

Banky na drátě (2)

V minulém Chipu jsme si vysvětlili, co se skrývá pod pojmem přímé bankovníctví, srovnali jsme situaci v ČR se situací v zahraničí a zaměřili jsme se na GSM Banking. Tentokrát se podíváme na zoubek Phonebankingu – službě, která umožňuje přístup do banky prostřednictvím telefonního přístroje. Úvodem jistě stojí za zmínku skutečnost, že všechny důležité banky působící na českém trhu nabízejí alespoň některou z forem PhoneBankingu...

Není bankéř jako bankéř

PhoneBanking je služba umožňující přístup do banky prostřednictvím telefonního přístroje (pevného i mobilního). Pojem však zastřešuje hned dva způsoby komunikace: prvním je hovor s "živým" telefonním bankéřem, druhým je komunikace s hlasovým automatem. Obě formy přitom mají své klady i zápory. Jednotlivé banky se samozřejmě liší v tom, kterou ze zmíněných dvou služeb nabízejí – zdali bankéře, automat či obojí.

Výhodou komunikace s telefonním bankéřem je skutečnost, že komunikujete s živým člověkem, který vám v případě nesnází snadno poradí – při získávání informací se tak klient může zeptat na vše co potřebuje a při zadávání trvalého příkazu se nemusí bát, že nebude moci poradit s některou položkou. Nevýhodou je omezení časové dostupnosti bankéře - v některých bankách je totiž poradce přístupný jen v určitých hodinách.

Jak funguje hlasový automat? Nutnou podmínkou je telefonní přístroj s tónovou volbou. Po vytočení speciálního čísla se dostanete k připravenému hlasovému menu, které vás intuitivně navádí. Pohybujete se v něm stiskem určitého tlačítka podle toho, kterou z nabídnutých operací si přejete provést (snadné a účelné). Výhodou hlasového automatu je nepřetržitý provoz - 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Operace aktivní a pasivní

Banky se liší v operacích, které lze prostřednictvím PhoneBankingu provádět, dále v ceně, kterou za službu zaplatíte a v neposlední řadě ve způsobu zabezpečení.

Naprostá většina bank poskytuje po telefonu alespoň informace o svých službách, některé poskytují na infolince i další druhy informací – například informace o kurzech či informace z peněžního a kapitálového trhu. Některé banky mají jinou linku pro informace o bance a jinou linku pro provádění operací souvisejících s účtem přes klientského poradce.

Prostřednictvím telefonu lze rovněž operovat s vaším účtem – některé banky přitom umožňují pouze zadávání pasivních transakcí (zjišťování zůstatku na účtu, informace o pohybu na účtu), jiné dovolují i transakce aktivní (zadávání trvalých příkazů, zadávání termínovaných vkladů,...).

Je zajímavé pozorovat, že zatímco Bank Austria Creditanstalt, ČSOB, Expandia Banka a Komerční banka umožňují mnohem více operací (především aktivních) prostřednictvím živého bankéře, Česká spořitelna a GE Capital Bank upřednostňují (aktivní) transakce prostřednictvím hlasového počítače; u Živnostenské banky jsou nabízené služby u obou způsobů PhoneBankingu vyrovnané.

Suma sumárum, v počtu operací, které lze provádět prostřednictvím telefonu, vedou Bank Austria Creditanstalt, ČSOB, Expandia Banka; následují Komerční banka, Živnostenská banka, Česká spořitelna, GE Capital, Union banka a na posledním místě IPB.

Pozn.: Česká spořitelna i GE Capital Bank nyní pracují na nové verzi telefonního bankovníctví, která by měla fungovat od příštího roku. Jak asi tušíte, služby budou oproti současným údajům (uvedeným v tabulce) rozšířenější – informace vám podají zaměstnanci příslušných informačních linek.

Nonstop?

Mít k bance přístup nonstop je sice hezká představa, ale je třeba mít na vědomí, co tato skutečnost nemusí vždy souviset s aktuálností údajů, které vám budou poskytnuty. Zatímco některé banky provádějí zadané operace vždy okamžitě a podávají aktuální informace vztahující se k dané chvíli (Expandia Banka, IPB, Komerční banka), jiné ústavy provádějí aktualizaci údajů pouze několikrát či jednou denně, v horším případě pak pouze v pracovní dny – pokud se u takové banky

zeptáte o víkendů na zůstatek na účtu, dozvíte se jeho výši k poslední páteční aktualizaci (přitom jste si mohli v sobotu již vybrat nemalou částku prostřednictvím bankomatu a aktuální výše zůstatku je tedy jiná, než ta, která vám bude sdělena) a rovněž zadaná platební operace začne být skutečně prováděna až v pondělí – tedy po víkendů.

Bezpečnost především

Pokud přistupujete ke svému účtu na dálku, jistě vás zajímá také způsob, jakým je zabezpečeno, aby s vaším účtem nemohla operovat neoprávněná osoba. Zatímco obecné informace mohou (ale nemusejí) být poskytnuty každému zájemci, při přístupu k účtu je třeba se dostatečným způsobem chránit. Různé banky nabízejí různou úroveň zabezpečení (setkáte se i s různou úrovní zabezpečení u hlasového počítače a u klientského poradce v dané bance).

Většinou zadáte nejprve identifikační číslo a poté ještě některé z následujících bezpečnostních prvků:

- PIN - bezpečnost lze posuzovat podle délky pinu a také podle toho, zda systém vyžaduje jeho celé zadání, nebo pouze některé náhodně vybrané pozice – druhý způsob je samozřejmě bezpečnější.

- heslo - opět záleží na délce, zadáváte jej buď celé nebo jen vybrané pozice.

- jednorázové heslo – tento způsob identifikace nabízí například Expandia Banka. Každý klient má speciální elektronický klíč (vizáž připomíná kalkulačku); za klíč se platí měsíčně 85 Kč, ale využijete jej i pro ostatní služby Expandia Banky. Tento klíč vygeneruje po zadání PINu jednorázové heslo, jehož zadání je podmínkou dálkového přístupu do banky. Jednorázovým heslem rovněž identifikují klienti Živnostenské Banky – buď si mohou objednat 50 hesel, které jim budou poslány pozemní poštou (poněkud archaický způsob, který nepovažuji za praktický ani za bezpečný), nebo si zaplatí za elektronický klíč.

Kolik to stojí?

Za využívání PhoneBankingu zaplatíte opět u různých bank různou částku (viz tabulka) – ceny za aktivaci se pohybují od 0 do 200 Kč, za měsíční poplatky zaplatíte od 0 do 140 Kč (obojí budete mít zdarma u ČSOB a u Expandia Banky). V úvahu je rovněž třeba brát telefonní poplatky – pokud vaše banka provozuje PhoneBanking na bezplatné lince (předčísle 0800), přijde vás to očividně levněji než u banky, která službu provozuje na “placeném” pražském čísle (poplatky za telefon v tomto případě pocítí především mimopražští klienti).

Vítěz?

Mám-li hodnotit PhoneBanking u míněných bank, vyhraje zaslouženě (zřejmě dle očekávání) Expandia Banka – identifikace pomocí elektronického klíče poskytuje vysokou úroveň zabezpečení, navíc služba nabízí komplexní ovládání vašeho účtu z telefonu, a to nonstop. PhoneBanking vám bude aktivován automaticky při založení účtu (zdarma) a měsíčně za něj neplatíte žádné speciální poplatky. Navíc voláte na bezplatnou linku 0800...

Suverénně nejhůře dopadla IPB, u níž stojí aktivace stojí 100 Kč, měsíční poplatek činí 20 Kč – klient pak může pouze zjišťovat výši zůstatku na účtu!

Údaje o ostatních laskavě čtenář nalezne v tabulce a v textu (viz výše).

Jak (ne)získat informace

Závěrem musím konstatovat, že získávání některých speciálních údajů, jako je způsob identifikace klienta či aktuálnost informace o zůstatku na účtu (a další údaje, které vidíte v tabulce), je věc složitá. Na webových stránkách se nacházejí spíše informace obecnějšího charakteru, navíc nemusejí být vždy nejaktuálnější. Na infolinkách se na takové dotazy netváří zrovna nadšeně a neznají vždy odpověď (“...hmm...paní, vy máte takové zvláštní otázky...”). Zaměstnancům infolinky navíc jim nemohu prozradit, že jsem z tisku – mají zakázáno poskytovat informace novinářům.

Samozřejmě že banky mají svá tisková oddělení, ale je neskutečně obtížné “probojovat” se až k osobě, která je schopna a ochotna poskytnout odpovídající informace. Takový proces chce dostatek času a trpělivosti – ale většinou stačí “pouhých” pár desítek či stovek telefonátů do dané banky. Doufám, že nyní jsem již “ty správné kontakty” sehnala a získávání informací pro další díly seriálu o přímém bankovníctví bude o to snazší.

I když komunikace s některými bankami neprobíhala vždy tak, jak bych považovala za korektní, nebudu dělat ukvapené závěry a hodnocení (srovnání) přístupu bank si nechám až na závěr seriálu – více dílů znamená více zkušeností.

Martina Churá

