

# Radar

## BANKENSITES

# Hoe bereikbaar is úw bank op internet?

Argenta en DHB Bank presteren van alle banken het slechtst op internet. Hun site of online-bankingtoepassing was de voorbije veertig dagen vaker onbereikbaar dan aanvaardbaar is. Dat blijkt uit een test die Smart Business Strategies opzette in samenwerking met Uptrends.com. Vooral DHB, dat in totaal zowat 11 uur onbereikbaar was, maakte een slechte beurt. ABN AMRO, Rabobank en Keytrade waren wel altijd bereikbaar. // **WILLIAM VISTERIN**

**H**et is een ergernis die elke klant van een bank wel een keer ervaart. Nog even een dringende overschrijving afhandelen of even uw rekeningstand checken, en dan de irritante boodschap krijgen dat de banktoepassing onbereikbaar is. In een tijdperk waarin een kleine drie miljoen Belgen online bankieren, is de bereikbaarheid van *online banking* cruciaal. Naast de beveiliging uiteraard. Smart Business Strategies nam de proef op de som. Het volgde gedurende veertig dagen, van begin september tot ongeveer half oktober, de sites van de Belgische banken, en hun online-bankingtoepassing op de voet. Door het gespecialiseerde bedrijf Uptrends.com, net zoals het Belgische InternetVista een specialist in de materie, werden elke vijf minuten vanuit de hele wereld de vierentwintig belangrijkste Belgische banken online opgevolgd. Over het algemeen doen Belgische banken het met een gemiddelde bereikbaarheid van 99,7 procent verre van slecht. "Ongeveer even goed als de Nederlandse banken", weet **Niels Brinkman** van Uptrends.com, die deze zomer met zijn bureau vijftien Nederlandse banken volgde.

### KBC

Grote vraag is natuurlijk vanaf wanneer een bank online een slechte bereikbaarheid heeft. "100 procent is ideaal, maar niet altijd haalbaar", stelt Brinkman. Van de Belgische banken leverden ABN AMRO, Keytrade en Rabobank een 100 procent bereikbaarheid gedurende de onderzochte periode. "Een resultaat van 99,9 procent is ook nog aanvaardbaar. Dat betekent dat een bank gedurende de testperiode zowat een uurtje onbereikbaar is. Het is ook de minimum bereikbaarheid die veel *hostingproviders* voor zichzelf opleggen." Brinkman benadrukt dat onderhoudswerken, van bijvoorbeeld online-bankingtoepassingen, geen nefaste invloed mogen hebben op het eindresultaat. "Normaal is een periode van dertig dagen zelfs voldoende voor deze test. In dit geval liep de test de helft langer." Argenta, DHB Bank, AXA en Landbouwkrediet presteerden van alle banken het slechtst op internet. Vooral de kleinere DHB Bank leverde een povere prestatie met een gemiddelde bereikbaarheid van 98,85 procent, waarop de bank omgerekend op veertig dagen zowat 11 uur onbereikbaar was. "Dat is ronduit

slecht”, vindt Brinkman, die het vergelijkt met een situatie waarin een traditioneel bankkantoor gewoon twee dagen op een maand de deuren zou sluiten. Van de grootbanken doen Fortis en Dexia het meer dan behoorlijk. KBC en ING presteren eerder matig.

Bij dit type van onderzoek, en dat bleek ook uit het onderzoek in Nederland, zijn de gewone websites van banken over het algemeen beter bereikbaar dan de online-bankingtoepassingen zelf. Dat lijkt logisch, omdat ‘gewone’ sites minder veeleisend zijn. “Bij internetbankieren horen allerlei gebruiksmogelijkheden en daar kan gewoon meer misgaan. Het is ook een complexere combinatie van toepassingen.” Al vindt Brinkman het toch opmerkelijk dat online banking bij een aantal banken, zoals bijvoorbeeld Landbouwkrediet en Centea, tijdens de onderzoeksperiode veel betrouwbaarder was qua bereikbaarheid dan de site zelf.

## DNS

Het uitvallen of de traagheid van een site heeft diverse redenen. “Op internet zijn bovendien veel partijen van mekaar afhankelijk. Dat maakt het er soms niet makkelijk op”, weet **Niko Nelissen**, als datacenterexpert aan de slag bij het bedrijf Q-layer, dat software ontwikkelt voor datacenterbeheer. “Soms is het probleem te wijten aan het netwerk. Al gaat het daarbij meestal om problemen met de netwerkverbinding in het datacenter zelf. De internetverbinding is, over het algemeen gesproken, nogal betrouwbaar. De *backbones* van telecomoperatoren, vaak grote internationale bedrijven, zijn intussen erg robuust.” Andere mogelijke oorzaken zijn de *firewall*, de beveiligingsgordel tussen het interne en externe netwerk of de hardware. In zulke gevallen is het hostingbedrijf verantwoordelijk, al beschikken veel banken over hun eigen datacenter.

Soms gaat het, zoals bijvoorbeeld bij de foutmelding *internal error* om een softwareprobleem, stelt Nelissen. “Hier gaat het dan onder meer over overbelasting van de *webserver* of over een fout in de code. In dit geval is de klant zelf of het bedrijf dat de website heeft gebouwd aansprakelijk”, stelt hij. Een erg specifieke oorzaak voor fouten is de DNS (*Domain Name Server*) die de constante vertaling doet van een domeinnaam naar een IP-nummer (en omgekeerd), waarmee computers op een netwerk communiceren. Ook in het bankenonderzoek van Uptrends was dat de fout die het vaakst voorkwam. “Hier is vaak de migratie van een toepassing, van de ene omgeving naar de andere, de grote boosdoener. DNS-instellingen kunnen flink worden geautomatiseerd, maar uiteindelijk komt er toch heel wat bij kijken.” ■

## 100% UPTIME IN ONLINE BANKING ÉN WEBSITE:

- ABN AMRO
- Rabobank
- Keytrade Bank

## MINST BETROUWBAAR\*

### ONLINE BANKIEREN:

1. DHB (98,8%)
2. AXA (99,2%)
3. Argenta (99,3%)
4. Bank De Groef Bankieren (99,3%)
5. CortalConsors (99,4%)

### WEBSITE:

1. Landbouwkrediet (98,8%)
2. DHB (98,9%)
3. Argenta (99,0%)
4. Centea (99,1%)
5. AXA (99,4%)

\* Qua bereikbaarheid

## ALGEMENE RANGSCHIKKING

### Gemiddelde bereikbaarheid (banking + site)

| Rang | Bank               | Percentage |
|------|--------------------|------------|
| 1    | ABN AMRO           | 100 %      |
| 2    | Keytrade bank      | 100 %      |
| 3    | Rabobank           | 100 %      |
| 4    | Credit Europe Bank | 99,95 %    |
| 5    | Dexia              | 99,95 %    |
| 6    | Fortis             | 99,95 %    |
| 7    | VDK Spaarbank      | 99,95 %    |
| 8    | Binck              | 99,90 %    |
| 9    | Deltalloydbank     | 99,90 %    |
| 10   | Record Bank        | 99,90 %    |
| 11   | Bkcp bankieren     | 99,80 %    |
| 12   | Citibank           | 99,80 %    |
| 13   | Deutschebank       | 99,80 %    |
| 14   | Fortuneo           | 99,80 %    |
| 15   | Bank van De Post   | 99,70 %    |
| 16   | Gemiddelde         | 99,70 %    |
| 17   | ING site           | 99,70 %    |
| 18   | KBC                | 99,70 %    |
| 19   | Bank De Groef      | 99,40 %    |
| 20   | Centea             | 99,40 %    |
| 21   | CortalConsors      | 99,40 %    |
| 22   | Axa                | 99,30 %    |
| 23   | Landbouwkrediet    | 99,20 %    |
| 24   | Argenta            | 99,15 %    |
| 25   | DHB Bank bankieren | 98,85 %    |