

Warszawa, 30.09.2013 r.

**Komunikat prasowy dotyczący rekomendacji Rady ds. Systemu Płatniczego w zakresie bezpieczeństwa kart zbliżeniowych z dnia 30 września 2013 r.**

Rada ds. Systemu Płatniczego, organ opiniodawczo-doradczy przy Zarządzie Narodowego Banku Polskiego, na posiedzeniu w dniu 24 czerwca 2013 r., utworzyła grupę roboczą ds. przygotowania projektu rekomendacji w zakresie 3 podstawowych zagadnień związanych z bezpieczeństwem transakcji z wykorzystaniem kart zbliżeniowych:

1. ulepszenia procedur związanych z wydawaniem kart zbliżeniowych,
2. zwiększenia świadomości posiadaczy tych kart, w tym poprzez edukację, oraz
3. przeanalizowania podziału odpowiedzialności za transakcje nieautoryzowane między wydawcą karty zbliżeniowej a jej posiadaczem.

W toku prac grupa robocza zapoznała się z materiałami analitycznymi dotyczącymi funkcjonowania kart zbliżeniowych i przeanalizowała zagadnienia istotne z punktu widzenia posiadaczy takich kart, w tym dotyczące zapewnienia należytego poziomu bezpieczeństwa transakcji zbliżeniowych. W wyniku przeprowadzonych analiz grupa zaprezentowała Radzie ds. Systemu Płatniczego projekt rekomendacji, które Rada przyjęła na posiedzeniu w dniu 30 września 2013 r. Rekomendacje powyższe stanowią załącznik do niniejszego komunikatu.

Rekomendacje zawierają zestaw zaleceń związanych z wydawaniem, akceptowaniem i obsługą kart płatniczych z funkcją zbliżeniową, których wdrożenie przez wszystkie podmioty zaangażowane w te działania, zostało uznane za niezbędne dla zapewnienia stabilności i poczucia bezpieczeństwa wszystkich użytkowników obrotu bezgotówkowego. Realizacja tych rekomendacji powinna przełożyć się na podniesienie poziomu bezpieczeństwa odczuwanego przez posiadaczy tych kart i zwiększenie ich zaufania do tego instrumentu płatniczego, co w konsekwencji skutkować powinno dalszym rozwojem obrotu bezgotówkowego.

Załącznik

## **Rekomendacje Rady ds. Systemu Płatniczego w zakresie bezpieczeństwa kart zbliżeniowych**

Rada ds. Systemu Płatniczego, na posiedzeniu w dniu 30 września 2013 r. przyjęła następujące rekomendacje w zakresie bezpieczeństwa kart zbliżeniowych:

### **1. Rekomendacje w zakresie ulepszenia procedur związanych z wydawaniem kart zbliżeniowych**

- 1.1.** Wydawca karty płatniczej powinien umożliwić klientowi wybór opcji korzystania z funkcji zbliżeniowej lub niekorzystania z niej. Zarówno wydawca, jak i klient powinien mieć możliwość zarządzania funkcjonalnością zbliżeniową poprzez wyłączenie/włączenie funkcjonalności zbliżeniowej. Wydawca karty płatniczej powinien udostępnić klientowi informację o możliwości wyłączenia tej funkcjonalności oraz o trybie i procedurze takiego wyłączenia.
- 1.2.** W przypadku braku technicznych możliwości realizacji rekomendacji 1.1, wydawca powinien umożliwić klientowi posiadanie karty bez funkcji zbliżeniowej.
- 1.3.** Klient, który otrzymał kartę z funkcjonalnością zbliżeniową, powinien zostać poinformowany przez wydawcę kart płatniczych:
  - czym jest funkcjonalność zbliżeniowa;
  - o sposobach identyfikowania kart wyposażonych w tę funkcjonalność i punktów, w których możliwe jest dokonywanie płatności zbliżeniowych;
  - o sposobach aktywacji karty (np. w bankomacie, na infolinii, na stronie internetowej wydawcy);
  - o ogólnych limitach transakcji dokonywanych bez konieczności podawania numeru PIN oraz potencjalnych miejscach dokonywania takich transakcji;
  - o sytuacjach, kiedy Klient może spodziewać się wystąpienia konieczności potwierdzenia transakcji bezstykowej numerem PIN;
  - o sposobach autoryzacji transakcji przez posiadacza;
  - o bezpieczeństwie karty zbliżeniowej;
  - o postępowaniu przy zgubieniu, utracie lub kradzieży karty.

Powyższe informacje powinny zostać przekazywane w sposób zapewniający pewność otrzymania ich przez klienta oraz powinny być zamieszczone zarówno na stronie internetowej wydawcy, jak i w placówkach wydawcy.

- 1.4. Karta zbliżeniowa wysyłana do klienta powinna być nieaktywna.
- 1.5. Wydawca karty płatniczej z funkcją zbliżeniową powinien poinformować klienta o tym, że korzystanie z funkcjonalności zbliżeniowej, może spowodować przekroczenie dostępnego salda rachunku, jak również o konieczności dołożenia przez niego należytej staranności w celu ograniczenia wystąpienia tego typu przekroczenia.
- 1.6. Wydawca powinien aktywnie zarządzać parametrami systemów w celu zminimalizowania ryzyka wystąpienia przekroczenia dostępnego salda rachunku karty i ograniczenia wartości przekroczenia tego salda oraz ryzyka nieuprawnionego użycia karty. W razie wystąpienia takiego przekroczenia w wyniku użycia karty przez osobę nieuprawnioną po zastrzeżeniu karty przez uprawnionego klienta, wydawca powinien dążyć bez zbędnej zwłoki do zwrotu utraconych w ten sposób środków przez klienta.

## 2. Rekomendacje w zakresie zwiększenia świadomości posiadaczy kart z funkcją zbliżeniową, w tym poprzez edukację

### 2.1. Rola uczestników systemu płatniczego w promowaniu bezpieczeństwa kart zbliżeniowych:

- 2.1.1. **Organizacje płatnicze** – przygotowywanie i przeprowadzanie ogólnokrajowych kampanii informacyjnych i promocyjnych oraz zapewnianie bankom wydawcom i agentom rozliczeniowym, ustandaryzowanych materiałów do wykorzystania we własnej działalności; dodatkowo prowadzenie kampanii informacyjnych i edukacyjnych skierowanych do rynku. Stałe podnoszenie standardów bezpieczeństwa płatności zbliżeniowych.
- 2.1.2. **Wydawcy kart płatniczych** – udostępnianie klientom szczegółowych informacji o oferowanych kartach z funkcją zbliżeniową; informacje te będą dostępne w wielu kanałach komunikacji np. na dedykowanych stronach www oraz serwisie transakcyjnym, w korespondencji papierowej (wyciągi, karty) i mailowej, *call center*, bankomatach.
- 2.1.3. **Agenci rozliczeniowi** – udostępnianie akceptantom szczegółowych materiałów edukacyjnych dotyczących obsługi płatności zbliżeniowych.
- 2.1.4. **ZBP** – wypracowywanie „najlepszych praktyk” na bazie stosowanych przez banki praktyk obsługi klientów z kartą zbliżeniową, bieżącego

komentowania zdarzeń i pojawiających się negatywnych opinii na temat bezpieczeństwa płatności zbliżeniowych.

**2.1.5.Rada ds. Systemu Płatniczego oraz UKNF** – wydawanie rekomendacji w celu ujednoczenia i podnoszenia standardów informacyjnych oraz informowanie rynku o bezpieczeństwie płatności zbliżeniowych i ich pozytywnym wpływie na rozwój obrotu bezgotówkowego.

## **2.2. Szczegółowa rola organizacji płatniczych w komunikacji z instytucjami członkowskimi, przedstawicielami rynku oraz dziennikarzami:**

**2.2.1.**Przygotowanie materiałów edukacyjnych dla wydawców kart i agentów rozliczeniowych dotyczących zasad korzystania z płatności zbliżeniowych i aspektów bezpieczeństwa oraz zasad akceptacji płatności w kraju i za granicą.

**2.2.2.**Komunikacja aspektów bezpieczeństwa płatności bezgotówkowych w tym zbliżeniowych poprzez:

- informacje prasowe;
- udział w konferencjach branżowych;
- strony internetowe;
- prasa, telewizja śniadaniowa;
- e-learning dla pracowników banków i agentów rozliczeniowych.

**2.2.3.**Komunikacja do wydawców w zakresie niestandardowych zasad akceptacji kart zbliżeniowych oraz ryzyka z tym związanego lub rekomendowanych praktyk.

## **2.3. Szczegółowa rola wydawców kart zbliżeniowych:**

**2.3.1.**Komunikacja wewnętrzna do pracowników banku:

- Przygotowanie pracowników oddziałów oraz Call Center do udzielania odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania klientów;
- Informacje udostępniane pracownikom na wewnętrznych stronach intranetowych.

**2.3.2.**Komunikacja skierowana do klienta powinna mieć na celu zbudowanie świadomości klientów w zakresie płatności zbliżeniowych poprzez przekazanie informacji (w regulaminie i innych materiałach), czym jest funkcjonalność zbliżeniowa; zarówno przy otrzymaniu pierwszej karty wyposażonej w technologię zbliżeniową jak i przy jej wznowieniu, klient powinien zostać poinformowany o:

- zasadach funkcjonowania karty zbliżeniowej oraz działania płatności zbliżeniowych;

- korzyściach płynących z płatności zbliżeniowych - szybkość, wygoda, nowoczesność, bezpieczeństwo – karta zostaje w twoich rękach;
- limitach obowiązujących dla transakcji zbliżeniowych;
- bezpieczeństwie karty zbliżeniowej;
- zasadach dokonywania płatności zbliżeniowych w kraju i za granicą.

Informowanie może odbywać się poprzez reklamy, ulotki, smsy, e-maile, banery na www, filmy, FAQ itp.

Powyższe informacje powinny zostać przekazywane w sposób zapewniający pewność otrzymania ich przez klienta oraz szybkie odnalezienie w każdej chwili na stronie internetowej wydawcy karty płatniczej.

#### **2.4. Szczegółowa rola agentów rozliczeniowych:**

- 2.4.1. Prawidłowe i widoczne oznakowanie punktów akceptacji kart oraz terminali.
- 2.4.2. Edukacja akceptantów w zakresie aspektów bezpieczeństwa płatności zbliżeniowych.
- 2.4.3. Współdziałanie z wydawcami kart w zakresie rozpatrywania reklamacji.
- 2.4.4. Egzekwowanie zasad akceptacji płatności zbliżeniowych przez akceptantów.

#### **2.5. Szczegółowa rola ZBP i gremiów funkcjonujących przy ZBP:**

- 2.5.1. ZBP - bieżący monitoring informacji prasowych dotyczących rynku płatności zbliżeniowych.
- 2.5.2. ZBP - natychmiastowe reagowanie na informacje wprowadzające w błąd posiadaczy kart zbliżeniowych lub sprzeczne ze stanem faktycznym poprzez publikacje wypowiedzi, komunikatów, orzeczeń autorstwa kompetentnych pracowników dedykowanych w ramach instytucji departamentów.
- 2.5.3. Rada Wydawców Kart Bankowych - wspieranie banków we wdrażaniu rekomendacji Rady ds. Systemu Płatniczego i UKNF.
- 2.5.4. Komitet Agentów Rozliczeniowych – opracowywanie standardów obsługi przyjmowania płatności kartą zbliżeniową ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa transakcji, oznakowania punktu sprzedaży, zasad rozpatrywania reklamacji, itp.
- 2.5.5. Forum ds. Przeciwdziałania Oszustwom z Wykorzystaniem Kart Płatniczych - ujednolicenie stanowiska ws. bezpieczeństwa płatności

zbliżeniowych, wymiana informacji nt. zabezpieczeń systemów banków w razie powstawania nowych typów oszustw na karty zbliżeniowe. Współpraca w tym zakresie z agentami rozliczeniowymi.

### **3. Rekomendacje w zakresie ustalenia podziału odpowiedzialności za transakcje nieautoryzowane między wydawcą karty zbliżeniowej a jej posiadaczem**

Rada, biorąc pod uwagę:

- aktualny stan prawny dotyczący sposobu podziału odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje pomiędzy płatnika i wydawcę (art. 46 ust. 2 UUP<sup>1</sup>);
- poziom współczynnika wszystkich transakcji nieuprawnionych do ogólnej liczby transakcji (jeden z najniższych w Europie);
- wysoki poziom udziału liczby wydanych kart z funkcją zbliżeniową do łącznej liczby wydanych kart płatniczych<sup>2</sup>;
- stosunek określonej w cytowanych powyżej przepisach kwoty ograniczającej odpowiedzialność płatnika (równowartość w złotych kwoty 150 euro) do poziomu przeciętnego wynagrodzenia<sup>3</sup>;
- proponowaną przez Komisję Europejską treść przepisu art. 66 projektu zmiany dyrektywy PSD<sup>4</sup>, który zakłada ograniczenie odpowiedzialności płatnika za nieautoryzowane transakcje do kwoty 50 euro;

rekomenduje następujące działania w zakresie podziału odpowiedzialności pomiędzy płatnika i wydawcę za nieautoryzowane transakcje dokonywane z wykorzystaniem kart zbliżeniowych:

#### **3.1. Systemowe wdrożenie, w formie samoregulacji, przez wydawców kart płatniczych — ograniczenia odpowiedzialności użytkowników za nieautoryzowane transakcje zbliżeniowe dokonywane kartami zbliżeniowymi w następujący sposób:**

- w przypadku zastosowania się wydawcy do rekomendacji 1.1 i 1.2, ograniczenie odpowiedzialności użytkownika za nieautoryzowane transakcje zbliżeniowe

<sup>1</sup> W art. 46 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. 2011 r. nr 199, poz. 1175) (UUP).

<sup>2</sup> Karty zbliżeniowe stanowią 51,74 % (17,8 mln ) wszystkich wydanych w Polsce kart płatniczych. Dane za II kw. 2013 roku. Źródło: NBP.

<sup>3</sup> Kwota 150 euro stanowiła 33,52% przeciętnego wynagrodzenia netto w Polsce i 9,07% przeciętnego wynagrodzenia netto w Unii Europejskiej, wg. danych Eurostat za 2011 r.

<sup>4</sup> Przedstawionego przez Komisję Europejską w dniu 24 lipca 2013 r.

dokonywane kartami zbliżeniowymi do kwoty 50 euro (równowartość w złotych);

- w przypadku niezastosowania się wydawców kart płatniczych do rekomendacji 1.1 i 1.2, całkowite wyłączenie odpowiedzialności użytkownika za nieautoryzowane transakcje zbliżeniowe, o ile użytkownik nie doprowadził umyślnie do nieautoryzowanych transakcji zbliżeniowych,

w terminie do 6 miesięcy od dnia przyjęcia niniejszych Rekomendacji.

- 3.2.** Po upływie terminu wskazanego w rekomendacji 3.1 Rada ds. Systemu Płatniczego zapozna się ze stanem wdrożenia Rekomendacji, w szczególności rekomendacji 1.1, 1.2 oraz 3.1 i rozważy potrzebę podjęcia dalszych działań, w tym także legislacyjnych, w celu zróżnicowania zakresu odpowiedzialności posiadaczy kart zbliżeniowych w przypadku nieautoryzowanych transakcji zbliżeniowych w zależności od możliwości zarządzania funkcją zbliżeniową przez posiadacza karty.