

Διατραπεζικές συναλλαγές (μετά) την εποχή του internet

ΤΟΥ **ΣΩΤΗΡΗ ΣΥΡΜΑΚΕΖΗ**

Βοηθού Γενικού Διευθυντή, Τράπεζα Πειραιώς

Το βήμα του *Δελτίου της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών* είναι ίσως ο καλύτερος τόπος για να γράψει κανείς πάνω σε θέματα που αφορούν τη συνεργασία μεταξύ των τραπεζών-μελών. Παρά το γεγονός ότι όλα τα άρθρα αναφέρονται στο τραπεζικό σύστημα και σε θέματα που, ούτως ή άλλως, αφορούν όλες τις τράπεζες, δεν είναι συχνή η αναφορά σε δυνατότητες συνεργασίας μεταξύ των τραπεζών, ειδικά δε με γνώμονα τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη/καταναλωτή.

Από την άλλη πλευρά, υπάρχει το επιχείρημα ότι η συνεργασία μεταξύ των τραπεζών είναι δεδομένη τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό ή διεθνές επίπεδο. Η ΔΙΑΣ και η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ στην Ελλάδα, η Visa EU στην Ευρώπη και ο SWIFT διεθνώς αποτελούν τα πλέον γνωστά παραδείγματα φορέων που κάνουν εφικτές τις διατραπεζικές συναλλαγές.

Ωστόσο, αυτή η υποδομή ανήκει στις προηγούμενες δεκαετίες και, στην πραγματικότητα, πρόκειται για συστήματα πληροφορικής διασυνδεδεμένα με παραδοσιακές/ιδιωτικές τηλεπικοινωνιακές διατάξεις. Ακόμη δε και στις περιπτώσεις όπου το internet έχει μπει στην εικόνα, αυτό έχει γίνει με τη λογική του Διαδικτύου ως ενός δημόσιου, «ελεύθερου» δικτύου και όχι με τη λογική του world wide web (δηλ. ως μια ιδεατή παγκόσμια κοινότητα).

Στο μεταξύ, τα web services υπάρχουν εδώ και καιρό και ήδη αξιοποιούνται εσωτερικά σε κάθε τράπεζα και, ενίοτε, μεταξύ τραπεζών και μεγάλων πελατών τους. Τα web services επιτρέπουν την έκθεση των υπηρεσιών μιας τράπεζας στον «έξω κόσμο», ώστε οι υπηρεσίες αυτές να μπορούν να αξιοποιηθούν από τρίτους (οι ίδιοι οι πελάτες, άλλες τράπεζες, άλλοι φορείς) διαφανώς, μέσα από τα δικά τους site και χωρίς να χρειαστεί να επισκεφτούν ένα site της τράπεζας.

Επιπλέον, το Web 2.0 είναι ήδη εδώ. Πολλοί δικτυακοί τόποι σε όλο τον κόσμο ήδη αξιοποιούν τις τεχνολογίες του Web 2.0 συγκεντρώνοντας τα βλέμματα των surfers και το θαυμασμό των επισκεπτών τους. Τα επόμενα κοντινά χρόνια θα κάνει την εμφάνισή του και στα site των τραπεζών στην Ελλάδα.

Ποια είναι όμως η θέση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος σε αυτόν το νέο κόσμο; Οι τράπεζες που έχουν ήδη αξιοποιήσει το internet και το web, πώς συνυπάρχουν σε αυτή την ιδεατή κοινωνία; Δίνουν στους πελάτες τους την εικόνα ενός συνεργατικού δικτύου ή απλά τους επιτρέπουν να αξιοποιήσουν το μέσο για τις συναλλαγές με την εκάστοτε δική τους τράπεζα; Έχουν αναγνωρίσει τις δυνατότητες του web που θα εμπλουτίσουν την εμπειρία του πελάτη και θα τον βοηθήσουν να εκτιμήσει τις προσπάθειες του συνόλου των τραπεζών για τη βελτίωση της εξυπηρέτησής του; Αν ναι, τότε τι είναι αυτό που, σχεδόν δέκα χρόνια μετά την εμφάνιση του πρώτου internet banking στη χώρα, εμποδίζει τη διατραπεζική συνεργασία στο επόμενο επίπεδο;

Εμβάσματα και IBAN

Ας πάρουμε ένα απλό παράδειγμα. Όταν ο πελάτης στέλνει ένα έμβασμα, οι τράπεζες θέλουν να χρησιμοποιείται το IBAN (για την ακρίβεια, η καταχώρηση του IBAN είναι υποχρεωτική από 1.1.2007). Ωστόσο, οι τράπεζες απλώς ζητούν από τον πελάτη την καταχώρησή του, καθώς είναι γνωστό ότι οι πελάτες δεν το γνωρίζουν και επιμένουν στην καταχώρηση του παραδοσιακού αριθμού με αποτέλεσμα τα περισσότερα εμβάσματα που στέλνονται με το λογαριασμό του δικαιούχου να μην είναι σε μορφή IBAN.

Βέβαια, εκτός από το να γίνει υποχρεωτική η καταχώρηση, ο πελάτης θα μπορούσε προηγουμένως να έχει επισκεφτεί το site της τράπεζας του δικαιούχου και να καταχωρήσει εκεί τον αριθμό του λογαριασμού ώστε να δει το IBAN και, στη συνέχεια, να το καταχωρήσει στο internet banking. Κάτι τέτοιο όμως απαιτεί μια επιπλέον ενέργεια από τον πελάτη και δεν συμβαδίζει με τη λογική της βέλτιστης εξυπηρέτησής του.

Η λύση είναι απλή. Αφού ο πελάτης καταχωρήσει την τράπεζα και το λογαριασμό του δικαιούχου, το internet banking καλεί διαφανώς το κατάλληλο web service της τράπεζας του δικαιούχου και του ζητά να κάνει τη μετατροπή σε IBAN. Το IBAN καταχωρείται αυτόματα στο κατάλληλο πεδίο του internet banking και το έμβασμα στέλνεται όπως θα έπρεπε. Παράλληλα, το ίδιο web service μπορεί να ελέγξει την ορθότητα ενός IBAN ή ακόμα και άλλα στοιχεία όπως τη δυνατότητα του λογαριασμού να δεχθεί πίστωση.

Το μόνο που απαιτείται είναι η υλοποίηση αυτού του πραγματικά πολύ απλού web service από κάθε τράπεζα, καθώς και η ένταξη της λογικής για την εν λόγω μετατροπή στο internet banking. Η όλη εργασία δεν πρέπει να απαιτεί περισσότερο από πέντε ανθρωπομήρες (σχεδίαση, ανάπτυξη, δοκιμές, αποδοχή) και μία διατραπεζική συνάντηση.

Πρέπει βέβαια να αναφερθεί ότι μια τέτοια δυνατότητα θα μπορούσε κάλλιστα να αξιοποιηθεί και από όλες τις εκτός Ελλάδας τράπεζες που θα μπορούσαν να αξιοποιούν τα «ελληνικά» web services για τους πελάτες τους που στέλνουν εμβάσματα στην Ελλάδα, πράγμα που από μόνο του θα ενίσχυε το κύρος του ελληνικού τραπεζικού συστήματος στα μάτια τους.

Εξερχόμενα εμβάσματα

Ενός καλού μύρια έπονται. Αν υπήρχε το παραπάνω απλό web service, πόσο δύσκολη θα ήταν η επέκτασή του ώστε, όχι μόνο να γίνεται η μετατροπή του αριθμού αλλά να διεκπεραιώνεται και το ίδιο το έμβασμα;

Χωρίς να υποβαθμίζονται η πολυπλοκότητα της διεργασίας ενός εμβάσματος και οι εξαιρέσεις της συνήθους λειτουργίας, ούτε λίγο ούτε πολύ θα μιλούσαμε για υποκατάσταση της σημερινής λειτουργίας του DIAStransfer, η οποία στηρίζεται σε ανταλλαγές αρχείων. Με τον τρόπο αυτό θα μιλούσαμε πλέον για εμβάσματα σε πραγματικό χρόνο. Προσθέτοντας και μια τηλε-ειδοποίηση με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή με γραπτό μήνυμα στο κινητό τηλέφωνο του δικαιούχου, ο κύκλος θα έκλεινε με πλήρη ηλεκτρονική συναλλαγή σε πραγματικό χρόνο και με άψογη εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων.

Συγκέντρωση τραπεζικών σχέσεων

Γνωστή και ως account aggregation, η δυνατότητα αυτή επιτρέπει στον πελάτη να βλέπει και, ενδεχομένως, να διαχειρίζεται μέσω ενός internet banking μιας μόνον τράπεζας όλους τους λογαριασμούς του (καθώς και όλα τα υπόλοιπα προϊόντα και υπηρεσίες) σε όλες τις τράπεζες με τις οποίες έχει σχέση.

Με τον τρόπο αυτό, ο πελάτης θα επιλέξει εκείνη την υπηρεσία internet banking που τον εξυπηρετεί περισσότερο και του ταιριάζει καλύτερα, χωρίς να χρειάζεται είτε να μεταφέρει όλες τις σχέσεις του σε μία τράπεζα είτε να επισκέπτεται διαδοχικά πολλά internet banking, να μαθαίνει πώς να τα χρησιμοποιεί και να θυμάται όλους τους αντίστοιχους κωδικούς.

Και σε αυτήν την περίπτωση, τα κατάλληλα web services είναι αυτά που θα μεταφέρουν τη σχετική πληροφόρηση μεταξύ των τραπεζών και, στην επέκτασή τους, θα επιτρέπουν και τη διενέργεια συναλλαγών μεταξύ προϊόντων διαφορετικών τραπεζών – και σε πραγματικό χρόνο μάλιστα.

Είναι βέβαια γνωστό ότι οι ελληνικές τράπεζες που δραστηριοποιούνται και σε άλλες χώρες, ήδη εξετάζουν και υλοποιούν τρόπους με τους οποίους οι ελληνικές επιχειρήσεις που επίσης δραστηριοποιούνται σε αυτές τις χώρες θα μπορούν να έχουν πρόσβαση στους λογαριασμούς τους σε όλες τις χώρες μέσω μιας ενιαίας υπηρεσίας internet banking. Είναι επίσης βέβαιο ότι τα web services αποτελούν μια υποψήφια (την καλύτερη, είναι η αλήθεια) λύση. Γιατί λοιπόν μια τέτοια δυνατότητα να μην αξιοποιηθεί/επεκταθεί σε διατραπεζικό επίπεδο;

Πιστοποίηση ταυτότητας

Θα έλεγε κανείς ότι η ανάπτυξη της δυνατότητας συγκέντρωσης τραπεζικών σχέσεων οφείλει να περάσει μέσα από μια διεργασία πιστοποίησης της ταυτότητας του χρήστη (user authentication). Έτσι, η τράπεζα που θα κληθεί να παράσχει την πληροφόρηση θα μπορεί προηγουμένως να βεβαιωθεί ότι την παρέχει σε εξουσιοδοτημένο πελάτη της.

Η πιστοποίηση ταυτότητας αποτελεί ένα θεμελιώδες πεδίο συνεργασίας με πολλαπλά οφέλη τόσο για τις ίδιες τις τράπεζες όσο και για τους πελάτες τους. Σύντομα οι πελάτες/χρήστες internet banking θα κυκλοφορούν μεταφέροντας δύο-τρεις συσκευές παραγωγής κωδικών μιας χρήσης, τις οποίες τους παρέχουν οι τράπεζές τους. Παράλληλα, οφείλουν να θυμούνται (ή, ακόμη χειρότερα, να καταγράφουν) τους κωδικούς εισόδου (user-id) και τους μυστικούς κωδικούς (PIN, password) κάθε υπηρεσίας internet banking. Μελλοντικά, ίσως χρειάζεται να κατέχουν και να χρησιμοποιούν και διαφορετικά ψηφιακά πιστοποιητικά ώστε να υπογράφουν ψηφιακά τις συναλλαγές τους με κάθε τράπεζα.

Στην πραγματικότητα βέβαια, όλες οι τράπεζες παρέχουν παρόμοιες μεθόδους πιστοποίησης, πράγμα που κάνει κάποιον να σκεφτεί: γιατί δεν υπάρχει ένα κοινό, ενιαίο περιβάλλον εισόδου στο τραπεζικό σύστημα όπου, στη συνέχεια, ο πελάτης θα μπορεί να εισέρχεται στην τράπεζά του (αξιοποιώντας μάλιστα και επιπλέον δυνατότητες όπως η συγκέντρωση λογαριασμών);

Εξάλλου, το θέμα του federation στο identity management είναι ήδη υπαρκτό, ενώ έχουν αναπτυχθεί και πρότυπα, όπως το πρωτόκολλο Security Assertion Markup Language (SAML), αλλά και υπηρεσίες όπως το Windows CardSpace.

Η Υποδομή Δημόσιου Κλειδιού (Public Key Infrastructure – PKI) αποτελεί ένα πεδίο συνεργασίας σχετικό με τα παραπάνω. Όλες οι τράπεζες εξετάζουν την ενδεχόμενη αξιοποίησή του, ώστε να μπορούν να παρέχουν ψηφιακά πιστοποιητικά στους πελάτες τους. Αντί για τη δημιουργία της ίδιας υποδομής σε κάθε τράπεζα, ίσως είναι πολύ καλή ιδέα η δημιουργία μιας κοινής Αρχής Πιστοποίησης (Certification Authority), ώστε να αποφευχθεί η δημιουργία πολλαπλών δαπανών του ίδιου τύπου, αλλά και να επιτευχθεί η διαλειτουργικότητα των ψηφιακών πιστοποιητικών που θα παρέχονται στους πελάτες.

Τέλος, είναι βέβαιο ότι η δημιουργία μιας τέτοιας υπηρεσίας πιστοποίησης συνδυαζόμενη με το μεγάλο πλέον αριθμό πολιτών/χρηστών internet banking θα τραβούσε τα βλέμματα όλων των δημόσιων και ιδιωτικών φορέων που ενδιαφέρονται για την αξιοποίηση μιας τέτοιας δυνατότητας για τις δικές τους υπηρεσίες προς τους ίδιους ή και διαφορετικούς πολίτες. Αυτό θα καθιστούσε το τραπεζικό σύστημα ως τον αδιαμφισβήτητο χώρο για την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης ταυτότητας, θα ενίσχυε την εικόνα των τραπεζών στα μάτια των πολιτών/καταναλωτών, ενώ θα μπορούσε να συμβάλει και στη μείωση των συνολικών δαπανών του κράτους για ένα τέτοιο εγχείρημα.

ΑΤΜ

Όλα τα παραπάνω αναφέρονται στο χώρο του internet και, εν πολλοίς, στο internet banking αυτό καθ' εαυτό. Ωστόσο, η διατραπεζική συνεργασία θα μπορούσε να είναι πολύ μεγαλύτερη και στα «παραδοσιακά» ηλεκτρονικά δίκτυα συναλλαγών, όπως το ΑΤΜ. Μια τέτοια συνεργασία θα μπορούσε να περάσει μέσα από την αξιοποίηση web services, όπως αυτά που περιγράφονταν παραπάνω, αλλά θα μπορούσε να γίνει και με χρήση της παλαιότερης τεχνολογίας.

Από τότε που εμφανίστηκε μέχρι και σήμερα, το διατραπεζικό σύστημα συναλλαγών μέσω ΑΤΜ (DIAS ATM Switching) παρέχει μόνο δύο δυνατότητες: ανάληψη μετρητών και ερώτηση υπολοίπου λογαριασμού.

Γιατί τα ΑΤΜ όλων των τραπεζών να μην παρέχουν σε όλους τους πελάτες σχεδόν όλες τις δυνατότητες που τους παρέχουν τα ΑΤΜ της δικής τους τράπεζας; Τι είναι αυτό που εμποδίζει μια τράπεζα να στείλει στην άλλη τις τελευταίες κινήσεις ενός λογαριασμού; Γιατί να μη μπορεί ο πελάτης να εξοφλήσει ένα λογαριασμό τηλεφωνίας ή να αγοράσει χρόνο για το καρτοκινητό του μέσω του ΑΤΜ μιας τράπεζας, χρεώνοντας το λογαριασμό του σε μια άλλη τράπεζα;

Ας μην ξεχνάμε ότι η ανάληψη μετρητών και η ερώτηση υπολοίπου είναι συναλλαγές που παρέχονται και από τα διεθνή δίκτυα Visa και MasterCard. Γιατί να μην παρέχονται και συναλλαγές προστιθέμενης αξίας από το εθνικό δίκτυο;

Κοινωνική δικτύωση

Θα μπορούσαμε να επεκταθούμε και στο χώρο του social networking. Το web έχει δώσει τη δυνατότητα δημιουργίας ιδεατών κοινοτήτων με κοινά ενδιαφέροντα και άμεσης επικοινωνίας μεταξύ μελών αυτών των κοινοτήτων. Έχοντας σε λειτουργία εκατομμύρια forum και blogs παγκοσμίως, δεν είναι δύσκολο να αναρωτηθεί κανείς γιατί αυτές οι δυνατότητες δεν παρέχονται από τις ελληνικές τράπεζες.

Έχοντας όμως πολύ πιο βασικά και θεμελιώδη θέματα που επιδέχονται βελτίωση, είναι μάλλον ουτοπικό να ασχολείται κανείς τόσο νωρίς με αυτά τα πράγματα.

Ανταγωνισμός

Θα έλεγε κανείς ότι πολλά από (ή όλα;) τα παραπάνω προσκρούουν στα θέματα του ανταγωνισμού: γιατί μια τράπεζα να θέλει να περιοριστεί στις δυνατότητες πιστοποίησης μιας κοινής υπηρεσίας; Γιατί να επιτρέψει σε μια άλλη τράπεζα να προσελκύσει το δικό της πελάτη στο ΑΤΜ για την εξόφληση ενός λογαριασμού; Γιατί να αποκαλύψει στην άλλη τράπεζα το υπόλοιπο του λογαριασμού του πελάτη της;

Δεδομένου όμως ότι, ούτως ή άλλως, δεν είναι εφικτή η ταυτόχρονη υλοποίηση όλων των παραπάνω, η συνεργασία θα μπορούσε κάλλιστα να ξεκινήσει από τα «αθώα» θέματα που δεν αποτελούν πεδίο ανταγωνισμού, αλλά χώρο συνεργασίας για το κοινό όφελος (λ.χ. ασφάλεια και πιστοποίηση, μετατροπή IBAN). Στη συνέχεια ή παράλληλα μπορεί να επεκταθεί σε εκείνα που, ενώ θέτουν θέμα ανταγωνισμού, ταυτόχρονα δημιουργούν νέες πρόσθετες εργασίες ή προστατεύουν τις υφιστάμενες εργασίες του τραπεζικού συστήματος έναντι του εξωτραπεζικού ανταγωνισμού, όπως τα ταχυδρομεία (λ.χ. εξόφληση λογαριασμών και πληρωμές στα ΑΤΜ). Τα παραπάνω μπορούν να δημιουργήσουν ένα προηγούμενο, ώστε η υλοποίηση των πλέον «ευαίσθητων» υπηρεσιών (λ.χ. συγκέντρωση λογαριασμών) να αντιμετωπιστεί πιο ώριμα και να γίνει με τους κατάλληλους περιορισμούς και υπό τις πρέπουσες προϋποθέσεις.

Ούτως ή άλλως, κάθε τράπεζα μπορεί να διαφοροποιηθεί στο επίπεδο της εμπειρίας του πελάτη της κατά τη χρήση κάθε υπηρεσίας, πράγμα που γίνεται όλο και περισσότερο σημαντικό, καθώς η παραγωγή πραγματικά νέων τραπεζικών προϊόντων μειώνεται και η μετακίνηση των πελατών μεταξύ των τραπεζών γίνεται ευκολότερη και μεγαλύτερη.

Τέλος, ευνόητο είναι πως η Ελληνική Ένωση Τραπεζών και η ΔΙΑΣ ΑΕ μπορούν και πρέπει να παίξουν έναν πολύ σημαντικό ρόλο στα περισσότερα ή και όλα τα παραπάνω, ο καθένας με τον τρόπο του. Είναι λοιπόν στο χέρι των τραπεζών να οδηγήσουν τόσο την ΕΕΤ όσο και τη ΔΙΑΣ στην κατάλληλη κατεύθυνση, αναδεικνύοντάς τις ως ενεργούς παίκτες στη δημιουργία νέων διατραπεζικών υπηρεσιών που δημιουργούν προστιθέμενη αξία σε όλους τους πελάτες των τραπεζών.