

Na łączach zarządca - bank - wspólnota

Na łączach zarządca–bank–wspólnota

Systemy informatyczne wspomagające zarządcę nieruchomości i wspólnotę mieszkaniową w takich aspektach, jak naliczenia, ewidencja wpłat, rozrachunki z właścicielami, rozliczenia, windykacja byłyby „ślepe i głuche”, gdyby nie współczesne systemy komunikacji z bankami. Dzięki wymianie danych pomiędzy systemami informatycznymi można zautomatyzować wiele czynności i zapanować nad finansami wspólnoty bez wychodzenia z domu.

Najprostszym i najbardziej rozpowszechnionym narzędziem do komunikacji z bankiem jest system bankowości internetowej pozwalający na zdalne wykonywanie podstawowych czynności na rachunku wspólnoty, jak: podgląd salda czy historii rachunku, wykonywanie przelewów bieżących i z odroczonym terminem płatności, ustanawianie i modyfikacja zleceń stałych, aktywacja polecenia zapłaty, zakładanie lokat. Najczęściej jest to system udostępniany klientom indywidualnym, zaadaptowany do potrzeb wspólnot mieszkaniowych – stąd ograniczenia, np. brak możliwości importu i eksportu baz danych, brak wielopodpisu przy składaniu dyspozycji przelewów i możliwości jednoczesnej obsługi rachunków wielu wspólnot. Część zarządców i wspólnot ma wątpliwości natury prawnej co do jednoosobowego akceptowania dyspozycji przelewów, mimo to wiele wspólnot jakoś sobie z tym radzi. Zakłada, że najważniejsza jest wygoda i przy odrobinie zaufania na linii wspólnota-zarządca wszystko działa prawidłowo.

Prosty system bankowości internetowej

Na przykład, wspólnota udziela pełnomocnictwa zarządcy nieruchomości do samodzielnej autoryzacji wszystkich przelewów:

- do ZUS i urzędów skarbowych,
- pomiędzy rachunkiem bieżącym (funduszu eksploatacyjnego) a rachunkami pomocniczymi (funduszu remontowego lub lokat terminowych),
- na rachunki obce po uprzednim zaakceptowaniu faktury/rachunku przez zarząd wspólnoty.

Autoryzacja przelewów odbywa się za pomocą kodów SMS wysyłanych przez system bankowy na telefon komórkowy uprawnionej osoby. Z reguły trwa to kilka sekund od kliknięcia na przycisk „autoryzuj przelew”. Innym sposobem autoryzacji może być użycie kodów generowanych przez token – specjalne urządzenie dostarczane przez bank lub użycie kart „zdrapek” z kodami. Ten ostatni system mimo pewnej archaiczności doskonale się sprawdza, jest bardzo tani i cały czas jest udostępniany przez wiele banków.

Jednocześnie bank udostępnia dwa poziomy logowania do systemu bankowości internetowej: aktywny dla zarządcy składającego dyspozycje w imieniu wspólnoty, pasywny dla członków zarządu wspólnoty, którzy mogą podglądać saldo rachunku i historię operacji, kontrolując

tym samym poczynania zarządcy.

Taki sposób komunikacji z bankiem jest najczęściej wybierany przez wspólnoty, które korzystają z usług małych zarządców nieruchomości bądź same zarządzają własnym budynkiem. Wskutek ograniczonej liczby funkcji oraz bardzo czytelnego rozmieszczenia poszczególnych pól do wypełnienia, z takimi systemami bez problemów radzą sobie starsze osoby, dla których komputer do niedawna był urządzeniem zagadkowym. Pracownicy banków bardzo często spotykają się z opiniami użytkowników, że to właśnie system bankowości internetowej nauczył ich korzystać z Internetu!

Rozbudowane systemy komunikacji z bankiem

Istnieją również bardziej rozbudowane systemy komunikacji z bankiem, umożliwiające realizowanie znacznie więcej funkcji, np.: autoryzować przelewy z wykorzystaniem wielopodpisu, importować z systemu rozliczeniowo-księgowego zarządcy bazy danych o kontrahentach wspólnoty, importować przelewy przygotowane (paczki przelewów) w programach księgowych, eksportować do systemów rozliczeniowo-księgowych zarządców informacji o wpłatach masowych i wiele innych. Tak rozbudowane systemy mogą być udostępniane przez Internet, ale można też spotkać systemy wymagające zainstalowania specjalnej aplikacji na komputerach użytkownika. Tego typu systemy wymagają od użytkowników nieco większej wiedzy, ale jeśli zadaniem osoby korzystającej jest jedynie uzupełnienie podpisu na przelewie, to podobnie jak w bankowości internetowej nie powinno być jakichkolwiek problemów nawet w przypadku osób bez doświadczenia komputerowego.

W omawianym przypadku szerszego omówienia wymagają dwa zagadnienia: wielopodpis oraz płatności masowe.

Wielopodpis jest funkcją pozwalającą zdefiniować osoby, które mają obowiązek złożenia podpisu (autoryzacji) na przelewie elektronicznym. Za prawidłowe działanie wielopodpisu odpowiada system pełnomocnictw, które definiuje się w banku. Rozróżniamy następujące rodzaje pełnomocnictw, które mogą być wykorzystywane do autoryzacji operacji bankowych:

- Ogólne z dowolną osobą (autoryzacja zarządcy wymaga dodatkowej autoryzacji jednego członka zarządu z listy).
- Ogólne wieloosobowe (autoryzacja przez ściśle określoną grupę osób, zarządca plus członkowie zarządu).
- Rodzajowe samodzielne (zarządca lub członek zarządu sam autoryzuje przelewy do wskazanych wierzycieli, np. US, ZUS)
- Do limitu i powyżej limitu (wskazanie kwoty, do której obowiązuje jeden rodzaj pełnomocnictwa, a powyżej inny).
- Pełnomocnictwo terminowe (do daty).

Jak widać, możliwości definiowania pełnomocnictw są bardzo szerokie i pozwalają na kontrolę nad operacjami bankowymi w przypadku ograniczonego zaufania na linii zarządca-wspólnota lub nawet wewnątrz wspólnoty. Niestety, stosowanie wielopodpisu wymaga dużej dyscypliny po stronie członków zarządu wspólnoty. Realizacja przelewów wymaga autoryzacji przez wszystkich wymaganych pełnomocników, dlatego praktyka pokazuje, że najlepszym rozwiązaniem jest autoryzacja przez dwie osoby – dla zarządcy pełnomocnictwo

ogólne z dowolną osobą z listy. Stosowanie autoryzacji przez więcej niż trzy osoby powoduje całkowity paraliż wspólnoty, zawsze kogoś zabraknie do złożenia podpisu we właściwym czasie.

Przykład, wspólnota udziela pełnomocnictwa zarządcy nieruchomości do:

- samodzielnej autoryzacji wszystkich przelewów do ZUS i US realizowanych z rachunku bieżącego (funduszu eksploatacyjnego),
- samodzielnej autoryzacji wszystkich przelewów pomiędzy rachunkiem bieżącym (funduszu eksploatacyjnego) a rachunkami pomocniczymi (funduszu remontowego lub lokat terminowych),
- przygotowania i autoryzacji „na pierwszą rękę” wszystkich przelewów na rachunki w obcych bankach realizowanych z rachunku bieżącego (funduszu eksploatacyjnego),
- przygotowania i autoryzacji „na pierwszą rękę” wszystkich przelewów na rachunki w obcych bankach realizowanych z rachunków pomocniczych (funduszu remontowego lub lokat terminowych),

W dwóch ostatnich przypadkach wspólnota definiuje listę dodatkowych dwóch pełnomocników (członków zarządu), podpis jednego z nich wystarczy do pełnej autoryzacji (realizacji) przelewu.

Takie rozwiązanie najlepiej sprawdza się w praktyce, zmniejsza się ryzyko, że przelew nie zostanie zrealizowany w terminie, bo jedyny (upoważniony) członek zarządu przebywa na rybach i nie ma dostępu do systemu informatycznego.

Płatności masowe, znane również jako wpłaty na „konta wirtualne”

Wprowadzenie kont wirtualnych oraz systemów bankowych i rozliczeniowo-księgowych u zarządców pozwoliło zautomatyzować prostą, ale w tradycyjnym rozwiązaniu bardzo pracochłonną czynność – księgowanie wpłat zaliczek lub czynszów. Jeszcze 3-4 lata temu bardzo powszechne było ręczne księgowanie wpłat na podstawie wyciągów bankowych. Takie rozwiązanie sprzyjało powstawaniu sporych zaległości w uzupełnianiu danych, utrudniało proces windykacji oraz generowało dużą liczbę wpłat od niezidentyfikowanych nadawców i trudnym do określenia przeznaczeniu, księgowanych jako kwoty do wyjaśnienia.

Wprowadzenie kont wirtualnych znacząco usprawniło przepływ informacji pomiędzy bankiem a zarządcą i pozwoliło na bardzo szybką i bezbłędną identyfikację wpłat. Numer rachunku bankowego, który jest wydrukowany w książeczce mieszkaniowej to ciąg cyfr zawierających informacje pozwalające identyfikować:

- wspólnotę, na której konto ma wpłynąć wpłata,
- tytuł płatności – fundusz eksploatacyjny lub remontowy,
- lokal mieszkalny lub właściciel wpłacający czynsz.

Przykładowy numer rachunku z książeczki mieszkaniowej 2113701125410 616 0 006160001:

- Dwie pierwsze cyfry – 21 – to cyfry kontrolne służące weryfikacji poprawności wpisania pozostałych cyfr w numerze rachunku.
- Następne osiem cyfr – 13701125 – to cyfry oznaczające centrum rozliczeniowe banku, dzięki tym cyfrom pieniądze wpłacone w innym banku, na pocście lub przez Internet trafiają do tego banku, w którym wspólnota posiada rachunek.
- Kolejne trzy cyfry – 410 – oznaczają zarządcę nieruchomości obsługującego daną wspólnotę i pozwalają bankowi przygotować dla niego elektroniczny raport dnia ze wszystkich wpłat dokonywanych przez członków tej wspólnoty.
- Następne trzy – 616 – identyfikują konkretną wspólnotę mieszkaniową, w naszym przykładzie 616 oznacza Wspólnotę Chopina 16a.
- Kolejna jedna cyfra – np. 0 – oznacza, że wpłata dotyczy funduszu eksploatacyjnego (zaliczka A). Proszę zwrócić uwagę, że w książeczce funduszu remontowego (zaliczka B) w tym samym miejscu może znaleźć się cyfra 2.

To wskutek opisanego powyżej ciągu cyfr bank potrafi przypisać wpłatę na rzeczywiste konto wspólnoty.

W systemie informatycznym banku ustawiony jest następujący algorytm: jeżeli mamy ciąg cyfr 2113701125410616, to wpływające kwoty trafiają na rzeczywiste konto wspólnoty 13137011091001000389020001 prowadzone w oddziale banku.

Ostatnich dziewięć cyfr, np. – 006160001 – identyfikuje konkretny lokal w budynku wspólnoty lub właściciela lokalu. Opisane rozwiązanie oznacza, że każdy właściciel lokalu dysponuje własnym indywidualnym (wirtualnym) numerem rachunku bankowego, który pozwala księgować wpłacone kwoty na właściwe rachunki bankowe wspólnot mieszkaniowych i jednocześnie automatycznie księgować w systemie rozliczeniowo-księgowym zarządcy.

Powyższy przykład może nieco odbiegać od rozwiązań przyjętych w innych bankach, ale zasada jest jednakowa – wpłaty na „konta wirtualne” są zestawiane przez banki w takim formacie, który pozwala bezproblemowo zaimportować i automatycznie rozksięgować we wszystkich współczesnych programach rozliczeniowo-księgowych stosowanych przez zarządców.

Zintegrowany system bankowo-rozliczeniowo-księgowy

Najbardziej zaawansowanym systemem komunikacji z bankiem jest zintegrowany internetowy system bankowo-rozliczeniowo-księgowy dla wspólnot mieszkaniowych. Taki system jest obecnie udostępniany tylko przez jeden bank.

System pozwala na prowadzenie obsługi wspólnoty we wszystkich aspektach finansowych: naliczenia opłat, ewidencja wpłat, rozrachunki z właścicielami, rozliczenia, windykacja, sprawozdawczość, operacje bankowe.

System jest głęboko zautomatyzowany i po parametryzacji wspólnoty, polegającej na zdefiniowaniu właścicieli, lokali, metod naliczeń poszczególnych składników kosztowych, przechodzi w stan pracy automatycznej. Księgowanie wpłat zaliczek, dekrety księgowe są realizowane bez ingerencji człowieka. Ilustracja 6 pokazuje zestawienie operacji księgowych

wraz z ich statusem – rozksięgowano automatycznie.

Wskutek przeniesienia systemu do Internetu możliwe jest zastosowanie takich rozwiązań, jak wielopodpis lub wielopoziomowe logowanie z różnymi uprawnieniami dla logujących się:

- Zarządca – pełne uprawnienia do edycji wszystkich danych (definiowanie lokali, sposobów naliczeń, wprowadzanie odczytów licznikowych, wprowadzanie faktur, przygotowanie przelewów bankowych, autoryzacja przelewów, jeśli nadano takie uprawnienia). Zarządca nieruchomości jest pełnomocnikiem wspólnoty i jednocześnie ma nadaną rolę - zarządca.
- Księgowy – uprawnienia do edycji wszystkich danych, z wyjątkiem podpisywania przelewów. Rola - księgowy może być nadana pracownikowi zarządcy nieruchomości odpowiedzialnemu za wprowadzanie do systemu NORDDomator np. faktur i odczytów licznikowych.
- Członek zarządu – prawo do biernego podglądu wszystkich danych oraz prawo do autoryzacji przelewów.
- Kontroler – prawo do biernego podglądu wszystkich danych. Kontrolerem może być na przykład pracownik wydziału gospodarki lokalowej w urzędzie miasta, który reprezentuje udziały gminy we wspólnocie.

Internetowy dostęp do systemu to także brak problemów z synchronizacją danych pomiędzy systemami księgowymi na różnych komputerach. Przykładowo, zarządca korzystający z klasycznego oprogramowania wykupił dodatkową licencję na program, aby można było go zainstalować w domu księgowej na jej prywatnym komputerze. Wskutek tego rozwiązania księgowa może pracować w domu, a dane przenosi na pamięci. Jeśli w czasie pracy księgowej w domu ktoś zaloguje się w firmie i wprowadzi lub zmieni jakiegokolwiek dane, to po przeniesieniu danych przez księgową nie da się ich zsynchronizować – któraś praca zostanie stracona.

Taki zintegrowany system bankowo-księgowo-rozliczeniowy faktycznie oddaje członkom wspólnoty pełną kontrolę nad pieniędzmi. Czy tak będzie wyglądała przyszłość systemów pozwalających na komunikację klienta z bankiem i zarządzanie finansami? Wszystko wskazuje, że właśnie tak się stanie!

Paweł Ołubek

(Autor jest ekspertem Banku DnB NORD Polska SA. (dawniej BISE) i odpowiada za współpracę banku z zarządcami nieruchomości i wspólnotami mieszkaniowymi.)