

Домашно банкарство

Домашното банкарство (homebanking) се дефинира како систем за директно користење банкарски услуги од дома, односно, реализирање непосреден трансфер на средства, информации и налози по пат на телефонски или интернет мрежи, без пишување пропратни документи. Целта на овој систем е да им ја приближи услугата на клиентите и да им овозможи комуникација со банката од дома без одење на шалтер и без посредна комуникација. Домашното банкарство претставува систем за користење на банкарските услуги директно од домот на клиентот и на истиот му нуди можност за воспоставување на телекомуникациски линк со компјутерскиот центар на банката со цел користење на банкарски услуги. Како врска кон компјутерскиот центар на банката, клиентот употребува телефон, телевизор или компјутер.

При процесот на развивање на домашното банкарство, разликуваме три фази во зависност од видот на телекомуникациската врска помеѓу банката и клиентот и тоа:

- Телефонско банкарство
- On-line банкарство (куќно банкарство базирано на интранет)
- Интернет банкарство

Првата појава на телефонското банкарство е забележана во 70-те години од минатиот век. Тоа претставува процес на користење банкарски услуги директно од куќата на клиентот и овозможува непосреден трансфер на средства, налози и информации преку телефонската мрежа.

Постојат два начини за извршување на тие операции во зависност од начинот на воспоставување на врска од клиентот спрема:

- службеникот на банката односно вработен во call центарот или
- компјутерскиот центар на банката односно говорен автомат

Кај првиот начин, клиентот треба само да стапи во контакт со службеник од банката односно со т.н. call центар на банката, па преку него се вршат операциите на банкарскиот компјутер. Услугите на call центрите најчесто се следниве:

Информативни услуги:

- состојби и промени на денарски девизни сметки
- информации за нереализирани чекови
- информации за позајмици
- информации за кредити
- информации во врска со трансакции со платежни картички како и расположиви средства за користење на картичките
- информации за курсевите на валутите

Финансиски трансакции:

- пренос на средства меѓу денарските сметки во банката
- пренос на средства меѓу девизните сметки без конверзија на валути
- купување и продавање девизи
- електронско плаќање на предифинирани налози
- отплата на рати на кредит
- плаќање задолженија по кредитни картички
- блокирање на картичка во случај на нејзино губење или кражба

Кај вториот начин, пак, клиентот треба да располага со телефон со посебен читач на податоци од магнетна лента или со посебна тастатура на која клиентот самостојно внесува податоци кои се потребни за влез во банкарскиот систем.

За користење на банкарските услуги клиентот треба да има своја сметка во банката, да располага со телефонска линија и евентуално токен.

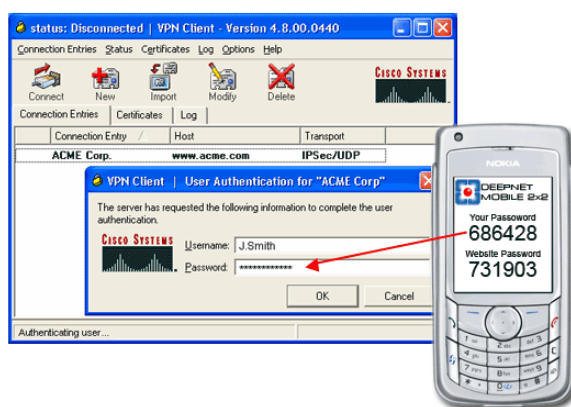
Со повикување на одредениот телефонски број (кој постојано е на располагање), се пристапува кон понудените услуги, а потоа преку лично креираната шифра или со употреба на токен, клиентот се идентификува и добива пристап и достапност на банкарските услуги.

Токен претставува уред по изглед сличен на калкулатор, кој при секое користење на услуги од телефонското односно интернет банкарство на корисникот му обезбедува таен

број за еднократна употреба со цел негова идентификација при пристап на сопствената сметка.



Хардверски токен



Софтверски токен

Покрај хардверски токен, постои и токен во вид на софтверска апликација која е наменета за корисниците на мобилни телефони и ја врши потполно истата намена.

Сите плаќања направени преку телефонскиот сервис се бележат на изводот од тековната сметка. Клиентот го прима истиот на начин претходно договорен, односно електронски, преку пошта или на шалтер на банката.

On-line банкарство

On-line банкарството претставува вршење на банкарски трансакции меѓу клиентот и банката преку директна компјутерска врска со помош на специјален софтвер инсталиран на персоналниот компјутер на клиентот.

Комуникацијата помеѓу клиентот (преку својот компјутер) и банкарскиот компјутерски центар се одвива преку затворен мрежен комуникациски систем на банката – интранет. Сите податоци за извршените налози се достапни на корисникот преку софтверот инсталиран на неговиот компјутер.

Меѓутоа недостатоците на on-line банкарството (ограниченоста за извршување на трансакциите од само еден компјутер на кој е инсталиран скап софтвер, потребното време за обука за работа и незаштитеноста на податоците на хард дискот од надворешни напади) придонеле за поголем дел од неговите корисници да се преориентираат на интернет банкарството.

Интернет банкарство

Природен наследник на on-line банкарството е интернет банкарството. Употребата на телефонските линии и телевизори за пристап кон банката и нејзините услуги значително се намалила, а употребата на интернетот за истите намени станувала сè поголема, па денес терминот куќно банкарство слободно може да се замени со интернет банкарство.

Интернет банкарството и неговиот почеток во вистинска смисла е забележан во 1995 година кога банката „Wells Fargo“ ја изработила првата банкарска WEB програма за вршење на банкарско работење преку интернет. Истата година е основана и првата специјализирана интернет банка во светот – „Security First Network bank“ со седиште во Атланта, Сад, а покасно се основани и други банки како Compubank, Wingspanbank и др.

Интернет банкарството претставува вршење на банкарски трансакции и прибирање на информации со употреба на компјутерската мрежа – интернет.

За таа намена не е потребен специјален софтвер, а поради тоа што податоците не се зачувуваат на хард дискот, постои поголема сигурност во однос на домашното банкарство што постоело претходно.

Останатите предности како можноста за пристап на банката од било кое место во светот каде е достапен интернетот, како и неговата достапност 24 часа, 365 дена во годината, а сето тоа со пониски цени, придонеле за неговиот сè поголем развој и употреба.

При реализирањето банкарски трансакции во електронското банкарство не е потребен специјален софтвер и не постојат податоци зачувани на хард дискот на клиентот, па е многу поголема сигурноста на трансакцијата. Исто така, пристапот до банката и до сметката на клиентот е можен од било кое место на светот под услов на тоа место да постои уред (компјутер, мобилен телефон и сл.) приклучен на интернет. Банката се грижи за одржување на сопствениот хардверски и софтверски систем на заштита, што не предизвикува дополнителни трошоци за клиентот.

Развој на интернет банкарството

Почетокот на интернет банкарството датира уште од 1980 год. Меѓутоа, развојот на интернет банкарството бил исклучително бавен се до мај 1995 година кога банката Wells Fargo ја испорачува првата веб банкарска апликација за реализирање банкарски работи на интернет. Истата година основана е и првата специјализирана интернет банка на светот Security First Network Bank со седиште во Атланта – Сад. Во април 1996 година регистриран е милионитиот корисник на интернет банкарските услуги во Сад. На крајот на 1999 година бројот на корисници на интернет банкарството се искачува на повеќе од 10 милиони. Очигледно е дека развојот на интернет банкарството и растот на бројот на корисници е во тесна корелација со развојот на информациско комуникациските технологии.

Развојот на интернет банкарството се одвивал во четири фази:

Прва фаза – согледување на предностите, проблемите и недостатоците (на интернет прво се претставиле банките што немаат што да изгубат)

Втора фаза – поставување информации (претпазливостта пристап е и очекуван, бидејќи довербата стекната со текот на годините не смее брзо да се прокоцка со непромислени постапки)

Трета фаза – двонасочна комуникација (притисокот на корисниците бил многу голем па морало да се направи чекор понатаму)

Четврта фаза – овозможување трансакции (1995 година се појавува првата виртуелна банка)

Во самиот почеток на појавување на банките на интернет, банките се претставувале само информативно. Тоа било еднонасочна комуникација и воглавно од рекламен карактер. Подоцна банките почнуваат со двонасочна комуникација со клиентите и тоа најнапред по пат на електронска пошта или интерактивен пристап до некоја услуга. Ваквиот вид комуникација покрај маркетиншкиот аспект овозможувал и располагање со дополнителни информации од страна на клиентите. После ова голем број банки се определиле за реализирање банкарски трансакции преку интернет и тоа претставува највисоко ниво на комуникација на банките со своите клиенти.

Оттука, во основа постојат две најважни причини поради кои што банките се заинтересирани за интернет банкарство. Прво, потенцијалните клиенти што би го користеле интернет банкарството претставуваат многу интересен пазарен сегмент и тоа како од демографски така и од економски аспект и, второ, интернетот претставува многу ефикасен и евтин дистрибуциски канал.

Со ширењето на примената на интернетот и појавата на виртуелните банки се јавува притисок врз класичните банки да го променат својот пристап кон клиентите и работењето бидејќи истите почнале да губат клиенти и да им се намалува профитот наспроти виртуелните банки коишто доживеале успех. Според тоа, класичните банки почнале да зависат од нивната подготвеност одредени делови од работењето да ги пренесат на интернет.

Од аспект, пак, на нивото на развој на присуството на банките на интернет постојат следниве нивоа:

1. Првото ниво на интернет присуство е воспоставување интернет страница на банката со цел информирање на потенцијалните и тековните корисници на банкарските услуги за погодностите и сервисите што ги нуди банката. Интернет страниците на банките со корисни и рафинирани содржини ги мотивира интернет посетителите на страницата по потреба да одат до шалтерите на банката и да ги извршат саканите трансакции. За дополнителни информации поврзани со услугите што ги нуди банката и условите за нивно користење на располагање е интернет сервисот на електронска пошта.
2. Второто ниво на интернет присуство ги опфаќа сите елементи на првото ниво и овозможува преглед на состојбата на сметката на корисникот како и следење на промените на сметката преку најразлични извештаи за реализираните трансакции. Банкарската интернет страница на ова ниво станува љубезен шалтерски работник кој нон стоп го опслужува клиентот.
3. Третото ниво на интернет присуство ги вклучува сите функции од предходните две нивоа и додава одредени клучни услуги како што е можноста за реализирање трансакции на интерактивен начин со корисниците и клиентите на банките. Корисникот сега може преку интернет да издаде налог за трансфер на пари од својата сметка на некоја друга сметка. Во понатамошниот развој на електронското банкарство, банката комуницира со другите банки преку интернет и станува дел од еден глобален банкарски систем.

Ако, првото ниво не бара големи трошоци за воспоставување и експлоатација, второто ниво бара многу повеќе труд и стручност. Третото ниво на интернет присуство, пак, е најосетливо и неговата имплементација бара крајно сериозен и професионален пристап и комплексна интернет инфраструктура.