

1. Mobilność: dostęp do banku przez smartfon, netbook, laptop, wszędzie, gdzie chcesz.

MOBILNY

MICHAŁ OPALA

Menadżment odpowiedzialny za finanse zyskał sprawnych pomocników: smartfony, tablety i ultrabooki.

Oto 10 powodów, dla których warto z nich skorzystać.

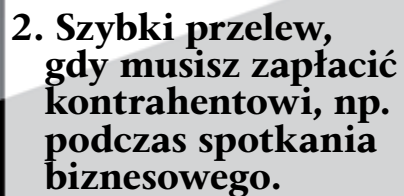
6. Szybkie zlokalizowanie najbliższego oddziału banku.

7. Szybkie zlokalizowanie bankomatu, który zapewni wypłatę gotówki bez prowizji.

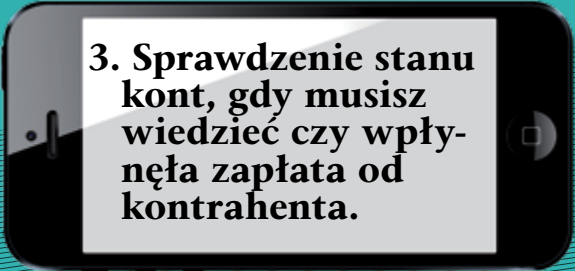
8. Szybkie sprawdzenie aktualnych kursów walut.

9. Szybkie doładowanie telefonu, np. gdy potrzebuje tego twój pracownik.

10. Sprawdzenie online kursu akcji, abyś wiedział, w co dziś inwestować.

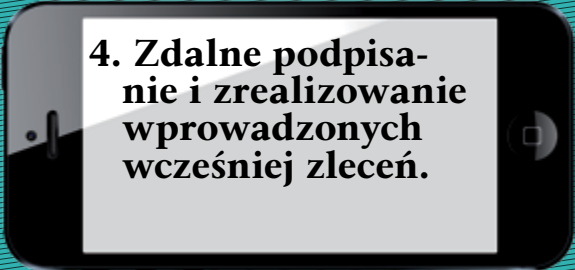


2. Szybki przelew,
gdy musisz zapłacić
kontrahentowi, np.
podczas spotkania
biznesowego.



3. Sprawdzenie stanu
kont, gdy musisz
wiedzieć czy wpły-
nęła zapłata od
kontrahenta.

BANK DLA FIRM



4. Zdalne podpisa-
nie i zrealizowanie
wprowadzonych
wcześniej zleceń.



5. Szybkie sprawdze-
nie stanu firmo-
wych kredytów.



PARTNEREM RAPORTU JEST



BANKOWOŚĆ 2.0 IDZIE DO BIZNESU

MICHAŁ OPALA

„Bankowa e-rewolucja”, „**BYĆ ALBO NIE BYĆ DLA BANKÓW**”, eksperci nie szczędzą efektownych określeń dla mobilnej bankowości dedykowanej przedsiębiorstwom. O aplikacjach dla firm mówi się coraz więcej, mimo, że jest to rozwiązanie, które dopiero zaczyna raczkować.

Aplikacje mobilne mają w zasadzie wszystkie najważniejsze banki w Polsce. Problem w tym, że są to aplikacje dedykowane głównie klientom indywidualnym.



Z danych firmy technologicznej Ericsson wynika, że w 2018 r. będziemy mieli na świecie 4,5 mld smartfonów, czyli ponad dwukrotnie więcej niż dzisiaj. – Popularność tego urządzenia jest niczym papierek lakmusowy wskazujący rozwój technologii i serwisów mobilnych.

Użytkownicy smartfonów łączą świat prywatny z biznesowym. Smartfon jest niczym wiecznie noszone ze sobą biurko, którego nigdy nie opuszczamy – przewiduje Oliver Kanzi, prezes firmy Ericsson w Polsce. Doskonale rozumieją to banki – z danych portalu PRNews.pl wynika, że mają one już 1,3 mln użytkowników bankowości mobilnej. To dużo, bo choć aktywnych użytkowników bankowości internetowej jest 10 mln więcej, to przecież ta istnieje od 1998 r. – Banki nie mają wyjścia i muszą dostosowywać się do nieustannie zmieniającej się rzeczywistości mobilnej – mówi miesięcznikowi „Businessman.pl” Wojciech Borowski, CEO McCann Worldgroup. Jesteśmy właśnie na etapie wchodzenia w fazę bankowości 2.0. I dodaje, że to ze strony sektora bankowego żadna łaska: – Innowacyjność na tym polu nie jest już sposobem na wyróżnienie swojej oferty spośród innych, ale prawdziwym „być albo nie być” w bankowej rzeczywistości.

Mobilna e-rewolucja

Co to w zasadzie jest bankowość mobilna i czym różni się od internetowej? W największym skrócie jest to taka forma kontaktu z bankiem, która nie tylko nie wymaga fizycznej obecności klienta w placówce, ale i posiadania przez niego komputera. Tu wystarczy smartfon, tablet, laptop z internetem mobilnym – urządzenia, które możemy wziąć w służbową podróż, a nawet na wakacje.

– Bankowość mobilna to kolejny etap rozwoju nowoczesnych kanałów dystrybucji i obsługi klienta. Na naszych oczach dokonuje się e-rewolucja, liczba użytkowników smartfonów stale rośnie, koszt transmisji danych spada, korzystanie z aplikacji mobilnych jest dla większości z nas naturalne, ponieważ doceniamy wygodę takich rozwiązań – wylicza Piotr Sadza, dyrektor w Deloitte Polska.

Z punktu widzenia użytkowników, decydujące znaczenie mają w tym przypadku dwa czynniki: po pierwsze, z uwagi na różnorodne zastosowania smartfonów (mail, internet, nawigacja, a coraz częściej także środek płatniczy), urządzenia te stają się powoli niezbędne i praktycznie zawsze mamy je przy sobie; po drugie, dzięki uproszczonemu i intuicyjnemu interfejsowi najczęściej wykonywane operacje takie, jak realizacja przelewu czy sprawdzenie salda rachunku, stają się szybsze i łatwiejsze. Wystarczy zalogować się do aplikacji, wybrać z menu odpowiednią funkcję i już. Zrobimy to nawet siedząc w tramwaju czy kawiarni.

Banki dopiero się uczą

Choć aplikacje mobilne dla klientów indywidualnych masowo zaczęły pojawiać się niedawno, to pierwsze próby umożliwienia klientom korzystania z konta poprzez telefon sięgają roku 2008, kiedy powstał mobilny serwis transakcyjny Inteligo dla użytkowników pierwszych modeli telefonów dotykowych. Wcześniej jednak istniały już mobilne kanały kontaktu z bankiem dzięki telefonom komórkowym poprzez tzw. serwisy WAP. Prawdziwy boom przyniosła jednak sprzedaż smartfonów i tabletów działających na systemach operacyjnych iOS (iPhone, iPad) i Android. – Banki muszą nadążyć za swoimi klientami, którzy coraz częściej korzystają z urządzeń mobilnych i wręcz oczekują od instytucji finansowych takich usług. Aplikacje mają za zadanie ułatwiać dostęp do konta, pomagać w wykonywaniu prostych transakcji z dowolnego miejsca – mówi Paweł Kołtun, dyrektor sieci finansowania przedsiębiorstw w Expander Advisors.

Aplikacje mobilne mają w zasadzie wszystkie najważniejsze banki działające w Polsce. Problem w tym, że są to aplikacje dedykowane przede wszystkim klientom indywidualnym. W przypadku sektora małych i średnich przedsiębiorstw wiele banków wciąż stawia dopiero pierwsze kroki. Zdaniem ekspertów, będą musiały iść tą drogą.

– Można z całą pewnością oczekiwać upowszechnienia się tych rozwiązań dla segmentu MŚP, przede wszystkim ze względu na ogromną wygodę, szybkość dostępu do danych finansowych i możliwość błyskawicznej autoryzacji płatności bez względu na to gdzie w danym momencie znajduje się decydent – przekonuje Piotr Sadza. – Jest to tym bardziej istotne, że autoryzacja płatności w przypadku klientów MŚP i korporacyjnych, bardzo często ma charakter wielostopniowy, tzn. albo jedna osoba wprowadza transakcję, a druga je zatwierdza, albo też do autoryzacji powyżej pewnych limitów potrzebna jest zgoda dwóch lub nawet więcej reprezentantów firmy. Bankowość mobilna ułatwia wykonanie takich transakcji w przypadku, gdy decydenci przebywają poza firmą – w delegacji, a nawet na urlopie – mówi Piotr Sadza. W przeciwieństwie do bankowości mobilnej, w internetowej wykonanie takiej transakcji bywa w takich sytuacjach uciążliwe, gdyż nie zawsze mamy dostęp do bezpiecznego komputera. Natomiast smartfon, a coraz częściej i tablet, mamy prawie zawsze przy sobie. – Dlatego jestem optymistą i wierzę, że ten rodzaj bankowości mobilnej będzie się upo-

wszechniał, bo pozwala zaoszczędzić czas i szybko reagować na szanse biznesowe, co przyczynia się do dalszego rozwoju przedsiębiorstw. Przyszłość pokaże, jak szybko ten nowy kanał się spopularyzuje, przy czym należy oczekiwać, że stanie się to jeszcze szybciej niż w przypadku bankowości internetowej – dodaje Piotr Sadza.

Co z jakością?

Efekt jest taki, że choć banki dają klientom biznesowym aplikacje, to nie zawsze są to produkty spełniające wymagania przedsiębiorcy. – Przy podpisaniu umowy o prowadzenie konta, klient podpisuje jednocześnie umowę o korzystaniu z bankowości internetowej. Jednak jakość oferowanych usług różni się diametralnie – zastrzega Monika Mojzesowicz, dyrektor ds. produktów dla firm w Expanderze. Jak przekonuje, nie wszystkie banki zapewniają sprawny proces obsługi klienta i realizacji podstawowych czynności. Trudności z wykonaniem przelewów, nawet tak podstawowych, jak podatkowe, są częstym zjawiskiem. – Banki i ich systemy wciąż „uczą się” obsługiwanie klientów przez internet i urządzenia mobilne – mówi Mojzesowicz. Są i inne problemy. – Aby wykonać przelew z urządzenia mobilnego trzeba najpierw zdefiniować odbiorcę przez komputer posiadający certyfikat lub odpowiednio zabezpieczenia. Dlatego dziś bankowość mobilna stanowi jedynie uzupełnienie tradycyjnej bankowości dla firm, pozwalając najczęściej na wykonanie niewielkich przelewów czy podejrzenie stanu konta. I jeszcze kwestia bezpieczeństwa (szerzej o tym obok – w rozmowie z Jarosławem Nowickim z firmy ACO Solutions i Pavlem Chovancem z Aruba Networks). – Technicznie, w opinii większości naszych klientów, korzystanie z tego typu rozwiązań nie różni się po zalogowaniu od „tradycyjnej” bankowości internetowej. Z tą różnicą, że nie dają takiego poziomu bezpieczeństwa, jakie zapewnia dokonywanie przelewów na własnym komputerze, zabezpieczonym programami antywirusowymi. Właśnie dlatego skłonność do wykonywania transakcji powyżej 40–50 tys. za pomocą urządzeń mobilnych jest niewielka – dodaje Paweł Kołtun z Expander Advisors.

Aplikacja? Nie, przeglądarka

W banku BPH mobilna bankowość dla sektora MŚP to zupełna nowość. Co nieco dziwi, bo ponad 90 proc. klientów biznesowych tego banku to właśnie firmy z sektora MŚP. Jako miesiąc, w którym rozwiązanie ma ruszyć, wskazywany jest wrzesień. Niestety,

Oddzielmy ziarno od plew

Co to oznacza: dobra bankowa aplikacja mobilna. Oto kilka rad, jak ją wybrać:



MOBILNA APLIKACJA, ALE NIE DLA BIZNESU

– czasem może świetnie spełniać swoje zadanie, pod warunkiem, że powstała z myślą o przynajmniej małym biznesie. Przelewy, sprawdzenie stanu konta, sprawdzenie stanu kredytu, ale także kursy walut czy stan lokat – to wszystko w dobrych aplikacjach znajdziemy.

USŁUGI DODATKOWE: NAJBLIŻSZE BANKOMATY, PLACÓWKI BANKU

– coś, czego nigdy nie da nam bankowość internetowa. W aplikacji mobilnej musimy zgodzić się co prawda na to, że zostanie zlokalizowane miejsce naszego pobytu, ale dzięki temu znalezienie banku nie stanowi problemu.

KURS WALUT, KURS AKCJI

– znajdziemy to też w tradycyjnej bankowości elektronicznej, ale tu mamy to pod ręką.

BEZPOŚREDNI KONTAKT

– telefon służy wciąż także do dzwonienia, a z dobrej aplikacji mobilnej dodzwonimy się bezpośrednio do banku i to do właściwej komórki: kredytów, kart kredytowych czy kont firmowych.



INFORMACJA O PROGRAMACH

LOJALNOŚCIOWYCH,

PROMOCJACH W SKLEPACH

– ciekawy, ale tylko gadżet. Z pewnością miło jest wejść do sklepu i otrzymać powiadomienie, że z naszym kontem dostaniemy tu rabat 10 proc. Ale czy to jest najważniejsze w firmowej aplikacji bankowej?

WERSJA PRZEGLĄDARKOWA

APLIKACJI

– wymaga wpisania adresu w przeglądarce. Aplikacja może być (i najczęściej bywa) bardzo dobra, ale takie docieranie do niej jest czasochłonne.

BRAK WERSJI DEMO

NIE JEST DOBRYM ZNAKIEM

– dobra aplikacja powinna zawierać wersje demonstracyjną, bo to świetny sposób, by najpierw ją przetestować, a potem wybrać bank.



Mobilna bankowość to też mobilne płatności

Jak zapłacić w sklepie czy restauracji bez wyjmowania portfela i bez użycia karty płatniczej? Smartfonem. Banki postanowiły się dogadać, by jak najszybciej taki sposób płatności stał się powszechny.

Plan banki mają taki, by zbudować wspólny standard płatności mobilnych. – Polska jest pierwszym rynkiem, na którym udało się w tym celu zbudować szeroką koalicję – podkreśla Jarosław Bielec i Roman Pałac, partnerzy warszawskim biurze The Boston Consulting Group.

Porozumienie podpisały na początku lipca Alior Bank, Bank Millennium, Bank Zachodni WBK, BRE Bank, ING Bank Śląski i PKO Bank Polski. Dzięki temu płatność telefonem będzie możliwa dla 70 proc. klientów bankowości w Polsce.

– Standard będzie elastyczny i otwarty na innych uczestników rynku, tak by klienci płacący telefonem mogli z tej opcji korzystać w jak największej liczbie miejsc, bez względu na to, z którym bankiem są związani – przekonuje Zbigniew Jagiełło, prezes PKO Banku Polskiego. A Bogusław Kott, prezes Banku Millennium, dodaje: – Naszym klientom potrzebna jest świadomość, że system płatności mobilnych jest nie tylko nowoczesnym, ale też bezpiecznym i efektywnym rozwiązaniem. Wspólny standard może stać się istotnym impulsem dla jeszcze szybszego rozwoju tego rynku – podkreśla. Dzięki porozumieniu klienci będą mogli realizować płatności mobilne w szerokiej sieci sklepów zarówno tradycyjnych, jak i internetowych, korzystając z bankomatów oraz przelewać środki na numer telefonu odbiorcy.

– Gracze, którzy na poważnie chcą rozwijać płatności mobilne, powinni przygotować się na dalsze inwestycje – przestrzegają Bielec i Pałac z BCG. A to dlatego, że choć menadżerowie z sektora finansowego są spragnieni innowacji i w możliwości płatności smartfonem widzą ogromny potencjał, to perspektywa ich klientów jest zupełnie inna. – Klienci nie są jeszcze gotowi na płatności mobilne: uważają, że dotychczasowy standard kart płatniczych w pełni odpowiada na ich potrzeby – zaznaczają eksperci. Ich zdaniem banki powinny spojrzeć daleko poza samą płatność i zastanowić się, jaką wartość dodaną mogą zaoferować klientom. W USA działa firma Cardlytics, która współpracuje z bankami analizując dane na temat transakcji. – Jej analitycy są w stanie zidentyfikować segmenty klientów atrakcyjnych dla określonych grup dostawców np. fast foodów i zaoferować im korzystne oferty, np. 15 proc. zniżki – opowiadają Bielec i Pałac.

przedsiębiorcy nie dostaną łatwej do użycia aplikacji, uruchamianej z pulpitu jednym kliknięciem, ale wersję przeglądarkową. Co to oznacza? Że za każdym razem trzeba będzie wejść do przeglądarki internetowej na smartfonie i tablecie i wpisać adres.

– Technologia w jakiej zostanie zrobiona bankowość mobilna zapewni, że będzie to wyglądać jak aplikacja i będzie można ją obsługiwać na prawie wszystkich systemach operacyjnych, m.in. iOS, Android, Blackberry i Windows Phone – broni swojego rozwiązania bank. Co w niej znajdziemy? Klienci mogą korzystać z podstawowych modułów dostępnych w standardowej wersji systemu bankowości elektronicznej BusinessNet, gdzie można m.in. sprawdzić podstawowe informacje o posiadanych produktach (rachunki, karty), wykonać przelewy (m.in.: krajowe, do US, wewnętrzne), założyć i zerwać lokatę, podpisać paczki zleceń (w tym masowych) i sprawdzić historię operacji. O tym, jak może wyglądać przeglądarkowa wersja bankowości mobilnej, można się przekonać na podstawie usługi oferowanej przez największy bank – PKO Bank Polski. Obsługuje on ponad 17 proc. rynku MŚP w Polsce z czego około 90 proc. klientów banku z tego segmentu korzysta z bankowości elektronicznej.

Bank, który zrewolucjonizował rynek mobilnych aplikacji bankowych wprowadzając aplikację służącą do płatności mobilnych iKO, w tym aplikacji dla biznesu, zdecydował się postawić jednak także na wersję przeglądarkową. Jak udało nam się dowiedzieć nieoficjalnie, wdrożenie aplikacji jest planowane, na razie korzyść jest taka, że system rozpoznaje urządzenie i nawet jak wpisujemy na smartfonie adres zaczynając go od www, to i tak zostaniemy przekierowani na wersję mobilną. Czego w tej mobilnej wersji serwisu nie ma! W zasadzie zadbano o wszelkie wygody przedsiębiorcy. Podgląd sald na rachunkach bankowych i lokatach, dostęp do historii operacji, autoryzowanie transakcji (w tym opcja zastosowania złożonego schematu podpisywania operacji – tzw. wielopodpisu) – to tylko początek. Inne funkcje to choćby generowanie raportów, które umożliwiają współpracę z systemami finansowo-księgowymi, a także katalogowanie kontrahentów, czyli tworzenie własnych grup, dodawanie, przenoszenie,

kopiowanie czy usuwanie danych kontrahentów w obrębie posiadanych grup. A także platforma wymiany walut iPKO dealer. PKO Bank Polski tym samym odpowiada na potrzeby klientów biznesowych. – Kantory internetowe cieszą się szczególną popularnością w obszarze „internetowych finansów” – przyznaje Monika Mojzesowicz.

Tak jak dla klienta indywidualnego

Jednym z najbardziej elektronicznych banków jest mBank – pierwszy w Polsce, który zaistniał tylko w internecie. A jednak nie znajdziemy w jego ofercie aplikacji dedykowanej klientom biznesowym. Klienci firmowi i indywidualni korzystać mogą z tej samej aplikacji mobilnej, działającej tylko na systemach Android

i iOS (tu ciekawa obserwacja banku: użytkownicy iPhone'a wykonują operacje na minimalnie wyższe kwoty niż użytkownicy Androida, zaś wśród użytkowników iPada widać, że ta rozbieżność jest już znacząco większa – może to sugerować, że na tablecie klienci wykonują operacje zbliżone do realizowanych przy pomocy tradycyjnego komputera). Leszek Piekut, odpowiedzialny za bankowość mobilną w mBanku przekonuje, że właściciele małych firm w większości przypadków oczekują od narzędzi bankowości mo-

bilnej takich samych możliwości, jak osoby fizyczne. – Potrzebują wygodnych, dostępnych i natychmiastowych rozwiązań, aby móc skoncentrować się na codziennym biznesie. Niezbędny jest szybki podgląd stanu środków na rachunku i możliwość wygodnego wykonywania płatności – mówi. Aplikacje oferują w zasadzie te same funkcje, co mobilny serwis transakcyjny mBanku – mBank lajt, czyli wersja przeglądarkowa. Przewagą aplikacji jest widget salda – klienci mają możliwość aktywowania specjalnego wskaźnika salda, który bez konieczności logowania się do banku będzie od razu pokazywał stan konta. W urządzeniach funkcjonujących w oparciu o system Android, wskaźnik wyświetli się wprost na pulpicie roboczym, w urządzeniach Apple na ekranie startowym aplikacji.

Filozofii, by klientowi biznesowemu oferować to samo, co indywidualnemu, schlebia też m.in. Alior Bank. Jego aplikacja oferuje zatem podstawowe funkcje, takie jak przeglądanie

Liczba użytkowników smartfonów rośnie, koszt transmisji danych spada, korzystanie z aplikacji mobilnych stało się dla większości klientów banków naturalne.

na bieżąco stanu swoich środków, wykonywanie przelewów, przeglądanie szczegółów operacji finansowych, zakładanie i zrywanie lokat terminowych czy weryfikowanie poleceń zapłaty i zleceń stałych.

Biznes zasługuje na aplikację

Pośrednie, ale znacznie bardziej zaawansowane rozwiązanie proponuje Raiffeisen Polbank. Dostaniemy tu co prawda jedną aplikację, niezależnie od tego czy korzystamy z banku jako klient indywidualny czy jako firma, ale już po zalogowaniu możemy wybrać opcję: „osobiste”, „firma”, „korporacja”. W przypadku firm do wyboru mamy m.in. funkcje „rachunki”, „przelewy”, „karty”, „kredyty”, „lokaty”, ale i „R-broker”, pokazującego np. kursy akcji znajdujących się w naszym portfelu czy „zarządzanie portfelem”, gdzie znajdziemy informacje o naszych funduszach inwestycyjnych i ubezpieczeniach. Aplikacja oferuje też oczywiście platformę wymiany walut. Co istotne, aplikacja jest dostępna na wszystkie najważniejsze systemy operacyjne. Podobnie uniwersalna jest aplikacja banku Millennium o nazwie „Bank Millennium Firmy”. Poza podstawowymi funkcjami produkt dedykowany przedsiębiorstwom pozwala m.in. na przygotowywanie płatności na rachunki wewnętrzne, dokonywanie przelewów krajowych wraz z możliwością przekazywania ich do dalszej autoryzacji, pobieranie wyciągu łączonych dla kilku rachunków (w formacie PDF). Technologicznej uniwersalności brakuje niestety aplikacji ING Business. Działa ona tylko na systemach iOS i Android. Plusem jest to, że to jedna z niewielu aplikacji dedykowanych wyłącznie biznesowi. Jest też z pewnością bardzo intuicyjna w obsłudze. I tak np. gdy wchodzimy w „przegląd zleceń” u dołu pojawia się wybór: „usuń” lub „podpisz/wyslij”. – Bankowość mobilna dla MŚP to w dalszym ciągu nowość, banki do tej pory skupiały się na wprowadzeniu bankowości mobilnej dla klientów detalicznych – przyznaje Radosław Zalewski, menadżer w wydziale produktów bankowości elektronicznej ING Banku Śląskiego. Ten bank jako jeden z pierwszych zaoferował klientom MŚP i korporacyjnym bankowość mobilną z możliwością podpisywania zleceń i wysyłania przelewów z poziomu telefonu komórkowego. Czy aplikacje zastąpią osobisty kontakt z bankiem? Na pewno nie szybko. – Realizacja bardziej złożonych transakcji związanych z kredytami czy inwestycjami to proces wymagający indywidualnej obsługi i prowadzenia przez dedykowanego doradcę – podkreśla Monika Mojzesowicz.



KLAUDIUSZ SYTEK

absolwent studiów na wydziale ekonomii, prawa i administracji, posiadacz tytułu MBA. Ekonomista, związany od początku kariery z polskim rynkiem bankowo-finansowym. Doświadczenie zdobył m.in. jako Inspektor ds. Kredytów w Pierwszym Komercyjnym Banku SA w Lublinie, był dyrektorem Factor In Bank w Getin Bank SA, dyrektorem Oddziału Specjalistycznego w Noble Bank SA. Był członkiem rady nadzorczej w Introfactor SA, dyrektorem zarządzającym w Raiffeisen Bank Polska SA i członkiem zarządu w Raiffeisen Financial Services Polska Sp. z o.o. Założyciel i prezes Ketys Investments Sp. z o.o. stojącej na czele grupy kapitałowej skupiającej spółki świadczące usługi z zakresu ochrony zdrowia, bezpieczeństwa finansów, do której należy Aforti Finance SA.

APLIKACJA NA SMARTFON TO TYLKO NIEWIELKI ELEMENT BANKOWOŚCI MOBILNEJ

Rozmowa z **KLAUDIUSZEM SYTKIEM**, prezesem Aforti Finance SA

ROZMAWIA MICHAŁ OPALA

Przedsiębiorcy potrzebują bankowości mobilnej?

Tak. Ale dla mnie bankowość mobilna to nie aplikacje na smartfon, ale bank, który dociera do klienta – nie przez internet, tylko wykorzystując do tego swoich ludzi. I bezpośrednio u klienta istnieje możliwość załatwienia wszystkich spraw, bez wychodzenia z biura. W przypadku korporacji, aplikacje na smartfony to chyba tylko gadżet dla dyrektora finansowego, w małych i średnich firmach aplikacje sprawdzają się znacznie lepiej, ale wciąż nie pozwalają zaspokoić najważniejszej potrzeby: możliwości pozyskania finansowania dla firmy czyli gotówki.

Aplikacje zapewniają jednak pierwszy krok: kontakt z doradcą.

Tylko pierwszy. Bank dostaje od przedsiębiorcy informację, call center dzwoni do firmy i wypytuje o potrzeby kredytowe. Ale jak to się kończy? Bank mówi: proszę przyjsć

do naszego oddziału, to pogadamy. Być może nawet dzwoni do pana pański osobisty doradca, ale efekt jest ten sam. Zdalne jest tu tylko to, że być może bank poprosi o zeskanowanie potrzebnych dokumentów i przesłanie ich mailem. Oczywiście, są banki które wysyłają doradców klienta bezpośrednio do firmy (z reguły dotyczy to firm z segmentu małych i średnich przedsiębiorstw), ale i tak wszelkiego rodzaju decyzje i działania dzieją się poza biurem i wymagają zaangażowania i czasu z naszej strony.

Tu się mobilność kończy?

To jest o tyle mobilne, że wsiada pan w samochód i przemieszcza się do banku. Oczywiście, jak mamy do czynienia z firmą zamocną, z górnej półki, to doradca przyjdzie

Bank powinien skontaktować się z klientem i przyjechać do niego, ale nie po to, by zobaczyć firmę. Chodzi o to, by pojechać i podczas jednej wizyty sfinalizować całą transakcję.



do siedziby, ale jeśli firma jest nieduża, a do tego wynegocjowała sobie niskie opłaty i zamierza wziąć niski kredyt, to konieczna będzie wizyta w banku. I jeśli biuro firmy znajduje się w budynku, który na parterze wynajmuje pomieszczenia bankom, to nie jest to problem, ale jak firma ma biuro w Otwocku czy Nowym Dworze Mazowieckim, a oddział banku w Warszawie, to zaczynają się schody. Tracimy wówczas ze trzy godziny na załatwienie sprawy bankowej, co oznacza, że nie ma nas w tym czasie w firmie. Kluczem w bankowości mobilnej z prawdziwego zdarzenia jest zrobienie tego na odwrót.

To znaczy?

Bank powinien skontaktować się z klientem i przyjechać do niego. Ale nie po to, by zobaczyć firmę, zrobić zdjęcie, że istnieje i wręczyć aplikację kredytową. Chodzi o to, by pojechać i podczas jednej wizyty sfinalizować całą transakcję. Wziąć dokumenty, poprosić o udostępnienie miejsca (choć niekoniecznie, bo przecież doradca ma samochód), przepuścić dokumenty przez własny skaner, wypełnić aplikację kredytową, dostać odpowiedź od analityka i zrealizować transakcję. Tak trochę działa bankowość dla klientów indywidualnych, którzy chcą wziąć na kredyt sprzęt AGD w sklepie. Co prawda trzeba iść do sklepu, ale decyzję dostaje się w ciągu kilku minut. W przypadku firmy będą to pewnie ze cztery godziny, ale doradca nie potrzebuje nas jako przedsiębiorcy na te cztery godziny i możemy zajmować się swoim biznesem.

To możliwe?

To, co mówię, to nie czysta teoria. Taki projekt, przy którym pracowałem, kilka lat temu ruszył i powstał w grupie Leszka Czarneckiego. Miał mobilnego doradcę, mobilną infrastrukturę, mobilny dostęp, pracownik banku miał laptop i skaner, przez który przepuszczał dokumenty. To trafiło do analityka, który szybko podejmował decyzję, przedsiębiorca akceptował warunki, podpisywał umowę i otrzymywał pieniądze. Projekt wystartował w lipcu 2008 r., niestety w wyniku kryzysu w październiku 2009 r. został zamknięty.

Jednak wiele banków oferuje wizytę doradcy bankowego w firmie.

Istnieje rozwiązanie, które można nazwać półśrodkiem: bank odwiedza firmę, zabiera dokumenty i podpisuje umowę, że udzieli kredytu, o ile opinia analityka będzie pozytywna. Drugie spotkanie nie jest konieczne, to fakt. Ale rzecz w tym, że przedsiębiorca potrzebuje gotówki, a nie promesy. Co z tego, że umowa podpisywana jest podczas jednej wizyty, skoro potem przedsiębiorca i tak czeka trzy dni na informację, czy umowa wejdzie w życie. Taka niepewność nie jest dobra, bo w tym czasie firma nie szuka innego źródła finansowania. Sytuacja jest patowa.

Dlaczego rozwiązanie, o którym pan mówi, jest tak trudne do wdrożenia?

Mikroprzedsiębiorca czy klient indywidualny może dostać te kilkadziesiąt tysięcy złotych po weryfikacji w systemie scoringowym Biura Informacji Kredytowej. W przypadku przedsiębiorcy sprawa jest bardziej skomplikowana. Jeśli firma zatrudnia 20 osób, to potrzebuje kwot rzędu 150–300 tys. zł. Ryzyko kredytowe banku rośnie. Potrzebne są inwestycje w superszybki system scoringowy i system informatyczny, który pozwoliłby sprawdzić kompleksowo sytuację finansową firmy i to w krótkim czasie. Potrzeba systemu dla mobilnych doradców, pieniędzy na ich zatrudnienie, wyposażenie ich w sprzęt i samochody. Potrzeba także systemu weryfikacji wiarygodności danych i przedsiębiorcy,

tak aby po stronie banku wyeliminować ryzyko wyłudzeń.

A więc bankom się to nie opłaca?

Uważam, że skoro bank oferuje szybko dużą gotówkę, to ma prawo żądać za taką usługę wyższej ceny, wyższej prowizji lub oprocentowania. Na razie banki są jak sprzedawcy parasoli, którzy namawiają do kupna, gdy świeci słońce, ale gdy zaczyna padać, to zwijają kramik. Ale to się zmieni. Rozwiązanie, o którym mówię, musi się pojawić, bo dla banku będzie to szansa na uzyskanie przewagi na rynku.

Kiedy?

Myszę, że to kwestia kilku najbliższych lat, a być może już dwóch, trzech.

Skoro bank oferuje szybko dużą gotówkę, to ma prawo żądać za taką usługę wyższej ceny, wyższej prowizji lub oprocentowania.

Aplikacje to nie tylko banki, to też dostęp do internetu

Orange

Najczęściej wybierany abonament, w który wliczona jest paczka danych. Zawsze jednak, gdy posiadamy numer w Orange dla Firm, możemy włączyć dodatkowo internet. W taryfie Nowy Business Everywhere w cenie od 15 do 60 zł (plus VAT) otrzymamy od 1 do 20 GB.

Play

W Formule 4.0 dla Firm rozmowy, SMS-y czy MMS-y do wszystkich sieci są nielimitowane. Paczka danych jest jednak limitowana – i tak za 90 zł (oferta z telefonem) lub 75 zł (bez) dostaniemy pakiet 3 GB, a za – odpowiednio – 120 zł lub 95 zł paczka sięgnie 5 GB.

Plus

Internet w telefonie za 5 zł netto miesięcznie. I ani grosza więcej! – reklamuje się Plus. Pakiet za 5 zł jednak nie wystarczy – to dla tych, którzy z sieci korzystają sporadycznie. Ale już za 59 zł (plus VAT) otrzymamy 7 GB, co w zupełności wystarczy na aplikacje mobilnych.

T-Mobile

WT-Mobile paczkę internetu można mieć w telefonie za 9 zł, ale to tylko 100 MB. Bardzo aktywny użytkownik może wybrać też winnych paczkach. Tu lepszym rozwiązaniem jest 5 GB za 56 zł, 10 GB za 78 zł lub nawet 15 GB za 98 zł (wszystkie ceny plus VAT).

Ultrabook – konkurencja dla tabletu

Klasyczny laptop trudno nazwać urządzeniem mobilnym. Konkurencją dla tabletu może być netbook czy ultrabook. Pamiętajmy jednak, by znaleźć ultrabook z wbudowanym modemem – wystający dongle może być kłopotliwy.

Jak wybrać urządzenie mobilne

Najwięcej aplikacji mobilnych, w tym bankowych, powstaje na urządzenia działające w systemach operacyjnych iOS (Apple) i Android. Niektóre banki dbają jeszcze o wersję na BlackBerry. Pamiętajmy o tym, kupując smartfon.

Ultraszybki internet

W korzystaniu z usług bankowych czas jest często decydującym czynnikiem. Z pewnością przydaje się wtedy ultraszybki internet LTE. Pamiętajmy jednak, że nie wszędzie jest on dostępny, więc przed wyjazdem upewnijmy się, że będziemy mogli o niego skorzystać.

Sieć za granicą

1 MB danych wykorzystanych w roamingu od 1 lipca kosztuje 2,30 zł. Na co pozwala 1 MB? M.in. na wysłanie ok. 50 maili bez załączników i jednorazowe sprawdzenie mapy. A np. wizyta przez 45 minut na portalu społecznościowym oznacza pobranie aż 7,5 MB.

Subiektywne zestawienie najlepszych bankowych aplikacji dla biznesu

BANK/NAZWA APLIKACJI	APLIKACJA WYŁĄCZNIE BIZNESOWA	IOS	ANDROID	BLACKBERRY	WINDOWS PHONE	SYMBIAN	NAJWAŻNIEJSZE FUNKCJE	SUMA
Millennium/ Bank Millennium Firmy	TAK	TAK	TAK	TAK	TAK	TAK	Bardzo dobra aplikacja, która poza standardowymi usługami oferuje m.in. przygotowywanie płatności na rachunki wewnątrzfirmowe, dokonywanie przelewów krajowych wraz z możliwością przekazywania ich do dalszej autoryzacji, pobieranie wyciągu łączonego dla kilku rachunków (w formacie PDF).	20
Pekao SA/ PekaoFirma24	TAK	TAK	TAK	TAK	NIE	TAK	Ciekawa intuicyjna nawigacja, a do tego wbudowana wersja demo, pozwalająca nie kupować kota w worku. Pełen zakres funkcji, ale wśród usług niestandardowych tylko: moduł dealingowy (transakcje walutowe między rachunkami) i doładowania.	19
ING Bank Śląski/ING Business Mobile	TAK	TAK	TAK	NIE	NIE	NIE	Widać, że bank poważnie podszedł do sprawy – jest wersja demo, są i wszystkie podstawowe usługi, a ponad to: bardzo przydatne zestawienie najważniejszych odbiorców, dzięki czemu możemy sprawdzić czy nie zalegamy komuś z zapłatą, równie wygodny przegląd stałych zleceń z intuicyjnymi klawiszami „usuń”, „podpisz/wyślij”.	17
PKO BP/ iPKO biznes – wersja przeglądarkowa	TAK	TAK*	TAK*	TAK*	TAK*	TAK*	Konieczność wyszukiwania banku w Internecie utrudnia posługiwanie się mobilną bankowością w PKO BP. Rekompensuje to pełen zakres usług, w tym m.in. możliwość podpisywania operacji, możliwość podpisywania paczki, prezentacja szczegółów rachunku, depozytów terminowych, szczegółów lokaty, szczegółów transakcji z historii, listy transakcji nierozliczonych, szczegółów transakcji nierozliczonych, listy operacji do podpisania, listy paczek do podpisania, szczegółów paczki oczekującej na podpisanie.	15
BPH/BusinessNet – wersja przeglądarkowa	TAK	TAK*	TAK*	TAK*	TAK*	NIE	Wersja przeglądarkowa zamiast aplikacji to utrudnienie, w środku znajdziemy wszystkie istotne funkcje, a ponad to m.in. możliwość założenia i zerwania lokaty oraz podpisania paczki zleceń (w tym masowych).	14
Raiffeisen Polbank/Mobilny Bank	**	TAK	TAK	TAK	TAK	TAK	Wygodna i przyjemna aplikacja, posiadająca wersje demo. Lista usług niezbyt imponująca, ale warte polecenia są te ponadstandardowe: R-Dealer (platformy wymiany walut), R-Broker (zarządzająca rachunkami inwestycyjnymi i pokazująca kursy posiadanych przez firmę akcji), a także zarządzanie portfelem (funduszami i ubezpieczeniami).	13
BZWBK/ BZWBK24	NIE	TAK	TAK	TAK	TAK	TAK	Wersja demo to wygodny sposób na przetestowanie aplikacji, ale brak wersji dedykowanej biznesowi widać od razu: poza standardowymi usługami aplikacja umożliwia tylko sprawdzenie kursów walut. Udogodnieniem jest kontakt z bankiem sprofilowany według tematów, które nas interesują, np. kredyt hipoteczny, limit w koncie, karta kredytowa.	12
Citi Handlowy/CitiMobile	***	TAK	TAK	TAK	TAK*	TAK*	Wiele ciekawych usług ponadstandardowych jak: CitiAlerts (powiadomienia m.in. osaldzie zadłużenia na karcie kredytowej, terminie spłaty zadłużenia, transakcjach dokonanych kartą kredytową, saldzie i operacjach na koncie), informacje o promocjach i rabatach dla klientów banku w Polsce i za granicą, Program A La Carte – informacje o polecanych restauracjach, hotelach i SPA.	12
Alior Bank/ Alior Mobile	NIE	TAK	TAK	TAK*	TAK	TAK*	Aplikacja oferuje przede wszystkim usługi standardowe, a ponadto możliwość zakładania i zrywania lokat terminowych czy weryfikowanie poleceń zapłaty i zleceń stałych.	12
mBank	NIE	TAK	TAK	NIE	NIE	NIE	Choć aplikacja nie jest dedykowana firmom, to zakres usług jest tu imponujący. Dostajemy m.in. możliwość doładowania telefonu, spłaty zadłużenia karty kredytowej, wgląd w szczegóły posiadanych lokat strukturyzowanych i ubezpieczeń. Dzięki aplikacji możemy złożyć też wniosek o produkty mBanku. Dodatkowo dostajemy aktualności z bloga mBanku, notowania funduszy inwestycyjnych, kursy walut, wyszukiwarkę mKiosków oraz Centrów Finansowych.	9
Getin Bank/ Getin Mobile Banking	NIE	TAK	TAK	NIE	NIE	NIE	Intuicyjna nawigacja kryje jednak tylko podstawowe funkcje: sprawdzenie salda rachunku, szczegóły dokonanych transakcji, przelew, założenie lokaty, spłacenie karty kredytowej. Bez zalogowania się pozwala na znalezienie najbliższego bankomatu.	9
Nordea	NIE	TAK	TAK	NIE	NIE	NIE	Bardzo intuicyjna aplikacja, łatwa w obsłudze, ale ponieważ nie jest produktem kierowanym dla biznesu, więc i zakres usług nie wychodzi poza standard.	9

* WERSJA PRZEGLĄDARKOWA

** DEDYKOWANY ELEMENT DLA BIZNESU – 8 PKT

*** BRAK APLIKACJI DLA BIZNESU, JEDNAK MOŻE SPEŁNIĆ WIELE OCZEKIWAŃ FIRM – 7 PKT

PUNKTACJA:
W ZESTAWIENIU NAJWYŻEJ OCENIONE ZOSTAŁY BANKI OFERUJĄCE APLIKACJE DLA BIZNESU NA MAKSYMALNĄ LICZBĘ SYSTEMÓW OPERACYJNYCH.

APLIKACJA DLA BIZNESU – 15 PKT
APLIKACJA DLA BIZNESU, ALE W WERSJI PRZEGLĄDARKOWEJ – 10 PKT
APLIKACJA DLA KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH Z MOŻLIWOŚCIĄ WYKORZYSTANIA W BIZNESIE – 7 PKT
ZA KAŻDY SYSTEM OPERACYJNY – 1 PKT



NIE KORZYSTAJMY Z PRZYGODNYCH KONTAKTÓW

ROZMAWIA MICHAŁ OPALA

Co jest najważniejsze, byśmy czuli się bezpiecznie, **KORZYSTAJĄC Z BANKOWOŚCI MOBILNEJ?** Odpowiada Jarosław Nowicki, prezes firmy ACO Solutions, i Pavel Chovanec z firmy Aruba Networks.

Używanie mobilnych aplikacji, w tym bankowych, nie jest już niczym niezwykłym. Ale czy jest bezpieczne?

Jarosław Nowicki: To zależy od kilku czynników: systemu bankowego, samej aplikacji oraz połączenia internetowego. Istotne jest to, by bank brał na siebie odpowiedzialność, gdy stanie się coś niedobrego.

A bierze?

J.N.: Często w umowach bankowych znaleźć można zapisy drobnym druczkiem, które w krytycznym momencie zdejmują z banku odpowiedzialność.

Transakcja w bankowości mobilnej odbywa się na linii: aplikacja w urządzeniu – sieć – bank. Który z elementów jest najbardziej bezpieczny, który najmniej?

J.N.: Zaczniemy od sieci. Sieć 3G, sieci GSM to nie jest najbardziej bezpieczna droga do transmisji danych.

Pavel Chovanec: Standardowo sieć 3G w ogóle nie jest zabezpieczona, najczęściej nie jest też szyfrowana. Każda stacja bazowa w sieci ma swój trzycyfrowy kod. Jeśli osobie o złych zamiarach uda się go poznać, to możliwe jest podsłuchiwanie konkretnych użytkowników, w tym odczytanie kodu PIN czy innych danych. Nie stanowi więc problemu dla osoby, która tego naprawdę chce. Tym bardziej, że urządzenia do podsłuchiwania nie są szczególnie drogie.

J.N.: Z aplikacjami w sieci, jak z życiem: nie należy korzystać z przygodnych kontaktów, tylko z takich sieci, które się zna, które gwarantują bezpieczeństwo przesyłu danych. Dlatego dużo bardziej bezpieczne jest korzystanie z sieci klasy Wi-Fi, ale też nie każdej, tylko takiej, którą znamy. Zdąrza się, że banki rozsiewają Wi-Fi, wtedy



JAROSŁAW NOWICKI,
prezes firmy
ACO Solutions

Jedynym realnym zabezpieczeniem to kody jednorazowe, ale najlepiej te, zdrażywane z karty kodów.



PAVEL CHOVANEC
z firmy Aruba Networks.

Jeśli sama aplikacja jest odpowiednio zabezpieczona, to fakt, na jakim systemie działa nie ma większego znaczenia dla bezpieczeństwa.

jest to bezpieczne łącze. Wi-Fi można rozciąć w dowolnym miejscu, niekoniecznie w placówce bankowej. To nie problem. Ideałem byłoby, gdyby każdy bank dawał użytkownikowi ruter, budujący bezpieczny tunel od użytkownika do banku. Działa to tak, że dopiero, gdy taki tunel jest zestawiony, bank zaczyna pytać o hasło, login i inne dane jako dodatkowe zabezpieczenia. Istotne, że w sieci Wi-Fi dane są zaszyfrowane od razu.

P.C.: Są sieci Wi-Fi, które same sprawdzają czy użytkownik nie ma wirusów i ma prawidłowo ustawiony firewall, zanim wpuści go do internetu. Budowanie takich bezpiecznych tuneli to już nie teoria. Na Słowacji działa przynajmniej jeden bank, którego aplikacja po uruchomieniu na komórce łączy się najpierw z serwerem, jest autoryzowana, uwierzytelniana i dopiero potem wytwarza połączenie. Jeśli łącze nie jest sprawne, nie jest bezpieczne, aplikacja nie wpuści nas na nasze konta.

A łączy stacjonarne? Wiele osób uważa je za bezpieczniejsze.

J.N.: Wbrew pozorom na sieciach bezprzewodowych istnieje więcej możliwości zabezpieczenia, niż na sieciach przewodowych. Jeśli podepnę netbooka do kabla, to wszystkie dane, które wychodzą nie są szyfrowane. Zwykłe karty sieciowe w komputerach nie szyfrują bowiem informacji. Dane zostają zaszyfrowane dopiero dalej, na najbliższym routerze.

Załóżmy, że korzystamy ze standardowej sieci 3G. Może wystarczy posiadać dobrą aplikację, by czuć się bezpiecznym?

P.C.: Aplikacje mogą mieć certyfikat zabezpieczający, który generuje jednorazowy klucz za każdym razem przy logowaniu.

J.N.: Oczywiście zależy to też od standardu zabezpieczenia. Czy mamy do czynienia z szyfrowaniem na poziomie 64 bitów (proste szyfrowanie) czy 256 bitów. Aplikacje muszą działać na różnych systemach operacyjnych i różnych telefonach, trudno mi sobie wyobrazić, żeby procesor każdego urządzenia był w stanie „unieść” poważne szyfrowanie.

P.C.: Jestem większym optymistą. Moim zdaniem procesor komórki da radę, rzecz w tym, by taki mechanizm szyfrujący został w aplikacji zawarty. Fakt, że aplikacje działają na różnych systemach nie ma tu znaczenia. Najpierw powstaje jądro aplikacji, do którego dopisywane są nakładki na poszczególne systemy operacyjne. Jeśli więc sama aplikacja jest odpowiednio zabezpieczona, to fakt, na jakim systemie działa, nie ma już większego znaczenia dla bezpieczeństwa. Te w systemie iOS (Apple) mają tzw. sandbox, czyli rodzaj kokonu, własnej przestrzeni, która oddziela je od systemu operacyjnego telefonu. Ważnym zabezpieczeniem w systemie iOS jest też wbudowane ograniczenie czasu pracy aplikacji w tle. Najczęściej jest to 10 minut. Nierzadko zdarza się, że nie za-

5

zasad bezpieczeństwa

Co zrobić, by bezpiecznie korzystać z aplikacji mobilnych?

PILNOWAĆ telefonu, tabletu, laptopa, tak aby nikt nie był w stanie ukraść nam urządzenia i skopiować zawartych tam danych.

SPRAWDZAĆ urządzenia pod względem oprogramowania antywirusowego.

NIE WYKONYWAĆ ważnych transakcji w publicznych miejscach.

JEŚLI TO MOŻLIWE, wykonywać operacje bankowe w sieciach Wi-Fi, najlepiej dostarczanych przez banki.

UŻYWAĆ JEDNORAZOWYCH KODÓW SMS w formie zdrapki, a jeśli to nie jest możliwe, używać bankowości mobilnej na innym urządzeniu, niż to, na które otrzymujemy kody.

mykamy jednej aplikacji, a otwieramy inną i tamta poprzednia wciąż pracuje w tle. Po 10 minutach aplikacja jednak sama się wyłączy, wyloguje nas z systemu.

J.N.: Jednak pamiętajmy, że wirusy atakują też komórki. Trzeba więc przede wszystkim dbać o to, by urządzenie, na którym mamy aplikację, nie było zainfekowane, by nie dostały się na nie przede wszystkim tzw. trojany, które mogą wysyłać informacje z naszego urządzenia. O bezpieczeństwie możemy więc mówić wtedy, gdy mamy pewność, że nasze urządzenie jest rzeczywiście wolne od takich programów. Inna sprawa, że dobra aplikacja bankowa powinna także sprawdzać urządzenie, skanować je w poszukiwaniu trojanów.

Asamo konto? Przecież nie dostaniemy się na nie bez specjalnego kodu, często i bez jednorazowego hasła.

J.N.: Jeśli ktoś pana podsłuchuje, to widzi numer konta i widzi kod wejścia. Jedyne realne zabezpieczenie to kody jednorazowe, ale najlepiej te, zdrapywane z karty kodów. Często kod jednorazowy dostarczany jest SMS-em, co też niestety, może zostać odczytane przez hakera.



**HALINA
NUSZKIEWICZ**

dyrektor finansowa City Security, jednej z wiodących polskich firm specjalizujących się w ochronie osób i mienia.



Firma: CITY SECURITY

BANKOWE APLIKACJE MOBILNE – tak. Ale raczej do prostszych czynności – przekonuje Halina Nuskiewicz.

Oczywiście używamy w firmie rozwiązań z zakresu bankowości mobilnej. Dzięki nim na bieżąco regulujemy kwestie finansowe, co w sektorze usług, w którym działamy, ma kolosalne znaczenie – podkreśla Halina Nuskiewicz. Nie oznacza to jednak, że mobilne aplikacje wykorzystywane są w firmie do wszelkich czynności bankowych. – Ze względu na „moc” urządzeń i „lekkość” oprogramowania smartfonowo-tabletowego prowadzimy przede wszystkim podstawowe operacje typu przelewy, autoryzacje, salda, niekiedy działania kredytowe czy oszczędnościowe jak lokaty overnight – wylicza.

Czy taki kontakt z bankiem jest częsty? W przypadku menadżera zarządzającego w City Security odbywa się przynajmniej raz dziennie. Mobilna bankowość to wygoda. Zdaniem dyrektora finansowej w City Security przyczyniło się do tego wdrożenie systemu SORBNET (system rozliczeniowy do rozliczeń wysokokwotowych, prowadzony przez NBP) i nadchodzący SORBNET 2.

– Rozwój infrastruktury teleinformatycznej, a w ślad za tym nowe, powszechne możliwości transferu pieniądza, pozwalają niejako w czasie rzeczywistym zrealizować płatności, co dla wielu branż ma już dziś kluczowe znaczenie dla finansowania działalności, a być może także zwiększy wzajemną odpowiedzialność w biznesie – mówi Halina Nuskiewicz. – Jednym słowem: bankowość mobilna to szybkość, dzięki której „jesteśmy zawsze w banku” – dodaje.

Przyznaje, że na początku daleka była od zachwyków, a tym samym chęci pracy na łatwych aplikacjach banku, które – szczególnie dla androidów – były nieprzyjemne, nieintuicyjne, zrobione trochę na siłę. – Teraz to znacznie się zmieniło właśnie w kierunku intuicyjności, większej elastyczności obsługi – zaznacza.

Podkreśla, że aplikacje, z których obecnie korzysta firma, spełniają swoje zadania. Jednak jej zdaniem, funkcje aplikacji powinny zostać zwielokrotnione, pojawić się muszą nowe opcje. – Osobiście chciałabym mieć możliwość analizy przepływów czy edycji „paczek” płatowych – podkreśla Halina Nuskiewicz.



ZDZISŁAW ZARĘBA

właściciel firmy Gena, producenta luksusowych czapek i akcesoriów ze skór i futer.



Firma: GENA

ZALETY: INTUICYJNOŚĆ i możliwość wykonania niemal wszystkich operacji twierdzi Zdzisław Zaręba.

Aplikacja bankowa to możliwość zarządzania środkami przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu – wszędzie tam, gdzie mamy zasięg naszego operatora. Co ważne, wszystkie transakcje realizowane są bezpłatnie, bezpłatna jest także oczywiście sama aplikacja – a jej pobranie i instalacja to kwestia kilku minut – twierdzi Zdzisław Zaręba.

Jak podkreśla, nie trzeba dziś nikogo przekonywać, że takie narzędzie jest wygodne. Firma Gena jest klientem Raiffeisen Polbank, który był pionierem tego typu rozwiązań na polskim rynku. – Dość szybko więc zapoznaliśmy się z możliwościami aplikacji Mobilny Bank i w pełni zaufaliśmy jej w kwestii bezpieczeństwa – podkreśla właściciel spółki. Aplikacja zapewnia standardową ochronę hasłem, ale także dodatkową autoryzację części transakcji oraz szyfrowanie transmisji danych. – Aplikacja jest bardzo intuicyjna i jest to niewątpliwa zaleta. Ponadto pozwala dokonywać niemal wszystkich operacji bankowych z pozycji smartfona.

Jeden login i hasło umożliwiają dostęp do wszystkich rachunków i firmowych, i osobistych, dokonywanie przelewów, podgląd kart kredytowych, kredytów zaciągniętych w banku, lokat, zarządzanie portfelem inwestycyjnym, wymianę walut, mapę placówek, a także kontakt z opiekunem klienta – wylicza Zdzisław Zaręba. – Najczęściej używam aplikacji do sprawdzenia stanu konta, śledzenia przelewów przychodzących od kontrahentów, a także do wykonywania przelewów bankowych na drobniejsze sumy, powiedzmy do 2–3 tys. zł – dodaje. Podkreśla, że aplikacja bankowa należy do najczęściej używanych na jego smartfonie. Wykorzystywana jest co najmniej kilka razy w ciągu dnia.

– Mamy potrzebę bycia na bieżąco z naszymi finansami, a bank w telefonie to doskonały sposób, aby tę potrzebę zaspokoić. Dużo podróżujemy po Polsce i po Europie, dzięki aplikacji mamy dostęp do tych informacji niemal wszędzie i niemal natychmiast, to bardzo ważne w naszym biznesie – mówi Zaręba.

Ile kosztują usługi elektroniczne dla firm w wybranych bankach?

Chociaż aplikacja jest za darmo, za mobilne operacje finansowe trzeba płacić

BANK/NAZWAKONTA	OPŁATA ZA PROWADZENIE KONTA	PRZELEW ELEKTRONICZNY DO INNEGO BANKU	SZYBKI PRZELEW SORBNET	ZLECENIE STAŁE (NA KONTO W INNYM BANKU)	POLECENIE ZAPŁATY	WYCIĄG ELEKTRONICZNY
Alior Bank/Rachunek biznes optymalny	50 zł	2 zł	6–12 zł (w zależności od kwoty przelewu)	Złożenie: bez opłat, realizacja: 1 zł	Bez opłat	Bez opłat
Bank BPH/Biznes Symetria Direct	20 zł	1 zł	20–40 zł (w zależności od kwoty przelewu)	Wykonanie: 1,50 zł, modyfikacja: 3 zł, odwołanie: bez opłat	-	Bez opłat
BZWBK/rachunek dla firm	60 zł	2 zł	15 zł	Złożenie, zmiana, usunięcie: 20 zł, realizacja na rachunek w innym banku: 1,50 zł	Aktywacja 150 zł, każda realizacja 2 zł	Bez opłat
Citi Handlowy/firmowy rachunek bieżący	80 zł	2,50 zł	14 zł (opłata naliczana dodatkowo do ceny za przelewy wychodzące krajowe elektroniczne)	10 zł (jako opłata dodatkowa do opłaty za płatność wychodzącą)	Opłata aranżacyjna 500 zł, realizacja pojedynczej transakcji 0,40–0,50 zł	Bez opłat
Credit Agricole/Sonata Biznes instytucjonalny	20 zł	Pierwsze 20 przelewów w miesiącu kalendarzowym bez opłat, każdy kolejny za 1 zł	4–15 zł (w zależności od kwoty przelewu)	Aktywacja bez opłat, realizacja 1 zł	Bez opłat	Bez opłat
DeutscheBank/dbNET Biznes – pakiet db M	35 zł	1 zł	20–40 zł (w zależności od kwoty przelewu)	Ustanowienie bez opłat, realizacja (złożonego za pośrednictwem systemu db powerNET) 1 zł, (za pomocą easyNET) bez opłat	Bez opłat	Bez opłat
Getin Bank/Pakiet Moja Firma 30	35 zł (opłata za pakiet)	Bez opłat	6–40 zł (m.in. w zależności od kwoty przelewu)	Złożenie bez opłat, realizacja 0,80 zł	Przyjęcie bez opłat, realizacja 0,80 zł	Bez opłat
ING Bank Śląski/ZYSK	19 zł	Bez opłat	10–35 zł (w zależności od kwoty przelewu)	Złożenie bez opłat, realizacja 1 zł	Bez opłat	Bez opłat
Millennium (dla klientów bankowości przedsiębiorstw)	100 zł	2,50 zł	10–40 zł (w zależności od kwoty przelewu)	Złożenie bez opłat, realizacja 0,50 zł	Przyjęcie bez opłat, realizacja 1 zł	Bez opłat
MultiBank/MultiPakiet dla Handlu i Usług	10 zł (z terminalem POS, dzierżawa terminala 55 zł), 65 zł (bez terminala POS)	Pierwsze 10 bez opłat, kolejny 1 zł	35 zł	Złożenie bez opłat, wykonanie 1 zł	Złożenie bez opłat, wykonanie 0,35 proc. kwoty przelewu (min. 20 zł, maks. 200 zł)	Bez opłat
Nordea Bank (dla klientów instytucjonalnych)	30 zł	1 zł	10–35 zł (w zależności od kwoty przelewu)	Wykonanie 3 zł	Wykonanie bez opłat	Bez opłat
Pekao SA/Pakiet Mój Biznes	39 zł (opłata za pakiet)	1,50 zł	30 zł	Wykonanie 1 zł, modyfikacja i odwołanie 3 zł	Wykonanie zlecenia 2 zł	Bez opłat
PKO BP/Pakiet Biznes Komfort Plus	49 zł	*	20–40 zł (w zależności od kwoty przelewu)	Złożenie bez opłat, wykonanie 2,50 zł	Wykonanie 2 zł, odwołanie 5 zł	Bez opłat
Raiffeisen Polbank/R-Direkt	15 zł	Pierwsze 10 przelewów (w tym zleceń stałych) bez opłat, kolejne 1,50 zł	10–35 zł (w zależności od kwoty przelewu)	Złożenie, modyfikacja, usunięcie bez opłat, wykonanie - pierwsze 10 przelewów (w tym zleceń stałych) bez opłat, kolejne 1,50 zł	Bez opłat	Bez opłat

* W CENIE PAKIETU 10 PRZELEWÓW ZEWNĘTRZNYCH ZA POŚREDNICTWEM SERWISU INTERNETOWEGO IPKO LUB IPKO BIZNES (Z WYŁĄCZENIEM PRZELEWÓW W FORMIE ZBIORCZEJ), 5) PRZELEWY DO ZUS I US ZA POŚREDNICTWEM SERWISU INTERNETOWEGO, KOLEJNE 2,50 ZŁ

INFORMACJA: KAŻDY BANK MA KILKA PROPOZYCJI KONT DLA FIRM, W ZALEŻNOŚCI OD WIELKOŚCI FIRMY I CHARAKTERU JEJ DZIAŁALNOŚCI. ZESTAWIENIE JEST PRZYKŁADOWE.

ŹRÓDŁO: TABELA OPŁAT I PROWIZJI



MOBILNY BANK TO NOWOCZESNY STYL PROWADZENIA BIZNESU

Rozmowa z **BOGUSŁAWEM KOTTEM**, Prezesem Zarządu Banku Millennium

Co to jest mobilna usługa bankowa dla biznesu? Czy aplikacja na smartfon wyczerpuje to pojęcie?

Oczywiście nie. Bankowość mobilna jest pojęciem wykraczającym poza sferę rozwiązań informatycznych, związanym z nowoczesnym stylem życia i prowadzenia biznesu. Na początku było to rozwiązanie stwarzające wrażenie gadżetowego, w tej chwili jest już efektywnym i szybko rozwijającym się bankowym kanałem biznesowym. Biorąc pod uwagę tempo, w jakim rozwija się ten typ usług bankowych można spodziewać się, że za chwilę będzie to ważny, alternatywny kanał kontaktu banków z klientami. Praktycznie nieograniczone możliwości rozwoju technologicznego sprawiają, że bankowość mobilna stanie się nową platformą, swoistym integratorem uniwersalnych usług bankowych przystosowanych do korzystania z nich poprzez urządzenia mobilne oraz nowym światem dla produktów specjalnie dla tych narzędzi przygotowanych.

Na ile bankowość mobilna dla biznesu różni się od bankowości dla klientów indywidualnych?

Aplikacja dla przedsiębiorstw musi uwzględniać zarówno różnice w ofercie produktowej jak i inną specyfikę wykonywania usług bankowych przez klientów biznesowych. Musi być bardzo dobrze przygotowana do pracy z większą, niż w przypadku klientów indywidualnych, liczbą rachunków, a także większą liczbą transakcji. Niezwykle ważne są kwestie dotyczące indywidualnej konfiguracji. Aplikacje dla firm muszą zapewniać możliwość dokładnego skonfigurowania dostępu do poszczególnych rachunków oraz do poszczególnych funkcji. Zanim poszczególne operacje w przedsiębiorstwie zostaną przekazane do realizacji, muszą z reguły być skontrolowane i potwierdzone przez wymaganą liczbę osób. Nasza aplikacja uwzględnia taką konieczność.

Wiele banków nie ma aplikacji dedykowanej firmom. Dlaczego Bank Millennium zdecydował się na stworzenie takiego produktu?

Skoro małe i średnie firmy są zasadniczą częścią naszego biznesu, naszym obowiązkiem jest zaproponowanie im wyboru sposobu prowadzenia swoich operacji uwzględniającego najnowsze rozwiązania. To kwestia wyobraźni i docenienia znaczenia tego segmentu klientów. Kiedy w 1991 r. wydaliśmy pierwszą w Polsce kartę płatniczą Visa dla firm, niemal nikt nie wierzył w sukces tego projektu, choćby dlatego, że złotówka była wówczas niewymienialna, a inflacja wynosiła jakieś 70 proc. miesięcznie. Dziś karty wydają wszystkie banki. W bankowości mobilnej dostrzegamy ten sam potencjał, jaki towarzyszył wydaniu naszej pierwszej karty.



BOGUSŁAW KOTT,

współzałożyciel Banku Millennium i jego prezes. Absolwent Wydziału Handlu Zagranicznego SGH w Warszawie, wieloletni pracownik Ministerstwa Finansów. W latach 2003–2008 członek zarządu Banco Commercial Portugues w Portugalii (inwestora strategicznego Banku Millennium) oraz m.in. prezes Banku Millennium BCP w USA. Członek, współzałożyciel Stowarzyszenia Emitentów Giełdowych i Polskiej Rady Biznesu.

Apo co bankowi taka usługa?

Bankowość mobilna jest ważnym jakościowym elementem wyróżniającym naszą ofertę spośród konkurencji. Jesteśmy zadowoleni z poziomu zainteresowania klientów, zważywszy, że jest to pierwsza na polskim rynku oferta aplikacji mobilnych opracowanych specjalnie dla przedsiębiorstw. Jak wynika z analiz, tempo przyrostu liczby klientów jest podobne do tego, jakie zaobserwowaliśmy po wprowadzeniu aplikacji mobilnych do oferty dla klientów indywidualnych. Nadal jest to jednak rynkowa nowość, potrzeba więc czasu, by korzystanie z tych aplikacji stało się powszechną praktyką. Fakt, że jesteśmy liderem w tej dziedzinie dostrzegł już magazyn „Global Finance”, przyznając nam prestiżową nagrodę za najlepszą bankowość mobilną dla przedsiębiorstw w Europie Środkowo-Wschodniej.

W naszej strategii na lata 2013–2015, opublikowanej w październiku 2012 r., zapowiedzieliśmy, że chcemy być wiodącym na rynku bankiem w obszarze bankowości mobilnej, choć wtedy te rozwiązania dopiero raczkowały. To jest oczywiście element większej całości, który obejmuje optymalizację struktury wielokanałowej sprzedaży i obsługi zapewniającej wygodę klientów, sprawną dystrybucję produktów, a w konsekwencji wzrost sprzedaży. Najważniejsza jest jednak filozofia zorientowania banku na potrzeby klientów, która znajduje swój wyraz w budowie trwałych relacji z nimi, w tym także w oparciu o dostarczenie im nowoczesnych rozwiązań ułatwiających współpracę z bankiem.

Na ile ważny dla banków jest segment małych i średnich firm?

Sytuacja gospodarcza jest mało stabilna i tak chyba pozostanie przez najbliższe kilka lat. Warto się do tego przyzwyczaić. Mały i średni biznes udowodnił, że ma zdolności do racjonalnych zachowań w trakcie kryzysu i potrafi wykorzystywać swoje szanse. Dlatego niemal wszystkie banki zabiegają o klientów z tego segmentu, który coraz więcej waży w strukturze naszej gospodarki. Zakres wolności gospodarczej powoli się powiększa, pojawiają się symptomy wzrostu gospodarczego, powoli rośnie eksport i popyt wewnętrzny. To są pozytywne sygnały. Wierzę w potencjał małych i średnich firm, ich siły witalne i zdolność do konkurencji na rynkach.

Rozmawiał Michał Opala

W bankowości mobilnej dostrzegamy ten sam potencjał, jaki towarzyszył wydaniu naszej pierwszej karty.
