

° M-platby a bezpečnosť

Mgr. Marek Zeman CISRT
Tatra banka, a.s.

: **najlepší** idú za nami



Tatra banka, a.s. – 22 years of experience

- **Established in 1990** as the first private bank in Slovakia.
- Member of the RBI Group
- One of its most successful subsidiaries in CEE
- Modern universal bank offering complex banking services
 - and solutions for corporate and individual clients.
- Third largest bank in Slovakia according to total assets.
- The aim of the bank is to achieve continuous growth of financial indicators and increased production rate combined with rationalization and strict control of operational costs.



TREND:

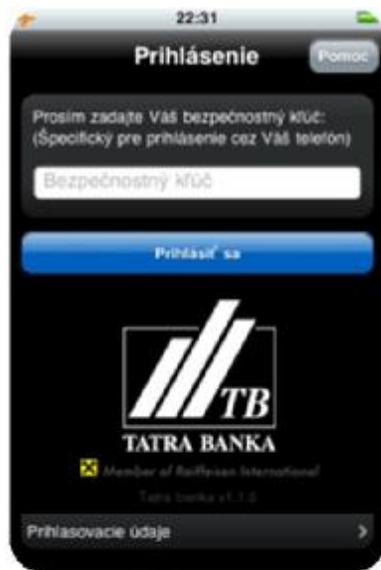
- Bank of the Year 1998, 1999, 2000, 2001, 2002 (1. place)
- Bank of the Year 2003 (3. place)
- Bank of the Year 2004 (2. place)
- Bank of the Year 2005, 2007, 2008 (1. place)
- Bank of the Year 2011 (3. place)

Tatra banka keeps strong position on bank market:

- POS terminals the 1st position
- loans to enterprises the 1st position
- funds assets (TAM) the 1st position
- client assets in private banking the 1st position
- factoring turnover the 1st position
- suppl.pension assets (DDS) the 2nd position
- number of branches the 3rd position
- number of employees the 3rd position
- loans to customers the 3rd position
- deposits from customers the 3rd position
- ATM network the 3rd position
- payment cards the 3rd position
- number of clients the 5th position

Soure: Trend, June 2012, October 2012

Tatra banka - Innovation leader



- Internet banking **application Tatra banka for iPhone, Android**, pre-approved loan withdrawal function, bar code scanner, etc.
- **Spending report** – Internet banking feature for managing expenses
- Card & Reader , Reader application
- Art Consulting application
- **Contactless payment cards, Mobile Pay**
- **Instantly issued Card**
- **Gift Card** – prepaid Gift Card
- New Internet banking
- **117 ATMs for blind and partially sighted**
- Digitalised signature, Document scanner
- **Spoločensky zodpovedný fond (Socially Responsible Fund), Smart fond**
- **Mobile office** for corporate clients



° Obsah



- ° Aplikácia, motivačné faktory
- ° Požiadavky na bezpečnosť
- ° Požiadavky biznisu na prístupnosť a zabezpečení služieb
- ° Predstavy klientov o fungovaní a zabezpečení služieb
- ° Zladenie predstáv a požiadaviek
- ° Reálny príklad

° Aplikácia – čo je trendy?



- ° stiahnuteľná z mobilného trhu
- ° jednoduchá inštalácia
- ° záloha sa rieši „akoby“ mimo používateľa
 - Ideálne neriešiť zálohu
- ° aplikácia spája zdroje a iné aplikácie
- ° dozvedieť sa musí *client* cez “Google” alebo “facebook”
 - určite neprehľadáva mobilné trhy



° Filozofia aplikácie



- ° priamočiara, logická štruktúra
 - menej ide o grafickú stránku
 - Grafiku si treba vybrať so štandardov na danej platforme
- ° posielat' a zobrazovat', len to, čo je treba
- ° orientovanie sa na konkrétny cieľ
- ° netreba riešiť naraz celú aplikáciu, ktorú prinášame
- ° lokalizácia v teréne
- ° výber pripojenia - non stop, off – line
- ° personalizácia
- ° konfigurovateľnosť



° Programátor



cool prostredie, trh, použiteľné v ďalšom profesionálnom živote



náročnejšie na vývoj a údržbu

- pokus o komerčne frameworky, ktoré funkcionality prenášajú, ale nie veľmi úspešne



veľa prostredí na testovanie

- fyzicky OS (android, iOS, Windowsmobile, Symbian, RIM BlackBerry,...)
- niektoré OS sú na viacerých mobilných platformách
- problém aj v rámci telefónov (security procesor, rozlíšenie, NFC,..)



externý schvaľovací proces pred vydaním

° Návrhár aplikácie



- ° Hlavné rozhodnutie: čo to bude?
 - Mobilná aplikácia (mapy, sociálne média,...),
 - versus mobilný WEB (obchody niekedy bankovníctvo)
- ° získavanie analýz, čo klienti potrebujú
 - existujúci, aj skupina, o ktorú máme záujem
 - v zmysle vizualizácie a použiteľnosti,
 - Aké majú záujmy a návyky
 - Čo je teraz cool (a vyzerá, že chvíľu vydrží)
- ° Odporúčanie vždy udržať v aplikácii:
 - odkaz na originálnu stránku.
 - Click to call odkaz (držíme v ruke predsa len telefón)
 - Merajte všetko, čo sa dá



° Interaktívne



- ° aplikácia myslí za používateľa
 - predikuje ďalší krok a navrhne ho (rýchla platba,...),
 - stále existuje možnosť obísť tieto kroky
- ° posiela ponuky, môže aj rovno so zmluvou
 - ak je zabezpečená dobrá autentifikácia a autorizácia
- ° každý krok musí mať vypovedaciu hodnotu
 - aj navigačný list musí niesť informáciu a odkazovať na linku

° Biznis vlastník – Prečo do toho ísť?



Výhody vlastnej aplikácie

- Prvý na trhu - reputačná výhoda.
- Zvýšiť trhovú podiel hlavne u ľudí prijímajúcich mobilné riešenia.
- Možnosť nastavovania štandardov v rámci lokality.
- Zvýšenie obratu
- Snaha o presadenie banky ako inovátora (v customer - centric iniciatívach)
- Nový zážitok pre klienta
- Orientácia na klienta a platformu
- Podpora cross-sellingu



Nevýhody

- Náklady na vývoj aplikácie
- Treba udržať viac aplikácii na viacerých platformách
- Náklady na bezpečnosť



Stratégia – nutná podmienka všetkého

° Biznis vlastník



- ° na čo aplikácia má slúžiť
- ° keď bude slúžiť, ako merať prínos
- ° porovnať focusovú skupinu, ktoré mobilné aplikácie má rada a čím sa vyznačujú
- ° okamžitá reakcia na akýkoľvek podnet
- ° Vyčíslenie pomeru náklady versus prínos.



◦ „IT related“ požiadavky biznisu

- priamy a okamžitý („online“) prístup k :
 - emailom, kalendáru a adresnej knihe
- pripojenie sa kdekoľvek (cez ľubovoľnú dostupnú sieť)
- úplné využívanie zariadenia bez obmedzení
- podpora messengerového systému
- možnosť rozširovať vylepšovať, možnosť programovať aplikácie

- *A bezpečnostné požiadavky*
 - jednoduché heslo,
 - neobmedzenie práce so zariadením
 - čo najmenej často používať prihlásenie do systému
 - neobmedzenie práce na zariadení ako takom

◦ „Business related“ požiadavky biznisu

- Postupne premigrovať hlavnú funkcionálnosť z Internet Bankingu
 - platby, účty, úvery, terminované vklady, hypotéky,...
- Rozšíriť komunikačné možnosti o telefónne možnosti
 - Phone over IP, chat, video phone, BarCode Scanner, QR code, XXX
- Pripraviť systém na podpísanie dokumentov.
- Podpora NFC
- Podpora biznis aplikácií (Art Consulting application)

° Požiadavky – IT prevádzka



- ° Nezvyšovať MD na prevádzku
- ° Zabezpečenie prvej úrovne podpory Service deskom
- ° Samostatnosť pri prvotnej inštalácii aplikácie klientom na mobilné zariadenie
- ° Intuitívne pravidelné zmeny ľahko zabezpečené klientom
- ° (zmena hesla, upgrade,...)
- ° Jednoduchá podpora a konfigurácia zo serverového pohľadu
- ° Dobre popísané komunikačné rozhrania pre nastavenie
- ° Podpora štandardného nastavenia systému
 - FW, proxy (reverzné, http, AF, HA, viac IP na vstup výstup z firmy)

° Požiadavky – Bezpečnosť



- ° vipe online, offline
- ° šifrovanie prenosového kanálu, na prenos údajov
- ° šifrovanie uložených dát
- ° nastavovanie profilu (aj zmena na diaľku)
- ° nastavovanie hesla do systému
- ° kontrola na jailbreak, rooting
- ° obmedzenie spúšťania aplikácie heslom
- ° reset hesla do aplikácie
- ° kontrola nad prenášaným obsahom
 - možnosť prenášať len časť emailu
- ° možnosť ukončenia prenosu dát a vynútené vymazanie dát na klientskom zariadení aplikáciou
- ° Neskôr: pri sprístupnení šifrovaných dát aplikáciou, sprístupnenie zabezpečiť len pre aplikáciu, nie pre iné služby zariadenia,

Tatra banka



Noste Internet banking™ stále so sebou. [Zistiť viac](#)

Čítačka™



Majte kľúč k Internet bankingu™ stále pri sebe. [Zistiť viac](#)

Mobilné platby



Ak máte iPhone, nepotrebuje peňaženku. [Zistiť viac](#)

ArtConsulting™



Prezerajte si umelecké diela v pohodlí vášho domova. [Zistiť viac](#)

Tatra banka VIAMO



Posielajte peniaze jednoduchšie ako kedykoľvek predtým. [Zistiť viac](#)

Tatra banka



Noste Internet banking™ stále so sebou. [Zistiť viac](#)

Čítačka™



Majte kľúč k Internet bankingu™ stále pri sebe. [Zistiť viac](#)

Mobilné platby O2



Ak máte ten správny smartfón, nepotrebuje peňaženku. [Zistiť viac](#)

Tatra banka VIAMO



Posielajte peniaze jednoduchšie ako

° Výsledok

Čítačka™



Aj vo Windows Phone môžete mať kľúč od svojho Internet bankingu™ stále pri sebe. [Zistiť viac](#)

Čítačka™



Aj v klasických mobilných telefónoch môžete mať kľúč od svojho Internet bankingu™ stále pri sebe. [Zistiť viac](#)

Ukážka prístupu ku konkrétnej aplikácii

Mobilné platby

Ak máte ten správny smartfón, nepotrebujete peňaženku. Teraz môžete realizovať bezkontaktné platby

- o rýchlo
- o jednoducho
- o bezpečne



- Pre Android
- Pre iPhone
- Časté otázky

Tatra banka vám ako prvá na Slovensku a v Európskej únii prináša Bezkontaktné mobilné platby*.

iCarte zmení váš iPhone na debetnú kartu:

Prostredníctvom prídavného zariadenia iCarte a aplikácie Tatra banka pre mobilné platby môžete teraz platiť bezkontaktné, ak ste vlastníkom iPhone 4S/4 alebo iPhone 3GS/3G s verziou iOS 4 a vyššou.

Podľa typu iPhone máme v ponuke iCarte3 a iCarte4. Veríme, že v blízkej budúcnosti prinesieme našim klientom aj iCarte5 pre najnovší iPhone 5.

Výhody iCarte:

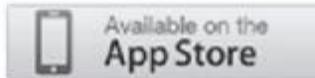
Rýchlosť a komfort

- o platíte za tovary a služby v ľubovoľnej hodnote len priložením mobilu k terminálu
- o pohodlne nakupujete cez internet

Bezpečnosť

- o platby nad 20 eur vždy potvrdzujete zadaním PIN

Stiahnuť pre iPhone

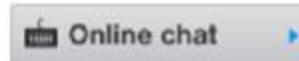


Okamžité informácie:



Zavolajte na

- 02 / 5919 1000
- 02 / 6866 1000
- 0903 903 902
- 0906 011 000
- 0850 111 100
- *TABA (*1100)



Mobilné platby

Ak máte ten správny smartfón, nepotrebuje peňaženku.
Teraz môžete realizovať bezkontaktné platby

- o rýchlo
- o jednoducho
- o bezpečne



Pre Android

Pre iPhone

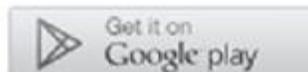
Časté otázky

Tatra banka vám ako prvá na Slovensku v spolupráci s O2 prináša Bezkontaktné mobilné platby* prostredníctvom smartfónu s NFC technológiou.

Správny smartfón nahradí vašu debetnú kartu:

- o Vyberte si smartfón Samsung Galaxy S III, Samsung Galaxy Mini II alebo niektorý zo smartfónov, ktoré podporujú NFC technológiu. Všetky správne smartfóny nájdete na www.kartyvmobile.o2.sk
- o Požiadajte o NFC SIM kartu v ktorejkoľvek O2 Predajni a stiahnite si aplikáciu O2 Karty v mobile
- o Aktivujte si službu Bezkontaktné mobilné platby* v ktorejkoľvek pobočke Tatra banky. Klienti Tatra banky si túto službu môžu aktivovať aj prostredníctvom kontaktného centra DIALOG.
- o Platte rýchlo, jednoducho a bezpečne len priložením smartfónu k bezkontaktnému terminálu.

Stiahnuť pre Android



Okamžité informácie:



Zavolajte na

02 / 5919 1000
02 / 6866 1000
0903 903 902
0906 011 000
0850 111 100
*TABÁ (*1100)

Výhody Bezkontaktných mobilných platieb*:

Rýchlosť a komfort

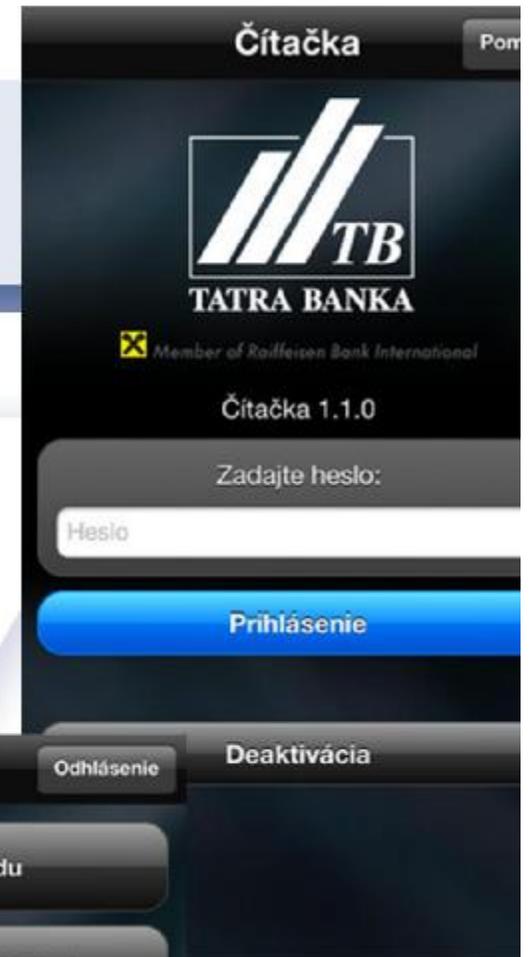
- o platíte za tovary a služby v ľubovoľnej hodnote len priložením mobilu k bezkontaktnému terminálu
- o pohodlne nakupujete cez internet

Online chat

Zavolajte nám cez internet



st' aplik



° Odporúčanie

- ° Dobrá biznis stratégia
- ° Vynikajúca znalosť mobilných aplikácií
- ° Začnite v malom
 - špecifická, malá aplikácia, nasadená ako štandardizované riešenie, dôraz sa kladie na fungovanie, vyskúšanie si nápadov, komunikáciu s klientom, vyladenie požiadaviek klientov.
 - Počúvajte vaše IT (sú to skonzultanti, ktorí majú radi nové technológie a rozumejú im)
- ° Inšpirujte sa v rámci odvetvia aj mimo odvetvia
 - Hranice nie sú obmedzujúcim faktorom
- ° Nikto Vám nedá návod na dokonalú mobilnú aplikáciu.



?