

Marlena Machura

## Bank poza bankiem

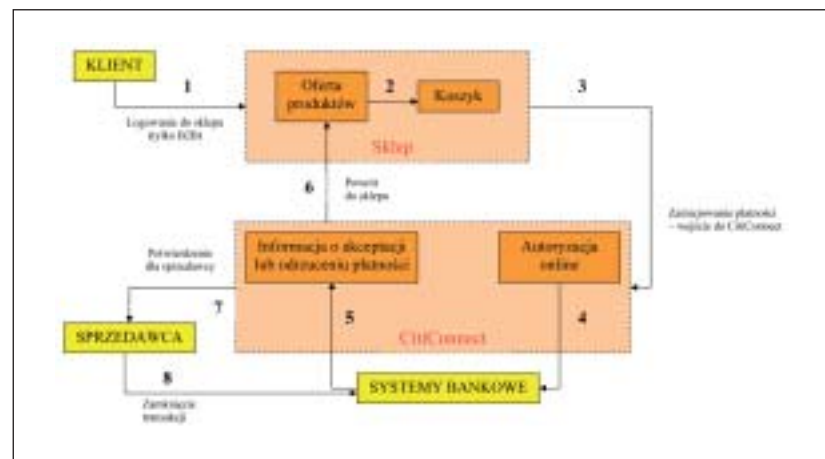
**Bankowość** elektroniczna to wizja pociągająca – tak dla klienta, jak i dla instytucji finansowej. Sporadyczne wizyty w placówce bankowej, unikanie wystawiania w kolejkach, stała informacja o saldzie na rachunku, zdalne zakładanie lokat i przemieszczanie pieniędzy praktycznie wzdłuż i wszerz globu... Intrygujący w tej wizji jest również zysk obu stron każdej transakcji. Wymierny – powinien pozostawać po stronie banku. Jednak całkiem możliwe, że klient zyskując na czasie (realizacji transakcji w dostępie do niezbędnej informacji, nawiązywania kontaktu z bankiem - poprzez Internet przez całą dobę) również wypracowuje sobie zysk finansowy. Cóż właściwie oferuje w tej dziedzinie bank klientowi? Postanowiłam przyjrzeć się ofercie dwóch, losowo wybranych, banków działających na polskim rynku finansowym, by móc odpowiedzieć na to pytanie.

*Funkcjonujące już na naszym rynku banki oferują bardzo urozmaiconą paletę zdalnych usług o charakterze finansowym, jednak kierują ją przede wszystkim pod adresem instytucji i osób, posiadających nieskrępowany dostęp do Internetu.*

### Internetowy system CitiConnect

Bank Handlowy w Warszawie SA, członek Citigroup, oferuje system CitiConnect, umożliwiający klientom w sferze płatności: autoryzowanie transakcji on-line, wykorzystanie zarówno standardowej karty kredytowej, jak i karty dla zarejestrowanych użytkowników, bezpieczne połączenia, podgląd transakcji, rozróżnianie stron transakcji i informowanie zarejestrowanych użytkowników systemu o transakcjach (SMS lub e-mail).

Schemat systemu



Schemat przedstawia przebieg transakcji systemie, krok po kroku. Dwie jej strony: sprzedający i kupujący, mają do wykorzystania sprawdzony ciąg procedur, stanowiący (zdaniem banku) optymalny wariant realizacji transakcji.

Krok 1: Kupujący wchodzi na witrynę internetową Sprzedającego.

Krok 2: Kupujący przegląda dostępną ofertę produktów oraz składa zamówienie on-line.

Krok 3: Kupujący akceptuje kwotę płatności i zostaje przekierowany na serwery Citigroup, gdzie następuje pobieranie danych z witryny Sprzedającego, określenie



sumy zamówienia. Kupujący otrzymuje informację o potrzebie autoryzacji płatności. Wprowadzenie żądanych danych jest równoznaczne z rozpoczęciem procedury zapłaty.

Krok 4: Dane wprowadzone przez Kupującego są weryfikowane. Transakcja dochodzi do skutku tylko w przypadku posiadania przez Kupującego odpowiednich środków. Kwota uwidoczniiona w zamówieniu jest blokowana on-line.

Krok 5: Kupujący otrzymuje na ekranie informację o zaakceptowaniu bądź odrzuceniu płatności.

Krok 6: Kupujący jest przekierowywany na witrynę Sprzedającego.

Krok 7: System automatycznie generuje potwierdzenie dla Sprzedającego.

Krok 8: Sprzedający rozlicza w ciągu 14 dni transakcję.

Wymagania sprzętowe dla podłączenia CitiConnect są niewielkie. Integracja z systemem następuje na podstawie przekazanych przez bank informacji technicznych.

## System internetowy Sez@m

Wystarczy posiadać komputer z dostępem do Internetu, żeby móc stać się użytkownikiem Systemu Sez@m, oferowanego przez Bank Handlowy PBK SA. W tym systemie:

- klient ma dostęp do wszystkich rachunków posiadanych w banku (w tym również w biurze maklerskim) za pomocą jednego identyfikatora i hasła
- informacje o rachunkach otrzymuje na stronie „Moje Finanse”, której zakres i właściwości może samodzielnie zdefiniować
- klient kontroluje operacje dzięki zarówno prostym, jak głęboko zawansowanym kryteriom wyboru rejestru wykonanych operacji
- istnieje możliwość automatycznego powiadamiania o transakcjach na rachunkach - SMS lub pocztą elektroniczną
- można zarządzać dostępem do rachunków przez inne kanały elektroniczne – telefon, SMS, WAP.

Usługi bankowości telefonicznej, WAP i SMS są dostępne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Jeśli klient posiada telefon komórkowy z protokołem WAP, ma swobodny dostęp do rachunku osobistego lub rachunku bieżącego firmy. Poprzez wpisanie w telefonie adresu strony internetowej banku, można w dowolnym momencie, np. zobaczyć listę rachunków i ich salda, przeglądnąć historię operacji, wykonać przelew zdefiniowany (przelewy dostępne w kanale WAP definiuje się w bankowości internetowej lub składając dyspozycję w placówce), założyć lokatę...

Wszystko byłoby dobrze, gdyby nie...

... kilka zupełnie prozaicznych, jak mogłoby się здаwać, przeszkód.

Choć wskazane wyżej, dwa z wielu funkcjonujących już na naszym rynku banków, oferują tak urozmaiconą paletę zdalnych usług o charakterze finansowym, to kierują one swoją ofertę przede wszystkim pod adresem instytucji i osób posiadających nieskrępowany dostęp do Internetu. A czy takim mianem można określić włokące się w nieskończoność, lub po wielokroć powtarzane, transmisje za pomocą przeciążonych linii telefonicznych?

Obawy w miarę sporego jeszcze grona klientów – zarówno instytucjonalnych, jak i indywidualnych, przy czym proporcje jednych do drugich zasadniczo się nie różnią, budzi możliwość przechwytywania przez osoby niepowołane danych o charakterze finansowym. Konsekwencje przedostawania się tego rodzaju informacji w niepowołane ręce trudne są nawet do określenia. Myślę tu nie tylko o hakerach, przyjmujących sobie za punkt honoru uzyskiwanie najpilniej strzeżonych informacji. Choć przypadek sprzed miesiąca, kiedy to miało miejsce włamanie na serwer jednego z banków i przekierowywanie (trudno określić, jak sporej...) grupy klientów na bliźniaczą stronę, mogłoby obawy skierować tylko i wyłącznie na nich...

Niebezpieczeństwo celowej lub niezamierzonej utraty albo wykorzystania poufnych przecież danych, tkwi również w samych bankach. Kto i w jaki sposób zaręczy, że jakiś Wielki lub Mały Brat nie śledzi transakcji na naszych rachunkach? Praktycznie niewiele wiadomo o tego rodzaju przypadkach, choć wiadomo, że takowe mają miejsce... Ich upublicznianie naruszyłyby zaufanie do banków, więc jakoby spraw takich nie było i nie ma.

I jeszcze „czynnik ludzki”, czyli fachowość i kompetencja personelu placówek bankowych. Często jeszcze zdarzają się sytuacje, stawiające pod znakiem zapytania zaufanie pokładane w bankach przez klientów, a rzecz dotyczy realizacji stałych zleceń. Ileż to jeszcze razy spotkamy się z informacją, że nie została zrealizowana terminowa płatność, zlecona przez klienta, bo... (i tu pada szereg przyczyn, sprowadzających się tylko i wyłącznie do braku nadzoru wewnątrz banku).

Niezależnie od wszystkiego, bank kojarzony przy okazji otrzymania pocztą konwencjonalną folderu lub kolejnej, zachęcającej oferty usług, powinien być bankiem „przyjaznym”. A to chyba w tym wszystkim najważniejsze.

(w tekście wykorzystano materiały: Citibank Handlowy SA i BPH PBK SA)