

Sprawdza się w banku spółdzielczym?

» BOHUMÍN SZAFRAŠEK

Współcześni klienci chcą korzystać z wszystkich usług i technologii, jakie oferują dziś instytucje finansowe. Banki spółdzielcze chcą przekonać do siebie także i młodszych klientów. Dlatego od kilku lat rośnie ich zainteresowanie obecnością na portalach społecznościowych, rozwijają lifestyle blogi i inwestują w nowe technologie, w tym w bankowość mobilną.

Wdrożanie nowinek technologicznych wiąże się z ryzykiem, ale też wyzwaniem na tle konkurencji. Warto tu przypomnieć, że pierwszym bankiem w Europie, który udostępnił klientom bankomat biometryczny, był Podkarpacki Bank Spółdzielczy. To tylko jedna z przykładów na to, że środowisko bankowości spółdzielczej jest otwarte na nowość. Wprowadzenie aplikacji mobilnej, ułatwiającej korzystanie z bankowości elektronicznej to odpowiedź na oczekiwania coraz większej grupy klientów. Często okazuje się, że to, że chcemy, by nasz bank oferował taką możliwość, wcale nie musi znaczyć, że z niej korzystamy. Bantki konsekwentnie testowały pierwsze aplikacje mobilne przeznaczone na smartfony, a już w kwietniu 2012 r. w ich zainstalowaniu na powitanie Bank Spółdzielczy we Wschowie, zaś w sierpniu ESBANK.

Sprawdzane aplikacje

Dziś trochę inaczej patrzymy na aplikacje mobilne instalowane w telefonach. Część banków wykorzystuje technologię RWD (*Responsive Web Design*), czyli taki sposób projektowania stron WWW, by ich wygląd i układ automatycznie dostosowywał się do rozmiaru wyświetlacza smart-

fonu klienta. Strona zbudowana w taki technologii jest uniwersalna i wygodnie korzysta się z niej w standardowej przeglądarce zainstalowanej zarówno w komputerze, jak i w tabletach lub smartfonach.

Nasz bank nie ma aplikacji mobilnej, a bankowość mobilna jest dostępna przez stronę WWW przygotowaną w technologii RWD – podkreśla Blażej Cieślak, kierownik Zespołu Wspierania Informatycznego oraz Administracji Programami i Sprzętem Informatycznym Banku Spółdzielczego w Jasło-Zdroju. – Co oczywiste wiele nie oznacza, że oddzielna aplikacja nie ma sensu. Poczuła na lepszą personalizację, bezpieczeństwa i konwersję destylowanych klientów informacji. Jeszcze wyróżnieniem banku – dodaje.

ESBANK Bank Spółdzielczy aplikacja mobilna ESBANK24 Mobile wdrożyl w 2012 r. jako jeden z pierwszych banków spółdzielczych w kraju. Jej popularność wśród jego klientów utrzymuje się na stałym poziomie – obecnie ma ją około 11% użytkowników bankowości elektronicznej banku. Omawia to, że większość z nich wybiera obsługę swojego konta poprzez przeglądarkę internetową. Aplikację ESBANK24 Mobile na smartfony (z systemem: Android,

Windows Mobile, iPhone i BlackBerry) oraz tablety ma przyjazny, intuitywny interfejs użytkownika i daje możliwość pełnej obsługi rachunku za pośrednictwem urządzenia mobilnego z dostępu do internetu. Ma funkcje najbardziej popularne wśród klientów i umożliwia: sprawdzenie stanu konta, wykonanie przelewu, ustanowienie zlecenia stałego, ładowanie telefonu komórkowego, wgląd w historię transakcji czy założenie lokaty.

Dzięki usłudze geolokalizacji klient może szybko wyszukać najbliższą placówkę czy bankomat ESBANK-KU. W dowolnej chwili ma dostęp do informacji o pośiadanych produktach oraz do strony internetowej instytucji. Bankowa aplikacja mobilna uniemożliwi od urządzeń stacjonarnych, daje swobodę i szybkość w zarządzaniu swoimi pieniędzmi oraz poczta, że ESBANK Bank Spółdzielczy naprawdę jest najbliżej.

W tym roku zaplanowano odświeżenie wizualizacji panelu użytkownika ESBANK24 Mobile. Ni razu za wcześnie, by mówić o szczegółach, ale wyciągając naprzeciw rosnącemu zapotrzebowaniu rynku na szeroko rozumiane usługi mobilne, bank chce inwestować w nowe rozwiązania. Jeśli chodzi o bezpieczeństwo, to aplikacja mobilna spełnia wszystkie wymogi

i rekomendacje związane z zabezpieczeniami bankowości elektronicznej, podobnie zresztą jak bankowość dostępna za pośrednictwem strony internetowej. Bank współpracuje z zaufanymi dostawcami, którzy dbają o wysokie standary usług. Zajmuje się też edukowaniem klientów, bo podstawą w bezpiecznym korzystaniu z usług banku poprzez smartfona jest odpowiednie zabezpieczenie urządzenia oraz zachowanie środków ostrożności przez bezpośredniego użytkownika aplikacji mobilnej.

Korzysta część klientów

– Z aplikacji mobilnej skorzystało dotychczas około 1000 różnych klientów. To mniej niż 6% wszystkich klientów bankowości internetowej – mówi Daniel Augustyniak, starszy specjalista ds. Informatyki w Sekcji Bankowości Elektronicznej Gospodarczego Banku Spółdzielczego w Bielsku-Białej. Dodał, że rok temu liczba użytkowników aplikacji mobilnej wynosiła 1000, a obecnie 1000 klientów stanowić będzie ok. 10% wszystkich – wyjaśnia.

Poza standardowymi funkcjonalnościami aplikacji mobilnej, takimi jak: przelew, historia, lokaty itp., wa-

to wymienić widget stanu rachunku, umożliwiający prezentację stanu konta na wykresie kołowym bez konieczności logowania się do aplikacji, lokalizację bankomatów własnych i placówek oraz szybki kontakt z bankiem. – Obecnie wprowadzamy nową bankowość internetową, która będzie miała wersję mobilną wykorzystaną w technologii RWD i przede wszystkim dla smartfonów. W przyszłym roku 2017 okaże się, że nowa aplikacja mobilna będzie działała równolegle – dodaje Daniel Augustyniak. – Pełny określony, który z dwa godziny preferują klienci, jeśli chodzi o poziom bezpieczeństwa i zabezpieczeń, to by zalogować się do aplikacji mobilnej i wykonywać operacje klientów muszą posiadać Tokę Vaku. Dodał, że cały ruch jest monitorowany przez urzędnika sieciów banku – podkreśla starszy specjalista ds. Informatyki w Sekcji Bankowości Elektronicznej Gospodarczego Banku Spółdzielczego w Bielsku-Białej. W Podkarpackim Banku Spółdzielczym do tej pory z aplikacji mobilnej skorzystało niespełna 10% użytkowników bankowości internetowej. Wśród funkcjonalności oferowanych przez aplikację mobilną PBBank24 mobile wyróżnia się przelew (jego odbiorcy można określić na dwa sposo-

RZELANKA



MULTICENTAUR PAYMENT HUB

- centralna obsługa transakcji bankowych
- integracja zewnętrznych i wewnętrznych systemów banku
- duża wydajność przetwarzania masowych operacji bankowych
- szybkie dostarczanie nowych funkcjonalności i usług bankowych
- wdrożony i rozwijany od 1996 r.

 www.heuthe's.pl

Kolejna nowość to wymiana walutowa. Krytycznym czynnikiem decydującym o bezpieczeństwie korzystania z bankowości internetowej jest odpowiednie zabezpieczenie komputera użytkownika. Identyfikacja jest w bankowości mobilnej, tu również ważne jest spełnienie wymagań w zakresie zabezpieczenia telefonu komórkowego oraz bezpiecznych praktyk jego stosowania. Bezpieczeństwo użytkownika w trakcie korzystania z aplikacji PBSbank24 mobile zapewniają szyfrowane połączenie, automatyczne wylogowanie po 10 minutach bezczynności, wydostawanie z aplikacji po jej zamknięciu, minimalizacja bądź blokada telefonu. Są, oczywiście, kod PIN do logowania i autoryzacji operacji oraz blokada po trzykrotnym błędny wprowadzeniu kodu logatu bądź hasła.

Zbyt małe możliwości

Życie pokazuje, że z aplikacji mobilnej korzysta jedynie około 10% klientów bankowości internetowej. Wydaje się, że podstawowe jej funkcje, takie jak: wybór w rachunki, lokaty i kredyty, realizacja przelewów, kursy walut, wyszukiwanie banko-

matów czy zmiana hasła to dziś za mało w stosunku do tego, co oferuje serwis internetowy banku. By zapewnić takie funkcjonalności, również dla korzystających ze smartfonu, wystarczy strona serwisu przygotowana w technologii RWD. Użytkownik nie musi instalować żadnego dodatkowego programu i przyzwycziać się do jego obsługi. Zupełnie inaczej wygląda sytuacja, jeśli w aplikacji pojawi się moduł płatności mobilnych, np. takich jak BLIK.

Z technicznego punktu widzenia, tworzenie aplikacji mobilnych dla sektora bankowego nigdy nie było łatwiej. Jest wiele nowych pomyslowych rozwijanych, takich jak przykładowo aplikacja mobilna dla najmłodszych Novum-13 (firmy Novum), która w założeniu twórców ma uczyć oszczędzania, jednocześnie wprowadzając dzieci w świat bankowości. Umożliwia ona zarządzanie środkami oraz planowanie celów oszczędzania poprzez zakładanie elektronicznych skarbonek na koncie. Wydaje się, że upowszechnienie płatności mobilnych HCE (implementując je już banki spółdzielcze,

choćby Planet Mobile HCE Wallet) może również zachęcać klientów banków do korzystania ze smartfonów i zainstalowanych w nich aplikacji mobilnych. Jak podał w opublikowanym niedawno materiale eksperckim Tomasz Wejman, Country Manager firmy Verifone, w 2016 r. branża płatności rozwijała się dynamicznie. Procesowi sprzyja rosnąca akceptacja nie tylko dla płatności kartą, ale też nowych technologii mobilnych, które usprawniają i przyspieszają czynność płatienia. W minionym roku terminaly płatnicze pojawiły się we wszystkich placówkach własnych Poczty Polskiej, czyli w 4700 urzędach w całym kraju. Projekt został zrealizowany przez konsorcjum eService i PKO BP. Kolejna znacząca zmiana objęła branzę przesyłek kurierskich. Firma DPD Polska, jako pierwsza w Polsce, ogłosiła wyposażenie ponad 4,5 tys. doręczań w przesonałe terminaly płatnicze. Projekt został zrealizowany przez IT Card i mBank (w obu tych projektach wykorzystano rozwiązania Verifone). Może zatem warto rozważać dalsze rozbudowywanie funkcjonalności własnych aplikacji mobilnych? □

