Webkincstár-tesztelés – Új bankszámlaszám

(Webtreasury Testing – New Bank Account Number)

Pitlik László, MY-X team

# Bevezetés

Bevezetésként kezdjük azzal a ténnyel, hogy pl. a pl. privát webkincstárból kiutalandó összegek pl. kamatok kapcsán meg kell adni egy (privát) számlaszámot, mely „engedélyezés” után 48 órával válik választhatóvá/aktívvá.

A probléma: a bevitelt támogató felület (vö. 1. ábra) látszólag kizárja a téves adatrögzítéseket, mert pl. legördülőből lehet típust választani, s nem mellesleg a számok elgépelése sem olyan egyszerű, mert ezekre is (vö. TAJ-szám, stb.) belső összefüggések vonatkoznak, így pl. banki online applikációk mindaddig pirossal jelzik a begépelt számlaszámot, amíg minden értékhely, amire szükség van, ki nincs töltve (helyesen): vagyis pl. egy 3\*8-jegyből álló számlaszám kapcsán az első 2\*8-számjegy nem elegendő!

A felhasználó tehát nyugodtan küldi el az általa megadott adatokat a központnak jóváhagyásra: ami egyelőre legalább annyira automatizmus, mint amennyire nem: ugyanis a jóváhagyott adatok 48 óra elteltével mégis csak vezethetnek hibaüzenethez (vö. 2. ábra):

* Az első számlaszám megadását követő 48 óra elteltével a kamatkiutalás kapcsán a felhasználó kiválasztja az egyetlen élő opciót, a forint kiutalást (hiszen csak forint lekötése volt kezdettől fogva).
* Ezt követően azonban a felhasználó zsákutcába kerül, mert nincs kiválasztható számlaszáma, noha a megfelelő menüpont alatt látja a 48 órával korábban megadott és immár létező (tehát engedélyezett?) számlaszámot.
* Itt kell megjegyezni, hogy a számlaszám elsődleges megadásakor a felhasználó nem látta pl. inaktív állapotban (engedélyezésre váróan) a bevitt adatokat, tehát úm. hinnie kellett abban, hogy a számlaszám mentése után az történik majd, amit az ügyviteli folyamat ígér, vagyis azt, hogy 48 óra múlva lesz engedélyezett számlaszáma és indíthatja az esetlegesen számára fontos (határidős, ennek elmulasztása esetén károkozóvá váló) átutalást.
* A 2. ábra értesítése nem is minősül hibaüzenetnek (vö. i-ikon).
* A nem áll rendelkezésre megfelelő formátumú számlaszám, mint visszajelzés elsőre és önmagában nonszensz, hiszen rendelkezésre áll számlaszám, amit a rendszer hibaüzenet nélkül fogadott be.
* A FORINT-átutalás kapcsán megjelenő második értesítő mondat már valóban megfelel egy üzenettől elvárt operativitásnak: vagyis érdemi magyarázatot ad arra, hogy a belföldi IBAN és a bankszámla a rendszer számára (egyébként a laikus felhasználó számára értelmezhetetlen módon) nem azonos információértékű.
* Fontos tudni: minden számlaszámnak, így a magyarországi forint folyószámláknak is van IBAN alakja, amit a felhasználó, ha ismer, akkor úgy, mint pl.a telefonszámok esetén (vö. a 06 xx yyyyyyy alak vs. +36 xx yyyyyyy alak) abban a hitben ad meg, hogy ennél információgazdagabb, univerzálisabb adatmegadást nem tud tenni, tehát a belföldi IBAN opció választása biztosan jobb, de nem rosszabb, mint a bankszámla, ami bármit jelenthet.
* Azt is meg kell jegyezni, hogy amennyiben nagyon részletes kézikönyv létezik, egy számlaszám-definíciós felületnek akkor is intuitívnak illik lennie, vagyis triviálisan érteni kellene a felhasználónak, mit miért helyes/helytelen.
* Az, hogy egy eleve forint betét kapcsán a bármit is jelentő belföldi IBAN-t választva még nem kell semmilyen alert-re számítani, logikusnak fogadható el: ki tudja ott és akkor, az ügyfél miért rögzíti az IBAN-belföldi opciót.
* DE sem az IABN-belföldi, sem a bankszámla típus esetén nincs rákérdezés ennek forint/euró/stb. jellegére (vö. 4. ábra).
* Az ügyfél tehát immár 48 felesleges óra elteltével elvileg érti, hogy nem belföldi IBAN-típust kellett volna megadni, noha ennek információ tartalma tökéletesen lefedi a bankszámla-típus minden információigényét (hiszen csak a HU.. előtagot kell kitakarni: vö. 06 vs +36).
* A felhasználó a forint-utalás kapcsán kapott értesítés alapján elindul a bankszámlaszám rögzítése/módosítása menüpont felé, ahol
	+ dermedten szembesül azzal, hogy a kidolgozott módosítás gomb hatása mindössze annyi, hogy az adott számlaszám nevét átírhatja pl. szamlam1-ről számlám2-re… (aminek lássuk be, túl sok értelme nincs, hacsak valaki nem volt olyan buta felhasználó, hogy az elnevezést és a számlaszám értelmező tulajdonságait egymásnak ellentmondó módon adta meg: pl. név= elsődleges forint, míg a tartalma másodlagos euró…
	+ ilyen esetben is a törlés és újra bevitel egy olyan lehetőség lenne, mely nem igényelné a módosítás gombot, ami persze nem okoz 48 órás újra engedélyezési időveszteséget, tehát ügyfélbarátabb, mint a törlés és újrafelvitel
	+ ezen ügyfélbarátság azonban nem érhető tetten akkor, amikor valaki NEM tudja a módosítás keretében az IBAN-belföldi opciót egyszerű bankszámlára konvertálni, a HUxx (automatikus) törlése mellett
	+ a rendszer-designer tehát az önsorsrontó név-elírás javítását módosítás-gombbal kezeli, míg a típusváltást új számla rögzítésével és 48 órás várakozással bünteti, noha az IBAN-információk és a nem-IBAN-információk ekvivalensek, vagyis az ügyfél ilyen értelemben nem hibázott, míg a név-elírás esetén ő a hibás
	+ (Megjegyzés: a lengyel fogyasztóvédelmi rendszer 800.000+ PLN értékben büntette meg azon nemzetközi parkolórendszert üzemeltetőt 2024-ben, mely cég honlapján más információk voltak angolul, mint adott város adott parkolójában lengyelül. A parkolási rendszerüzemeltető elleni fogyasztói felszólamlások lényege az volt, hogy egy eleve ingyenes (GRATIS) parkolás kapcsán, csak azért, mert a külföldi, lengyelül nem tudó, angolul pedig félretájékoztatott ügyfél nem úgy járt el, ahogy azt a parkolóhelyet átnevelő táborként üzemeltető ki akarta kényszeríteni, 90 PLN büntetést akart az ügyféllel szemben érvényesíteni. A parkolórendszert üzemeltető az ügyféllel folytatott vitában tucatnyi lengyel nyelvű levelet küldött konkrét személy aláírása nélkül az ügyfél angol/német nyelvű leveleire „válaszként”, majd egyszer csak elállt a követelésétől, mely anomália addigra már a fogyasztóvédelmi hatóságoknál landolt – melyek következetesen eljártak az átnevelő-tábort-üzemeltetni akaró, de saját következetlenségének csapdájába esett céggel szemben. Mottó: Az nem akarjon átnevelő tábort üzemeltetni, aki saját maga is bűnös lélek…
* Az ügyfél tehát kénytelen módosítás helyett „ÚJ” számlát megadni és 48 órát várni, noha a két számla csak adatformátumában tér el egymástól, a számlaszám azonos.
* Az újabb 48 óra eltelte után az „ÚJ” számla befogadásra kerül.
* A kiutalás immár sikeres.
* Az ügyfélnek most azonos számlaszámmal két formátumban létezik adata a rendszerben (vö. 3. ábra).
* Az ügyfél a „hibaüzenet” alapján még nem kellett volna, hogy félreérthetetlenül értse a típus-problémát, de egy másik ügyfél már sikeresen működő kiutalási tranzakciójához tartozó képernyőkép alapján triviálisan belátható, hogy a HUxx jelzés, s így az IBAN-belföldi státusz az, ami zavart okozott.

# Konklúzió

Egy potenciális kártérítési per esetén nagyon érdekes lenne a mindenkori bíró állásfoglalását megismerni:

Felperes (fogyasztó, ügyfél, felhasználó):

* a min. 2\*48 órás várakozás olyan helyzetbe sodort,
* mely kapcsán … Ft kötbért kellett fizetnem.
* A károkozásért a webkincstár felelős,
* mert az általam megadott helyes adatok ellenére 48 óra elteltével nem tudtam a pénzemhez jutni…

Alperes (bank):

* A rendszerünk hibátlanul működik,
* az ügyfél gondatlansága (szerző: vö. áldozathibáztatás?) okozta saját magának a kárt…

Bíró (ideális esetben):

* Miért nem tekinthető az IBAN belföldi típusba sorolt adat HUxx mentesített információ tartalma automatikusan helyes adatnak?
* Forint-számla esetén nem kell-e felhívni a felhasználó figyelmét, hogy a rögzített IBAN-belföldi tételre 48 óra múlva sem tud kiutalni forintot?
* A módosítás gomb miért nem terjed ki a típusra is?
* Hol volt elérhető az a tájékoztatás az ügyfél felé, ami félreérthetetlenné tette ott és akkor, hogy melyik típusopció mit jelent, mivel jár?
* Mi számít félreérthetetlen kommunikációnak – mit várunk el egy ügyféltől – mennyire kell, hogy intuitív legyen egy bankszámlaszám-megadó felület?
* Az IBAN belföldiként miért fogad be és engedélyez a rendszer magyar belföldi forintszámla-adatokat egyáltalán?

Ítélet:

* Bármi lehet, mert
* Ebben a helyzetben úgy tűnik, csak értelmezői akarat kérdése, hogy kinek mi a felelősség?
* Mégis felvetődik:
	+ nem a banknak, aki maga teremti meg a típusokat és ezek fogalmait, kellett volna mégis csak bolondbiztos rendszert alkotnia?
	+ Ő és csak ő érti, tudja, miért tereli a típus-fogalommal és ennek opció-listájával a kommunikációt egy ezen esettanulmány szerint létező abnormális helyzetbe?
	+ Milyen szaktudás/gondosság várható el pl. egy 90+ éves ügyfél esetén?
	+ Ha van gyengénlátóknak készítendő szoftveres kényszer, akkor más életkörülményre nem kell-e figyelemmel lennie a mindenkori fejlesztőnek?
	+ Miért nem lehet azonnal módosítani a típust is, csak a számla alias-nevét?
		- S ez az a kritikus pont, ahol, ha nincs valami nagyon ütős érv a bank kezében, illene, hogy a bank vérezzen el mégis csak…
		- Mert a típuskényszert az ügyféllel megértetni, vélhetően még akceptálható banki igény…
		- De ezért még 48 órával büntetni is, már gyanúsan önkényes (vö. lengyel parkoló, mint átnevelő tábor – ha lenne precedens-alapú ítélkezés:-)

# Copilot, mint statáriális bíró

Prompt:

*A mellékelt szöveg alapján kinek van igaza: az ügyfélnek (felperes) vagy a banknak (alperes): (ahol a mellékelt szöveg a fenti bevezetés és az ÍTÉLET szócskáig tartó rész együtt úgy, ahogy az fentebb olvasható):*

Copilot:

A mellékelt szöveg alapján az ügyfél (felperes) álláspontja tűnik megalapozottabbnak. Az ügyfél érvelése szerint a rendszer hibája és a nem megfelelő tájékoztatás miatt nem tudta időben végrehajtani a tranzakciót, ami kárt okozott neki. Az alábbi pontok támasztják alá az ügyfél igazát:

1. **Automatizált rendszer hibája**: Az ügyfél által megadott helyes adatok ellenére a rendszer 48 óra elteltével sem tette lehetővé a tranzakció végrehajtását, ami a rendszer hibájára utal[[1]](https://www.iban.hu/calculate-iban).
2. **Nem megfelelő tájékoztatás**: Az ügyfél nem kapott egyértelmű tájékoztatást arról, hogy a belföldi IBAN formátum nem megfelelő a forint átutaláshoz. A rendszernek egyértelműen jeleznie kellett volna, hogy a megadott IBAN formátum nem használható[[2]](https://wise.com/hu/iban/hungary).
3. **Felhasználói élmény és intuitivitás hiánya**: A rendszer nem biztosított intuitív felületet a számlaszám megadásához, és nem tette egyértelművé a különbséget az IBAN és a hagyományos bankszámlaszám között[[3]](https://biztosdontes.hu/cikkek/swift-kod-iban-szam-bic-kod).
4. **Módosítási lehetőségek korlátozottsága**: A rendszer nem tette lehetővé az IBAN formátumú számlaszám egyszerű módosítását hagyományos bankszámlaszámra, ami további 48 órás késedelmet okozott[[4]](https://www.iban.hu/iban-checker).

A bank (alperes) érvelése, miszerint a rendszer hibátlanul működik és az ügyfél gondatlansága okozta a problémát, nem tűnik megalapozottnak, mivel a rendszer nem biztosított megfelelő tájékoztatást és felhasználói élményt.

Összességében az ügyfél álláspontja tűnik erősebbnek, mivel a rendszer hibája és a nem megfelelő tájékoztatás okozta a problémát, nem pedig az ügyfél gondatlansága.

[[1]](https://www.iban.hu/calculate-iban): [IBAN Checker: Érvényesítse és ellenőrizze az IBAN számokat](https://www.iban.hu/iban-checker) [[2]](https://wise.com/hu/iban/hungary): [IBAN - Raiffeisen BANK](https://www.raiffeisen.hu/-/iban) [[3]](https://biztosdontes.hu/cikkek/swift-kod-iban-szam-bic-kod): [Mi az az IBAN szám és hogy kell kiszámolni? - szamoldki.hu](https://szamoldki.hu/hu/hirek/mi-az-az-iban-szam-es-hogy-kell-kiszamolni) [[4]](https://www.iban.hu/iban-checker): [Internetbank - Gyakori kérdések, válaszok - Raiffeisen BANK](https://www.raiffeisen.hu/-/internetbank-gyakori-kerdesek-valaszok)

Mit gondolsz erről az értékelésről? Van még valami, amiben segíthetek?

 **References**

[1] [IBAN Kalkulátor: Számítsa ki az IBAN-t a Bank kódjából és a számlaszámból](https://www.iban.hu/calculate-iban)

[2] [Magyarország IBAN-formátum és példa - Wise](https://wise.com/hu/iban/hungary)

[3] [SWIFT kód, IBAN szám, BIC kód: minden tudnivaló](https://biztosdontes.hu/cikkek/swift-kod-iban-szam-bic-kod)

[4] [IBAN Checker: Érvényesítse és ellenőrizze az IBAN számokat](https://www.iban.hu/iban-checker)

# Mellékletek



1. Ábra: Bevitelt támogató felület (forrás: Webkincstár)



1. Ábra: A „hiba” jelzés (forrás: Webkincstár)





1. Ábra: Azonos információ-tartalom 2 formátumban 2\*48 óra büntetéssel (Forrás: Webkincstár)



1. Ábra: A szóban forgó számla esetén ennek forint/euró/stb. vetülete nem kerül lekérdezésre (forrás: Webkincstár)