIN. HW a SW společnosti Banksys, Clear2Pay, STMicroelectronics a Vasco společně svými EMV kompatibilními produkty zajišťují náhradu dosud používaného pevného – statického - osobního přístupového kódu dynamickým, tj. takovým který se mění při každé transakci. Tento dynamický kód (číslo) je na vydavatelské straně porovnán s rovněž dynamickým kontrolním kódem, a vytváří tak bezpečnou autentizační proceduru. Pomocí off-line zařízení Digipass 800 fy Vasco (formátu kapesní kalkulačky), své čipové karty a PIN držitel karty generuje jednorázový kód, sloužící jako „password“ i „podpis“ pro požadovanou transakci. SW firmy STMicroelectronics je umístěn na kartě a řídí komunikaci s vydavatelem, jehož back office server od firmy Clear2Pay na principu tajného klíče pomocí enkryptovacího periferního zařízení DEP (Data Encryption Peripheral) fy. Banksys autentizuje správnost přístupového kódu. Postup připomíná MasterCard Chip Authentication Programme (viz např. CardMag 1/2004) a může tedy zabezpečit držitele čipové karty nejen proti „phishingu“, ale obecně při všech transakcích typu Mail Order a Internet.

Podle Nilsson Report # 806, April 2004

Vývoj ztrát z platebních karet v UK (v mil. GBP)

Kategorie	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2003/2004 [%]
Padělané	26,8	50,3	101,7	160,4	148,5	106,7	-28
Ztracené	65,8	79,7	101,9	114,0	108,3	106,1	-2
CNP	13,6	29,3	72,9	95,7	110,1	116,4	+6
Nedoručené	12,0	14,6	17,7	26,8	37,1	43,4	+17
ID	17,2	14,6	17,4	14,6	20,6	29,7	+45
Celkem	135,4	188,3	317,0	411,5	424,6	402,4	-5

Pramen: European Card Review ¾ 2004, APACS

SOUDY, ARBITRÁŽE

Příklady rozhodnutí arbitrážů nebo soudů ze zemí EU

ANGLIE

Příklady arbitrážních rozhodnutí bankovního ombudsmana (Banking Ombudsman) :

Banka nezablokovala ukradenou kartu

* Zatímco klientka byla v pokladně benzinové pumpy, zloděj rozbil okno jejího auta a ukradl tašku ve které byla i její platební karta. Klientka ihned ztrátu bance ohlásila, ta však opomněla zablokovat kartu. Zloděj vybral pomocí karty z bankomatu GBP 800. Banka činila odpovědnou klientku s tím, že zřejmě musela mít v tašce i zapsaný PIN, jinak by nemohlo k výběru dojít. Ombudsman rozhodl, že odpovědnost klienta končí ohlášením ztráty bance a banka nesplnila povinnost kartu zablokovat. Ombudsman doporučil dohodu, banka vrátila klientce GBP 800 a poukázala jí dalších GBP 400 za způsobené potíže.

Padělání podpisu klientky jejím přítelem

* Paní G ukládala výpisy a dokumentaci svého účtu v zásuvce ve svém bytě. Během její nepřítomnosti její přítel žijící ve stejném bytě padělal její podpis a vybral z jejího účtu celkem GBP 6 300. Banka uznala že podpis byl padělaný, ale vinila klientku z nedostatečné péče o doklady k účtu. Ombudsman rozhodl, že klient není povinen uschovávat doma doklady pod zámek a příkl jí kompenzaci za ztrátu a za způsobené potíže.

FINSKO

Některá rozhodnutí „Consumer Complaint Board“ (CCB

– Consumer Ombudsman) z oblasti zneužití karty s PIN:

Ukládat kartu spolu s PIN znamená hrubou nedbalost

* Zloděj vybral z bankomatu ukradenou kartou s použitím PIN FIM 1 600,-. Klientka nárokovala kompenzaci u své pojišťovny. Ta odmítla se zdůvodněním, že v ukradené kabelce musel být spolu s kartou i PIN, jinak by výběr nebyl možný. Klientka namítala, že PIN má uložen pouze doma, že si jej dobře pamatuje, protože má stejný již deset let. Podle zjištění policie byla sice kabelka na pracovišti klientky na viditelném místě na stole (neuzamčena), přístup na pracoviště byl však pouze na zvonek a u vchodu jsou bezpečnostní kamery.

Podle „CCB“ je mimořádně nepravděpodobné získat PIN cestou pokusu a omylu. Proto pokládá za prokázané, že PIN musel být uložen spolu s kartou. Podle pojistné smlouvy je klient povinen dodržovat bezpečnostní instrukce. Tyto instrukce však musí být tak jasné, aby klient věděl přesně co se od něj v tomto směru očekává. Pokud nejsou dostatečně jasné, nemůže instituce svou odpovědnost omezit jen na základě obecného tvrzení že nebyly dodrženy. Naopak, tak může učinit, jestliže klient jednal s hrubou nedbalostí. Podle CCB obecné pravidlo o povinnosti dodržování bezpečnostních zásad netvoří dostatečně jasné bezpečnostní instrukce. Pojišťovací podmínky neobsahují jasné instrukce k nakládání s platební kartou. Odpovědnost klienty byla tedy hodnocena z hlediska jejího podílu na vzniku škody nedbalostním jednáním, jak je definováno v pojišťovacích podmínkách a v zákoně.

Instrukce vydávané bankami k platebním kartám vyjadřují v jednoznačné a jasné formě že PIN a karta nesmějí být ukládány tak aby krádeží karty získal zloděj zároveň PIN. CCB proto pokládá společně uložení PIN a karty za hrubou nedbalost. Proto má pojišťov-

na právo omezit svou odpovědnost. CCB doporučil, aby pojišťovna uhradila klientce jednu třetinu ztráty.

Neposkytnutí služby pro nefunkčnost systému

* Podle rozhodnutí Nejvyššího soudu z r. 1989 byla vydavatelská banka povinna nahradit držitelé karty ztrátu, kterou utrpěl tím, že v důsledku technických problémů v autorizačním systému nemohl zaplatit svoji platební kartou.

Nefunkčnost nebo závada na funkci bankomatu

* Finský CCB zaslal v r. 1996 dopis Finské Bankovní Asociaci a jejím členům, týkající se problémů které vzniknou držitelé v případě závady na bankomatu. Podle něj jsou banky odpovědné za údržbu bankomatů a tedy i za ztráty vzniklé jejich vadnou funkcí. Pokud tedy dojde k závadě, klientovi má být platba kompenzována.

Možnostem vzniku problémů pro klienty má být předcházeno jejich dostatečným informováním a systémovými opatřeními. Klient má být neprodleně informován jak si počínat v případě poruchy či závady a to jak u bankomatu tak v podmínkách nebo instrukcích ke kartě.

Consumer Ombudsman rovněž doporučil bankám zřídit „Help Line“ pro takové případy.

Zajištění přístupu k finančním rezervám je podle Ombudsmana důležité pro klientův pocit finanční bezpečnosti.

Odpovědnost banky za výběr z bankomatu (i v zahraničí)

* Klient se pokusil třikrát po sobě vybrat z bankomatu v UK, bankomat každé ohlásil nedostatek prostředků na účtu, nicméně za třetí pokus byl klientův účet

zatížen GBP 380 (FIM 3 101,20), klient však žádné peníze neobdržel. Klient podal reklamaci na tuto částku a na poplatek FIM 89,53 za výběr. Banka namítala, že žurnálový záznam z bankomatu vykázal skutečně výběry v intervalu několika sekund. Na klientově účtu nebyl dostatek prostředků pro prvé dva požadavky, banka však tvrdila, že je nepravděpodobné, že by bankomat nevydal částku požadovanou při třetím pokusu, která byla pokryta zůstatkem na účtu. Podle žurnálu byla transakce dalšího klienta uskutečněna po padesáti sekundách bez problému. Klient zřejmě odešel od bankomatu dříve než byly bankovky vydány.

Finský CCB rozhodl, že banka má vrátit klientovi celou částku 3 193,73 protože nemohla prokázat že splnila smluvní závazek, tj. že bankomat vydal klientovi částku, která mu byla z účtu odečtena. Odůvodnil to tak, že má-li se banka zhostit odpovědnosti vůči klientovi, musí prokázat, že systém byl bezpečný a že v době transakce fungoval bez závad. Musí být zřejmé že učinila přiměřená technická opatření proti možným závadám funkce a že případné závady jsou zaznamenány. Dále, že klient obdržel adekvátní instrukce jak pro normální procedury, tak pro případy závad. V daném případě by banka musela prokázat, že bankomat vydal peněžní obnos v přiměřeném čase po zadání příkazu.

Bankovky z bankomatu jsou pokládány za vydané jsou-li převzaty klientem v souladu s instrukcemi. Banka je odpovědná za jakékoli ztráty, pokud se neprokáže že klient jednal nedbale. Klient jedná nedbale, pokud opustí bankomat dříve, než uplyne přiměřená doba, nebo pokud jedná v rozporu s obdržnými instrukcemi.

Záznam žurnálu bankomatu, který banka předložila CCB neprokázal, jak dlouho trvalo než bankomat vydal bankovky po zadání příkazu. Banka tedy nemohla prokázat, že bankomat vydal bankovky v přiměřeném čase, ani že bankomat instruoval klienta aby čekal na vydání. CCB proto akceptoval klientovu výpověď a rozhodl, že nejednal *nezodpovědně* (negligent).

Limit odpovědnosti:

* CCB vydal rozhodnutí, že kreditní limit představuje maximum do něhož může být klient činěn odpovědným.

Pozdní ohlášení:

* Klient ztratil svou kartu v zahraničí, ohlášení ztráty obdržel vydavatel až po dvou dnech. Karta byla mezi tím zneužita v celkové částce 5 000 EUR. Finský soud rozhodl že klient je za ztrátu odpovědný, protože ohlásil ztrátu pozdě.

HOLANDSKO

V Holandsku se mohou klienti obracet se stížnostmi v oblasti platebních prostředků na komisi Geschillencommissie Bankzaken". Obdobně jako v ČR, řeší komise jen reklamace, které byly podány příslušné bance a zamítnuty.

Příklady některých rozhodnutí:

Odpovědnost držitele karty:

* Klient reklamoval škodu ve výši 1 500 NLG jako neautorizovanou transakci, provedenou jeho kartou, ukradenou z palubní schránky jeho automobilu, který ponechal přes noc nezamčený na pozemku mezi budo-

vami svého zaměstnavatele. Prostranství je přes noc uzavřeno. Klient tvrdil, že neukládá PIN společně s kartou, proto nechápe, jak mohly být transakce uskutečněny.

Komise rozhodla, že klient jednal velmi nezodpovědně tím, že ponechal kartu bez dozoru v nezamčeném automobilu a proto podnět zamítla, aniž by se zabývala otázkou použití PIN při transakcích.

* Klientka reklamovala škodu ve výši 1 600 NLG vzniklou výběry z bankomatu ukradenou kartou jejího manžela. Ten jí sdělil svůj PIN, který si zaznamenala ve tvaru telefonního čísla na papír, který nosila v kabelce. Trvala na tom, že papír s PIN neměla nikdy mimo svou kontrolu.

Komise rozhodla, že držitel karty – manžel – porušil povinnost nesdělovat nikomu svůj PIN a nárok zamítla.

* Klient reklamoval škodu ve výši 700 NLG z neautorizovaných výběrů z bankomatů jeho kartou, ukradenou z automobilu během svátků. Nemohl okamžitě uvědomit svoji banku o ztrátě, protože banka byla během svátků zavřena a na odpovídacím zařízení nepodávala žádnou instrukci pro tento případ. Týž den později získal telefon na Interhelp, jehož prostřednictvím uvědomil vydavatele. Celková škoda činila 998,23 EUR, klient však nárokoval pouze transakce uskutečněné po čase ohlášení ztráty. Současně však tvrdil, že zřejmě bylo možno získat jeho PIN z dat uložených na magnetickém proužku.

Komise rozhodla, že klient se dostatečně zhostil povinností neprodleně ztrátu ohlásit, proto jeho nárok uznala. Vyjádřila dále názor, že klient neprokázal možnost získání PIN z ukradené karty.

* Klientka reklamovala částku 1 000 NLG, kterou se neúspěšně pokusila vybrat z bankomatu, ale která jí byla z účtu stržena. Sdělila dále, že banka od ní požadovala důkaz, že výběr neuskutečnila.

Komise rozhodla, že bankou předložené doklady o uskutečněném výběru kartou klientky jsou uznány jako důkaz, pokud klientka nepředloží důkaz o opaku. Jelikož takový důkaz nemohla předložit, její nárok komise zamítla.

* Klientka reklamovala neúspěšné výběry ze dvou bankomatů. Na prvý požadavek bankomat vrátil kartu a vydal stvrzku na NLG 0,-, předloženou jako důkaz. Druhý bankomat okamžitě vrátil kartu a sdělil že nelze vybrat žádný obnos. Osoba která chtěla bankomat použít po ní obdržela stejný výsledek. Při výběru asistoval její přítel, který mohl věc potvrdit. Klientka okamžitě navštívila banku, kde však nebyl personál ochoten k žádné akci. Následně obdržela výpis o zatížení jejího účtu částkou 475 NLG.

Komise uznala za prokázané, že při prvním pokusu neobdržela žádnou hotovost, což souhlasí i se záznamem žurnálu bankomatu. Záznam o druhém pokusu ukázal úspěšný výběr. Proto, v souladu s obecnými podmínkami, komise nárok zamítla, protože klientka nepředložila dostatečný protidůkaz.

* Klient reklamoval výběry v celkové výši NLG 1 550,- svými dvěma kartami ukradenými v baru mezi 23:00 a 23:45. Klient ohlásil ztrátu v 00:04. Před ohlášením a zablokováním však již byly učiněny výběry ve výši NLG 750,- a NLG 800,-. Klient popřel, že by měl uloženy PIN společně s kartami.

Komise rozhodla, že klient porušil pravidlo o bezpečném nakládání s PIN, protože oba výběry byly uskutečněny bezprostředně po krádeži karet, v prvním případě byl správný PIN zadán na druhý pokus, ve druhém případě hned napoprvé. Nárok proto zamítla.

* Klientka reklamovala bankomatový výběr NLG 200,-

který neuskutečnila a doložila, že v době výběru byla v zaměstnání vzdáleném 45 min jízdy autobusem od bankomatu kde byl výběr uskutečněn. Uvedla, že dosud nikdy kartu spolu s PIN k výběru nepoužila, kartu má uloženou doma kde žije sama, karta nebyla nikdy ztracena a PIN obálku zničila po obdržení.

Banka předložila doklady o standardním průběhu transakce s klientčinou kartou a správným PIN. Jelikož klientka potvrdila, že kartu měla trvale ve svém vlastnictví, komise její nárok zamítla.

ITÁLIE

Nebyly publikovány žádné případy řešené Ombudsmanem, nebo Asociací spotřebitelů („Federconsumatori“). Uvádíme dva případy soudních rozhodnutí:

Odpovědnost držitele:

* Milánský soud rozhodl v případě podvodného použití platební karty neznámou osobou, kdy karta byla střídaná několikrát použita držitelem i neznámou osobou, že držitel je plně odpovědný za bezpečné uložení karty a tedy i za všechny kartou provedené transakce.

* Milánský odvolací soud rozhodl, že držitel je povinen mít kartu pod trvalým dohledem. Porušení této povinnosti se může vykládat jako hrubá nedbalost.

IRSKO

Finanční Ombudsman (Ombudsman for the Credit Institutions) řešil řadu případů, jsou uvedena některá typická rozhodnutí:

* Klientce, jejíž karta byla omylem zablokována byla přičknuta náhrada ve výši GBP 350,-

* Byla zamítnuta stížnost klientky, která překročila svůj kreditní limit a vinila banku, že měla její čerpání monitorovat a překročení nepřipustit.

* Byla akceptována stížnost klienta jehož v zahraničí ukradenou kartou (včetně PIN) byl přečerpán limit výběru stanovený v bankovních podmínkách ke kartě.

* Klientce ve věku 94 let, žijící v domově s pečovatelskou službou, vydala její banka náhradou za šekovou záruční kartu novou kombinovanou šekovou kartu s funkcí ATM včetně PIN aniž by to klientka požadovala. Karta byla zneužita a škoda na účtu klientky dosáhla GBP 17 000,-. Ombudsman rozhodl o plné náhradě bankou, protože šlo o dlouholetou, bance dobře známou klientku, která nikdy předtím nevybírala z bankomatu, o ATM kartu ani PIN nežádala a přesto její kartou byly náhle prováděny denní výběry po dobu sedmi měsíců, aniž by banka na toto mimořádné chování reagovala.

* Klient ohlásil bance krádež dvou karet, banka zablokovala pouze jednu z nich, ombudsman rozhodl o odpovědnosti banky za škodu nezablokovanou kartou.

Příklady ze Studie EU k plnění doporučení 97/489 EC vybrala Barbora Procházková (CEAG) a CardMag.

Další příklady uvedeme v příštím čísle.

CardMag: magazin sbk - Sdružení pro bankovní karty ČR
2/2004, 2. ročník

Redakční rada: Roman Kotlán - rkotlan@csob.cz
Milan Zátka - milan.zatka@bankovníkarty.cz

Publisher: Pavel Kryka - pfk@pfk.cz

Vydává: magazin sbk - Sdružení pro bankovní karty ČR

Datum vydání: 2.7.2004