

SERVICII BANCARE ELECTRONICE, ELECTRONIC BANKING/E-BANKING

Dr. Ligia Georgescu-Goloșoiu

CUPRINS:

1. Introducere
2. Definire concepte
3. Impactul e-banking asupra serviciilor bancare tradiționale
4. Servicii bancare electronice
5. Canale de acces utilizate de e-banking
6. Riscurile întâlnite în activitatea e-banking
 - 6.1 Identificarea și analizarea riscurilor
 - 6.2 Stabilirea riscurilor
 - 6.3 Gestionarea și controlul riscurilor
7. Servicii bancare electronice în România
- 8. Avantajele serviciilor bancare electronice**
9. Legislația care reglementează e-banking-ul
 - 9.1 Legislația europeană**
 - 9.2 Legislația română**

1. Introducere

Serviciile bancare la distanță (Remote Banking), realizate pe cale electronică (e-banking), au început să se dezvolte începând cu anul 1995, an în care banca americană Prezidențial Bank din Mariland a lansat primele servicii bancare prin Internet. La jumătatea anului 2004, peste 17% dintre americani utilizau serviciile bancare electronice (e-bancă). În prezent, serviciile bancare electronice sunt folosite, în special, de europeni: 48 de milioane de europeni, față de 21 de milioane de americani și, respectiv 20 de milioane de japonezi, în cursul întregului an 2003. În

anul 2004, circa 16.000 de instituții financiare din întreaga lume ofereau servicii de e-bancă.

Serviciile e-banking utilizează computerul și tehnologiile electronice ca suport pentru efectuarea de plăți și alte transferuri de documente.

Prin utilizarea serviciului "Personal Computer Banking" nu mai este nevoie ca să te deplasezi la bancă pentru a-ți ridica extrasele de cont, pentru a efectua plăți în lei sau valută și pentru a verifica dacă debitorii și-au onorat obligațiile.

Toate acestea se pot efectua de la birou, prin intermediul computerului. În plus, serviciul "Personal Computer Banking" este disponibil 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână.

Și în România, serviciile bancare electronice s-au dezvoltat rapid în ultimii ani și sunt în continuare în curs de dezvoltare și extindere. Conform Ordinului ministrului Comunicațiilor și Tehnologiei Informației nr. 16/ februarie 2003 și nr. 218/2004 privind avizarea instrumentelor de plată cu acces la distanță, în anul 2004, Ministerul Comunicațiilor și Tehnologiei Informației a eliberat avize pentru diverse servicii bancare electronice către 21 de bănci din România.

Serviciile bancare electronice reprezintă serviciile bancare care pot fi puse la dispoziția persoanelor fizice și a companiilor de către o bancă prin mijloace electronice sau parțial electronice, în general, prin intermediul unui telefon fix sau mobil, dar și prin Internet. Aceste servicii permit administrarea totală sau parțială a unui cont bancar, efectuată de deținătorul contului, contul putând fi curent, la termen sau de card, fără a mai fi necesară deplasarea deținătorului de cont la ghișeul băncii. Serviciile bancare electronice oferă acces la diverse informații de cont și financiar-bancare, în general, și pot permite efectuarea de transferuri de fonduri și plăți din cont. Deținătorii de conturi pot avea acces la aceste servicii dacă se înregistrează la bancă în acest scop și primesc, după acceptarea înregistrării, o modalitate de identificare unică (nume, parolă, PIN – Personal Identification Number-, expresii de control, dispozitiv special etc.), care să le permită o utilizare sigură a serviciilor.

2. Definire concepte

a) **În general, electronic banking** reprezintă, practic, un fel de “umbrelă” care acoperă întregul proces prin care un client poate să realizeze tranzacții bancare pe cale electronică, fără a fi nevoie să-și viziteze banca. Următorii termeni se referă la o formă sau alta de e-banking: computerul personal (PC banking), utilizarea Internetului (Internet banking), banca virtuală (virtual banking), servicii bancare on-line, servicii bancare la domiciliu (home banking), servicii bancare la distanță (remote electronic banking) și telefonul. Cele mai utilizate servicii bancare electronice sunt: computerul personal (PC banking), Internet banking sau serviciile bancare on-line. Este necesar să menționăm, totuși, că termenii utilizați pentru a descrie diferitele tipuri de servicii bancare electronice sunt, adesea, utilizați concomitent.

PC banking reprezintă o formă de servicii bancare online care le dă clienților posibilitatea de a executa tranzacții bancare de pe un computer via un modem. În acest caz, banca oferă clientului în proprietate un software financiar care permite clientului să realizeze tranzacții financiare prin propriul său computer de acasă. În mod curent, multe bănci oferă sisteme de PC banking care permit clienților să obțină extrase de cont cu soldurile conturilor, note de plată și transferuri de fonduri între conturi.

Internet banking, uneori este denumit serviciu bancar online și reprezintă este o formă mai avansată de PC banking. Internet banking utilizează Internetul ca și canal de distribuție prin care se dirijează activitatea bancară, de exemplu: transferarea fondurilor, plata facturilor, vizualizarea soldurilor conturilor de economii, plata ipotecilor și cumpărarea instrumentelor financiare și a certificatelor de depozit. Serviciile bancare de Internet sunt cunoscute ca fiind servicii virtuale (cyber, net) interactive sau web-banks (web-site-urile băncilor).

În prezent, multe bănci și-au realizat reclamă publicitară - la început sub forma unor web-site-uri cu informații, apoi, și-au creat web-site-uri interactive și, ulterior, și-au creat web-site-uri tranzacționale. Totuși, există un număr de bănci care nu și-au oferit încă serviciile bancare de tranzacționare prin Internet, acestea și-au anunțat clienții, însă, pe web-sit-uri că și ele vor oferi în viitor astfel de activități bancare.

Serviciile bancare prin Internet au, în general, costuri operaționale și tranzacționale mai scăzute decât serviciile bancare obișnuite. Aceste servicii bancare nu sunt limitate numai la o locație fizică (physical site); uneori, există bănci Internet fără ca aceste bănci să aibă în mod fizic sucursale, cum ar fi, de exemplu, Telebank (Arlington, Virginia) și Banknet (UK). Mai mult, în anumite cazuri, web-sit-urile băncilor nu sunt restricționate să-și realizeze tranzacțiile în cadrul frontierelor naționale și au capacitatea de a efectua tranzacții care implică sume mari de bani.

În comparație cu canalele tradiționale prin care se oferă servicii bancare prin intermediul sucursalelor, e-banking-ul utilizează Internetul pentru a distribui clienților lor servicii bancare tradiționale, cum ar fi: deschiderea de conturi, transferul de fonduri și plățile electronice de facturi.

E-banking-ul poate fi oferit, în principal, prin două căi. Prima, o bancă existentă care are, în mod fizic, birouri, poate să înființeze un site online și să ofere servicii bancare electronice clienților săi. De exemplu, Citibank este leader în e-banking, oferind servicii bancare tradiționale prin sucursalele sale sau servicii e-banking prin Internet). Clienții Citibank își pot accesa conturile bancare prin Internet și, în plus, pot beneficia de servicii ca: interogarea contului, transfer de fonduri și plata electronică a facturilor.

E-banking-ul este distribuit clienților prin Internet și prin paginile web utilizând **Hypertext Markup Language (HTML)**. În vederea utilizării serviciilor e-banking, clienții au nevoie de acces la Internet și de un program care să permită navigarea pe Internet (web browser software).

Contul clientului băncii și informația cu privire la tranzacție sunt depozitate într-o bază de date.

Una dintre principalele probleme cu care se confruntă e-banking-ul o reprezintă securitatea. Fără încrederea clienților în securitatea sistemului, ei nu doresc utilizarea unei rețele publice, cum ar fi Internet-ul, pentru a-și vizualiza informațiile financiare online și pentru a efectua tranzacții financiare. Unele dintre amenințările securității sunt furtul și violarea intimității individului și a confidențialității informațiilor. Băncile care utilizează e-banking-ul oferă mai multe metode pentru a asigura un nivel ridicat de securitate: (1) identificare și autentificare: utilizarea numelui de utilizator și a unei parole pentru a putea accesa conturile, (2) criptare:

chiar dacă informația este interceptată, hacker-ul să nu o poată vizualiza și (3) **firewall**: bariere pentru protejarea servere-lor și a bazelor de date ale băncilor.

Atât bancherii, cât și utilizatorii serviciilor bancare electronice cred că paleta acestor servicii va crește în viitor.

b) E-banking-ul este definit de Comitetul de Supraveghere Bancară cu sediul la Basle ca fiind activitatea de distribuire a serviciilor și produselor bancare detaliate de valori diferite, prin intermediul canalelor electronice.

Aceste produse și servicii bancare pot include:

- atragerea depozitelor bancare,
- acordarea împrumuturilor,
- managementul contabil,
- acordarea de consultanță financiară, precum și
- furnizarea altor servicii și produse de plată electronică, cum ar fi moneda electronică.

Conceptul de *bancă virtuală* a fost definit în literatura de specialitate ca fiind “banca în care contactul poate fi făcut printr-o varietate de canale, dar menținând aceeași interfață și accesând aceleași servicii”.

În mod obișnuit, cele mai la îndemână *procedee prin care se distribuie consumatorilor produse și servicii bancare electronice* sunt:

- terminal POS (point of sale terminals),
- ATM-uri (automatic teller machine),
- telefoane mobile,
- calculatoare personale,
- terminal la distanță,
- Video Kiosk,
- Internet și altele.

Prin intermediul Internet-ului, o persoană poate avea acces 24 de ore/7 zile pe săptămână la conturile sale și poate realiza tranzacții, fiindu-i necesar pentru aceasta doar un calculator conectat la Internet și un browser. Serviciile bancare prin Internet pot fi accesate și prin dispozitivele de telefonie mobilă și cu ajutorul WAP (Wireless Application Protocol). Astfel, datorită extinderii sale rapide, Internet-ul aduce noi oportunități pentru industria bancară.

Din punctul de vedere al băncilor, *segmentele de clienți* cărora li se adresează aceste servicii sunt:

- *piața clienților individuali*;
- *piața clienților instituționali* (clienții corporaționali).

Utilizarea Internet-ului pentru furnizarea produselor și serviciilor bancare are avantaje pentru bănci și pentru clienți, așa cum reiese din tabelul de mai jos:

Bancă	<ul style="list-style-type: none"> ➤ imagine bună pe piață; ➤ costuri reduse ale tranzacțiilor; ➤ răspuns rapid la cerințele pieței; ➤ creșterea veniturilor; ➤ creșterea numărului de clienți.
Client individual	<ul style="list-style-type: none"> ➤ costuri reduse pentru accesul și folosirea diferitelor produse; ➤ comoditate; ➤ viteză; ➤ administrarea fondurilor;
Client instituțional	<ul style="list-style-type: none"> ➤ costuri reduse pentru accesarea și utilizarea produselor; ➤ administrarea lichidităților.

3. Impactul e-banking asupra serviciilor bancare tradiționale

Înainte de a profunda serviciile e-banking, trebuie să ne gândim la revoluționarea pe care ar putea să o realizeze e-banking-ul în viitor. De fapt, când se folosește "e", ne gândim la tot ceea ce este electronic, indiferent dacă este Internet, televiziune, telefon sau toate trei la un loc.

Una din problemele curente ale e-banking-ului o reprezintă impactul acestui serviciu asupra jucătorilor tradiționali bancari. Faptul că Internet-ul a revoluționat economia este un adevăr care poate fi demonstrat prin următoarele argumente:

- Serviciile e-banking sunt mult mai ieftine decât cele derulate prin sucursale ale băncilor sau chiar prin telefon.

- Serviciile e-banking se pot efectua fără dificultate, după instalarea aplicațiilor informatice.
- Furnizorii de portal – providers - vor fi în măsură să atragă cea mai semnificativă parte din profiturile băncilor.
- Produsele vor fi distribuite prin linii individuale. În felul acesta, băncile tradiționale vor fi părăsite și nu vor mai efectua plăți și decontări.

Serviciile e-banking cele mai avansate din lume se găsesc în zona Peninsulei Scandinaviei. În această zonă, clienții doresc realizarea tuturor serviciilor bancare prin intermediul unui număr de canale de distribuție. De aceea, viitorul îl reprezintă ‘Martini Banking’ (oricând, în orice loc, oriunde, oricum).

Demararea activității de e-banking presupune costuri foarte ridicate. Obținerea unei mărci (brand) de încredere este foarte costisitoare și presupune costuri pentru reclama comercială și, în plus, costuri ridicate pentru cumpărarea tehnologiei.

În prezent, supraveghetorii pieței financiar-bancare trebuie să-și concentreze atenția asupra impactului pe care activitatea de e-banking o are asupra băncilor tradiționale, prin supravegherea, de exemplu a următoarelor:

- strategia
- nivelul clientului
- veniturile și cheltuielile
- cheltuielile efectuate cu reclama comercială
- marje/limite de profit.

În Anglia, de exemplu, această piață este supravegheată de Autoritatea de Supraveghere Financiară (Financial Supervisory Authority - FSA). În vederea efectuării supravegherii bancare, a fost adoptată o lege bancară (Banking Act and the Building Societies Act) și, ulterior, o nouă legislație (Financial Services and Markets Bill) Services and Markets Bill oferă, în plus, cadrul legislativ prin care se promovează sistemul financiar pentru o mai bună înțelegere. În același timp, legea promovează necesitatea protejării clientului; aceasta oferă, de asemenea, baza pentru

realizarea educației financiar-bancare a clientului, ceea ce reprezintă un instrument cheie în lupta împotriva riscurilor clientului.

Astfel, în Anglia, nu există un regim special pentru activitatea de e-banking, iar supraveghetorii consideră că pot să autorizeze orice activitate e-banking nouă care îndeplinește standardele minime de prudență bancară.

Comitetul de supraveghere bancară de la Basel (Basel Committee E-Banking Group) consideră că "trebuie să realizeze supravegherea internațională a întregii comunități prin distribuirea unui set de linii directoare cu privire la electronic banking". Este necesară, de asemenea, furnizarea unui pachet de reglementări interne pentru sprijinirea educației clientului și a băncii. În mod global, un astfel de ghid ar contribui la realizarea cooperării internaționale și ar constitui un fundament pentru realizarea unei abordări coerente a supravegherii activității e-banking. Astfel, s-ar facilita realizarea activității internaționale de e-banking prin creșterea încrederii clientului în bănci sanatoase, care au la bază regimuri diferite de supraveghere și reglementare. Grupul a identificat următoarele probleme asupra cărora să-și concentreze activitatea în viitor:

- autorizarea,
- standarde prudențiale,
- transparență,
- secret profesional,
- spălarea banilor, și
- supravegherea operațiunilor transfrontaliere.

4. Serviciile bancare electronice

În general, serviciile bancare electronice, se pot clasifica în două categorii:

- furnizarea de informații și, respectiv
- efectuarea de transferuri de fonduri și de plăți .

a) Informațiile bancare furnizate electronic de bancă sunt informații cu privire la contul bancar și informații financiar-bancare generale, cum ar fi cele referitoare la cursul de schimb valutar, dobânzile sau comisioanele curente, rețeaua de ATM-uri, cele de utilitate generală.

Informațiile cu privire la cont se referă la: valoarea soldului contului curent, istoricul tranzacțiilor efectuate în și din cont, situația extraselor de cont. Tot în categoria informațiilor bancare furnizate electronic se pot încadra și mesajele SMS trimise de bancă deținătorului de cont de card, la momentul efectuării unei tranzacții cu cardul.

b) Transferurile de fonduri din cont pot fi transferuri intrabancare (contul receptor e în aceeași bancă cu contul emițător) sau interbancare.

Plățile ordonate se pot efectua către un cont intrabancar (între clienții băncii), către o alta bancă sau către trezorerii, în moneda țării sau în altă monedă. Se poate ordona vânzarea sau cumpărarea de valută. O companie poate ordona plata salariilor către angajații săi, pornind de la un cont de salarii al companiei, către o listă prestabilită de conturi de salariați (care pot fi și conturi de card). Se pot face plăți de facturi și de reîncărcare a cartelelor telefonice.

Fiecare bancă devenită e-bancă oferă unele dintre aceste servicii sau chiar pe toate, grupate pe pachete de servicii adecvate unor anumite canale de acces. Dacă accesul se face, de exemplu, prin SMS de la un telefon mobil, atunci, de regulă, se oferă numai informații, în vreme ce în cazul unui acces prin Internet pot fi disponibile toate serviciile, inclusiv plățile și transferurile.

Pentru a avea acces la toate aceste servicii, un deținător de cont, persoană fizică sau companie, trebuie să se înregistreze la e-banca la care deține contul. Ca urmare a aprobării înregistrării, sistemul bancar informatizat al băncii (SBI) îl înregistrează în lista celor care au drept de acces și îi furnizează o metoda de identificare, care va fi folosită de solicitant în momentul apelării serviciului.

În general, identificarea se face prin nume și parolă, dar pot fi și alte metode, cum ar fi alocarea unui PNB (Personal Banking Number; util atunci când accesul la servicii se face prin mai multe canale de acces, la alegere), împreună cu un PIN, cuplarea la calculatorul de acces la Internet a unui cititor de carduri cu cip de identificare sau

furnizarea unui mic dispozitiv de securitate (token), care generează un cod recunoscut de server-ul băncii, cod care e citit din dispozitiv și introdus de solicitant. Solicitantul va plăti aceste servicii printr-un abonament lunar, în care intră diverse servicii de furnizare de informații la care se pot adăuga comisioane pentru unele servicii, cum ar fi plățile.

Serviciile bancare electronice sunt implementate de e-bancă prin aplicații speciale aflate în SBI-ul propriu (programe, proceduri) sau, în cazul conturilor de card, în SMC-ul (Sistem de Management de Carduri) băncii. Aceste aplicații primesc solicitarea de serviciu, identifică solicitantul, efectuează serviciul cerut, trimit un mesaj de răspuns către solicitant și păstrează o înregistrare a tranzacției. Aplicațiile de e-bancă pot fi dezvoltate chiar de bancă sau pot fi achiziționate de la furnizorii specializați. În cazul unui acces prin Internet, legăturile de telecomunicații sunt sigure (SSL- Secure Socket Layer), iar în cazul unei legături prin telefonul mobil mesajele pot fi criptate.

Termenii generali cei mai frecvenți pentru desemnarea Internet Banking, Home Banking și Mobile Banking sunt preluați din limba engleză, aceștia nu desemnează același lucru în cazul fiecărei bănci și se suprapun frecvent cu alți termeni cum ar fi Remote Banking, Online Banking, PC Banking, Electronic Banking, Telephone Banking, Web Banking (site-ul băncii).

5. Canalele de acces utilizate de e-banking

Accesul de la distanță la serviciile de e-bancă se poate face prin mai multe canale de acces, acestea fiind bazate, în principal, pe telefonul fix, telefonul mobil și pe calculatorul personal. Prin aceste canale, se transmit mesajele și datele de solicitare a serviciului, se desfășoară dialogul între solicitant și serviciu și se primesc mesajele și datele furnizate de serviciu.

Cel mai simplu și, în același timp, cel mai general canal de acces la serviciile bancare electronice este prin telefonul fix sau mobil, prin care solicitantul apelează un număr de telefon special al băncii, la care răspunde un operator uman din Centrul de Asistență Telefonica (Call Center) al băncii. Acesta este un canal de acces prin voce.

Solicitantul se identifica, operatorul cercetează baza de date și verifică identitatea, după care solicitantul cere serviciul dorit: informații sau transferuri de fonduri și plăți, pe care operatorul le execută imediat (sau amânat), prin accesul pe care îl are la baza de date centrală a SBI-ului băncii.

Obținerea serviciilor de e-bancă printr-un calculator personal, PC, se face prin două metode: prin cuplarea PC-ului la Internet, folosind un navigator și accesarea unei pagini specializate de pe site-ul băncii, precum și prin cuplarea PC-ului, dotat cu un modem și o aplicație furnizată de bancă, direct (prin dial-up) la serverul băncii (PC Banking). Aceasta ultimă metodă este mai puțin folosită în prezent, dar este mai sigură și se adresează, în special, companiilor.

Serviciile bancare prin Internet (Internet Banking, Web Banking) sunt din ce în ce mai folosite, în special, pentru ca pot avea loc în condiții de siguranță sporită și pot oferi gama completă de servicii bancare. Legătura de telecomunicații până la serverul e-băncii se asigură prin protocolul SSL/TLS (Transaction Layer Security), iar solicitantul este identificat prin nume și parolă. În momentul înregistrării la e-bancă, în vederea utilizării serviciilor electronice, solicitantul poate primi, în unele cazuri, pe lângă nume și parolă, și o aplicație (pe CD, prin e-mail sau descărcată și instalată automat la prima conectare la pagina de Internet a băncii), pe care o instalează pe PC-ul propriu și prin care are acces la serviciile oferite. Aplicația are, de regulă, un meniu simplu, din care solicitantul poate alege și comanda serviciile bancare dorite.

Serviciile bancare electronice se pot obține și prin intermediul unui telefon mobil (Mobile Banking), în două modalități: prin utilizare de mesaje SMS și prin acces la Internet prin protocolul WAP. Se pot folosi celulare speciale, cu cipul SIM (Subscriber Identity Module) extins ca funcțiuni, rezultat în urma colaborării dintre bancă și operatorul de telefonie mobilă care furnizează și aparatul (cu SIM-ul extins), sau celularele obișnuite, care nu necesită nici o modificare. Pentru utilizarea mesajelor SMS, se formează un număr special de telefon mobil al băncii, iar pentru acces la WAP se formează o adresa de Internet a site-ului de bancă sau a unui server al operatorului mobil, care e legat și cu banca.

De regulă, prin mesaj SMS se primesc diverse informații referitoare la soldul contului și la istoricul ultimelor tranzacții, iar prin acces WAP se primesc pagini cu aceleași informații, la care se pot adăuga informații generale bancare, privind comisioanele, dobânzile, cursul valutar curent, rețeaua de ATM-uri a băncii și altele.

6. Riscurile întâlnite în activitatea e-banking

6.1 Identificarea și analizarea riscurilor

Datorită schimbărilor rapide intervenite în tehnologia informatică, băncile se confruntă cu riscuri specifice activităților de bancă electronică și monedă electronică. La acest nivel, *se pare că riscul operațional, riscul reputațional și riscul juridic reprezintă cele mai importante categorii de riscuri, în special pentru băncile internaționale.*

- **Riscul operațional** apare dintr-o potențială pierdere datorată unor deficiențe semnificative în integritatea și viabilitatea sistemului. Considerentele de securitate sunt supreme, dacă băncile sunt subiecte de atac extern sau intern asupra produselor și sistemelor lor. Riscul operațional poate apărea din neutilizarea corectă a sistemelor de bani electronici sau bancă electronică, precum și din realizarea sau implementarea neadecvată a acestor sisteme. În această categorie se încadrează următoarele riscuri:
 - **Riscul de securitate.** Controlarea accesului la sistemele băncii a devenit din ce în ce mai complexă datorită capacităților dezvoltate ale calculatorului, dispersării geografice a punctelor de acces și utilizării variatelor căi de comunicații incluzând rețelele publice cum ar fi Internet-ul. Accesul neautorizat la rețea ar putea conduce la pierderi directe, adăugarea unor datorii clienților etc. Ar putea, de asemenea, avea loc o varietate a problemelor de autentificare și acces specific. De exemplu, controalele neadecvate ar putea conduce la atacuri reușite ale hacker-ilor care operează prin Internet, care ar putea accesa, salva și utiliza informații confidențiale despre clienți. În lipsa unor controale adecvate, o terță persoană ar putea avea acces la sistemul computerizat al băncii și ar putea să-l viruseze. Pe lângă atacurile externe asupra sistemelor băncii electronice și banilor electronici, băncile sunt expuse riscului operațional în ceea ce privește fraudă angajaților. Angajații ar putea achiziționa clandestin date legate de autentificare în vederea accesării conturilor clienților sau pentru furarea cardurilor cu valoare

înmagazinată. Erorile datorate angajaților ar putea, de asemenea, compromite sistemele băncii. O importanță deosebită pentru autoritățile de supraveghere o prezintă riscul contrafacerii banilor electronici, faptă care potrivit codului penal reprezintă infracțiuni. Acest risc poate fi mărit dacă băncile eșuează în incorporarea măsurilor adecvate pentru descoperirea și împiedicarea contrafacerilor. O bancă se confruntă cu riscul operațional din falsificări și devine datoare cu suma soldului banilor electronici falsificați. Mai pot apărea, de asemenea, și costuri datorate reparațiilor unui sistem compromis.

- **Riscuri legate de proiectarea, implementarea și întreținerea sistemelor.** Astfel, o bancă este expusă riscului unei întreruperi sau încetiniri a sistemelor sale, dacă banca electronică sau banii electronici aleși de bancă nu sunt compatibile cu cerințele utilizatorului.
- **Riscuri care apar datorită folosirii necorespunzătoare de către clienți a produselor și serviciilor bancare.** Riscul este mărit atunci când o bancă nu își educă corespunzător clienții cu privire la precauțiile de securitate. În plus, în lipsa existenței unor măsuri adecvate de verificare a tranzacțiilor, clienții ar putea să respingă tranzacțiile pe care le-au autorizat în trecut, creându-i astfel băncii numeroase pierderi financiare. Clienții care folosesc informații personale (informații de autentificare, numere de cărți de credit etc.) într-o transmitere electronică neasigurată poate permite persoanelor rău intenționate să obțină accesul la conturile clienților. Ca urmare, banca poate suferi pierderi financiare din cauza tranzacțiilor neautorizate. Spălarea banilor poate fi o altă sursă de îngrijorare.
- **Riscul reputațional** este riscul datorat unei opinii publice negative semnificative care constă într-o pierdere critică a fondurilor sau clienților băncii. Riscul reputațional poate apărea atunci când acțiunile băncii produc o pierdere majoră a încrederii publicului în abilitatea băncii de a îndeplini funcții critice pentru a-și continua activitatea. Riscul reputațional este important nu numai pentru o singură bancă, ci acesta este important pentru întreg sistemul bancar.
- **Riscul juridic** apare prin violarea sau neconformarea cu legile, regulile, reglementările sau practicile prescrise, sau atunci când drepturile și obligațiile legale ale părților participante la o tranzacție nu sunt stabilite corect. Băncile angajate în activitățile de “e-banking” sau “e-money” se pot confrunta cu riscuri

juridice referitoare la dezvăluirea unor informații privind clienții și la protecția secretului bancar.

- **Alte riscuri** Riscurile bancare tradiționale cum sunt riscul de credit, riscul de lichiditate, riscul ratei dobânzii și riscul de piață sunt riscuri care pot apărea și în activitatea băncii electronice. **Riscul de credit** reprezintă riscul care apare datorită neachitării în întregime a unei obligații de plată, fie la termenul stabilit, fie în orice moment stabilit după aceea. Băncile care desfășoară activitatea de bancă electronică pot să-și extindă creditul prin canale netradiționale și să-și extindă piața dincolo de granițele geografice tradiționale. Procedurile neadecvate prin care se determină credibilitatea debitorilor care solicită credite prin canale electronice pot determina riscurile de credit pentru băncile respective. **Riscul de lichiditate** reprezintă riscul care apare datorită incapacității băncii de a-și îndeplini obligațiile atunci când vin scadențele. **Riscul ratei dobânzii** se referă la expunerea situației financiare a băncii la mișcările nedorite ale ratelor dobânzii. **Riscul de piață** este riscul pierderilor înregistrate în pozițiile din interiorul bilanțului, cât și în cele din afara acestuia, pierderi care apar datorită mișcărilor prețurilor de piață, incluzându-se și cursurile de schimb valutar.
- **Riscul de management** Un proces de administrare al riscurilor care include cele trei elemente de bază evaluarea riscului, controlul expunerii la risc și monitorizarea riscurilor va ajuta băncile și supraveghetorii să atingă aceste obiective. Este esențial ca băncile să aibă o gestionare transparentă a riscurilor. Iar atunci când sunt identificate noi riscuri în aceste activități, consiliul de administrație și conducerea executivă trebuie informate.

În plus, au mai apărut în ultimul timp și riscuri noi cum ar fi riscul de strategie, care apare ca rezultat al lipsei de înțelegere dintre conducătorii activității cu privire la potențialul și implicațiile acestora în conducerea băncii.

Băncile trebuie să răspundă de aceste riscuri prin elaborarea unei strategii clare, care să pornescă de sus și să ia în calcul toate efectele relevante ale activității de e-banking. O astfel de strategie trebuie distribuită eficient de-a lungul tranzacției și trebuie să se bazeze pe un plan de afaceri adecvat, cu scopul efectiv de a monitoriza performanța activității de e-banking.

6.2 Stabilirea riscurilor

Stabilirea riscurilor este un proces continuu, care presupune realizarea următoarelor trei etape:

- **Banca se angajează într-un proces analitic de identificare a riscurilor și acolo unde este posibil, de comensurare a acestora.** În cazul în care riscurile nu pot fi comensurate, conducerea băncii stabilește riscurile potențiale care pot apărea, pașii de urmat și stabilește impactul pe care îl poate avea asupra băncii.
- Stabilirea riscului înseamnă pentru bancă **determinarea toleranței de risc a băncii, lucru care înseamnă stabilirea pierderilor pe care și le permite banca în cazul apariției unor evenimente neprevăzute.**
- **Conducerea băncii poate compara toleranța riscului cu magnitudinea stabilită pentru un anumit risc, pentru a se stabili dacă riscul respectiv se înscrie în limitele toleranței.**

6.3 Gestionarea și controlul riscurilor

După stabilirea riscurilor și a toleranțelor acestora, conducerea băncii trebuie să le gestioneze și să le controleze. Această etapă a gestionării riscului include activități ca:

- **coordonarea comunicării interne,**
- **implementarea măsurilor de protecție** împotriva riscurilor din exterior,
- **controlul și gestionarea lor,**
- **instructarea clienților în utilizarea serviciilor etc.**

Băncile își măresc abilitatea în controlul și gestionarea riscurilor inerente în orice activitate atunci când toate acestea sunt stabilite prin proceduri și sunt la îndemâna întregului personal.

Procesul de gestionare și control al riscurilor include:

- **Politici și măsuri de securitate.** Securitatea reprezintă o combinație de sisteme, aplicații practice și control intern utilizate pentru a pune la adăpost integritatea, autenticitatea și confidențialitatea datelor și procedeele de operare. Politica de securitate enunță intențiile managementului firmei de a susține securitatea informațiilor, dă o explicație cu privire la organizarea securității unei bănci, precizează

direcțiile principale care definesc toleranța riscului de securitate al unei bănci. Politica conturează responsabilitățile pentru modelarea, implementarea și întărirea măsurilor de securitate a informației, ea mai poate stabili procedurile pentru evaluarea rezultatelor politicii, pentru întărirea măsurilor disciplinare și pentru raportarea violării securității. Măsurile de securitate includ: criptarea, parolarea, depistarea virusilor etc.

- **Comunicarea internă.** Conducerea trebuie să comunice personalului cu atribuțiuni cheie cum prevederile sistemelor de bancă electronică și bani electronici intenționează să susțină scopurile generale ale băncii. În același timp, personalul tehnic trebuie să comunice clar conducerii cum sunt proiectate sistemele să funcționeze, care sunt punctele tari și slabe ale sistemului. Pentru asigurarea unei comunicări interne adecvate, toate procedurile trebuie prevăzute în scris. În scopul limitării riscului operațional, conducerea trebuie să adopte o politică comună de educare continuă a cunoștințelor personalului cu noutățile tehnologice.
- **Evaluarea produselor și serviciilor înainte ca ele să fie introduse pe o scară largă** poate limita riscurile operaționale și de reputație. Testarea validează faptul că echipamentul și sistemele funcționează și produc rezultatele dorite. Programele pilot sau prototipurile pot fi, de asemenea, de ajutor în dezvoltarea unor aplicații informatice noi.

În vederea reducerii riscurilor enumerate este necesară reglementarea tuturor activităților “e”, stabilirea unei infrastructuri adecvate, precum și precizarea celor care trebuie să autorizeze și supravegheze aceste activități.

Ca orice operațiune comercială, **comerțul electronic are nevoie de o infrastructură specifică.** În acest caz, **aceasta se compune din trei elemente:** infrastructura tehnică, interfața cu componentele comerciale clasice și sistemul juridic specific.

- **Infrastructura tehnică** este constituită din sistemele hardware, software-ul aferent și rețeaua de comunicații. Aceasta constituie de fapt și componenta care a determinat apariția și dezvoltarea comerțului electronic.
- Este, de asemenea, necesară o **interfață majoră cu sistemele clasice de comerț.** Elementul cheie îl reprezintă banca, întrucât orice operațiune comercială este mijlocită de bani. Inserarea unei bănci în sistemul de comerț

electronic presupune o conexiune securizată între bancă și utilizator, prin intermediul căreia să se poată efectua operațiunile în timp real.

- În vederea *creării cadrului legal pentru* țările membre ale Comunității Europene, Parlamentul European a adoptat directive specifice care reglementează acest domeniu (detaliat la pct. 9.1).

7. Servicii bancare electronice în România

În anul 2004, majoritatea băncilor din România (21 din 39 autorizate) ofereau celor circa 28.000 de utilizatori, un număr total de 28 de servicii bancare electronice avizate, incluzând practic toate tipurile de servicii, respectiv: informații despre cont, informații asupra tranzacțiilor, precum și transferuri și plăți intra-și interbancare. Toate aceste bănci pun la dispoziție un canal de acces prin voce, adică o conectare prin telefon la propriul Centru de Asistență Telefonica (ceea ce este obligatoriu pentru toate băncile care sunt emitente de carduri).

Majoritatea acestor bănci oferă diverse variante de acces la informații prin Internet și prin telefonul mobil, iar trei dintre ele oferă și posibilitatea de a face transferuri de fonduri și plăți.

Serviciile bancare electronice avizate în mod curent pot fi vizionate pe site-ul MCTI, iar descrierea lor amănunțită se află pe site-urile băncilor.

În prezent, 26 de bănci din totalul de 39 de bănci din România au implementat sisteme de e-banking, așa cum rezultă și din tabelul de mai jos:

Nr.	Banca	Internet Banking	Home Banking	Mobile Banking
1	ABN AMRO Bank România		Office-Net România	
2	Alpha Bank România	Alpha Web Banking	AlphaLine	
3	Banca Comercială “Ion Țiriac”		Office2Office	
4	Banca Comercială RoBank		HBS	
5	Banca Comercială Română	MultiCash BCR	MultiCash BCR	

6	Banque Franco-Roumaine Paris	i-BFR		
7	Banca Italo-Romena SpA Italia Treviso	Bank@You- Internet Banking		
8	Banc Post	Internet eBank	Internet eBank	
9	Banca Română pentru Dezvoltare	BRD-NET	SOGECASH, MultiX	Mobilis
10	Libra Bank S.A.	LIBRA WEB BANKING		
11	EMPORIKI BANK (România) S.A.	UBISQL Internet Banking		
12	Egnatia Bank România		MultiCash	
13	EUROM BANK S.A.	Eurom Online		
14	EXIMBANK S.A.	Internet eBank	Internet eBank	
15	HVB Bank România	OnLine Banking	Multicash	
16	ING Bank N.V. Amsterdam	ING Online	Multicash	
17	NOVA BANK S.A	Internet eBank	Internet eBank	
18	Raiffeisen Bank		MultiCash	myBanking
19	Volksbank România	MultiCash@Office	MultiCash Clasic	
20	UniCredit România	UniCredit Internet Banking		
21	S.C. SANPAOLO IMI BANK ROMANIA S.A.	SANPAOLO B@NK		
22	PORSCHE BANK ROMANIA S.A.	Bank @ You		
23	ROMEXTERRA BANK S.A.	TerraBanking		Terra M- mobile banking
24	Banca Transilvania S.A	BT24	BT-Ultra	
25	FINANSBANK(Romania)	FINANSnet		
26	Anglo-Romanian Bank Limited	i-ARBL		

Sursa: web-site MCTI și băncile din România

Din analiza tabelului, se observă ca cele mai răspândite sisteme de e-banking sunt cele de Internet banking (21 bănci), urmate de home banking (15 bănci) și mobile banking (3 bănci).

Chiar dacă băncile au adoptat o atitudine rezervată față de piața de e-Banking, susținând ca aceasta este încă în formare, potrivit datelor furnizate de MCTI, anul trecut tranzacțiile prin instrumentele de plăți electronice au depășit 35 de miliarde EUR.

În cele ce urmează, vom încerca să descriem câteva sisteme de e-banking dezvoltate de băncile noastre :

Alpha Bank România SA oferă serviciul e-banking numit “**Alpha Click**”, care este o aplicație de Internet Banking care oferă clientului acces în timp real la serviciile ALPHA BANK ROMANIA.

Prin **Alpha Click**, se pot efectua următoarele operațiuni:

- Vizualizarea, în orice moment, indiferent de orarul băncii, a soldului real al tuturor conturilor deschise: curente, de depozit, de credit etc.
- Tipărirea tuturor tranzacțiilor efectuate pentru oricare din conturile deschise.
- Solicitarea extrasului de cont care conține următoarele informații: sold precedent, sold curent și explicații despre tranzacția respectivă.
- Efectuarea unor plăți atât în țară, cât și în străinătate, către orice furnizor sau partener de afaceri.
- Efectuarea unor plăți în lei la buget sau către orice alt beneficiar.
- Constituirea/lichidarea depozitelor.
- Cumpărarea/vânzarea de valută fără deplasarea efectivă la bancă.
- Generarea de rapoarte care indică clientului toate încăsarile și plățile efectuate.
- Generarea de rapoarte pe perioade determinate de timp, după data înscrierii la Alpha Click.
- Generarea de rapoarte pe grupuri de conturi sau pe un grup de societăți comerciale.

Principalele avantaje pe care le oferă **Alpha Click** sunt:

- Reducerea comisioanelor la operațiunile făcute prin Alpha Click
- Conectarea gratuită
- Administrarea gratuită
- Efectuarea unei cereri de credit
- Rambursarea ratei lunare la oricare din creditele pe care clientul le are la Alpha Bank
- Gestionarea unui grup de companii (holding) printr-un singur user
- Planificarea plăților
- Importarea ordinelor de plată din programul folosit de client
- Exportarea extraselor de cont către aplicația utilizată de client
- Gestionarea mai ușoară a conturilor; Alpha Click dă posibilitatea redenumirii acestor conturi și, de asemenea, gruparea lor
- Reducerea costurilor, în sensul că comisioanele pentru operațiunile efectuate vor costa cu 35% mai puțin decât la ghișeele băncii.

Operațiunile bancare curente prin Alpha Click se pot efectua de la orice computer conectat la Internet, indiferent de locul în care se găsește clientul: acasă, la birou sau oriunde în lume. Nedepinzând de un software special instalat la sediul clientului, Alpha Click oferă o mobilitate deplină. Este vorba doar de un certificat Alpha Click care se instalează automat pe orice calculator se dorește, conectat la Internet.

Abonamentul și accesul la serviciul **Alpha Click** sunt gratuite.

Pentru ca tranzacțiile bancare să fie foarte sigure, **Alpha Click** a fost proiectat să răspundă cerințelor de securitate, implementând o combinație de tehnologii avansate pentru protejarea conturilor clienților de accesul neautorizat, printre care:

- două niveluri de certificate digitale prin care se generează:
 - o PIN-ul și elementele de identificare securizate individualș
 - o Numele utilizatorului și parola.
- sistem de protecție a rețelei împotriva accesului extern neautorizat (firewall)
- comunicarea clientului cu banca este protejată printr-o tehnologie de criptare de tip SSL
- numele utilizatorului și parola sunt confidențiale având rolul de verificare a

identității clientului, dacă o altă persoană neautorizată încearcă să acceseze contul clientului utilizând nume de utilizator și o parolă incorecte, după 3 încercări nereușite accesul se blochează.

- după o perioadă de inactivitate, sesiunea **Alpha Click** se închide automat. Această măsură protejează clientul împotriva accesului unei persoane neautorizate în cazul în care, după ce clientul a lucrat, a uitat să închidă sesiunea.

Prin utilizarea **Alpha Click**, clienții băncii efectuează următoarele operațiuni de plăți:

- ordine de plată în lei
- viramente
- ordine de plată către buget
- ordine de plată în valută la intern
- dispoziții de plată valutară externă
- constituirea depozitelor la termen
- lichidarea depozitelor la termen
- ordin de vânzare valută
- ordin de cumpărare valută
- schimb valută-valută
- utilizare credit
- rambursare credit
- import ordine de plată
- export ordine de plată

Banca Comercială Română SA utilizează un tip de e-banking numit “**Multicash BCR**”.

Acest serviciu permite clienților *corporate și întreprinderilor mici și mijlocii*, efectuarea de operațiuni bancare, de la sediul acestora, pe cale electronică, prin modem.

Principalele avantaje ale clientului care utilizează acest serviciu e-banking:

- instalarea programului, instruirea clientului și asistența tehnică sunt gratuite;

- legătura electronică permanentă cu banca în scopul obținerii informațiilor financiar – bancare on–line;
- transfer rapid al sumelor în valută spre și dinspre România;
- beneficiarii sumelor primite nu plătesc comision;
- siguranța și confidențialitatea tranzacțiilor efectuate.

Condiții necesare pentru utilizarea serviciului “Multicash BCR”

Pentru a beneficia de acest serviciu, clientul beneficiar de cont curent la Banca Comercială Română SA trebuie să:

- semneze Convenția pentru persoane juridice, privind efectuarea de operațiuni bancare prin MultiCash BCR și e-BCR,
- dispună de o dotare minimă, constând în: calculator compatibil IBM și modem/conectare la Internet, sistem de operare WINDOWS 2000, XP, ME etc.

Operațiunile care se pot realiza prin intermediul acestui serviciu sunt:

- efectuarea plăților în lei, în sistem intra- și interbancar (inclusiv taxele și impozitele locale);
- obținerea extraselor de cont pentru conturile/ subconturile în lei și valută;
- consultarea buletinului informativ al Direcției de Trezorerie care cuprinde informații cu privire la cursurile de schimb valutare, dobânzile depozitelor la termen în lei și valută, cotațiile Bursei de valori, emisiunile de titluri de stat, indicii pieței internaționale de capital;
- constituirea depozitelor la termen în lei și valută;
- participarea la piața valutară interbancară;
- import/export de baze de date din/în alte aplicații de firma (ex: SAP).

În România, Revista Link a realizat un studiu privind gradul de utilizare al serviciilor de e-banking în rândul companiilor. Cercetarea s-a desfășurat în perioada 14-29 iulie 2005, pe un eșantion de 198 de companii naționale (mai mult de jumătate din acestea fiind corporații cu o cifră de afaceri de peste 2 milioane EUR).

Potrivit studiului, numai 24 din cele 198 de companii care au făcut parte din eșantion folosesc, în mod curent, serviciile de e-banking, ceea ce reprezintă 12,12%.

Dintre acestea, utilizarea instrumentelor de plată cu acces la distanță a crescut, mai ales, în rândul companiilor care își desfășoară activitatea în IT&C.

În același timp, gradul de utilizare al serviciilor de e-banking a crescut în rândul corporațiilor, întreprinderile mici utilizând mai puțin serviciile de plată electronică.

- Principalele motive, conform studiului, pentru care se utilizează sau nu e-banking-ul:
- Comoditatea și economia de timp sunt principalele motive pentru care companiile utilizează un serviciu e-banking.;
- Efectuarea tranzacțiilor în timp real;
- Siguranța acestora, și
- Evitarea aglomerației pe drumul până la bancă și în incinta acesteia

De remarcat este faptul că, din cele 24 de companii care utilizează e-banking, numai 8,33% motivează alegerea lor din perspectiva comisioanelor reduse la realizarea operațiunilor.

Așadar, nu costurile mai mici atrag companiile în utilizarea instrumentelor de plată cu acces la distanță, factorii prioritari fiind comoditatea și economia de timp.

De cealaltă parte, companiile care nu folosesc e-banking își motivează opțiunea prin lipsa de informații despre aceste servicii, majoritatea considerând ca e-banking-ul nu este suficient promovat în România. Principalii vinovați, în opinia companiilor, fiind în primul rând băncile, care nu își promovează corespunzător pachetele de servicii și în al doilea rând, presa nu mediatizează suficient subiectul. De aceea informația este precară, iar gradul de utilizare al serviciilor este redus. În același timp, lipsa informației conduce la neîncrederea în siguranța sistemelor informatice și a tranzacțiilor în sine, fapt care dă naștere unui cerc vicios.

Conform studiului, companiile folosesc serviciul e-banking pentru a ordona, în primul rând, plăți și transferuri. De asemenea, o incidență destul de mare o au operațiunile de schimb valutar, consultarea conturilor, viramente între conturi și extrasele de cont.

În ceea ce privește plățile, cele mai frecvente plăți sunt cele efectuate prin ordine de plată către parteneri și plățile pentru utilități (telecom, asigurari), o incidență mai mică având plățile internaționale.

Conform studiului, atât companiile care folosesc acest tip de serviciu, cât și cele care nu îl folosesc consideră că e-banking-ul este un instrument util, notându-l pe o scala de la 1 la 10 cu 8,32 de puncte. Cei care folosesc deja serviciile de plăți electronice sunt, în general, mulțumite de acestea și consideră că activitatea le-a fost mult ușurată în urma alegerii acestui serviciu.

De cealaltă parte, companiile care nu folosesc, încă, e-banking-ul, ar dori și ele să îl utilizeze, cu condiția ca să le fie explicate, pe larg, avantajele acestuia.

8. Avantajele serviciilor bancare on-line

Analiza atuurilor serviciilor bancare on-line trebuie efectuată atât din perspectiva instituției bancare, cât și din punctul de vedere al clientului/utilizator, sub cele două forme în care se prezintă acesta:

- clientul individual și*
- *clientul instituțional.*

Din punctul de vedere al băncii furnizoare, serviciile de electronic-banking comportă următoarele avantaje:

-Creșterea gradului de satisfacere a cerințelor clientului, datorită faptului că acest serviciu este disponibil 24 de ore pe zi și 7 zile pe săptămână, lăsând clientului posibilitatea să aleagă când și unde să își efectueze tranzacțiile;

-Creșterea ratei de păstrare a clienților prin eliminarea condiționării față de locația fizică a unei bănci sau de numărul de filiale și personalul disponibil, având în vedere că un contact direct cu reprezentanții unei bănci este mult mai rar;

-Posibilitatea extinderii regionale cu investiții mult reduse în locațiile fizice ale filialelor sau agențiilor.

-Internet-ul, prin intermediul marketingului bazelor de date, prezintă oportunități unice de oferte personalizate pentru un număr mult mai mare de clienți. Spre exemplu, în momentul în care un client accesează website-ul, cunoscând serviciile pe care clientul respectiv le folosește și interesele pe care le are, prin intermediul unui software personalizat, clientului i se poate oferi noul produs/serviciu, fie al băncii, fie al unui partener.

-Identificarea clienților sau segmentelor profitabile de clienți. O bază de date cu informații complexe despre clienți, ce pot fi obținute prin site-ul de internet, poate facilita analiza detaliată a fiecărui client sau a unor grupe de clienți și măsurarea profitabilității acestora. Acestor clienți profitabili li se pot face oferte speciale pentru a-i reține.

-Tranzacțiile bancare on-line au costurile cele mai reduse dintre toate tipurile de tranzacții.

-Imagine bună pe piață. Băncile care oferă astfel de servicii sunt percepute ca lideri în implementarea tehnologiei, având o imagine mai bună pe piață.

Pentru utilizatorul-persoană fizică online, banking-ul prezintă următoarele avantaje:

-Costuri reduse pentru accesul și folosirea diferitelor produse și servicii bancare;

-Comoditate. Toate tranzacțiile bancare pot fi efectuate de acasă sau de la birou, fără a fi necesară deplasarea la sediul băncii.

-Viteză. Răspunsul mediului este foarte rapid, astfel încât clientul poate aștepta până în ultimul minut pentru a iniția un transfer de fonduri.

-Administrarea fondurilor. Clientul poate avea istoricul diferitelor conturi și poate face analize pe propriul computer înainte de a realiza o tranzacție pe web.

Pentru clienții instituționali, avantajele sunt:

-Costuri reduse pentru accesarea și utilizarea diferitelor produse și servicii, solicitarea de credite, deschiderea de acreditive etc.

-Acces la informații. Corporațiile pot avea acces la informații, putând vedea situația conturilor printr-un simplu click de mouse.

-Managementul lichidităților. Serviciile bancare prin internet permit clientilor instituționali să-și transfere banii dintr-un cont într-altul pentru a face plăți, având și o imagine permanentă asupra lichidităților.

9. Legislația care reglementează plățile electronice

9.1. Legislația europeană

9.2. Legislația română

Extinderea plăților electronice prin anii "80-"90, apariția banilor electronici, a plăților prin carduri, a comerțului electronic și a transferurilor electronice de fonduri transfrontaliere au impus o reglementare juridică a emiterii și mișcării banilor pe cale electronică.

Banca Internațională a Reglementelor - BIS (Bank of International Settlement) – a făcut recent o interesantă trecere în revistă a reglementărilor juridice care privesc plățile electronice în toată lumea, inclusiv în România.

Începând cu anul 1987, Parlamentul și Consiliul Europei au emis o serie de Directive și Recomandări în domeniu, iar în anul 2000 au apărut în România primele ordonanțe și legi referitoare, direct și indirect, la plățile electronice.

În cele ce urmează, vom face o scurtă enumerare a principalelor reglementari europene și românești în domeniu.

9.1. Legislația europeană

Recomandarea 87/598/EEC se referă la un cod de conduită în plățile electronice, iar Recomandarea din anul 1988 88/590/EEC se referă la sistemele de plată, în general, incluzându-le și pe cele electronice.

În anul 1997, a apărut Recomandarea 489/EC, care se referă la tranzacțiile desfășurate prin instrumente de plată electronice, cu referire specială la carduri și reglementează responsabilitățile dintre emitenții și deținătorii de carduri, precum și pe cele dintre utilizator, comerciant și furnizorul de servicii de plată.

Directiva 1999/93/EC privind semnătura electronică reglementează această semnătură și condițiile în care toți membrii Uniunii Europene acceptă validitatea acesteia.

În anul 2003, a fost emisă Directiva 31/EC privind comerțul electronic, care se referă, în general, la serviciile societății informaționale și, în particular, la comerțul electronic, asigurând libera circulație a serviciilor societății informaționale între toate

statele membre. Directiva prevede și recunoașterea legală a validității contractelor electronice de către țările membre.

Tot în anul 2000, au fost emise și Directivele 46/EC și 28/EC privind banii electronici, care reglementează funcționarea instituțiilor emitente de banii electronici, introducând un set minim de reguli prudențiale.

Directiva Consiliului Europei 115/EC, apărută în anul 2001, se referă la facturile electronice (care au semnături electronice și un set minim de date obligatorii).

Liniile directoare generale ale sistemului de transfer TARGET sunt prezentate în documentul TARGET Guidelines, ECB/2001/3 al Băncii Centrale Europene. Reglementarea 2560/2001/EC prevede regulile referitoare la comisioanele percepute în transferurile transfrontaliere în euro.

Domeniul instituțiilor de credit este reglementat de Directiva 2000/12/EC, cu modificările și completările ulterioare, care se referă la serviciile oferite de instituțiile financiare în alte state membre și le permite acestora să aibă acces la sistemele de plată străine, amplasate în Uniunea Europeană.

Alte documente comunitare apărute se referă la spălarea de bani (Money Laundering Directives), prevenirea fraudelor (Fraud Prevention Action Plan on non-Cash), finalitatea decontării (Settlement Finality Directives), protecția datelor (Data Protection Directives), vânzarea la distanță (Distance Selling Directive) și altele.

9.2. Legislația română

În România, cadrul legal în domeniu a fost creat prin apariția Ordonanței Guvernului nr. 130/2000 privind regimul contractelor la distanță, cu modificările și completările ulterioare, Legii nr. 455/2001 privind semnătura electronică, Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 193/2002 referitoare la introducerea mijloacelor moderne de plată, cu modificările și completările ulterioare, Legii nr. 677/2001 referitoare la protecția persoanelor în cazul prelucrării datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare, Regulamentului Băncii Naționale a României nr. 4/2002 privind tranzacțiile efectuate prin intermediul instrumentelor de plată electronică și relațiile dintre participanții la aceste tranzacții, Legii Nr. 365/2002 privind comerțului electronic, Ordinului MCTI nr. 16/2003 privind procedura de avizare a instrumentelor de plată cu acces la distanță, de tipul

aplicațiilor Internet Banking sau Home Banking, Legii nr.485/ 2003 care a modificat Legea nr.58/1998 – Legea bancară prin care se permite emiterea de bani electronici și unor instituții numite „instituții emitente de monedă electronică” și Ordonanței Guvernului nr. 6/2004 privind transferurile transfrontaliere.

Regulamentul Băncii Naționale a României nr. 4/2002 a stabilit principiile privind emiterea și utilizarea instrumentelor de plată electronică pe teritoriul României, în special, a cardurilor și a condițiilor care trebuie îndeplinite de bănci și de alți participanți la desfășurarea activității de plăți cu instrumente de plată electronică.

Regulamentul definește o serie de termeni și expresii care sunt cele mai des utilizate în practică, și anume:

1. Banca acceptantă este o bancă ce oferă comercianților servicii de acceptare la plată a cardurilor și/sau a instrumentelor de plată de tip monedă electronică (e-money), în baza unui contract încheiat în prealabil între bancă și comerciant, precum și servicii de eliberare de numerar la ghișeele băncii și în rețeaua proprie de automate bancare. În cazul instrumentelor de plată cu acces la distanță, altele decât cardurile, cum sunt aplicațiile informatice de tip homebanking, Internet-banking și phone-banking, banca acceptantă este întotdeauna și emitentul instrumentului de plată electronică respectiv, aceasta furnizează serviciile specifice acestor instrumente de plată electronică numai deținătorilor. O bancă acceptantă poate oferi servicii de acceptare la plată a cardurilor și/sau a instrumentelor de plată de tip monedă electronică (e-money) autorităților administrației publice pentru încasarea impozitelor, taxelor, amenzilor, penalităților și altor obligații de plată, în baza unui contract încheiat în prealabil între cele două părți, cu respectarea prevederilor Regulamentului și a celorlalte prevederi legale în materie, unitățile teritoriale ale administrației publice având în acest caz toate drepturile și obligațiile comercianților acceptanți, aplicabile acestora.

2.Instrumentul de plată cu acces la distanță este instrumentul care permite deținătorului să aibă acces la fondurile aflate în contul său, prin intermediul căruia poate efectua plăți către un beneficiar sau alt gen de operațiuni de transfer de fonduri și care necesită, de obicei, un nume de utilizator și un cod personal de identificare/parola și/sau orice altă dovadă similară a identității; în categoria instrumentelor de plată cu acces la distanță sunt incluse, în special, cardurile, altele

decât cele ce fac parte din categoria instrumentelor de plată de tip monedă electronică (indiferent dacă sunt de debit, de credit etc.), precum și aplicațiile de tip Internet-banking și home-banking. Pe lângă operațiunile de transfer de fonduri, ce conferă deținătorului instrumentului de plată cu acces la distanță posibilitatea transmiterii electronice a instrucțiunilor de debitare a contului curent propriu și a transcrierii mesajului dorit pe ordinul de plată care va fi generat automat de sistem, deținătorul poate efectua și operațiuni de schimb valutar, poate constitui depozite și poate obține informații privind situația conturilor și a operațiunilor efectuate; toate tranzacțiile sunt recepționate de bancă într-un server de comunicație și procesate printr-o tehnologie proprie de verificare a autenticității mesajului de plată, înainte de a fi transmise în sistemul informatic propriu. În cazul aplicațiilor de tip Internet-banking principiul de funcționare a acestor instrumente de plată cu acces la distanță se bazează pe tehnologia Internet (World Wide Web), precum și pe sistemele informatice ale emitentului. În cazul aplicațiilor de tip home-banking, principiul de funcționare a acestor instrumente de plată cu acces la distanță se bazează pe o aplicație software a emitentului, instalată la sediul deținătorului, pe o stație de lucru individuală sau în rețea.

Ordinul MCTI nr. 16/2003 privind procedura de avizare a instrumentelor de plată cu acces la distanță, de tipul aplicațiilor Internet Banking sau Home Banking se aplică băncilor, persoane juridice române, precum și sucursalelor din România ale băncilor, persoane juridice străine și are ca obiect stabilirea procedurii privind eliberarea avizului Ministerului Comunicațiilor și Tehnologiei Informației asupra instrumentelor de plată cu acces la distanță tip Internet-banking, home-banking sau mobile-banking. Acest Ordin definește următorii termeni utilizați în domeniul e-banking, după cum urmează:

- instrument de plată cu acces la distanță - soluție informatică ce permite deținătorului să aibă acces la distanță la fondurile aflate în contul său, în scopul obținerii de informații privind situația conturilor și operațiunilor efectuate, efectuării de plăți sau transferuri de fonduri către un beneficiar, prin intermediul unei aplicații informatice, al unei metode de autentificare și al unui mediu de comunicație;

- emitent - banca autorizată de Banca Națională a României, în baza Regulamentului nr. nr. 4/2002, să emită instrumente de plată electronică și care pune la dispoziția deținătorului un instrument de plată electronică cu acces la distanță, pe baza unui contract încheiat cu acesta;
- deținător - persoana fizică sau juridică care, în baza contractului încheiat cu emitentul, deține un mecanism de autentificare în utilizarea instrumentului de plată cu acces la distanță;
- utilizator - deținătorul instrumentului de plată cu acces la distanță sau o persoană fizică recunoscută și acceptată de către deținător ca având acces la drepturile sale conferite de către emitent;
- instrument de plată la distanță tip Internet-banking - acel instrument de plată cu acces la distanță care se bazează pe tehnologia Internet (world wide web) și pe sistemele informatice ale emitentului;
- instrument de plată la distanță tip home-banking - acel instrument de plată cu acces la distanță care se bazează pe o aplicație software a emitentului instalată la sediul deținătorului, pe o stație de lucru individuală sau în rețea;
- instrument de plată la distanță tip mobile-banking - acel instrument de plată cu acces la distanță care presupune utilizarea unui echipament mobil (telefon, PDA - Personal Digital Assistant etc.) și a unor servicii oferite de către operatorii de telecomunicații;

Scopul avizului îl constituie verificarea îndeplinirii de către sistemul informatic al emitentului și de către soluția software, prin intermediul cărora instrumentul de plată cu acces la distanță este oferit, a unor cerințe minime de securitate, referitoare la:

- a) confidențialitatea și integritatea comunicațiilor;
- b) confidențialitatea tranzacțiilor;
- c) confidențialitatea și integritatea datelor;

- d) autenticitatea părților care participă la tranzacții;
- e) protecția datelor cu caracter personal;
- f) păstrarea secretului bancar;
- g) continuitatea serviciilor oferite clienților;
- h) împiedicarea, detectarea și monitorizarea accesului neautorizat în sistem;
- i) restaurarea informațiilor gestionate de sistem în cazul unor calamități naturale, evenimente imprevizibile;
- j) gestionarea și administrarea sistemului informatic;

Concluzia care se poate trage în urma realizării studiului este că, activitatea e-banking crează, încă, probleme atât pentru bănci, cât și pentru cei care reglementează această activitate. De aceea, este necesară continuarea muncii, atât la nivel național, cât și la nivel internațional, în vederea identificării și înlăturării barierelor care pot împiedica desfășurarea activității e-banking.

Chiar dacă în activitatea e-banking sunt riscuri, sunt, de asemenea, oportunități și importante beneficii potențiale pentru clienți, bănci și pentru cei care reglementează domeniul.

Din punctul de vedere al băncilor, acestea ar trebui să:

- aibă o strategie clară și bine distribuită care să pornescă de la vârf și să aibă în vedere efectele activității e-banking, împreună cu continuarea procesului efectiv de măsurare a performanței.
- aibă în vedere efectul pe care prevederile legale privind derularea e-banking le pot avea asupra expunerilor de risc, precum și gestionarea corespunzătoare a acestor riscuri.

- aibă în vedere dezvoltarea cercetării de piață, realizarea unor campanii de reclamă publicitară, precum și asigurarea că dețin un personal adecvat și o continuitate a celui mai potrivit plan de afaceri.
- aibă în vedere o abordare strategică activă a securității informaționale, menținerea unui personal adecvat, punerea în practică a unor controale și teste, actualizate în funcție de dezvoltarea pieței.
- se asigure că procesele de administrare al stărilor de criză pot face față unor incidente care pot apărea pe Internet.

Bibliografie

1. Cechin – Crista Persida - Băncile și operațiunile bancare, Editura Mirton, Timișoara, 2004
2. Goloșoiu-Georgescu Lgia – Business of banking, Editura ASE, București, 2002
3. Goloșoiu-Georgescu Lgia – Mijloace, modalități și instrumente de plată, Editura ASE, București, 2003
4. Vasilache Dan – Plăți electronice – o introducere – Editura Rosetti Educațional, București 2004
5. Wenninger John - The emerging role of banks in e-commerce – Federal Reserves Bank of New York Current Issues 6, nr.3
6. MCTI - ORDIN nr. 218 din 14 iunie 2004 privind procedura de avizare a instrumentelor de plată cu acces la distanță, de tipul aplicațiilor Internet-banking, home-banking sau mobile-banking
7. Banca Națională a României – Regulamentul nr. 4/2002 privind tranzacțiile efectuate prin intermediul instrumentelor de plată electronică și relațiile dintre participanții la aceste tranzacții,
8. www.mcti.ro
9. www.bnro.ro
10. www.efinance.ro
11. www.bis.org
12. www.europa.eu.int
13. www.fsa.gov.uk

14. www.linkmagazine.ro

15. web-site-urile unor bănci din România

