



# Banka brez okenca

**V dejavnosti, ki je z majhnimi spremembami že veliko število let enaka, so novi poslovni modeli običajno za uporabnike nekaj novega, a lahko pomenijo popolnoma nov zagon. Kar pomislite, kaj so za letalski promet naredili, recimo, nizkocenovni ponudniki. Podobni premik v smislu drugačnega poslovnega modela in izkoriščanja informatike so naredili v ljubljanski podružnici Zveze bank Celovec. Poleg novega poslovnega modela so pri svoji spletni banki Diba naredili za večino bank nepredstavljiv korak: celoten IT so najeli pri zunanjih izvajalcih. Matjaž Sušnik**

**D**anes smo vajeni, da je vsaka bančna storitev, pa naj gre za odpiranje ali zapiranje računa, prenakazilo ali vezavo sredstev, priložnost za banko, da nam z računa (sicer običajno majhne) stroške. Da gre drugače, so prepričani v Zvezi bank Celovec, kjer so se lotili projekta izključno spletne banke. Diba, kot je banka poimenovana, nima ne »prave« poslovalnice in nikakršnih provizij za nakazilo, odpiranje in zapiranje računov. Poleg tega za določeno višino sredstev na imetnikovem računu ponuja obresti, ki so primerljive z vezanimi vlogami. Pri tem gre seveda za sredstva, s katerimi imetnik prosto razpolaga. Takšni načini bančništva so v tujini že poznani, pri nas pa je to popolna novost.

## Optimizirano do onemoglosti

Zadani poslovni model, pri katerem lahko banka ustvari zaslužek le s plasiranjem sredstev, zahteva izjemno okleščanje stroškov. To pa seveda zahteva skrajno optimizacijo IT, ki je pri taki banki eden ključnih dejavnikov. Banka nima možnosti zaslužka na posamezni transakciji ali pristopnih stroških, kot to danes počnejo druge banke. Tako cel poslovni model temelji na nizkih stroških poslovanja banke in s tem informatike, ki je glavno stroškovno mesto.

Banka nima poslovalnice in okenc, kar pomeni, da je edini stik s strankami spletna banka. To pa pomeni, da mora biti njeno neprekinjeno delovanje še toliko bolj zanesljivo. Podobno kot pri drugih bankah varnost ob tem seveda ostaja ključna prednostna naloga informacijskega sistema.

V banki so se odločili, da tako stroškov varnosti kot tudi stroškov za zagotavljanje varnega prijavljanja v sistem ne bodo prevladali na uporabnike. Prav zato ob prvi prijavi, ko je treba v sistem prijaviti digitalni certifikat, uporabniki dobijo žeton kot SMS sporočilo na mobilni telefon, namesto da bi tega pošiljali na kaki pametni kartici. Pri vstopu v informacijski sistem na ta način imajo uporabniki na razpolago omejeno število funkcij. Prav zaradi zmanjšanja stroškov za uporabnike so se v banki odločili podpreti štiri kvalificirane izdajatelje digitalnega certifikata, ki so danes uveljavljeni v Sloveniji (SigenCA, Pošta Slovenije, Halcom in NLB).

## Račun nekoliko drugače

Diba račun se od običajnega bančnega računa precej razlikuje. Poleg višje obrestne mere (za sredstva nad 1.000 EUR in pod 100.000 EUR) ima spletna banka Diba še eno posebnost. Diba račun je povezan z referenčnim računom, ki ga ima imetnik pri svoji matični banki. Referenčni račun je lahko le eden in se mora glasiti na imetnika. Tudi ob uporabi digitalnega certifikata je nakazilo mogoče izvesti samo nazaj na referenčni račun imetnika, drugam pa ne. To pomeni, da tudi ob odtujitvi digitalnega certifikata nepridiprav lahko zgolj vidi stanje ali nakaže sredstva na referenčni račun imetnika, ne more pa jih neposredno

## Projekt meseca

### SPLETNA BANKA DIBA

#### ➔ Naročnik

Zveza bank, r.z.z o.j., Podružnica Ljubljana

#### ➔ Izvajalec

S&T (zunanje izvajanje storitev), HRC informacijski inženiring (razvoj) in drugi.

#### ➔ Skupno trajanje

Projekt so izvedli v devetih mesecih.

#### ➔ Finančni obseg

Naročnik ne želi razkriti vrednosti projekta.

#### ➔ Posebnost

Inovativni pristop k poslovnemu modelu in v celoti najet IT pri zunanjem izvajalcu.

## Izjava naročnika



**Ivo Pilič**  
vodja  
informatike,  
Diba, ZVEZA  
BANK, r.z.z  
o.j., Podružnica  
Ljubljana

» Sodoben način življenja zahteva mobilnost, zasebnost, varnost, hitro odzivnost in visoko kakovost storitev. Spletno bančništvo sledi tem zahtevam in že danes pomeni prihranek poti, časa in denarja v primerjavi s klasičnim bančništvom. Naš izziv je Diba bančništvo kot storitev, ki bo uporabnikom na enem mestu omogočala udobno in učinkovito upravljanje njihovega denarja. Zaradi poslovanja prek spleta lahko v zelo kratkem času ponudimo sodobne bančne storitve, v prihodnosti pa lahko pričakujemo tudi povsem nove storitve, ki za klasične banke niso zanimive, ali pa jih zaradi načina poslovanja ne bodo ponujale. Z izbiro outsourcinga smo želeli zagotoviti stalen in cenovno transparenten dostop do aktualnih znanj in najboljših praks s področja zagotavljanja IT storitev, celotno informacijsko rešitev pa smo zasnovali tako, da bo naši banki poleg trenutne cenovne in funkcionalne učinkovitosti tudi v prihodnje omogočala uvajanje novih rešitev, učinkovito upravljanje poslovnih procesov in s tem hitre odgovore na izzive (prihajajočih) tekmecev in trga.«

odtujiti. S tem je potencialno tveganje za imetnika računa v primeru odtujitve certifikata izjemno majhno. Vgrajeni so tudi mehanizmi za preprečevanje nepooblaščenega spreminjanja podatkov o referenčnem računu imetnika ali katerega koli drugega podatka o imetniku.

### V slogi je...

Projekt je drugačen tudi zato, ker ni fizičnega stika s stranko. Pri klasični banki se komitent oglasi v poslovalnici, kjer se identificira z osebnim dokumentom in opravi vse potrebno. Identifikacija je potrebna zaradi Zakona o preprečevanju pranja denarja in financiranju terorizma. V Banki Diba pa poteka ves stik z banko zgolj prek spletne strani. Uporabniki ves postopek odpiranja računa opravijo prek spleta in z obiskom pošte. Po izpolnitvi prijavnih obrazcev uporabnik natisne vse potrebne priloge in gre z njimi v eno od registracijskih pisarn Pošte Slovenije. V primeru, da uporabnik še nima certifikata, ga lahko pridobi na pošti, tam pa opravijo tudi po zakonu obvezen pregled stranke.

Zakon kljub enakovrednosti elektronskega podpisa s klasičnim ne dovoljuje digitalnega podpisovanja odprtja računa oziroma ga celo izrecno prepoveduje. Stranka se mora zato fizično oglasiti v eni od poslovalnic, ki izpolnjuje zakonske pogoje. Pošta Slovenije je ena od organizacij, ki ima vsa potrebna dovoljenja za nekaj takega. V banki pravijo, da so bili nad odprtostjo Pošte navdušeni, obenem pa so bile jasne prednosti, ki jih tako sodelovanje prinaša. Pošta ima namreč čez 500 poslovalnic po celotni Sloveniji, od tega približno 340 registracijskih pisarn, česar si ne more privoščiti nobena banka. Podobno tesno sodelovanje je bilo treba vzpostaviti tudi s ponudniki oziroma razvijalci informacijske rešitve ter ponudniki storitev celotne IT infrastrukture.

### Prostor za širitev

Nakazila bi naj, zaradi večje varnosti in v skladu z osnovnim namenom storitve, na imetnikov račun prihajala le iz referenčnega računa, a dejansko sistem omogoča prejem sredstev na Diba račun praktično od koder koli, kar odpira možnosti za nove storitve.

Prenos sredstev iz Diba računa na referenčni račun imetnika poteka v skladu z urnikom plačilnega prometa, kar dejansko pomeni, da gredo plačila iz Dibe v realnem času oziroma ob polni uri. V banki pravijo, da je za uporabnika stvar takorekoč enaka, kot če bi prenakazoval sredstva iz katere koli druge banke na svoj račun. ★

## Spletna banka Diba

### Ozadje

Ljubljanska podružnica Zveze bank je podružnica Zveze bank Celovec in je članica bančne skupine Raiffeisen. Gre za deželno organizacijo slovenskih kreditnih in blagovnih zadrug na dvojezičnem območju Koroške. Gre za banko, ki je v slovenskem prostoru relativno malo poznana. Konec preteklega leta so se v banki odločili ustanoviti prvo spletno banko v Sloveniji.

### Problem

V Zvezi bank so želeli začeti s spletno banko, ki bo ponudila omejen nabor spletnih bančnih storitev. Taka storitev pa je zahtevala izjemno stroškovno učinkovit IT. Jasno je bilo, da morajo odmisлити klasične poslovalnice, saj so te enostavno predrage za izbrani poslovni model. Izkušnje v tujini namreč kažejo, da so stroški spletnega poslovanja stokrat manjši od stroškov fizičnih poslovalnic (ob primerljivem številu uporabnikov). Prav zaradi vsega tega so bili izzivi ob ustvarjanju spletne banke precej drugačni kot pri klasičnih bankah. Tudi postavljanje lastne informacijske infrastrukture ni bilo mogoče, saj bi to pomenilo prevelike stroške. Dodatna motivacija je bilo dejstvo, da se že nekaj časa napoveduje prihod konkurenčne banke iz Nizozemske, ki prav tako načrtuje ponudbo spletnega bančništva.

### Zahteve

Zahteve do izvajalcev so bile zlasti posledica izzivov poslovnega modela. Zahtevana je bila visoka stopnja cenovne učinkovitosti, doseganje visoke stopnje varnosti in razpoložljivosti. Glede na to, da je v tem primeru uspeh ali neuspeh IT projekta dejansko pomenil uspeh oziroma neuspeh celotnega projekta, kompromisi v smislu, če IT ne bo rešil, bomo pa drugače, niso bili mogoči. Zato je bil uspeh IT projekta vezan tudi na uspeh same spletne banke Diba. Treba pa je bilo tudi zagotoviti, da bo informacijski sistem podpiral poslovanje banke tudi v prihodnosti. Ob vzpostavljanju infrastrukture za spletno banko so želeli prenoviti tudi osnovno informacijsko infrastrukturo banke. Pri tem je bilo ključnega pomena, da so od izvajalcev in partnerjev zahtevali popolno razumevanje poslovnega modela, še preden so se lotili samega razvoja.

### Izvajalci

Zunanji ponudnik IT storitev je podjetje S&T, HRC informacijski inženiring je bil ponudnik domače bančne programske opreme, CDE Nove tehnologije je ponudnik klicnega centra, Futuristični marketing pa ponudnik marketinga in izgradnje ter upravljanja spletnih dveri. Glede na visoko stopnjo zunanjega izvajanja storitev je bil ključ uspeha v dobro zasnovanih SLA pogodbah, ki so med seboj usklajene, saj gre za prepletanje kompetenc in storitev posameznih izvajalcev.

### Tehnologija

S stališča banke je celoten IT zgolj storitev in izbira tehnologije ni bila na strani banke. Rešitev zunanje agencije je implementacija celotnega podatkovnega centra do nivoja operacijskega sistema in upravljanje tega za bančno poslovanje ter storitev spletnega bančništva. Podatkovni center je postavljen na infrastrukturi zunanje agencije S&T. Ta infrastruktura je zgrajena iz redundantnih komponent, tako da je celoten sistem visoko razpoložljiv – od spletnih povezav do požarnih pregrad, strežnikov in diskovnih sistemov. Aplikacijska platforma je Oraclova podatkovna zbirka in Oracle IAS. Taka infrastruktura zagotavlja izolacijo strank z uporabo virtualizacije na vseh sestavljenih komponentah. Upravljanje infrastrukture sledi sistemu vodenja varovanja informacij ISO 27001, ISO 27002, pri zagotavljanju neprekinjenosti delovanja po standardu BS 25999.

### Rezultat

Spletno banko Diba so odprli v začetku junija. V Dibi so se opirali zlasti na izkušnje v tujini, saj podobne bančne storitve v Sloveniji še ni bilo. Glavno vprašanje je bilo, kako bodo uporabniki bančnih storitev sprejeli tako spletno banko. Prvi rezultati kažejo, da so uporabniki storitev sprejeli dobro. Načrtovano število uporabnikov je bilo namreč po navedbah predstavnikov banke preseženo, enako je bilo s povprečnimi sredstvi na računih uporabnikov.

### Učinki

Žal imajo tako število uporabnikov kot tudi povprečno višino sredstev na Diba računih v Zvezi bank Celovec za poslovno skrivnost in konkretnih števil niso pripravljene zaupati. Zaupali so le, da je več kot 95 % odstotkov uporabnikov, ki so začeli odpiranje Diba računa, to tudi zaključilo.