



Kłopoty z Visą

LECH PIESIK

Nie można zagwarantować 100-procentowej niezawodności żadnego urządzenia, można jednak ograniczyć straty, jakie może spowodować awaria

Awaria, do jakiej doszło w połowie stycznia w londyńskim ośrodku przetwarzania największego na świecie systemu kart płatniczych z milionem bankomatów wypłacających gotówkę, uświadomiła nam po raz kolejny, że nie istnieje system niezawodny. Przekonali się o tym posiadacze kart Visa, którzy nagle stwierdzili, że po wypłacie gotówki z bankomatu, bank obciążył rachunek kwotą kilkanaście razy większą niż pobrana gotówka. Trudno dziwić się tym, którzy zdenerwowani dzwonili do banku z pytaniem dlaczego z ich rachunku zniknęły pieniądze? W wielu bankach – jak twierdzą informatycy – pierwszy sygnał o tym zdarzeniu pochodził od klientów a nie z Visy.

Winę za całe zamieszanie ponosi bezsprzecznie Visa i na szczęście temu nie zaprzecza, jednak jak dotąd nie chce ujawnić przyczyny tego co stało się w feralny wtorek. Tragedii nie ma, bo banki wzięły na siebie cały ciężar tego zdarzenia i to zarówno finansowy, jak i informacyjny, chociaż należało się tego spodziewać ze strony Visy. Pozostają pytania, na które odpowiedź chciałby chyba znać każdy użytkownik karty, na której jest logo Visa. Kto zawinił, człowiek czy urządzenie? Co spowodowało, że do takiego zdarzenia doszło? Czy można było zapobiec takiemu wypadkowi? Jaka była reakcja sprawcy zdarzenia, co zrobił? Czy po tej awarii coś zostało zmienione, czy należy spodziewać się, że sytuacja powtórzy się – oczywiście w najmniej spodziewanym momencie. Jak dotąd Visa na takie pytania nie odpowiada, co może okazać się brzemiennie w skutkach.

Zdarzenie

Wtorek, 15 stycznia 2008 roku, nie tylko polskie banki – zdarzenie dotknęło również inne kraje europejskie – otrzy-

mały z londyńskiego ośrodka Visa wadliwe pliki transakcji gotówkowych dokonanych w bankomatach. Operacje bankomatowe (wypłata gotówki) zostały kilkanaście razy zwielokrotnione. W Polsce najprawdopodobniej najszybciej zauważyły to mBank i MultiBank, które dysponują nowoczesnymi systemami transakcyjnymi, pozwalającymi na przetworzenie jeszcze tego samego dnia plików, jakie przychodzą od Visy. A więc transakcje dokonane w bankomacie w poniedziałek, 14 stycznia, już następnego dnia ok. godziny 19 klient widzi jako zaksięgowane. Co nie znaczy, że tak jest wszędzie, bo są banki, które przetwarzają te informacje dopiero w nocy albo następnego dnia, więc do serwisu internetowego takie informacje trafiają później.

Co miał zrobić bank? Jak zwykle były co najmniej dwie możliwości. Pierwsza to oczekiwanie na poprawne pliki. Niektóre banki nowych plików nie miały jeszcze 21 stycznia... a więc klienci tych banków pozostaliby ze zwielokrotnionym obciążeniem co najmniej przez tydzień. Drugie rozwiązanie to działanie awaryjne polegające na tym, że bank anuluje

Visa Europe...

...jest stowarzyszeniem 4,5 tysiąca banków europejskich. Visa Europe jest własnością podmiotów europejskich i jest organizacją przez nie zarządzaną, przez co jest w stanie szybko reagować na potrzeby tych banków oraz ich klientów, czyli użytkowników kart i firm handlowo-usługowych. Visa Europe jest współwłaścicielem Visa International, organizacji zapewniającej ogólnosiwiatowe współdziałanie produktów Visa oraz zarządzającej marką Visa.

FOT. ROBERT PLACZKIEWICZ

wszystkie operacje znajdujące się w plikach, które Visa przesłała 15 stycznia. Na szczęście dla klientów, banki skorzystały z tej drugiej możliwości i anulowały wszystkie transakcje (gotówkowe i bezgotówkowe) jakie były w przesłanym pliku, bez względu na to czy były one poprawne, czy też nie. I czekają na poprawione pliki, jakie ma przesłać Visa.

Visa z wodą w ustach

Analizowanie tego przypadku bez poznania przyczyn, przy znajomości tylko skutków, może doprowadzić do błędnych wniosków. Tym bardziej więc dziwne jest to, że Visa, która obsługuje w Polsce kilkanaście milionów kart, nabrała wody w usta i tę bezprecedensową sprawę pozostawia bez wyjaśnienia. Wiele wskazuje na to, że mógł to być elektroniczny chochlik, który multiplikował transakcje, ale może był to błąd programu komputerowego, który pojawił się nagle? Tego nie wiem. Na szczęście banki pilnują interesu swoich klientów i one natychmiast po uzyskaniu sygnału o nieprawidłowościach uruchomiły swoje własne procedury awaryjne. Szkoda tylko, że uruchomienie tych procedur zostało wywołane przez klientów albo własne służby informatyczne banków, a nie przez sprawcę, którym była Visa. Gdyby tak się stało, być może całe zdarzenie nie ujrzałoby nawet światła dziennego.

Awaria, którą odczuli nie tylko polskie banki, bo informowały o tym również Toyota Bank, Volkswagen Bank i Raiffeisen Bank, prawdopodobnie mogła być niezauważona przez użytkowników kart. Pliki przesyłane z ośrodków rozliczeniowych, takich jak Visa, są zabezpieczone odpowiednimi certyfikatami. Potwierdzenie zgodności certyfikatu gwarantuje, że zawartość pliku nie została zmie-



Piotr Wójcik

senior product manager
w Biurze Kart Płatniczych Kredyt Banku

– Wielokrotne przetwarzanie transakcji dokonywanych kartami Visa w bankomatach było jedną z poważniejszych awarii, do jakich doszło ostatnio na polskim rynku kartowym. Niestety takich wydarzeń nie da się przewidywać, a co za tym idzie zastosować odpowiednie środki zapobiegawcze. W tym przypadku transakcje, które rozliczane są w trybie on-line były przez system Visa niewłaściwie przetwarzane oraz przekazywane wielokrotnie do bankowych centrów rozliczeniowych.

Błyskawiczna reakcja większości banków w Polsce oraz samej Visa Europe pozwoliła w porę opanować sytuację i doprowadzić do tego, aby w jak najmniejszym stopniu dotknęła ona klientów. W Kredyt Banku służby informatyczne same zauważyły, że w plikach rozliczeniowych z klientami są jakieś podejrzane transakcje i nie dopuścili do ich zaksięgowania na kontach posiadaczy kart. Visa również zadbała o to, aby nie zaksięgować błędnych kwot w rozliczeniach międzybankowych i wstrzymała je do czasu wyjaśnienia sprawy. Zdecydowanie więcej wyjaśnień oraz pracy z uporządkowaniem całego zamieszania było po stronie banków oraz Visy niż klientów, którzy najmniej to odczuli.

To zdarzenie wywołało wśród banków w Polsce potrzebę analizy własnych systemów zabezpieczeń, które są niezwykle ważne w każdej tego rodzaju instytucji. Banki, takie jak nasz, chociaż mają profesjonalne systemy zabezpieczeń transakcji, to jednak z każdej takiej sytuacji wyciągają odpowiednie wnioski. Wiadomo, że wszystkiego nie da się przewidzieć, ale takie zdarzenia pozwalają lepiej przygotować się do takiej kryzysowej sytuacji w przyszłości.

niona w czasie przesyłania i znajdujące się w nim dane i informacje pochodzą od nadawcy, którym była Visa. W tym przypadku można by zadać kolejne pytanie: czy Visa wiedziała o tym co jest w plikach, które wysłała i opatruje certyfikatem? Jak się dowiedzieliśmy, banki przed skierowaniem kolejnych paczek plików, które przychodziły z Visy po tym zdarzeniu z 15 stycznia, do dalszego przetwarzania same sprawdzały poprawność zapisu.

Bankowi informatycy sami zbudowali takie kontrolne narzędzia, które teraz wykorzystują do sprawdzania plików rozliczeniowych. Okazało się, że zwykłym administratorom bankowych systemów informatycznych przygotowanie takich weryfikujących poprawność budowy pliku zabezpieczeń nie zajęło nawet dużo czasu... Prawdopodobnie Visa ma też zabezpieczenia programowe, które powinny zatrzymać takie pliki, ale musiały one zawieść albo pojawił się jakiś błąd, który spowodował multiplikację plików.

Konkurenci Visy solidarnie nie chcą komentować zdarzenia. Za chowanie głowy w piasek i udawanie, że nie ma sprawy zapłaci nie tylko Visa, ale wszyscy obsługujący operacje kartami, bo liczba transakcji bankomatowych po ujawnieniu awarii zmniejszyła się o około 15 proc. Jak na całe zdarzenie zareagują posiadacze kart z logo Visa jeszcze nie wiadomo. ●



Paweł Włodarczak

dyrektor ds. produktów systemów
bankowości elektronicznej BZ WBK

– Bank Zachodni WBK jest przygotowany na wypadek takich zdarzeń, jakie ostatnio zaserwowała nam Visa. Chociaż dotychczas nie było tego rodzaju awarii, zawarliśmy w naszych procedurach odpowiednie zapisy, które – jak się okazało – sprawdziły się w 100 procentach. Błędne dane, które otrzymaliśmy z Visy, dotyczyły dnia rozliczeniowego trwającego praktycznie przez 24 godziny, od godziny 11.30 w poniedziałek 14 stycznia br. Po pierwsze, rozmiary plików przysłanych przez Visa wydały nam się podejrzane. Były one znacznie większe niż zazwyczaj. Zgodnie z obowiązującą u nas procedurą, pracownik odpowiedzialny za wprowadzanie danych przejrzał zawartość pliku. Od razu można było zauważyć wielokrotne wypłaty dokonywane tymi samymi kartami, przeprowadzane w jednym bankomacie, w tej samej godzinie. Telefon do Visa potwierdził, że doszło do awarii. Zgodnie z zasadami, zdecydowaliśmy wtedy o nieobciążaniu kont klientów transakcjami zawartymi w plikach jakie przesłała Visa. Sprawdziliśmy też, że blokady na rachunkach, które system zakłada automatycznie są prawidłowe.

Drugim parametrem, który pomógł nam w porę wykryć nieprawidłowości, była wartość rozliczeń, które w poniedziałek 14 stycznia wyniosły aż 93 mln zł, czyli o prawie 70 mln zł więcej niż zazwyczaj.

Mamy satysfakcję, że nasze systemy rozliczeniowe, w które sporo zainwestowaliśmy, zaoszczędziły klientom BZ WBK wielu problemów i stresu, tym bardziej, że problem mógł dotknąć posiadaczy ponad miliona kart Visa BZ WBK. Poza własnymi klientami BZ WBK uchronił przed problemami także posiadaczy kart wydanych przez 7 innych instytucji: Lukas Bank, Nordea, Bank Polskiej Spółdzielczości, Dominet Bank, Bank Współpracy Europejskiej, Wielkopolski Bank Spółdzielczy oraz Santander Consumer Bank, dla których BZ WBK wydaje karty i rozlicza transakcje.

Wniosek z tego zdarzenia jest taki, że jak się okazuje zawsze konieczny jest nadzór człowieka nad systemami informatycznymi oraz plany zakładające wystąpienie sytuacji, które „nie mogą się zdarzyć”.