БИЗНИС

ваш партнер во успехот

комерцијална банка ад скопје

БАНКА НА ГОДИНАТА

Дневен економски весник

година 4

понеделник 13 јуни 2011

број 751

20 денари

www.biznis24.com.mk

Скопје изгуби уште еден симбол

Единствениот барокен булевар без липи

стр. 4

мби 10	2.666,41	0,83%	↑
омб	117,37	0,00%	●
мбид	2.679,60	0,24%	↑

ПРИВАТНИ МЕНУВАЧНИЦИ

€		
	61.35	КУПОВЕН
	61.65	ПРОДАЖЕН

За прв пат по девет месеци

Инфлацијата се намалува

Оптимистичките анализи на Народна банка, дека инфлацијата во

(Не)културата ја избриша жолтата линија

Дишење во врат пред банкомат

Пишува: м-р Зоран ТЕМЕЛКОВ

Граѓаните, односно корисниците на платежните картички, почнуваат во голем размер да ги разбираат предностите што ги нудат банкоматите. И, се повеќе почнуваат да ги користат овие поволности. Една од нив е самото подигнување готовина, кое може да се изврши за само неколку минути, при што се избегнува чекањето во долгите редици пред шалтерите во експозитурите и филијалите на банките. Самото зголемено користење на банкоматите може да предизвика и зголемена можност за малверзации, како последица на недостиг на дискреција при нивното користење. Треба да се напомене дека и покрај тоа што комерцијалните банки даваат кратки, но корисни совети поврзани со заштита на податоците, и пред се, за сигурноста на корисникот, голем дел од граѓаните не ги земаат предвид наведените совети и со тоа ја зголемуваат можноста за злоупотреба на нивните картички.

Во основа, недостигот на дискреција може да се разгледа од аспект на корисниците, како и од аспект на комерцијалните банки, во чија сопственост се банкоматите.

Гледајќи од аспект на корисниците, проблемот настанува најпрво поради игнорирање на советите кои што ги нудат банките. Овој проблем може да се разгледува и од аспект на комерцијалните банки, каде и покрај тоа што голем број совети се објавени на нивната веб-страница, прашање е колку од тие совети му се објаснети директно на корисникот при апликацијата и подигањето на платежната картичка. Последицата за игнорирање на советите, до одреден степен се должи на недоволната едуцираноста на корисниците, поради што не ги земаат предвид советите. Или, пак, се сигурни дека не им се потребни тие совети, бидејќи никој не би се обидел да им наштети. Ова размислување е погрешно, бидејќи секој корисник на платежна картичка е потенцијална жртва на софистицираниот криминал.

Ниското ниво на култура, која постои помеѓу корисниците за време на користење на банкоматот, е уште една причина која придонесува за намалување на дискрецијата. Имено, доколку постои редица за користење на банкоматот, корисникот кој што е следен на ред, континуирано и без срам го следи корисникот кој се обидува да подигне готовина, притоа континуирано гледајќи во неговиот паричник, износот кој што сака да го подигне, пинот кој што го внесува, готовината додека се пребројува и става во паричникот. Се уште совеста за дискреција е на ниско ниво, и по толку години постоење на „жолтата линија" во експозитурите и филијалите на комерцијалните банки, како и во најразлични установи каде што се создава редица за чекање.

Гледајќи од аспект на комерцијалните банки, нивната улога во намалување на дискрецијата може да согледа преку самиот физички изглед на банкоматите и локацијата

на која се поставуваат. Со цел постигнување поголема искористеност, комерцијалните банки поставуваат банкомати на места кои се до локали каде што се собираат луѓе, при што без никакви потешкотии можат да го следат секој чекор на корисникот кој подига готовина. Секако, без притоа корисникот да се посомнева во нарушената дискреција. Наједноставен пример би биле летните тераси на локалите, кои се наоѓаат во непосредна близина на банкоматите. Од друга страна, самите банкомати физички не се во состојба да понудат дискреција, бидејќи не постои никаква странична заштита (пластична преграда и слично). Треба да се напомене дека одредени банки имаа поставено „тенда" на дел од банкоматите, меѓутоа беа уништени во краток период.

Непостоењето дискреција може да предизвика голем трошок за комерцијалните банки, бидејќи во најголемиот број случаи, тие ги покриваат оштетените корисници (доколку корисникот со своите постапки не предизвикал можност за малверзација), како што беше случајот со злоупотреба на податоците прибрани од банкомат поставен во близина на локал, кога корисници на одредени банки беа значително оштетени.

Во споменатиот случај, корисниците се најдоа во ситуација да останат без својата готовина (подоцна им беше вратена од страна на банките) во моментот кога им била потреба, понатаму - мораа да го пријават случајот во соодветната банка и да пополнуваат формулари, а сето тоа значеше изгубено време. Најважното од се, можеби е дека во ситуација кога комерцијалните банки се обидуваат да создадат доверба во новиот начин на функционирање на современото банкарство, и користењето на најразличната технологија, малверзациите придонесуваат за спротивното – за губење на довербата. Секако, дел од тие малверзации може значително да се намалат, доколку се преземат соодветни мерки.

За таа цел, би било добро доколку комерцијалните банки инвестираат во подобра едукација на корисниците на платежните картички за чекорите кои би можеле да ги преземат, со цел зголемување на дискрецијата. Исто така, мали модификации на физичкиот изглед на самиот банкомат, можат значително да придонесат кон зголемување на дискреција при неговото користење.