

Capitolul 10.

Servicii bancare electronice, eBancă

Cuprins capitol 10.

- 10.1. Serviciile bancare electronice
 - 10.2. Canalele de acces la eBancă
 - 10.3. Servicii bancare electronice în România
- Note și bibliografie

Serviciile bancare la distanță (Remote Banking), realizate pe cale electronică (eBanking), își au începutul în 1995 când banca americană Presidential Bank din Mariland a lansat primele servicii bancare prin Internet. La jumătatea lui 2003 peste 17% din americani utilizau serviciile de bancă electronice, eBancă. Serviciile de eBancă sunt folosite însă actualmente în mod majoritar de europeni - 48 de milioane de europeni față de 21 de milioane de americani și 20 de milioane de japonezi, pe tot anul 2003. Circa 16.000 de instituții financiare din întreaga lume ofereau, în 2003, servicii de eBancă (1).

În România serviciile de eBancă s-au dezvoltat rapid în ultimii câțiva ani și sunt în continuare în curs de dezvoltare și extindere. În 2004 Ministerul Comunicațiilor și Tehnologiei Informației eliberase avize pentru diverse servicii bancare electronice (conform ordinului ministrului nr. 16/februarie 2003 și nr. 218/2004 privind avizarea instrumentelor de plată cu acces la distanță) către 21 de bănci din România (2).

Serviciile bancare electronice reprezintă clasa de servicii bancare care pot fi puse de o bancă la dispoziția persoanelor fizice și companiilor prin mijloace electronice, sau parțial electronice, în general prin intermediul unui telefon fix sau mobil, sau prin Internet. Aceste servicii permit administrarea totală sau parțială a unui cont bancar, efectuată de deținătorul de cont, contul putând fi curent, la termen sau de card, fără ca să mai fie necesară deplasarea deținătorului de cont la un ghișeu de bancă. Serviciile bancare electronice oferă acces la diverse informații de cont, și financiar-bancare în

general, și pot permite efectuarea de transferuri de fonduri și plăți din cont. Deținătorii de conturi pot avea acces la aceste servicii dacă se înregistrează la bancă în acest scop și primesc, după acceptarea înregistrării, o metodă de identificare unică (nume, parolă, PIN, expresii de control, dispozitiv special, etc.) care să le permită o utilizare sigură a serviciilor.

10.1. Serviciile bancare electronice

Serviciile bancare electronice, adică serviciile de bancă electronică sau eBancă, se pot clasifica în general în două categorii : furnizarea de informații, și efectuarea de transferuri de fonduri și plăți (3).

Informațiile bancare furnizate electronic de bancă sunt informații asupra contului bancar și informații generale financiar-bancare, cum ar fi cursul valutar curent, dobânzile sau comisioanele curente, rețeaua de ATM-uri, și altele, de utilitate generală.

Informațiile asupra contului pot fi : valoarea soldului curent al contului, situația ultimelor (sau tuturor) tranzacțiilor efectuate în și din cont, situația extraselor de cont. Tot în categoria informațiilor bancare furnizate electronic se pot încadra și mesajele SMS trimise de bancă către deținătorul de cont de card la momentul efectuării unei tranzacții cu cardul său, aceasta fiind o măsură de reducere a eventualelor pierderi în cazul furtului sau pierderii cardului, care îi permite deținătorului cardului să își blocheze cardul după prima tranzacție efectuată de un deținător ilegal.

Transferurile de fonduri din cont pot fi transfuri intrabancare (contul receptor e în aceeași bancă cu contul emițător) sau interbancare. Plățile ordonate se pot efectua către un cont intrabancar (între clienții băncii), către o altă bancă, sau către trezorerii, în moneda țării sau în altă monedă. Se poate ordona vânzarea sau cumpărarea de valută. O companie poate ordona plata salariilor către angajații săi, pornind de la un cont de salarii al companiei, către o listă prestabilită de conturi de salariați (care pot fi și conturi de card). Se pot face plăți de facturi și de reîncărcare a cartelelor telefonice.

Fiecare bancă care devine eBancă oferă unele, sau toate, dintre aceste servicii, grupate pe pachete de servicii adecvate unor anume canale de acces. Dacă accesul se face, de exemplu, prin SMS de la un telefon mobil, atunci, de regulă, se oferă numai informații, în vreme ce în cazul unui acces prin Internet pot fi disponibile toate serviciile, inclusiv plățile și transferurile.

Pentru a avea acces la toate aceste servicii un deținător de cont, persoană fizică sau companie, trebuie să se înregistreze la eBancă la care deține contul. Ca urmare a aprobării înregistrării, sistemul bancar informatizat, SBI, al băncii îl înregistrează în lista celor care au drept de acces și îi furnizează o metodă de identificare care va fi folosită de solicitant, în momentul apelului serviciului, pentru a se identifica.

În general identificarea se face prin nume și parolă, dar pot fi și alte metode cum ar fi alocarea unui PNB (Personal Banking Number; util când accesul la servicii se face prin mai multe canale de acces, la alegere) împreună cu un PIN, cuplarea la calculatorul de acces la Internet a unui cititor de carduri cu cip de identificare, sau furnizarea unui mic dispozitiv de securitate (token) care generează (periodic) un cod recunoscut de serverul băncii, cod care e citit din dispozitiv și introdus de solicitant.

Solicitantul va plăti aceste servicii printr-un abonament lunar în care intră diverse servicii de furnizare de informații, și la care se pot adăuga comisioane pentru unele servicii, cum ar fi plățile.

Serviciile bancare electronice sunt implementate de eBancă prin aplicații (programe, proceduri) speciale aflate în SBI-ul propriu, sau, în cazul conturilor de card, în SMC-ul băncii. Aceste aplicații primesc solicitarea de serviciu, identifică solicitantul, efectuează serviciul cerut, trimit un mesaj de răspuns către solicitant, și păstrează o înregistrare a tranzacției. Aplicațiile de eBancă pot fi dezvoltate chiar de bancă sau pot fi achiziționate de la furnizorii specializați. În cazul unui acces prin Internet legăturile de telecomunicații sunt sigure (SSL) iar în cazul unei legături prin telefonul mobil mesajele pot fi criptate.

Tehnologia de limbă engleză în general acceptată a domeniului este relativ stufoasă și uneori insuficient de clară (din motive istorice). Termenii generali cei mai frecvenți, de Internet Banking, Home Banking și Mobile Banking nu desemnează, la fiecare bancă, același lucru și se suprapun frecvent cu alți termeni ca Remote Banking, Online Banking, PC Banking, Electronic Banking, Telephone Banking, Web Banking, etc. (4).

10.2. Canalele de acces la eBancă.

Accesul de la distanță la serviciile de eBancă se poate face prin mai multe canale de acces, acestea fiind bazate în principal pe telefonul fix, telefonul mobil și pe

calculatorul personal. Prin aceste canale se transmit mesajele și datele de solicitare a serviciului, se desfășoară dialogul între solicitant și serviciu, și se primesc mesajele și datele furnizate de serviciu.

Cel mai simplu și în același timp cel mai general canal de acces la serviciile bancare electronice este prin telefonul fix sau mobil prin care solicitantul apelează un număr de telefon special al băncii, la care răspunde un operator uman din Centrul de Asistență Telefonică (Call Center) al băncii. Acesta este un canal de acces prin voce. Solicitantul se identifică, operatorul cercetează baza de date și verifică identitatea, după care solicitantul cere serviciul dorit - informații sau transferuri de fonduri și plăți, pe care operatorul îl execută imediat (sau amânat) prin accesul pe care îl are la baza de date centrală a SBI-ului băncii.

Obținerea serviciilor de eBancă printr-un calculator personal, PC, se face prin două metode - prin cuplarea PC-ului la Internet folosind un navigator și accesarea unei pagini specializate de pe situl băncii (Web Banking), precum și prin cuplarea PC-ului dotat cu un modem și o aplicație furnizată de bancă, direct (prin dial-up) la serverul băncii (PC Banking). Această ultimă metodă e mai puțin folosită în prezent, dar mai sigură, și se adresează în special companiilor.

Serviciile bancare prin Internet (Internet Banking, Web Banking) sunt din ce în ce mai folosite, în special pentru că pot fi făcute foarte sigure și pot oferi gama completă de servicii bancare. Legătura de telecomunicații până la serverul eBăncii se asigură prin protocolul SSL/TLS, iar solicitantul este identificat prin nume și parolă. La momentul înregistrării la eBancă în vederea utilizării serviciilor electronice, solicitantul poate primi în unele cazuri, pe lângă nume și parolă, și o aplicație (pe CD, prin e-mail, sau descărcată și instalată automat la prima conectare la pagina de Internet a băncii) pe care o instalează pe PC-ul propriu și prin care are acces la serviciile oferite. Aplicația are de regulă un meniu (Menu) simplu din care solicitantul poate alege și comanda serviciile bancare dorite.

Serviciile bancare electronice se pot obține și prin intermediul unui telefon mobil (Mobile Banking), în două modalități - prin utilizare de mesaje SMS, și prin acces la Internet prin protocolul WAP. Se pot folosi celulare speciale, cu cipul SIM extins ca funcțiuni prin colaborare de către bancă și operatorul de telefonie mobilă care furnizează și aparatul (cu SIM-ul extins), sau celularele obișnuite care nu necesită nici o modificare. Pentru utilizarea mesajelor SMS se formează un număr special de telefon mobil al băncii iar pentru acces la WAP se formează o adresă de Internet a sitului de bancă sau a unui server al operatorului mobil, care e legat și cu banca.

De regulă prin mesaj SMS se primesc diverse informații referitoare la soldurile de cont și la o istorie (scurtă) a ultimelor tranzacții, iar prin acces WAP se primesc pagini cu

aceleași informații, la care se pot adăuga informații generale bancare privind comisioane, dobânzi, curs valutar curent, rețeaua de ATM-uri a băncii, și altele.

10.3. Servicii bancare electronice în România.

În 2004 majoritatea băncilor (21 de bănci din 39 active) din România ofereau către circa 28.000 de utilizatori un număr total de 28 de servicii bancare electronice avizate, incluzând practic toate tipurile de servicii - informații de cont, informații asupra tranzacțiilor, și generale, precum și transferuri și plăți intra- și interbancare. Toate aceste bănci pun la dispoziție un canal de acces prin voce, adică o conectare prin telefon la propriul Centru de Asistență Telefonică (ceea ce este obligatoriu pentru toate băncile care sunt emitente de carduri).

Majoritatea oferă diverse variante de acces la informații prin Internet și prin telefonul mobil, iar 3 oferă și posibilitatea de a face transferuri de fonduri și plăți.

Serviciile bancare electronice avizate în mod curent pot fi văzute pe situl MCTI (www.mcti.ro), iar descrierea lor se află pe siturile băncilor.

Note și bibliografie

1. eFinance, nr.43, martie 2004, www.efinance.ro, Supliment eBanking 2004.
2. MCTI - www.mcti.ro, Avize Internet Banking. Situl cuprinde și adresele de Internet ale băncilor.
3. A nu se confunda serviciile bancare electronice (Electronic Banking) cu banca electronică (Electronic Bank sau Internet Bank), aceasta din urmă fiind o bancă virtuală accesibilă numai prin Internet. Serviciile bancare electronice sunt furnizate și de băncile reale și de cele virtuale.
4. Denumirile cele mai generale ale serviciilor bancare electronice sunt acelea de Remote Banking (servicii bancare la distanță), Electronic Banking (servicii bancare electronice), și Home Banking (servicii bancare accesibile "de acasă"). Denumirea de Online Banking (servicii bancare obținute în timp real) se referă global la Internet (sau Web) Banking, Mobile Banking și Home Banking. Denumirea de PC Banking (servicii bancare obținute prin calculatorul personal) este rezervată pentru un canal de acces constituit dintr-un PC cu modem, și o aplicație furnizată de bancă, care apelează (dial-up) direct la un număr "Plăți Electronice", 2004

Capitolul 10. Servicii bancare electronice.

de telefon al serverului de bancă. Denumirea de Telephone Banking (servicii bancare prin telefon) se referă la stabilirea unei legături telefonice prin voce între solicitant și un operator al băncii.

5. eFinance, nr. 49, Septembrie 2004, www.efinance.ro.