

Edward OCHĘDZAN\*

## **OCENA DZIAŁANIA SYSTEMU SWIFT POPRZEZ BŁĘDY POPEŁNIANE PRZEZ BANKI PODCZAS REALIZACJI PRZEKAZÓW ZAGRANICZNYCH**

*Zarys treści:* System SWIFT transakcji bankowych i zasady jego funkcjonowania stanowi doskonały przykład unifikacji i standaryzacji mających podnosić efektywność i niezawodność działalności bankowej. Na tym tle przeanalizowano najczęściej popełniane błędy przez banki podczas realizacji przekazów zagranicznych, dając jasną rekomendację podwyższenia efektywności ich działalności. Eliminacja zauważonych błędów jest głównym zadaniem banków w drodze do wyższej efektywności.

*Słowa kluczowe:* bank, system SWIFT, przekazy pieniężne, bank korespondent, transakcje bankowe.

### **Wstęp**

SWIFT jest niezależną organizacją założoną przez banki w celu zarządzania wyminą informacji przy użyciu komunikatów elektronicznych podobnych do wiadomości e-mail. Fizyczna sieć telekomunikacyjna łączy ze sobą wszystkich członków systemu, jest ona podobna do sieci telefonicznej. Program komunikacyjny SWIFT jest dostępny w siedzibie Stowarzyszenia w Brukseli, instaluje się go na komputerach w siedzibie każdego z członków. Połączenie różnych banków umożliwia automatyczne księgowanie teletransmitowanych między nimi dyspozycji płatniczych.

SWIFT jest głównym systemem służącym do rozliczania transferów globalnych, każdy bank dokonujący transferu płatności poprzez SWIFT musi posiadać swój własny, unikalny kod identyfikacyjny BIC (Bank Identifier Code), zwany adresem SWIFT. Jeden adres jest przyporządkowany do jednego banku lub do filii banku w danym mieście. Adres SWIFT składa się z 8 lub 11 znaków:

- 4 znaki alfabetyczne – nazwa banku,
- 2 znaki alfabetyczne – kod kraju,
- 2 znaki alfanumeryczne – lokalizacja / kod miasta,
- 3 znaki alfanumeryczne – kod oddziału (opcjonalnie).

---

\* prof. nadzw. dr hab. Edward Ochędzan, Zakład Ekonometrii, Instytut Ekonomii i Zarządzania, Politechnika Koszalińska

## Przekazy walutowe otrzymane z banku zagranicznego

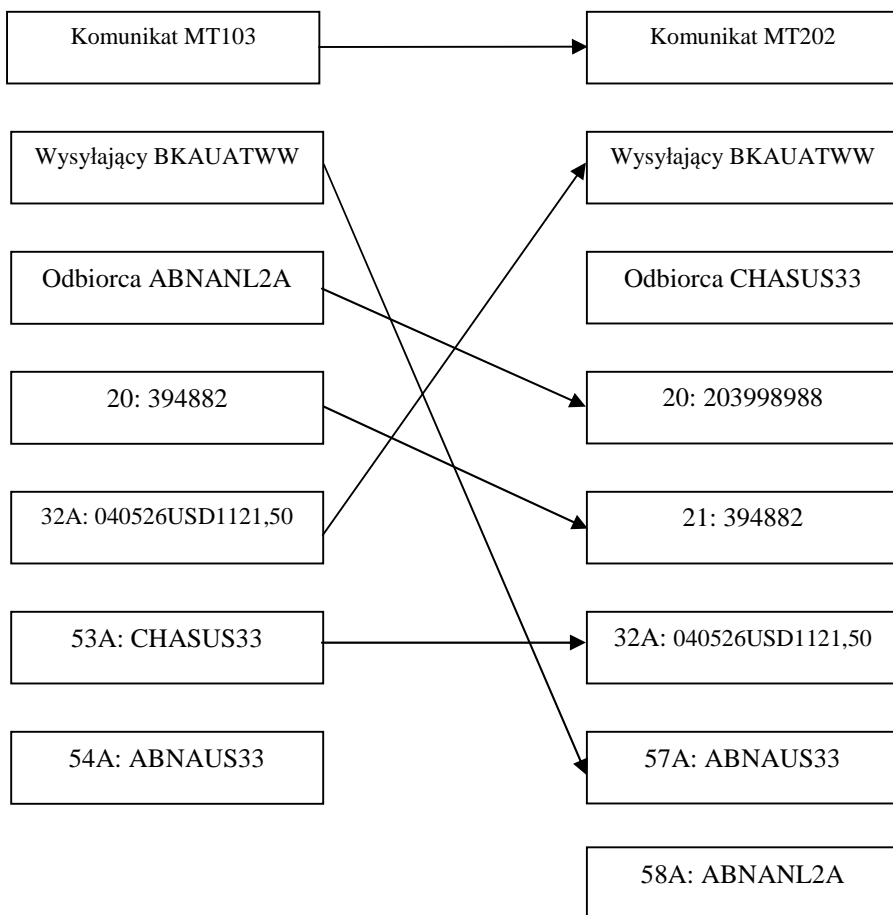
Każdego dnia banki otrzymują tysiące komunikatów MT103 będących swojego rodzaju zapowiedzią otrzymania konkretnych środków walutowych na rzecz konkretnego klienta posiadającego rachunek w tymże banku. W dzisiejszych czasach duża część przekazów księgowana jest praktycznie bez ingerencji ludzkiej, ale w ten sposób rozliczone mogą być tylko komunikaty, których format ściśle odpowiada wymogom STP (Stright Through Processing). Wciąż jednak pozostaje równie duża część komunikatów, które jednak z różnych względów muszą być księgowane przez człowieka.

Po otrzymaniu komunikatu MT103, osoba księgująca sprawdza poprawność i kompletność wszystkich danych zawartych w wiadomości SWIFT. Następnym krokiem w weryfikacji płatności jest sprawdzenie na rachunku NOSTRO, czy do danej płatności otrzymano pokrycie, które identyfikowane jest po numerze referencyjnym jednakowym w komunikacie MT103 jak i otrzymanym uznaniu.

Banki w swojej strukturze wydzielają odpowiednie jednostki odpowiedzialne za rekonyliację rachunków NOSTRO, co pomaga kontrolować nierozliczone uznania unikać sytuacji w których bank zagraniczny uznaje nasz rachunek określoną kwotą bez wysłania do nas komunikatu MT103 czy MT202. Gdyby takie jednostki nie istniały na rachunkach tych, przez długi czas mogłyby znajdować się niewyjaśnione uznania, a w rozliczeniach panowałby bałagan i chaos.

Omawiając komunikaty MT103 i MT202, należy wspomnieć także o zależnościach, które zachodzą pomiędzy nimi. Kombinacja tych dwóch komunikatów jest najczęściej stosowana podczas wysyłania polecenia wypłaty do banku, z którym mamy wymienione klucze SWIFT, wtedy to istnieje możliwość wysłania komunikatu MT103 bezpośrednio do banku beneficjenta. Przy odpowiednio do tego przystosowanym systemie operacyjnym banku, komunikat MT202 generowany jest automatycznie i dzięki powiązaniom przedstawionym na rysunku nr 1 pozostaje on niejako w symbiozie z komunikatem MT103. Śledząc czynności związane z przekazami otrzymywanymi z banku zagranicznego należy prześledzić błędy występujące przy tego typu operacjach.

**Rysunek 1.** Zależności zachodzące między komunikatem MT103 i MT202  
**Figure 1.** The relationships between MT103 and MT202 message



**Źródło:** Opracowanie własne na podstawie materiałów SWIFT

**Source:** Autor based on data from SWIFT

### Błędne dane beneficjenta

Pod pojęciem „błędne dane beneficjenta” możemy wyróżnić takie niezgodności jak:

- błędny rachunek beneficjenta,
- błędna nazwa beneficjenta,
- brak danych beneficjenta.

Osoba księgująca, gdy otrzyma komunikat MT103 posiadający błędny rachunek beneficjenta, przekazuje taki komunikat do zespołu zajmującego się wyjaśnianiem różnego rodzaju niezgodności czy też reklamacji. Część banków stosuje praktykę wyjaśniania z beneficjentem niewielkich niezgodności. Przekaz może zostać zaksięgowany na jego rachunku, np. po przedstawieniu faktury dotyczącej danej płatności. Gdy jednak nieprawidłowości są znaczące powstaje konieczność kontaktu z bankiem zlecającym. Kontakt ten następuje za pomocą komunikatów SWIFT, w przypadku komunikatu MT103 korzystamy z wiadomości typu Free Format lub Common Group Messages z kategorii 1.

### **Błędna kwota lub data waluty**

Zdarza się, że sytuacja, w której otrzymany komunikat jest prawidłowy, jeśli chodzi o treść, natomiast istnieje niezgodność co do kwoty na komunikacie MT103, a kwoty uznania na rachunku NOSTRO. Taka sama niezgodność może wystąpić w przypadku daty waluty. Aby skorygować niezgodność, osoba wyjaśniająca kontaktuje się z bankiem zleceniodawcy z prośbą o wyjaśnienie. W przypadku gdy prawidłową kwotą jest kwota uznania, bank zleceniodawcy przysłał testowany komunikat zawierający prośbę o zmianę kwoty podanej w MT103. Natomiast gdy poprawną kwotą jest ta z komunikatu, osoba wyjaśniająca prosi bank zleceniodawcy, w przypadku mniejszej kwoty, o dosłanie różnicy lub w przypadku nadwyżki, różnicę tę zwraca do banku nadawcy.

Trochę inaczej wygląda proces wyjaśniania w przypadku błędnej daty waluty, a konkretnie mamy tu na myśli uznanie na rachunku NOSTRO z późniejszą datą waluty niż ta wskazana na komunikacie MT103. Wtedy płatność jest rozliczana z datą waluty uznania lub z datą waluty dnia w którym bank został poinformowany o uznaniu rachunku NOSTRO. Natomiast gdy płatność zostaje rozliczona bez sprawdzenia pokrycia, co dzieje się nieraz w przypadku przekazów otrzymywanych z banków będących na tak zwanej liście zaufania, bank beneficjenta prosi bank zleceniodawcy o zapłacenie kwoty „use of funds” będącej równowartością kwoty odsetek, którą za czas opóźnienia w przekazaniu pokrycia, otrzymał beneficjent na swoim rachunku.

### **Brak pokrycia**

W przypadku, gdy na rachunku NOSTRO brak jest uznania dotyczącego danej płatności, osoby reklamujące, wysyłają do banku zleceniodawcy prośbę o wyjaśnienie oraz niezwłoczne przekazanie środków co umożliwi rozliczenie płatności z jak najmniejszym opóźnieniem. W przypadku gdy, mimo monitów, nie otrzymamy pokrycia, bank po zakończeniu okresu przewidzianego na dany rodzaj sprawy, może anulować komunikat MT103.

Innym rodzajem reklamacji związanej z brakiem pokrycia, jest niezgodność między referencjami komunikatu MT103 a referencjami podanymi w deta-

lach uznania. W takiej sytuacji bank, prosi o wyjaśnienie zarówno bank zlecający jak i bank korespondent. Niezgodność ta bardzo często występuje w przypadku, gdy w przekazaniu środków uczestniczy większa ilość banków, przez co podczas przekazywania komunikatów płatniczych z banku do banku, pierwotne referencje nie są umieszczane we właściwych polach i w rezultacie informacja ta zagubiona zostaje gdzieś po drodze.

### **Brak detali płatności – komunikatu MT103**

Podczas gdy zespół rekonsyliacyjny lokalizuje na rachunku NOSTRO niezidentyfikowane uznanie i po przeprowadzeniu wewnętrznych wyjaśnień, nie uda się zidentyfikować pozycji, sprawa przekazywana zostaje do zespołu wyjaśniającego. Ten natomiast, zwraca się do banku korespondenta z prośbą o przekazanie detali płatności. Po otrzymaniu kopii komunikatu MT103, płatność po wcześniejszych akceptacjach rozliczenia kwoty na podstawie niestandardowych komunikatów płatniczych, przekazywana jest do przeprocesowania. W przypadku, gdy mimo komunikatów, w czasie przeznaczonym na wyjaśnienie sprawy, bank nie otrzymał niezbędnych informacji, wysyła on do banku korespondenta Debit Authority<sup>1</sup> – komunikat ten jest autoryzacją na wykonanie księgowania debetującego rachunek banku oraz zwrot środków do nadawcy.

Bank otrzymujący uznanie rzadko ma możliwość wystąpienia do bezpośrednio do banku beneficjenta z prośbą o pełne dane płatności, związane jest to z niepełnymi danymi banku inicjującego płatności jakie wskazane są w detalach uznania. Wszystko to powoduje, że tego typu reklamacje z reguły trwają dość długo. Często korespondenci nie mając dodatkowych informacji na temat płatności odmawiają komunikowania się z bankiem zlecającym, co znacznie wpływa na zmniejszenie prawdopodobieństwa pozytywnego zakończenia sprawy.

### **Brak pełnych danych zleceniodawcy**

W związku z polityką przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy, banki wymagają pełnych danych zleceniodawcy, to znaczy, pełnej nazwy i adresu. Początkowo sprawy tego rodzaju, wyjaśniane były przed rozliczeniem płatności, później jednak ze względu na skargi klientów banki zmieniły sposób wyjaśniania, na post facta. Wyeliminowano w ten sposób znaczne opóźnienia w realizacji płatności, które teoretycznie zawierają prawidłowe dane, pozwalające na ich rozliczenie.

---

<sup>1</sup> Autoryzacja do dokonania debetu na rachunku NOSTRO.

## **Przekazy wysyłane za granicę**

Wysłanie środków za granicę, wbrew pozorom, nie jest tak prostą sprawą i wymaga od pracownika banku dużego doświadczenia i znajomości systemów banków zagranicznych oraz wymagań sieci SWIFT. Osoba księgująca musi ustalić „drogę przekazu”, sprawdzić kto jest korespondentem banku beneficjent oraz jaka droga realizacji przekazu będzie najwłaściwsza.

Poza tym bardzo ważną rolę odgrywa znajomość zasad formatowania komunikatów SWIFT. Niewystarczająca wiedza osoby procesującej, na wyżej wymienione tematy może być skutkiem powstania poniżej wymienionych nieprawidłowości.

### **Błędne dane banku beneficjenta**

Błędne informacje dotyczące detali banku beneficjenta, najczęściej skutkują zwrotem płatności, w większości przypadków zwrot ten niesie ze sobą straty dla banku, ponieważ bank otrzymujący przekaz, odsyłając go, pomniejszy jego kwotę o swoje koszty reklamacji, czy też realizacji zwrotu. Przykład komunikatu MT103 będącego dyspozycją dokonania zwrotu środków.

### **Błędne dane beneficjenta**

Błędy dotyczące detali beneficjenta, mogą być spowodowane przez pracownika lub zleceniodawcę. Informacja o takiej niezgodności dociera do banku w formie komunikatu Swift, zawierającego prośbę o przesłanie poprawnych informacji. Po otrzymaniu takiej wiadomości pracownik, sprawdza poprawność realizacji zlecenia klienta, i w przypadku gdy niezgodność powstała w wyniku błędu pracownika banku, sporządzona zostaje testowana wiadomość z prośbą o zmianę danych. Bank zleceniodawcy, prosi jednocześnie o potwierdzenie uznania beneficjenta.

Wśród tego rodzaju błędów jako najczęściej popełniane można wyróżnić:

- błędna nazwa beneficjenta,
- błędny rachunek beneficjenta,
- nazwa beneficjenta nie jest zgodna z nazwą właściciela rachunku,
- rachunek beneficjenta został zamknięty,
- rachunek beneficjenta nie istnieje we wskazanym banku.

### **Nieprawidłowy korespondent banku beneficjenta**

Reklamacja związana ze wskazaniem błędnego korespondenta banku beneficjenta, jest chyba jednym z najtrudniejszych rodzajów reklamacji. Banki zwracając środki często jako powód zwrotu podają detale, które nie pozwalają na jednoznaczne rozróżnienie, czy jest to zwrot MT103 czy też MT202. Często

gdy pracownik banku, przekonany, że jest to zwrot płatności ze względu na błędne informacje zawarte w MT103, zwraca środki na konto zleceniodawcy. Po jakimś czasie bank beneficjenta przysyła komunikat do banku zleceniodawcy z prośbą o przesłanie pokrycia. Sprawa może się skomplikować gdy bank beneficjenta, uznał już jego konto, a nasz klient wysłał płatność ponownie.

### **Odrzucenie komunikatu MT103 / MT202**

Sporządzanie komunikatów SWIFT, wymagają przestrzegania określonych formatów. Najczęstsze przyczyny odrzucania komunikatów to:

- zaadresowanie komunikatu na nieistniejący czy też nieaktywny kod Swiftowi,
- użycie niedozwolonego znaku na początku linii,
- brak wymienionych kluczy z bankiem adresatem komunikatu.

Bank zleceniodawcy informowany jest o odrzuceniu komunikatu, otrzymując wiadomość identyczną jak ta wysłana, z tą różnicą, że jako adresat i odbiorca komunikatu wskazany jest bank zleceniodawcy.

### **Opóźnienie w realizacji płatności**

Brak realizacji zlecenia klienta w terminie, w większości przypadków skutkuje poniesieniem straty dla banku. W takim przypadku bank zleceniodawcy prosi bank beneficjenta o dokonanie korekty daty waluty na rachunku ich klienta. Oczywiście korekta taka może być wykonana tylko i wyłącznie za zgodą beneficjenta. W przypadku jej braku sprawa może być rozwiązana poprzez wypłacenie zleceniodawcy kwoty jaką stracił przez opóźnienie w płatności.

Jeśli jednak beneficjent wyraża zgodę na dokonanie korekty, bank zleceniodawcy wylicza kwotę odsetek od kwoty przekazu za ilość dni opóźnienia, po czym wysyła komunikat do banku zleceniodawcy z prośbą o zapłatę kosztów. Gdy bank zleceniodawcy dokonuje zapłaty, bank beneficjenta wykonuje korektę na rachunku odbiorcy.

### **Działania naprawcze banku w ograniczaniu błędów przy procesowaniu przekazów zagranicznych**

Bank X<sup>2</sup> w swoich strukturach organizacyjnych ma wyodrębniony Dział Reklamacji, jest to swojego rodzaju zespół szybkiego reagowania na informacje, z działów procesujących oraz innych banków, na temat popełnionych błędów. Jego pracownicy za priorytet swoich działań stawiają szybkość i poprawność reakcji na zgłoszony problem, tak aby wyeliminować negatywny wpływ dla klienta oraz straty dla banku. Poza tym ich obowiązkiem jest zgłaszaniem wszystkich wykrytych niezgodności w bazach danych posiadanych przez bank.

---

<sup>2</sup> Nie uzyskano zgody właściciela zasobów informacyjnych na ich rozpowszechnianie.

Wielkości reklamacji i związanych z nimi strat operacyjnych, można w bardzo prosty sposób połączyć z czynnościami naprawczymi mającymi miejsce w Banku X.

Początek roku w Banku X, był okresem wprowadzenia nowej bazy danych jaką jest system CB Net.

Ze względu na to główny udział w ilości błędnych transakcji oraz wielkości poniesionych strat, szczególną uwagę zwrócimy tu na przekazy wysyłane do banków zagranicznych. Poniżej w tabeli nr 2 przedstawiono informację na temat miesięcznych ilości błędnych transakcji w stosunku do ich ogólnej ilości.

**Tabela 2.** Ilość błędnych przekazów w stosunku do ogólnej ilości składanych zleceń w roku 2009

**Table 2.** The proportion of the number of incorrect money transfers and payment orders in 2009

	Ogólna ilość przekazów wychodzących (OUT)	Przekazy błędne	Udział ilości błędnych przekazów w ogólnej ilości przekazów wychodzących
I	20 465	321	1,57%
II	17 995	282	1,57%
III	18 524	315	1,70%
IV	19 635	343	1,75%
V	18 742	333	1,78%
VI	19 875	317	1,59%
VII	19 354	303	1,57%
VIII	19 978	302	1,51%
IX	23 654	280	1,18%
X	29 875	259	0,87%
XI	30 568	239	0,78%
XII	28 498	197	0,69%
Razem	267 163	3491	1,30%

**Źródło:** Opracowanie własne na podstawie informacji otrzymanych z Banku X

**Source:** Own case study on the basis of information received from Bank X

Wyżej wymienione dane pokazują skalę problemu związanego z błędnym procesowaniem transakcji zagranicznych, przez pracowników banku. Jak wynika z powyższej tabeli początek roku rozpoczął się wskaźnikiem błędnych transakcji na poziomie 1,57% i do miesiąca V ulegał ciągłemu wzrostowi do kulminacyjnego poziomu 1,78%. Miesiąc VI był niejako przełomem, który spowodował dobrą tendencję zniżkową poziomu błędów od 1,59% do poziomu 0,69% na koniec roku 2009.



Wyznaczając trend  $y = -8,87t + 348,3$  uzyskujemy pełny obraz spadkowej tendencji, gdzie możemy spodziewać się zmniejszenia ilości błędów o około 9 z miesiąca na miesiąc.

Zarówno dane liczbowe jak i zarysowany trend pokazują, że zastosowane środki przez bank dają efekty w postaci spadku ilości błędów.

Przyjrzyjmy się bliżej problemowi błędów popełnianych przez banki, rozbijając informacje na główne rodzaje błędów.

W styczniu 2009 r. wśród rodzajów najczęściej popełnianych błędów można wyróżnić przede wszystkim błędne dane beneficjenta, stanowiące aż 23,68% ogólnej liczby błędów w tym miesiącu, liczba pozostałych rodzajów błędów szczególnie nie odbiera od siebie nawzajem i stanowi średnio 18,90% ogólnej ich liczby. Sytuacja w lutym i marcu wygląda bardzo podobnie do poprzedniego miesiąca. Kwiecień 2009 r. przyniósł wzrost reklamacji spowodowanych błędnymi danymi banku beneficjenta o 11 pozycji w stosunku do poprzedniego miesiąca, nieprawidłowy korespondent banku beneficjenta został wskazany więcej o 8 pozycji, natomiast niepokojącym wskaźnikiem jest poziom błędów spowodowanych błędnym formatem komunikatu MT103/MT202 – wzrost o 14 przypadków. Maj cechował się podobną tendencją z tą jednak różnicą, że poziom przypadków odrzucenia komunikatów MT103/MT202 zmalał o 17 reklamacji, natomiast liczba wskazań błędnego korespondenta uległa wzrostowi o 18 przypadków. Czerwiec zapoczątkował ogólną tendencję spadkową w większości źródeł błędów, przez pozostałe miesiące błędne dane banku beneficjenta ulegają spadkowi średnio o 1 przypadek, błędne dane beneficjenta wskazywane są rzadziej, średnio o 2 przekazy. Dużym spadkiem cechuje się reklamacje z tytułu nieprawidłowego korespondenta banku beneficjenta, jest to średni spadek aż o 5 płatności, podobnie dzieje się z komunikatami odrzucanymi z powodu błędnego formatu, tu mamy do czynienia ze średnim spadkiem o 4 komunikaty MT103/MT202.

Analizując zmienność pojawiania się poszczególnych błędów w okresach badawczych, wynika, że działalność działu reklamacji przynosi rezultaty. Zarówno pod względem bezwzględnego spadku ilości błędów. Jak i właściwej reakcji na ich wahania w poszczególnych grupach przyczyn powstawania błędów.

Na koniec roku 2009 Bank X otrzymał znaczny spadek wskaźników reklamacyjnych, co może być bardzo dobrym początkiem do działań w roku 2010 dążących do zmniejszenia ich do możliwego minimum oraz wypracowania nowej jakości usług świadczonych przez Bank X.

**Tabela 3.** Wolumen błędów w przekazach zagranicznych wysyłanych do banków zagranicznych w roku 2009**Table 3.** The number of incorrect transfers of money to foreign banks in 2009

	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
Błędne dane banku beneficjenta	53	50	52	63	57	55	53	51	50	50	49	48
Błędne dane beneficjenta	76	68	98	80	81	72	73	84	74	74	72	58
Nieprawidłowy korespondent bank banku beneficjenta	65	57	57	65	83	65	59	57	55	45	42	31
Odrzucenie komunikatu MT103 – MT202	64	53	53	77	60	57	55	53	48	42	35	28
Opóźnienie w realizacji płatności	63	54	55	58	52	68	63	57	53	48	41	32
Razem	321	282	315	343	333	317	303	302	280	259	239	197
W%	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
Błędne dane banku beneficjenta	16,5	17,7	16,5	18,3	17,1	17,3	17,4	16,8	17,8	19,3	20,5	24,3
Błędne dane beneficjenta	23,6	24,1	31,1	23,3	24,3	22,7	24,1	27,1	26,4	28,5	30,1	29,4
Nieprawidłowy korespondent bank banku beneficjenta	20,2	20,2	18,1	18,9	24,9	20,5	19,4	18,8	19,6	17,3	17,5	15,7
Odrzucenie komunikatu MT103 – MT202	19,9	18,7	16,8	22,4	18,0	17,9	18,1	17,5	17,1	16,2	14,6	14,2
Opóźnienie w realizacji płatności	19,6	19,1	17,4	16,9	15,6	21,4	20,7	18,8	18,9	18,5	17,2	16,2
Razem	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**Źródło:** Opracowanie własne na podstawie informacji otrzymanych z Banku X

**Source:** Own case study on the basis of information received from Bank X

Poza negatywnym rezultatem błędów banku objawiającym jest jako niezadowolone klientów ze świadczonych usług, banki obawiają się także strat operacyjnych związanych z kosztami jakie pobierają banku zagraniczne, zaangażowane w sprawy reklamacyjne. Największe prawdopodobieństwo wystąpienia strat związane jest z procesowaniem przekazów wychodzących do banków zagranicznych. Rzadkim błędem aczkolwiek z bardzo dużym prawdopodobieństwem poniesienia straty, jest niezgodność związana z błędnymi danymi banku beneficjenta. Wycofanie środków z błędnego banku często jest czasochłonne i opóźnia ponowną realizację płatności. Sprawy prowadzone z powodu błędnych danych beneficjenta prawie w połowie kończą się dokonaniem zwrotu środków przez bank beneficjenta. W większości kwoty tego typu zwrotów pomniejszone są o koszty reklamacji lub zwrotu przekazu, co wpływa na efektywność banku z tego typu działalności.

Nieprawidłowo wskazany korespondent banku beneficjenta praktycznie zawsze związany jest z błędną informacją zawartą w bazie danych stosowanej przez bank zleceńdawcy, w takich przypadkach, mimo że, błąd tego rodzaju nie wynika z winy banku, to jednak on ponosi straty związane z prowadzeniem reklamacji.

**Tabela 3.** Ilość błędnych przekazów, które związane są z poniesieniem strat operacyjnych w stosunku do ogólnej ilości reklamacji w roku 2009

**Table 3.** The proportion of the number of incorrect transfers bringing operating losses and overall number of complaints submitted in 2009

	Ogólna ilość reklamacji	Reklamacje związane ze stratami	Łączna kwota strat w USD	Średnia kwota strat na jedną reklamację
I	321	8	326,00	40,75
II	282	6	230,56	38,42
III	315	7	270,00	38,57
IV	343	15	1310,22	87,35
V	333	27	1570,00	58,14
VI	317	29	1510,58	52,10
VII	303	25	1450,00	58,00
VIII	302	14	926,00	66,14
IX	280	10	358,26	35,83
X	259	8	225,43	28,18
XI	239	5	208,32	41,66
XII	197	3	83,39	27,80
Razem	3491	157	8468,76	53,94

**Źródło:** Opracowanie własne na podstawie informacji otrzymanych z Banku X

**Source:** Own case study on the basis of information received from Bank X

Z 3491 reklamacji 157 związanych było ze stratami operacyjnymi poniesionymi przez bank, ogólna kwota strat na rok 2009 to 8 468,76 USD i średnia strata na reklamację 53,94 USD co według kursu 2,9105 z dnia 29.12.2009 wyniosło 24 648,33 PLN. Na początku roku wielkości strat dorównywały tym z końca roku, jednak już od IV miesiąca kwota strat wzrosła o 1 040,22 USD, czyli o niespełna 79% w stosunku do poziomu strat w miesiąca III. Wysoki poziom strat utrzymywał się także w następnych miesiącach, aż do VIII po czym wartości wróciły do poprzedniej wielkości, a nawet osiągnęły znaczny spadek w ostatnim miesiącu roku, poziom strat osiągnął 83,39 USD. Zarówno ilość reklamacji zakończonych stratami, jak i strata jednostkowa na reklamację po wzroście do połowy roku w drugiej części roku wyraźnie zniżkowały.

Wielkości reklamacji i związanych z nimi strat operacyjnych, można w bardzo prosty sposób połączyć z czynnościami naprawczymi.

Wprowadzając nową bazę danych jaką jest system CB Net, oraz obserwując wskaźniki dotyczące błędów związanych z błędnym ustaleniem drogi przekazu, okazało się, że baza ta jest w dużej części nieaktualna, w związku z czym bank postanowił obok stosowania systemu CB Net wprowadzić, jeszcze własną bazę danych, która miała by zawierać informację otrzymane z banków zagranicznych podczas prowadzonych reklamacji. Poza tym wiadomości Broadcast otrzymywane przez bank, były na bieżąco rejestrowane co umożliwiło wyeliminowanie w dużej mierze, opóźnień w aktualizacji jakie miały miejsce w zewnętrznych bazach. Jak widać w przedstawionych tabelach, czynność ta przyniosła oczekiwane skutki w ograniczeniu błędnych transakcji do 31 w stosunku do najwyższej wartości w roku 2009 – 83 reklamacji.

Poza powyższymi działaniami Bank X wprowadził okresowe szkolenia z zasad formatowania komunikatów SWIFT co miało wpływ na zmniejszenie ilości odrzuconych komunikatów MT103/MT202 z największej ilości w roku 2009, 77 reklamacji, to 28 odrzuconych komunikatów. Tego typu szkolenia miały także wpływ na ograniczenie ilości błędnych danych banku beneficjenta, mimo że różnica ilościowa jest niewielka, wciąż jednak notujemy spadek tej wartości.

Większa świadomość pracowników Banku X dzięki różnego rodzaju szkoleniom zaowocowała ogólnym spadkiem ilości błędnych transakcji na ostatni dzień roku, z ilości 321 w pierwszym miesiącu do 197 reklamacji w ostatnim miesiącu.

Znormalizowanie i podział komunikatów SWIFT na poszczególne kategorie zapewnia klientom szybszą i sprawniejszą obsługę zleceń płatniczych. Porównując komunikację za pomocą systemu SWIFT z komunikacją telegraficzną i pocztową, system SWIFT jest nie tylko szybszy tańszy lecz także zapewnia tajność przesyłanych informacji oraz ich większe bezpieczeństwo.

Czytelność komunikatów SWIFT osiągnięta dzięki jasno sprecyzowanym polom pozwala bankom na szybkie rozliczanie otrzymanych płatności, często z wyeliminowaniem czasochłonnej pracy ludzkiej. Jednak duży wpływ na czas rozliczenia polecenia wypłaty za granicę, mają takie błędy jak: błędne dane banku beneficjenta, błędne dane beneficjenta oraz błędna data waluty.

Mylić się jest rzeczą ludzką, pomyłki i błędy zdarzają się każdemu, nawet takim instytucjom jakimi są banki. Jednak każdy błąd wywołuje negatywny skutek dla klientów i aby nie stracili oni zaufania do instytucji, którym powierzą swoje pieniądze, ważne jest aby banki czuwały nad prawidłowością realizacji przekazów międzynarodowych. Równie istotna jest działalność banku stawiająca za cel minimalizowanie negatywnych skutków błędów i pomyłek. Ciągłe aktywne działanie banków w tych sferach prowadzi do podniesienia sprawności oferowanych przez nich usług oraz wzrostu zaufania klientów do ich banków.

## Bibliografia

1. Andrzejuk B., Heropolitańska I., *Gwarancje, poręczenia, awale i akredytywy standby*, Dom Wydawniczy ABC, Warszawa 2000.
2. Białecki K. P., *Operacje handlu zagranicznego*, PWE, Warszawa 2005.
3. Łacheta M., Molski M., *Bezpieczeństwo i audyt systemów informatycznych*, Wyd. Uczelniane Wyższej Szkoły Gospodarki, Bydgoszcz 2009.
4. Marciniak-Neider D., *Płatności w handlu zagranicznym*, Wyd. Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2001.
5. Marecka E., Marecki F., *Informatyczne systemy zarządzania kredytami*, Wyższa Szkoła Biznesu, Dąbrowa Górnicza 2009.
6. Rymarczyk J., *Handel zagraniczny. Organizacja i technika*, PWE, Warszawa 2002.
7. Tobolewski Z., *Ochrona informacji w systemach informatycznych*, Wyższa Szkoła Handlowa, Wrocław 2008.
8. Wojciechowska-Filipek S., *Technologia informatyczna w usługach bankowości elektronicznej*, Difin 2010.

## **AN ASSESSMENT OF THE EFFICIENCY OF SWIFT SYSTEM UNDERTOOK IN THE LIGHT OF BANK ERRORS THAT OCCUR DURING INTERNATIONAL TRANSFERS OF MONEY**

Swift system comprises and excellent example of unification and standardization to boost efficiency and reliability of banking operations. On this basis, the most frequent incorrect operations have been analyzed and clear advice on how to boost the banking efficiency have been examined. In order to boost banking effectiveness, the elimination of the mistakes mentioned above is of paramount importance.

Key words: bank, SWIFT, transfers of money, correspondent bank, banking operations.