

# O privire de ansamblu a integrării serviciilor de Banking electronic în peisajul bancar românesc

[Caracteristicile serviciilor bancare](#)  
[Online Banking oferit de BA/CA](#)  
[Serviciul BT-ULTRA al Bancii Transilvania](#)

Introdus pe piața românească de marile bănci internaționale, "funcționarul electronic" a ajuns să facă parte din ofertele majorității băncilor autohtone.

La început a fost electronic-banking-ul, a urmat Internet-banking-ul, iar de curând, în România a fost introdus serviciul de mobile-banking. Toate cele trei servicii oferă clientului băncii, în principiu, cam aceleași facilități. Diferențele dintre ele constau în libertatea de mișcare oferită și în canalul folosit pentru a comunica cu banca.

Electronic-banking-ul sau E-banking-ul este primul dintre aceste servicii care îl scutesc pe omul de afaceri de drumurile zilnice la bancă. E-banking-ul permite utilizatorului să facă de acasă, din fața calculatorului, operațiuni în contul bancar. Astfel, omul de afaceri nu mai este obligat să meargă la bancă, să stea la coadă la ghișeu să completeze formulare, să le semneze, să le stampileze, să le înmâneze funcționarului bancar, într-un cuvânt, să piardă timp foarte prețios. Acest tip de serviciu nu este o noutate în mediul bancar. Citybank utilizează sisteme de E-banking de peste 20 de ani, iar în România se numără, alături de ING Barings și ABN Amro, printre pionierii introducerii acestui tip de servicii. Operațiunile care se pot efectua prin intermediul E-banking-ului pornesc de la vizualizarea soldurilor conturilor firmelor, ajungând până la plăți, transferuri și schimb valutar, crearea depozitelor la termen etc.

Conexiunea dintre bancă și computerul companiei se face printr-o linie telefonică obișnuită, la care calculatorul este conectat cu ajutorul unui modem. Computerul nu trebuie să fie prea sofisticat. Un model 486, depășit de mult din punct de vedere tehnologic, este suficient pentru a beneficia în condiții foarte bune de avantajele E-banking-ului. O altă facilitate de care beneficiază utilizatorii E-banking-ului o reprezintă interfata care se realizează între softul instalat în acest serviciu și programul de contabilitate al firmei. Astfel, tranzacțiile realizate prin E-banking sunt automat înregistrate și în contabilitate.

De asemenea, la băncile cu rețele internaționale se pot vizualiza și se pot realiza operațiuni în conturile filialei din România, de la sediul central al firmei în străinătate.

Aparut de câțiva ani în străinătate și de circa un an în România, Internet banking-ul mărește și mai mult gradul de libertate al celor care ordonă plăți și transferuri. Aceștia nu

mai sunt legati, in relatia cu banca, de drumul la ghiseu, dar nici macar nu trebuie sa se afle la sediul firmei.

Daca la E-banking serviciul nu se putea accesa decat de la calculatorul aflat in companie, Internet-banking-ul poate fi utilizat de la orice calculator conectat la internet, indiferent unde se afla acesta. Practic, in cele mai multe cazuri, utilizatorul serviciului nici macar nu trebuie sa posede un calculator al lui, un I-Café fiind suficient. Operatiunile care se pot realiza sunt aceleasi ca in cazul E-banking-ului: transmiterea ordinelor de plata, transferuri, schimb valutar, vizualizarea situatiei conturilor etc. Deja, bancile au inceput sa sara peste etapa primara a E-banking-ului, direct la Internet Banking.

Principala problema care trebuie avuta in vedere de catre o banca in momentul in care implementeaza acest tip de serviciu este securitatea comunicatiilor prin Internet. Procedura care trebuie urmată pentru a beneficia de serviciu este stricta, tocmai pentru o siguranta maxima. "Solicitantul, care trebuie sa aiba cont deschis la noi, vine la banca, completeaza o cerere, apoi i se inmaneaza in plic inchis un "user name" si o parola. Intra apoi, de acasa, pe site-ul bancii, introduce "user name"-ul si parola primite si in acel moment este conectat. Dupa aceasta, este obligat sa isi schimbe parola, astfel incat nici angajatii bancii sa nu o mai cunoasca", afirma Doru Vitalariu, administrator de sistem la Banca Comerciala a Greciei (BCG).

Un mare avantaj pe care il au utilizatorii serviciului de Internet-banking de la BCG il reprezinta faptul ca toate datele referitoare la firma catre care se face plata se completeaza automat. Firma care ordona plata prin internet este de ajuns sa scrie doar numele destinatarului banilor. In cazul in care catre acesta au mai fost facute transferuri in trecut, restul datelor sunt completate automat din memoria calculatorului. Practic, timpul de completare scade de patru ori. Comparatia cu timpul necesar completarii manuale nici nu-si mai are rostul.

In momentul de fata, oamenii de afaceri romani pot beneficia chiar de libertate totala in contactul cu banca. Transferurile bancare, ordinele de plata, schimburile bancare, precum si consultarea istoricului operatiilor se pot realiza direct de pe telefonul mobil. Demirbank a introdus, in premiera in Romania, serviciul de Mobile-banking. Banca nu percepe nici o taxa pentru acest serviciu, clientul neavand nevoie decat de un telefon mobil cu WAP (Wireless Application Protocol) si de un abonament pentru acest serviciu, la retelele de telefonie mobila. Fiecare producator de celulare are in portofoliul de produse telefoane cu aceasta facilitate. Pretul porneste de la 19\$ (la un Alcatel OTE) si ajunge la 5-600\$ la telefoanele sofisticate.

Un client al bancii, pentru a utiliza Mobile-banking, trebuie sa semneze un contract cu banca. El primeste un "user-name" si o parola, apoi poate sa-si utilizeze telefonul mobil pentru operatiuni bancare. Exista o singura constrangere - banii din cont pot fi transferati catre o lista predefinita de companii. In cazul in care telefonul mobil este pierdut si, prin absurd, gasitorul ar cunoaste "user name"-ul si parola, nu ar putea sa transfere banii din cont decat spre o firma din lista predefinita. "Fiind introdus de curand, Mobile-Banking-ul nu este utilizat in prezent de un procentaj mare din clientii bancii, insa ne-a adus deja

clienti noi la banca", afirma Antoaneta Curteanu, directoarea centralei Demirbank Romania.

| <b>CARACTERISTICILE SERVICIILOR BANCARE ELECTRONICE</b> |                             |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Banca</b>                                            | <b>Serviciu</b>             | <b>Operatiuni posibile</b>                                                                                                                                                      | <b>Costuri</b>                                                                                                                                                                                                                   |
| Banca Romana pentru Dezvoltare                          | - E-banking "MultiX"        | primire extrase de cont<br>plati in lei<br>plati in valuta                                                                                                                      | 30 \$/luna/sediu<br>comisionane cu 10% mai mici la ordine de plata in lei                                                                                                                                                        |
| Banca Transilvania                                      | - E-banking "BT-ULTRA"      | transmitere ordine de plata<br>constituire si lichidare depozite<br>operatiuni pe piata valutara<br>plata salariilor in cont pentru angajati<br>istoric plati                   | 9 \$/luna, in primele doua luni<br>15 \$/luna pentru primul client legat la un terminal de lucru<br>8 \$/luna pentru al doilea client legat la acelasi terminal<br>5 \$/luna pentru urmatorii clienti legati la acelasi terminal |
| Banca Tiriac                                            | - E-banking "Office2Office" | plati in lei si in valuta, in tara si in strainatate<br>extrase de cont, vizualizare solduri<br>istoric tranzactii, creare rapoarte                                             | 25 \$/luna                                                                                                                                                                                                                       |
| Banc Post                                               | - E-banking "eBank"         | consultare solduri, emitere extrase de cont<br>ordonare plati lei si valuta<br>verificare daca un partener de afaceri se afla pe lista Fondului National al Persoanelor cu Risc | 24 \$/luna                                                                                                                                                                                                                       |

### **Online Banking oferit de BA/CA**

Una din bancile ce a investit o multime de resurse, atat in realizarea cat si in promovarea

serviciului sau de Internet-banking, pe care l-a denumit "Online Banking", este BANKAUSTRIA CREDITANSTALT (BA/CA). Una din deschizatoarele de drum in introducerea E-bankingului in Romania, BA/CA a reusit, inca de la inceputul acestui an, sa puna la punct un serviciu de Internet-banking, atat usor de utilizar, dar si foarte util.

In spirirtul noii strategii CEE, ca prima banca occidentala in Romania, Bank Austria Creditanstalt Romania (BA/CA Romania) a lansat serviciul sau Internet Banking - Online Banking. Prin intermediul acestuia, clientilor BA/CA Romania li se ofera posibilitatea de a isi accesa conturile prin Internet, unul dintre viitoarele canale de distributie ale industriei bancare.

Pentru a deveni unul dintre liderii pietei europene de Internet, Bank Austria, membra a grupului german HypoVereinsbank, a dezvoltat o strategie integrata de Internet, care este se va implementa de asemenea in toate filialele din Europa Centrala si de Vest. Dupa Slovacia, Romania este a doua tara in care acest serviciu este oferit clientilor.

Online Banking ofera clientilor BA/CA Romania posibilitatea sa utilizeze acest serviciu pentru a verifica si a tipari soldul si tranzactiile efectuate pe conturile lor si pentru a ordona plati domestice, transferuri interne, schimburi valutare intre conturi ale aceluiasi client, sa transmita ordine de plata programate si sa constituie depozite la termen.

Pentru a asigura protectia informatiilor, serviciul Online Banking foloseste o encriptare a datelor de tipul 128-bit SSL, care este momentan cel mai avansat algoritm de encriptare. Ceea ce aduce BA/CA nou pe piata romaneasca este realizarea accesului in sistem prin trei nivele de securitate. Siguranta maxima este asigurata prin utilizarea unui nume de identificare al clientului (ID), un cod personal de identificare (PIN) si un token (parola) generat de catre dispozitivul de securitate Digipass 300 pe baza PIN-ului.

Online Banking faciliteaza operatiunile bancare cu BA/CA Romania

Prin Online Banking clientii BA/CA Romania au posibilitatea de a efectua tranzactii 24 ore/zi, 7 zile pe saptamana din orice loc: de acasa, de la serviciu, chiar si in vacanta daca au acces la Internet. Noua modalitate de a efectua operatiuni bancare este la indemana, rapida, sigura si sustinuta de un Help Desk activ intre 8.00 a.m. - 00.00 p.m. In plus, clientul poate economisi bani, taxele si comisioanele fiind cu 50% mai mici decat in cazul operatiunilor traditionale.

Online Banking va fi oferit atat clientilor persoane fizice cat si clientilor persoane juridice.

Pentru a putea accesa acest serviciu, clientul trebuie sa aiba un cont curent la BA/CA Romania si sa incheie un contract de Online Banking.

Ca membru al grupului HypoVereinsbank (HVB), grupul Bank Austria a devenit unul dintre liderii pe piata bancara europeana - impreuna cu HypoVereinsbank grupul este categoric pe locul trei la nivel european. In grupul HVB, Bank Austria este responsabila

pentru Europa Centrala si de Est si administreaza reseaua bancara din regiune. Aproape 20.000 de angajati deservesc 2,5 milioane de clienti in 700 de filiale. Alaturi de banca comerciala grupul include si CAIB Investmentbank si BA/CA-Leasing. Aceste doua companii sunt de asemenea active in aproape toate tarile Europei Centrale si de Est.

#### 1. Descrierea serviciului Online Banking

Online-Banking este o forma moderna de administrare a conturilor deschise la BA/CA Romania S.A. Datorita acestui serviciu, clientii isi pot accesa conturile 24 ore pe zi, 7 zile din 7. Clientii care folosesc Online Banking pot face urmatoarele prin intermediul Internetului:

- Verificarea soldului si a tranzactiilor de pe conturile personale.
- Ordonarea de plati interne
- Transferuri interne (schimburi valutare intre conturile aceluiasi client)
- Efectuarea de plati interne programate
- Efectuarea de depozite la termen. Bineinteles, aceste servicii vor fi extinse sau ajustate in functie de cererile clientilor.

#### 2. Beneficiile Online Banking

Clientii utilizatori ai Online-Banking au parte de urmatoarele avantaje:

- TIMP - valabilitate non-stop
- LOC - accesare de aproape oriunde: acasa, la lucru si chiar in vacanta
- METODA - convenabila si rapida
- PRET - 50% mai ieftin decat modul traditional de operare prin intermediul sucursalelor bancii
- SECURITATE - un canal foarte sigur de operare bancara

#### 3. Cum sa deveniti un utilizator Online Banking

Pentru a beneficia de serviciul Online Banking service, trebuie:

- Sa incheiati un contract pentru serviciul Online Banking
- Sa specificati conturile desemnate pentru Online Banking
- Sa primiti din filiala bancii un aparat de securitate
- Sa platiti garantia pentru aparatul de securitate.

#### 4. Detalii organizatorice

Cand incepeti operatiunile bancare prin Internet Banking trebuie luat in considerare urmatoarele:

- Daca un client efectueaza o plata interna sau un schimb valutar trebuie sa tina cont de ora limita de procesare pentru aceste tranzactii. Daca banca primeste o plata interna dupa ora limita de procesare, aceasta va fi procesata in urmatoarea zi lucratoare. Daca un ordin de schimb valutar este primit dupa ora limita de procesare, de asemenea va fi procesat in urmatoarea zi lucratoare si rata de schimb valida va fi prima valida in acea zi lucratoare.
- Daca efectuati un depozit la termen pe o saptamana, trebuie sa luati in considerare ca suma minima pentru un depozit pe aceasta perioada este de 25.000\$ sau echivalentul.
- Pentru orice informatii, intrebari sau ajutor va rugam sa contactati Help Desk la numarul de telefon +401 203 23 13, in fiecare zi intre 08.00 a.m. - 00.00p.m., inclusiv sambata si duminica.

## 5. Cerinte tehnice

- Din punct de vedere tehnic, pentru a accesa Online Banking aveti nevoie de un PC cu sistem de operare Microsoft Windows 95, 98, NT, 2000 sau Millennium si acces la Internet cu Internet Explorer 4.01 sau mai performant (noi recomandam versiunea 5.5.), sau Netscape Navigator 4.07 sau mai performant. MS Java Virtual Machines trebuie sa fie versiunea 5.0 release 3194 sau mai mare.
- In plus fata de aceste conditii, cand se efectueaza conectarea folosind Online Banking trebuie sa folositi intotdeauna dispozitivul de securitate pe care BA/CA Romania S.A. vi-l ofera spre folosire, conform contractului Online Banking.

## 6. Securitate

- Produsul Online Banking al BA/CA Romania S.A. a fost conceput in cooperare cu o companie specializata in software cu experienta in produse similare.
- Din motive de securitate se foloseste o tehnologie de encriptare pe 128-biti (momentan cea mai avansata tehnologie de encriptare) pentru comunicarea intre computerul Dvs. si serverul bancii.
- Formula de codificare este generata in functie de miscarile mouse-ului Dvs. de fiecare data cand va conectati la Online Banking. De aceea este necesar sa miscati mouse-ul intotdeauna pentru cateva secunde cand va conectati. Datorita acestor miscari este asigurat un nivel inalt al sigurantei transferului de date.
- Pentru fiecare conectare, trebuie sa introduceti codul generat de dispozitivul de securitate (numit TOKEN) pe care il veti primi la semnarea contractului pentru serviciul Online Banking. Oricum, va trebui sa confirmati orice tranzactie pe care o veti face folosind dispozitivul de securitate.

### **Serviciul BT-ULTRA al Bancii Transilvania**

Serviciul BT - ULTRA permite:

- efectuarea, validarea si transmiterea catre banca a ordinelor de plata
- primirea informatiilor privind incasarea sumelor, soldul si scadenta creditelor, valoarea si scadenta creditelor, valoarea si scadenta depozitelor constituite la Banca Transilvania
- plata salariilor in cont sau pe card pentru angajatii firmei
- operatiuni de schimb valutar
- obtinerea informatiilor privind tranzactiile efectuate, extrasele de cont si alte situatii pe baza criteriilor de selectare stabilite de dumneavoastra
- obtinerea de informatii generale privind cursurile valutare, cursurile BNR, cotationile valutilor fata de USD si evolutia acestora

In raport cu clientii obisnuiti ai Bancii Transilvania, cei ce opteaza pentru serviciul BT-ULTRA beneficiaza de urmatoarele facilitati:

- doar cu un calculator si un modem, pot intra in legatura cu banca oricand doriti, 24 de ore pe zi, 7 zile din 7
- este o modalitate comoda de a economisi timp, mentanind permanent relatia cu banca

- securitatea este asigurata prin cele mai moderne sisteme de parolare si criptare a datelor
- beneficiaza de operativitate prin executarea in aceeaasi zi a ordinelor de plata primite pana la ora 18 sau procesarea lor a doua zi lucratoare, daca acestea se transmit dupa ora 18
- softul se instaleaza gratuit, asigurandu-se service-ul si instruirea utilizatorului
- documentele de decontare in original se pot ridica oricand de la banca

Configuratia minima pe care poate rula software-ul necesar serviciului este urmatorul:

- un calculator Pentium
- memorie de minim 16 Mb RAM
- hard disk de minim 500 Mb
- modem intern sau extern
- imprimanta
- Windows 95 - 98, NT, Windows 2000

Aceste noi sisteme nu aduc avantaje doar clientilor bancilor. Bancile au, la randul lor, foarte mult de castigat. Functionarii nu mai trebuie sa verifice si sa introduca in calculator ordinele de plata scrise manual de client. Nu se mai formeaza cozi la ghisee, iar banca poate lucra si cu clienti din orase in care nu exista puncte de lucru. Bank Austria Credianstalt Romania "premiaza" chiar clientii utilizatori ai Electronic si Internet-banking-ului. Ei au comisioane cu 50% mai mici la operatiunile efectuate prin aceste sisteme.

## BIBLIOGRAFIE

- Revista CAPITAL - nr. 15, 12 aprilie 2001 - Articolul "Ghiseul bancar se muta la client in buzunar", autor Paul Cristian Stefanescu