

ЕЛЕКТРОНСКО БАНКАРСТВО – ПОИМ И РИЗИЦИ

М-р Оливера Ѓоргиева-Трајковска - УГД Економски факултет-Штип

ABSTRACT

Electronic banking provide performing of banking transactions electronically without visiting a bank or other financial institution. Internet banking, which is one form of electronic banking, uses the Internet as the delivery channel by which to conduct banking activity, for example, transferring funds, paying bills, viewing checking and savings account balances, paying mortgages, and purchasing financial instruments and certificates of deposits. An Internet banking customer (individual or business) accesses his account from a browser – software that runs Internet banking programs resident on the bank’s World Wide Web server.

Although Internet banks offer many of the same services as do traditional banks, analysts view Internet banking as a means of retaining increasingly sophisticated customers, of developing a new customer base, and of capturing a greater share of depositors assets.

Besides a huge number of positive characteristics, there are also many risks associated with electronic-banking activities, which are also subject of this matter.

Key words: electronic banking
Internet
customers
risks
financial institutions
online services

АПСТРАКТ

Електронското банкарство овозможува вршење на банкарски трансакции електронски, без директна посета на банката или друга финансиска институција. Интернет банкарството, кое е една форма на електронско банкарство, го користи Интернетот како дистрибутивен канал преку кој се вршат банкарските активности, како: пренос на средства, плаќање на сметки, увид во состојбата на сметките, плаќања по основ на хипотеки и купување на финансиски инструменти и сертификати за депозити. Корисникот на интернет банкарските услуги (физичко лице или компанија) остварува пристап до неговата сметка преку пребарувач – софтвер, кој ги покренува интернет банкарските програми, резиденти на World Wide Web серверот.

Иако интернет банките ги нудат истите услуги како и традиционалните банки, аналитичарите гледаат на Интернет банкарството како на средство за задржување на растечкиот број на софистицирани клиенти, развој на нова база

на корисници и апсорпција на што поголем дел од депозитните средства на пазарот.

Покрај многуте позитивни карактеристики, постојат и повеќе ризици, придружни на електронските банкарски активности, кои се исто така предмет на разгледување на овој труд.

Клучни зборови: електронско банкарство
Интернет
Клие
Ризици
финансиски институции
онлајн услуги

Вовед

Плаќањето казна поради ненавремено платена сметка не претставува новина за никој од нас. Искрено, кој ги сака долгите процедури на чекање во редици за уплата на одредена износ на пари на сопствената или некоја друга сметка и потоа проверка на правилноста на извршената трансакција. Или, дали еден сопственик на компанија кој патува 25 денови во месецот може навреме да ги изврши своите плаќања поврзани со неговиот бизнис. Тој и многу други, можеби не се свесни за постоењето на online услугите кои ги нудат банките во последните години и го прават животот „некако полесен“. Не само плаќање на сметки, со стискање на неколку тастери можете да инвестирате, да купувате и продавате билети, вршите нарачки за дома или го планирате своето патување.

Секојдневно, базите на податоци во речиси сите банки бележат растечки тренд на регистрација на нови клиенти во системот на Интернет банкарството. Затоа и потребата од едукација на населението и бизнис секторот за можностите и предностите кои ги нуди современото електронско банкарство ја оправдува и целта на овој труд.

Поим и опфат на електронското банкарство

За потребите на овој труд, електронското банкарство (e-banking) може да се дефинира како автоматска испорака на нови и традиционални банкарски производи директно до потрошувачите, преку електронски, интерактивни комуникациски канали. Е-банкарството ги опфаќа системите кои на клиентите на финансиските институции (поединците или бизнис секторот) им овозможува пристап до нивните сметки, извршување на бизнис трансакциите или обезбедување информации за финансиските производи и услуги, преку јавна или приватна мрежа, вклучувајќи го и Интернетот. Клиентите го остваруваат својот пристап до услугите на електронското банкарство со користење на т.н. интелигентни електронски уреди, како персонален компјутер, (PC-personal computer), банкомати (ATM-automated teller machine) или дигитални „тач“ телефони (Touch Tone telephone). Денес најчесто користени се Интернет банкарските услуги, затоа што Интернетот претставува најраспространета достапна јавна мрежа. Постојат два основни типа на Интернет веб страни преку кои можат да се користат услугите на електронското банкарство, а тоа се: информативни и трансакциски.

Информативните веб страни обезбедуваат пристап на клиентите до генералните информации за финансиската институција и запознавање со видовите на производи и услуги кои таа ги нуди. Кога се зборува за овој вид на веб страна, следните видови на ризици треба да се имаат во предвид:

- Потенцијална лабилност и нарушувања предизвикани од неточни и некомплетни информации за производите, услугите и цените презентирани на веб страните;
- Потенцијален пристап до доверливи финансиски институции или информации за одредени клиенти, доколку веб страната не е

правилно изолирана од интерната мрежа на финансиската институција;

- Потенцијална изложеност на ширење на разни вируси и други малициозни кодови и;
- Можност од негативна јавна перцепција, доколку он-лајн услугите на финансиската институција се пробијат или доколку настанат одредени грешки на веб страната или на било каков начин истата презентира несоодветни или офанзивни материјали

Трансакциските веб страни им овозможуваат на клиентите да извршуваат трансакции преку веб страната на финансиската институција со иницирање на банкарски трансакции или купување на понудените производи и услуги. Банкарските трансакции може да се рангираат од оние кои претставуваат основни активности, како што се дополнување на сметките на клиентите, до огромни трансфери на пари помеѓу деловните ентитети. Услугите кои ги нуди електронското банкарството, слично како и кај останатите дистрибутивни канали, се класифицираат зависно од типот на клиентите кои ги подржуваат. Следната табела ги претставува најчесто користените електронски банкарски услуги кои се нудат на населението и на бизнис секторот од страна на финансиските институции:

Услуги за население	Услуги за бизнис секторот
Менаџмент на сметки	Менаџмент на сметки
Поднесување и плаќање на сметки	Кеш менаџмент
Отворање на нови сметки	Апликации за заеми на малиот бизнис и одобрување
Електронски трансфери за клиентите	Електронски комерцијални трансфери
Инвестициски/брокерски услуги	Плаќања помеѓу бизнис секторот
Апликации за заеми и одобрување	Бенефиции за вработените / администрација на пензии
Агрегација на сметки	

Од причина што трансакциските веб страни ја овозможуваат електронската размена на доверливи информации за клиентите и трансфер на пари, обезбедувањето на услугите преку нив ги изложува финансиските институции на многу поголем ризик во однос на основните информативни веб страни. Електронските банкарски системи кои ги опслужуваат големите компании и бизниси ги изложуваат финансиските институции на највисок степен на ризик по поединечна трансакција, од причина што комерцијалните трансакции обично се однесуваат на огромни вредности на пари. Како

дополнување на основните ризици претходно наведени за информативните веб страни, за трансакциските веб страни треба да се имаат во предвид и следните:

- Безбедносни контроли за заштита на информациите за клиентите;
- Процес на верификација на иницијалниот идентитет на новите корисници и авторизирање на веќе постоечките клиенти кои имаат пристап до услугите на електронскиот сервис на банките;
- Изложеност на неавторизирани трансакции;
- Загуби поради измами доколку финансиската институција не успее да го верификува идентитетот на поединците или компаниите кои он-лајн аплицираат за отворање на нови сметки или добивање на кредит;
- Можни притисоци од страна на законската регулатива која се однесува на приватноста на потрошувачите, против-перењето на пари и анти-тероризам ;
- Негативната јавна перцепција, потрошувачкото незадоволство и потенцијалната одговорност која резултира од неуспехот да се процесираат одредени плаќања во специфичниот временски рок, моментална недостапност на он-лајн услугите или неавторизиран пристап до доверливи информации во текот на трансмисијата или чувањето на податоците.

Електронските банкарски системи може да варираат значително во нивната конфигурација, во зависност од влијанието на голем број на фактори. Финансиските институции вршат избор на системите за електронско банкарство, земајќи ги во предвид следните фактори:

- Стратегиските цели за електронско банкарство;
- Обемот, опсегот и комплексноста на опремата, системите и активностите;
- Технолошката експертиза ;
- Безбедноста и барањата на интерната контрола.

Финансиските институции можат да одлучат да го подржат системот на електронско банкарство интерно или алтернативно, да го доверат целосно или во одредени сегменти, на трети ентитети, како: други финансиски институции, интернет провајдери, кредитни бироа и сл.

Како дополнување на традиционалните банкарски производи и услуги, финансиските институции можат да понудат и разновидни услуги кои се дизајнирани и адаптирани за поддршка на електронското банкарство. Менаџментот на банките мора добро да ги познава овие производи и услуги и ризиците кои тие ги наметнуваат врз целокупното работење на самите институции. Овде ги обработуваме најчесто среќаваните услуги од областа на електронското банкарство: поврзување на веб (weblinking), агрегација на сметки, електронска авторизација, вебсајт хостинг, електронски трговски плаќања и безжични банкарски активности.

Голем број на финансиски институции имаат свои веб страни на World Wide Web. Некои од овие веб страни се стриктно информативни, додека други им

нудат на клиентите можност да извршуваат финансиски трансакции, како што се плаќања на сметки или трансфер на средства од една на друга сметка.

Виртуално, секоја веб страна содржи “weblinkns”. Иако овие веб линкови се погодно и прифатено средство во веб дизајнот, нивното користење носи и одредени ризици. Основниот ризик кој го наметнуваат веб линковите е тоа што посетителите можат да бидат збунети и да се прашуваат чија страна тие гледаат и кој е одговорен за информациите, производите и услугите кои се нудат на таа веб страна. Постојат различни институции задолжени со управување на овие ризици во електронското банкарство и нивно сведување на минимално можно ниво.

Агрегацијата на сметки претставува услуга-процес на прибирање податоци од различни веб страни и нивно презентирање на клиентите во консолидиран формат, а понекогаш и дозвола за иницирање на одредени активности од страна на самите корисници на оваа услуга. Вака подготвените информации може да се рангираат од јавно достапни информации до лични податоци (пр. кредитни картички). Кога се зборува за агрегација на сметките, следните видови на ризици треба да се имаат во предвид:

- Заштита на лозинките на клиентите и нивните лични податоци (ID – identification data), заради осигурување на доверливост на податоците и заштита од неавторизирани активности;
- Откривање на потенцијалните обврски на клиентот доколку тој ги дели своите податоци за автентичност со трети лица и;
- Осигурување на точноста и комплетноста на информациите добиени со оваа услуга на агрегација на сметки.

Верифицирањето на идентитетот на клиентите и активностите во врска со авторизацијата се дел од електронските банкарски активности. Од причина што традиционалните методи на утврдување на идентитетот на клиентите, базирани на хартија, ја намалуваат брзината и ефикасноста на електронските трансакции, финансиските институции прифаќаат алтернативни методи на потврда на автентичноста, како:

- Пасворди и лични идентификациски броеви (PIN);
- Дигитални сертификати (PKI);
- Уреди базирани на микрочип технологијата, како смарт картички и други видови на токени;
- Database компаратори и
- Биометриски идентификатори.

Сите горенаведени методи за автентичност се разликуваат според степенот на безбедноста и сигурноста која ја обезбедуваат, како и трошоците и комплексноста на нивните инфраструктури.

Некои финансиски институции хостираат веб страни, како за нивни потреби, така и за останати компании. Овие услуги на хостирање на веб страна бараат огромни вештини од областа на мрежното поврзување, безбедноста и програмирањето. Ризиците кои се однесуваат на оваа услуга се поврзани со можностите од наштетување на репутацијата на финансиската институција или загуба на клиентите, поради:

- Застои (пример, кога веб страната моментално не е достапна) или невозможност да се оствари пристап до услугите наведени во договорот;
- Несоодветна веб содржина (производи, услуги) која резултира од нестручност на персоналот во институцијата или неовластени промени од страна на трети лица (пр. хакери);
- Неовластено разоткривање на доверливи информации и
- Оштетување на компјутерските системи на веб посетителите од малициозни вируси и сл.

Многу компании секојдневно се вклучуваат во системот на електронско плаќање на нивните производи и услуги. Финансиските институции играат многу важна улога во тој систем на електронско плаќање, преку креирање и дистрибуција на различни инструменти за електронско плаќање, процесирање на плаќањата и партиципација во клириншките порамнувања. Во механизмите за електронско плаќање кои финансиските институции ги обезбедуваат за електронска трговија спаѓаат Автоматска клириншка куќа (Automated clearing house – ACH) за порамнување на долговите и побарувањата преку Интернет, електронско поднесување и плаќање на сметки, електронски чекови, електронски пари, електронски плаќања по основ на кредитни картички.

Како дел од трансакциските банкарски услуги многу финансиски институции дозволуваат интербанкарски трансфери помеѓу сметките на еден клиент. Трансферите на средства на трети лица, кои носат и највисок степен на ризик од малверзации, бараат дополнително обезбедување во форма на дополнителна авторизација и потврда на плаќањето.

Плаќањата за сметка на бизнис секторот им овозможува на клиентите да даваат инструкции на банките да извршат трансфер на средства на сметка на корисникот, на некој специфициран иден датум. Клиентите можат да оставаат налози за еднократни или повторливи плаќања, за кои плаќаат договорена провизија по поединечно плаќање или на месечна основа. Како одговор на инструкциите за електронско плаќање добиени од страна на клиентот, финансиската институција генерира електронска трансакција – најчесто автоматски клириншки кредит – или испраќа електронски чек до компанијата на која треба да се плати, на сметка на иницијаторот на плаќањето.

Една финансиска институција може да ја понуди услугата за плаќање на сметки како поединечна, засебна услуга или во комбинација со услугата за електронско поднесување на сметки. Аранжманите на поднесување на сметки и дозволуваат на компанијата да ги поднесе достасаните сметки за плаќање во електронски облик до финансиската институција. Клиентите можат да ги видат сметките со едноставно кликување на линкот на веб страната за електронско банкарство на финансиската институција. По овој увид во сметките, клиентот може да иницира нивно плаќање со давање инструкции на банката или да избере плаќање преку различни други канали на плаќање. Во последно време, одредени компании вршат поднесување на сметките за плаќање директно од нивните веб страни, наместо преку линковите за електронско банкарство на финансиските институции.

Освен стандардниот систем на контрола својствен за сите електронски трансакции, кај комерцијалните трансакции финансиската институција мора да воведи и дополнителни контролни мерки, поради повисокиот степен на ризик. Адекватноста на методите за утврдување на автентичноста добива висок приоритет и бара поголемо осигурување поради високите износи на трансакциите. Дополнително, овој систем на готовинско плаќање треба да обезбеди адекватна заштита на компаниите и сопствениците на бизнисот во однос на рестрикција на правата на пристап на повеќе лица до нивните сметки и лимитирање на износите кои може да бидат исплатени.

Електронското плаќање за физички лица или познато како електронски пари (e-mail money), им дозволува на клиентите да испраќаат пари на други лица или компании кои имаат е-маил адреси. Преку овој систем на плаќање клиентот дава електронски инструкции на системот за електронско плаќање за физички лица, да изврши трансфер на средства од неговата сметка на сметката на друго лице. По извршената трансакција системот на плаќање го информира корисникот на плаќањето за достапноста на средствата на неговата сметка и истовремено го информира за методите кои му стојат на располагање во однос на користењето на средствата или нивно пренесување на некоја друга сметка. Овие плаќања најчесто се вршат преку кредитните картички на физичките лица, со што не се бара поседување на посебни сметки на овие лица во финансиските институции.

Некои од ризиците кои треба да се имаат во предвид кога се зборува за плаќање и поднесување на сметки за бизнис секторот и електронското плаќање за физичките лица, се следните:

- Потенцијално задоцнување на плаќањата поради системски пореметувања;
- Можност од давање на инструкции за плаќање од страна на трети лица кои не се сопственици на сметките од кои се врши плаќањето;
- Можност за проневери од страна на вработените кои имаат пристап до средствата на сопственикот на бизнисот;
- Потенцијална можност од насочување на информациите на погрешна е-маил адреса за достапност на средствата на одредена сметка, како одговор на електронска порака од трети лица кои не се корисници на таа сметка.

Безжичното електронско банкарство претставува дистрибутивен канал кој ја проширува достапноста и ја зајакнува довербата во Интернет банкарските производи и услуги. Ова електронско банкарство се остварува преку пристап на клиентите до мрежата на финансиската институција по пат на користење на мобилни телефони, пејџери и дигитални персонални уреди, кои ги користат безжичните телекомуникациски мрежи.

Производителите на безжичните уреди за електронско банкарство постојано работат на усовршување на нивната корисност и намалување на ризикот во употребата, преку воведување на напредната "3G" технологија, која вклучува користење на поголеми екрани, колор дисплеи, препознавање на гласовни записи, технологија за идентификација на локацијата на клиентот и сл.

Ризици во електронското банкарство

Финансиската институција која го воведува електронското банкарство за потребите на своите клиенти мора да ги има во предвид придружните ризици и нивната контрола, за да обезбеди сигурност и автентичност на електронските трансакции, како и заштита на клиентите. Основни ризици кои се единствени за електронското банкарство и со кои се соочува една финансиска институција се: трансакциски/оперативен ризицк, кредитен ризик, пазарен ризик, законски/легален ризик, стратегиски ризик и репутационен ризик. Овде накратко се задржуваме на трансакцискиот и кредитниот ризик.

Трансакцискиот/оперативен ризик произлегува од проневери, системски грешки, пореметувања и други неантиципирани настани кои резултираат од неспособноста на финансиската институција да ги испорача производите и услугите на своите клиенти. Во најголем број случаи, електронските банкарски активности ја зголемуваат комплексноста на активностите и степенот на оперативниот ризик, посебно доколку институцијата нуди иновативни услуги, сеуште нестандардизирани. Поаѓајќи од тоа дека клиентите очекуваат електронските услуги да бидат достапни 24 часа на ден, 7 денови во неделата, финансиската институција мора да обезбеди дека нејзината електронска инфраструктура содржи доволен капацитет да обезбеди веродостојни и постојано достапни услуги.

Основата во контролата на трансакцискиот ризик лежи во прифаќање на ефикасни политики, процедури и контроли кои ќе излезат во пресрет на новите ризици кои ги носи воведувањето на електронското банкарство, како и усовршување на основните интерни контроли, вклучувајќи сегрегација на обврските, двојна контрола и сл.

Кредитниот ризик на финансиската институција не се зголемува со едноставното одобрување на кредит преку мрежата на електронското банкарство. Следните аспекти на он-лајн одобрувањето на кредити го прават менаџментот на позајмување кредити поризичен и значително го зголемуваат кредитниот ризик:

- Верифицирање на идентитетот на клиентот во он-лајн кредитните апликации и извршување на присилни договори;
- Мониторинг и контрола на растот, цените, потпишувањето и кредитниот квалитет на заемите одобрени по електронски пат;
- Мониторинг и надзор на трети лица и компании кои работат за сметка на финансиската институција;
- Вреднување на колатералот и извршување на правото на залог;
- Прибирање заеми од лица кои припаѓаат на широк географски простор;
- Мониторинг на зголемувањето, или можната концентрација, на заемите надвор од дозволената област.

Користењето на Интернетот им овозможува на финансиските институции да ги продаваат своите производи и услуги глобално. Преку услугите кои ги нуди електронското банкарство, користејќи го Интернетот, многу ефикасно може да се спојат потенцијалните инвеститори и депозитори. Поради

потенцијалната можност од привлекување на клиенти со најразлични намери, финансиската институција мора да врши постојана контрола преку договорите за депозити, процедурите за отворање на сметки, кои можат да вклучат задолжителна средба со клиентот и дополнителна физичка размена на потребната документација. Финансиската институција мора постојано да ги модифицира своите политики во пресрет на задоволувањето на следните барања:

- Потенцијалното зголемување на зависноста на брокерските фондови или други високо осетливи депозити;
- Потенцијално стекнување на фондови од пазари за кои финансиската институција не поседува лиценца за вршење на банкарски активности, особено доколку институцијата не поставува географски рестрикции;
- Потенцијалното влијание на растот на заемите и депозитите од страна на проширениот Интернет пазар, вклучувајќи го и влијанието на таквиот раст на капиталните коефициенти;
- Потенцијално зголемување на непостојаноста на средствата, што влијае негативно врз довербата на клиентите и прифатеноста на финансиската институција на пазарот.

Банките и сите останати финансиски институции треба да работат на постојано усовршување на квалитетот на електронското банкарство и приоритетно да им биде задоволувањето на потребите на клиентите и нивна максимална заштита.

ЗАКЛУЧОК

Развојот на техниката и технологијата во последните години доведе до развој и на електронското банкарство. Покрај традиционалните активности, банките и другите финансиски институции им нудат можност на своите клиенти да го заштедат своето време и на брз и едноставен начин, со едноставно кликување на тастерот, ги извршат сите неопходни плаќања и трансакции од нивната сметка. Самото воведување на електронското банкарство бара воведување на нова опрема и софтвери, како и едукација на клиентите на банките за користење на нивните услуги.

Интернет банките, во однос на традиционалните банки, работат со пониски оперативни и трансакциски трошоци и затоа се во состојба да им понудат на своите клиенти пониски камати при позајмувањето и повисок принос на нивните депозити. Развојот на интернет банкарството оди до таму што банките не мора физички и да постојат, како на пример Banknet (UK) или Telebank (Virginia), кои немаат никакви ограничувања во поглед на географска рестрикиција и можат да вршат трансфери на огромни износи инстантно.

И покрај предностите, електронското банкарство има и одредени недостатоци и ризици, кои мораат да се имаат во предвид и треба да бидат предмет на постојани напори за нивно надминување и усовршување.

Користена литература:

1. www.bankersonline.com
2. "Interagency Guidelines Establishing Standards for Safeguarding Customer information" - regulations, Federal Reserve Board
3. "Electronic Funds Transfer" - guidance, Federal Deposit Insurance Corporation, march, 2001
4. A.B.Munir, "Internet Banking: Law and Practice", Butterworths Law, 2004