

Grzegorz Gacki

## Bankowość internetowa

Początkowo banki w Internecie tworzyły jedynie proste strony informacyjne, zawierające prezentację ich oferty, informacje o adresie czy telefonie kontaktowym. Później pojawiły się pierwsze usługi, takie jak informacje o stanie konta. Przełom przyniosły jednak internetowe oddziały banków, gdzie można było przeprowadzać operacje finansowe takie jak polecenie przelewu, zlecenie płatności, zakładanie lokat terminowych. Udział rachunków internetowych w ogólnej liczbie kont prowadzonych przez banki stale rośnie.

### E-banki coraz popularniejsze

Zarówno banki działające wyłącznie poprzez Internet jak i banki tradycyjne oferujące możliwość obsługi zdalnej rachunków, notują rosnącą popularność kont internetowych. Przyczyn tego zjawiska jest kilka. Jedną z pewnością jest rozwój usług telekomunikacyjnych pozwalających na łatwy dostęp do Internetu, również zmiany w mentalności Polaków pozwalają im na sięganie po nowe formy usług bankowych. Swój udział mają również same banki zachęcające do stosowania bankowości elektronicznej poprzez odpowiednie komponowanie tabeli opłat i prowizji – tak, aby operacje dokonywane za pomocą Internetu były tańsze od tych samych, dokonywanych w bankowym okienku.

Z przeprowadzonego w lipcu 2004 roku sondażu Pentora wynika, że około 20 procent klientów banków narzeka na długi czas oczekiwania na obsługę przy okienku, wynoszący powyżej 15 minut. Z brakiem życzliwości ze strony pracowników banków zetknęło się 4 procent ankietowanych, zaś 2 procent badanych odniosło wrażenie, iż dla banku są jedynie uciążliwym, zbędnym petentem. **W bankowości internetowej wszystkie te problemy nie istnieją z bardzo prostej przyczyny – klient chcąc dokonać standardowych operacji nie musi kontaktować się z personelem banku, transakcji dokonuje sam.** Z drugiej strony, banki wyłącznie internetowe nie mogą liczyć na dość znaczną grupę klientów. Z sondażu przeprowadzo-

nego przez PBS wynika, że około 60 proc. badanych osób nie byłoby skłonnych korzystać z bankowości internetowej, a głównym powodem tego jest brak zaufania do banku, którego się nie widzi i nie można osobiście odwiedzić. Ważnym warunkiem rozwoju bankowości internetowej jest więc edukacja klientów. Jeżeli zostaną oni przekonani do korzyści płynących z internetowej bankowości oraz pełnego bezpieczeństwa transakcji dokonywanych w tej formie, to zaczną korzystać z tych usług, wywierając dodatkowo nacisk na banki do ich szybszego rozwoju oraz doskonalenia jakości i poszerzenia zakresu świadczonych elektronicznie usług finansowych.

### Obopólne korzyści

Zastosowanie Internetu eliminuje część kosztów stałych banku – wydatków na utrzymanie sieci oddziałów, wyposażenie techniczne, infrastrukturę informacyjną, oprogramowanie, płace pracowników. Zautomatyzowanie transakcji, eliminacja kosztów druków czy obsługi kasowej umożliwia bankom zrezygnowanie z pobierania większości opłat i pozwala na zaoferowanie większego oprocentowania zgromadzonych środków. Internetowa bankowość zapewnia ciągłą obsługę, klienci nie muszą wystawać przed okienkami kas, nie czekają w kolejkach, nie muszą wychodzić do oddziałów banków. Operacji bankowych mogą dokonywać o dowolnej porze – nawet w nocy, poza godzinami pracy tradycyjnych banków. **Usługi bankowości internetowej dają także klientom komfort korzystania w dowolnym miejscu – w domu, w podróży czy w pracy.** Zastosowanie Internetu zwiększa zasięg działania banku, nie jest on bowiem ograniczony siecią placówek. Dla banku z internetowym kanałem dostępu nie ma różnicy, gdzie znajduje się klient, jedynym ograniczeniem jest tylko konieczność dostępu do komputera i infrastruktury telekomunikacyjnej.

### Zagrożenia czyli trochę o bezpieczeństwie

Korzystanie z bankowości internetowej, pomimo jej specyfiki gwarantującej raczej wysoki poziom bezpieczeństwa, stwarza jednak pewne zagrożenia. Najpoważniejszym jest niebezpieczeństwo nieautoryzowanego dostępu (tzn. bez naszej wiedzy i zgody) do konta przez osoby trzecie. Osoby takie mogą dokonywać na nasz

rachunek różnych operacji – mogą na przykład przelać wszelkie dostępne środki na inne konto.

Wielu klientów banków internetowych daje się cyberprzestępcom nabierać na bardzo prostą sztuczkę. Nieuważni klienci wchodzą na fałszywe strony bankowe lub reagując na prośby o podanie mailem danych osobowych sami dają oszustom klucz do swoich pieniędzy - zastosowanie się do takich poleceń może bowiem spowodować wyczerpanie stanu konta.

Jak pokazuje praktyka, największym zagrożeniem w bankach internetowych są ich sami klienci. Większość przestępstw związanych z tymi bankami wynika z nieprzestrzegania przez posiadaczy rachunków podstawowych zasad bezpieczeństwa, nieuwagi użytkowników czy też ich zwykłego lenistwa.

Banki w celu poprawy bezpieczeństwa swych systemów transakcyjnych w Internecie, tworzą różne systemy zabezpieczeń. Klient zaś odpowiada za wybór banku oferującego najpewniejsze systemy zabezpieczeń.

## Podstawowym elementem zabezpieczenia jest szyfrowanie połączenia na linii klient-bank.

Powszechnie obecnie stosowany do nawiązywania połączeń szyfrowanych bezpieczny protokół SSL pozwala na zagwarantowanie wystarczającej poufności przesyłania danych między bankiem a klientem. Dodatkowo, certyfikaty wydawane przez odpowiednie instytucje, gwarantują iż klient połączył się z bankiem, a nie z kimś kto się za bank podaje. Bank również musi mieć pewność, że połączył się z nim właściwy klient. Podstawowym sposobem identyfikacji jest numer klienta i hasło. Niektóre banki stosują dodatkowe zabezpieczenia np. podpis elektroniczny. Innym sposobem zabezpieczenia są hasła jednorazowe, generowane przez niewielkie urządzenie tzw. tokeny. Zaletami takiego rozwiązania są unikalność hasła oraz jego krótka ważność (kilka minut). Podobnym rozwiązaniem są listy kodów, w systemach bankowych stosujących ten rodzaj zabezpieczeń, w celu dokonania pewnych operacji (głównie przelewów) należy podać jednorazowy kod, zawarty na liście przesyłanej przez bank.

warto odwiedzić

## www.di.com.pl

Dziennik Internautów to jeden z najlepszych serwisów branżowych, jakie miałem przyjemność poznać. Ogromna liczba codziennie pojawiających się wiadomości, ciekawe artykuły, archiwum (niestety, dostęp do niego jest płatny), forum, ogłoszenia, oferty pracy, zbiór darmowych e-booków, kanał RSS – to wszystko przemawia za tym, aby włączyć Dziennik Internautów do kompletu codziennej prasy. Prawdziwi fani serwisu mogą sobie nawet zamówić koszulkę lub kubek z logo DI. Główną zaletą serwisu są dobrze przygotowane newsy, prezentujące ciekawe i świeże spojrzenie na codzienne wydarzenia. Bardzo dobrym pomysłem jest załączanie do każdego newsa zestawu linków do artykułów o podobnej treści oraz wiadomości archiwalnych. Dzięki temu internauta, który śledzi np. rozwój polskiej wersji eBay, nie musi przekopywać się przez stertę newsów, chcąc porównać wcześniejszą informację na ten sam temat. Dziennik Internautów posiada również bazę freeware'owych i shareware'owych programów, podzielonych na kilkanaście kategorii, które można ściągnąć i zainstalować na własnym komputerze. Polecamy!

Oprac: KOR



Funkcjonalność	★★★★★
Przystępność	★★★★★
Aktualność	★★★★★

