

# Kto da więcej? O bezpieczeństwie transakcji www

Dziś zakupy w Internecie są bezpieczne. Zresztą Polacy przekonują się o tym codziennie. Rośnie świadomość przeciętnego użytkownika. Również w zakresie bezpieczeństwa. Staramy się edukować internautów. Pokazywać im, jak bezpiecznie korzystać z Internetu, jak bezpiecznie handlować. Rozmowa z Arjanem Bakkerem, Dyrektorem Generalnym Allegro.pl



## Arjan Bakker

Ma 44 lata. Jest Holendrem mieszkającym od lat w Polsce. Absolwent University Twente w Enschede w Holandii. W 1999 roku założył serwis aukcyjny Allegro.pl. Jego intencją było zainteresowanie internautów rozwijającym się rynkiem e-commerce. W tej chwili Allegro.pl to największa platforma handlowa w Europie Środkowo-Wschodniej. W skład Grupy Allegro należą serwisy aukcyjne Aukro w Czechach, Słowacji, Ukrainie, Rumunii, Bułgarii, Molotok w Rosji i TeszVesz na Węgrzech.

### Jesteście pionierem aukcji Internetowych w kraju. W tyle pozostawiliście konkurencję, która na światowym rynku odnosi duże sukcesy. Co przyczyniło się do tak wysokiej pozycji Allegro?

W 1999 roku byliśmy pierwsi na polskim rynku. E-commerce w naszym kraju dopiero raczkował. Zakupy w Internecie nie były zbyt popularną metodą nabywania towarów. My postanowiliśmy zaryzykować i stworzyć jak na ówczesne polskie realia coś nowatorskiego. Myślę, że to nowatorstwo to klucz do sukcesu każdego biznesu, a więc i takiego jak Allegro. Pokazaliśmy Polakom, że w Internecie można sprzedawać i kupować. Pokazaliśmy, jak wygodnym narzędziem są aukcje Internetowe. I co najważniejsze, Polacy przekonali się do tej formy zakupów. I docenili nasz produkt. Wystarczy spojrzeć na

naszą pozycję na rynku. Nasi Użytkownicy cenią sobie fakt, że jest tak wielu podobnych do nich. Ludzi, którzy uważają handel w Internecie za wygodny, szybki i bezpieczny.

### Wróćmy do początków. Czy pomysł na serwis aukcyjny był spowodowany osobistą chęcią zakupów bez wychodzenia z domu, czy raczej wymogiem coraz prężniej rozwijającego się rynku?

Pomysł na stworzenie serwisu aukcyjnego przyszedł wraz z obserwacją światowego rynku e-commerce oraz rozwoju Internetu. Zastanawiałem się, w jakim kierunku idzie świat. Mamy dostęp do Internetu. Wszyscy się nim zachwycają. Ale jakie korzyści przynosi on ludziom? Wtedy zaczęła się rodzić w mojej głowie idea miejsca, które połączy ludzi ak-

tywnych. Które pozwoli kupować i sprzedawać, ale nie tylko. Miało to być miejsce, gdzie ludzie będą się poznawać, nawiązywać znajomości. Miejsce, w którym będą mogli poszerzyć swoją wiedzę. Zapytać innych o opinię. Marzyła mi się prawdziwa platforma handlowa. Dająca znacznie większe możliwości niż tylko zwykły serwis aukcyjny. Wiedziałem, że musi być bazą, na której budować będziemy kolejne elementy. Kolejne funkcjonalności. I tak to wygląda dziś. Allegro jest platformą handlową. Tworzy Grupę Allegro, skupiającą w sobie kilka serwisów. Mamy serwis motoryzacyjny, nieruchomości, porównywarki cen, system płatności czy serwis, oferujący sklepy internetowe. Nie można zapominać o serwisach zagranicznych.

### Czy sukces serwisu przełożył się na nowe przedsięwzięcia rozpoczęte za granicą?

Oczywiście. Dopiero wówczas, gdy Allegro osiągnęło stabilną pozycję na rynku, zaczęliśmy realizować nasze plany, dotyczące serwisów zagranicznych. Widzieliśmy, jak wielką popularnością cieszy się w Polsce nasz produkt. Widzieliśmy i nadal widzimy, w jaki sposób rozwija się Internet w tej części Europy. Trudno było nie zauważyć, jaki potencjał drzemie w kolejnych krajach Europy Środkowo-Wschodniej.

Dlatego postanowiliśmy inwestować w innych krajach. Na początku dość skromnie, w Czechach. Tamtejsze Aukro w tej chwili ma silną i ugruntowaną pozycję. Śmiało można powiedzieć, że idzie tą samą drogą sukcesu, co Allegro. Również węgierski TeszVesz osiąga coraz większą stabilność. Z zapartym tchem obserwujemy, jak rozwijają się kolejne serwisy spod znaku Aukro w Rumunii, Bułgarii, Ukrainie czy rosyjski Molotok.

### Słyszysz się, że również największe sieci sprzętu elektronicznego zaczynają wystawiać swoje produkty na waszej platformie. Skąd taki pomysł?

Allegro.pl jest dla wielu sprzedawców jednym z kanałów dystrybucji. Pamiętajmy, że w tej chwili mamy ponad 7 milionów użytkowników. I to są ludzie, którzy są z nami ze względu na określony cel. Chcą kupować i sprzedawać. Trudno więc, zajmując się sprzedażą, nie brać pod uwagę takiego potencjału. Bez wielkiego wysiłku nasza oferta nagle trafia do ponad 7 milionów Polaków. Nie trzeba żadnych wielkich nakładów finansowych na spektakularne reklamy w telewizji czy billboardy. Nie trzeba martwić się o promocję w Internecie. Allegro robi to w imieniu użytkowników. Oni muszą tylko zaprezentować ciekawą ofertę i dobrą obsługę. A przecież duże sieci mają taki sam cel, jak nasi sprzedawcy. Oni chcą sprzedać swój towar.

## Urzędy skarbowe oraz urzędy kontroli skarbowej coraz częściej występują do internetowych serwisów aukcyjnych z prośbą o podanie danych osobowych ich użytkowników. Jak w takim wypadku zachowuje się Allegro?

Współpracujemy z urzędami skarbowymi w zakresie opisany przez polskie prawo. A jest ono w tym wypadku dość konkretne. Wskazuje nam przypadki, w których powinniśmy udzielać informacji urzędnikom. I w takich wypadkach informacji tych udzielamy. Proszę pamiętać, że Allegro jest czymś w rodzaju wielkiego centrum handlowego. To nie my sprzedajemy towar, ale nasi użytkownicy. Dlatego to nie my mamy dbać o płacenie podatków od tej sprzedaży, ale oni. Właściciel centrum handlowego nie pilnuje, czy marka H&M rozlicza się z podatków. To H&M musi tego pilnować. Tak samo jest w przypadku naszych użytkowników. To oni muszą pamiętać o rozliczeniu się z fiskusem.

## Skąd dziś takie zainteresowanie aukcjami on-line? Często przecież docierają informacje o nadużyciach i przestępstwach w handlu internetowym?

Problemy z aukcjami to tak naprawdę margines rynku e-commerce. Zaledwie pół promila wszystkich aukcji to te problematyczne. Jak widać, dziś zakupy w Internecie są bezpieczne. Zresztą Polacy przekonują się o tym codziennie. Rośnie świadomość przeciętnego użytkownika. Również w zakresie bezpieczeństwa. Staramy się edukować internautów. Pokazywać im, jak bezpiecznie korzystać z Internetu, jak bezpiecznie handlować. Nie bez znaczenia są szkolenia, które przeprowadzamy dla policji i prokuratorów. Pomagamy im zrozumieć, czym jest cyberprzestępczość. Współpracujemy także przy konkretnych sprawach tak, by oczyścić polski Internet z oszustów. Zależy nam na tym, by handel był przyjemny, bezpieczny i sprawiał radość użytkownikom.

## Ostatnio w mediach głośno było o wielkim oszustwie, który miał miejsce na Waszych aukcjach. Internauci, którzy połaskili się na niezwykle tani towar, zostali wykorzystani przez internetowych złodziei. Czy to bezzwrotność klienta, czy zaawansowane techniki kradzieży przyczyniają się do tego typu zdarzeń?

Geneza tego problemu jest znacznie głębsza. Po pierwsze cały problem zaczął się poza naszą platformą. Ktoś dał ogłoszenie o pracę. Ktoś inny na nie odpowiedział. Dając ogłoszenie wyludził w ten sposób od osób, szukających pracy ich dane. Powiedzmy szczerze: te osoby podały oszustowi dane swojego konta na Allegro, łącznie z hasłem. Porównując tę sytuację do codziennego życia – mieli doskonale strzeżony dom z wieloma alarmami, monitoringiem i mnóstwem strażników. Bo takie właśnie jest Allegro. Z wieloma zabezpieczeniami, monitoringiem i strażnikami. Ale ci ludzie oddali złodziejowi klucze i kod, rozbrajający alarm w ich domu.

Na nic się zdadzą nasze wszelkie zabezpieczenia, jeżeli oddamy złodziejowi nasze konto. Zostawiając w centrum miasta otwarty samochód, pretensje o to, że ktoś ukradł nam radio, możemy mieć tylko do siebie. Ale w tym konkretnym przypadku winą próbuje się obarczyć Allegro.

## Co w tym kontekście oznacza „klasyczny phishing”?

Mamy tu do czynienia właśnie z klasycznym phishingiem. Tyle, że w nowej odsłonie. Złodziej, zamiast podesłać podrobioną stronę, wykorzystał bardziej skomplikowany mechanizm. Nadal jednak można mówić o klasycznym phishingu.

Dlatego tak ważne jest, by internauci zrozumieli, od czego zależy ich bezpieczeństwo w Internecie. Nie można podawać beztrudno swoich danych osobowych czy danych dostępowych do swojego konta. Obojętnie czy do konta bankowego, czy może w serwisie aukcyjnym. Zarówno banki, jak i serwisy aukcyjne, mają wszystkie nasze dane. Nie będą nas więc prosić o nasze hasło. Internauci powinni zrozumieć, że nasze hasło jest tylko i wyłącznie naszym hasłem. Nie można go podawać nikomu. Jeżeli ktoś nas prosi o nie, to powinna nam się włączyć czerwona lampka, że coś jest nie tak. I w żadnym wypadku nie powinniśmy go podawać. A osobę pytającą o nie zgłosić administratorom serwisu oraz policji.

## W jaki sposób zapewniają Państwo klientom bezpieczeństwo w zakresie transakcji internetowych?

Bez przerwy monitorujemy aukcje. Współpracujemy z policją, prokuratorami oraz innymi służbami, odpowiedzialnymi za bezpieczeństwo. Do programu „Współpraca w Ochronie Praw” należy wiele firm i organizacji, dbających o to, by nasze aukcje były zgodne z prawem. W przypadku pojawienia się aukcji z podróbkami, bądź towarami niedozwolonymi, informują nas o tym, a my możemy takie aukcje usuwać. Podobnie działają sami użytkownicy. Gdy widzą nieprawidłowe aukcje, zgłaszają nam to. I za to jesteśmy wdzięczni Społeczności Allegro. Poza tym proponujemy Polakom wiele narzędzi, pomagających w bezpiecznym handlowaniu. Można wymienić tu bezpieczne systemy Płatności Allegro oraz Escrow. Dają one możliwość szybkiego, ale przede wszystkim bezpiecznego płacenia w Internecie. W przypadku Escrow pieniądze są deponowane na specjalnym subkoncie do momentu potwierdzenia przez kupującego, że towar jest w jego rękach i jest zgodny z opisem z aukcji. Musimy pamiętać, jak ważnym składnikiem Allegro, mającym wpływ na bezpieczeństwo handlu, jest Społeczność Allegro. Chodzi mi o system komentarzy. Nie ma lepszego sprawdzania sprzedającego niż opinie na jego temat wystawione przez innych użytkowników. Sprawdzajmy więc komentarze. Sprawdzajmy, za co zostały wystawione. To pokaże nam obraz sprzedającego. W przypadku problemów z transakcją oferujemy Program Ochrony Kupujących, który pozwala na uzyskanie rekompensaty, wypłacanej przez Allegro, wystarczy, że sprawę zgłosimy policji i zwrócimy się z odpowiednim wnioskiem do Allegro.

## Na czym polega i w jakim stopniu, stosowany w serwisie system PayU, przyczynił się do poprawy bezpieczeństwa zawieranych transakcji?

System PayU pozwala na szybkie i co najważniejsze bezpieczne płacenie w Internecie. Dzięki zastosowanym narzędziom oraz współpracy z większością dużych banków w Polsce możemy zaoferować użytkownikom narzędzie, dające im wygodę oraz poczucie bezpieczeństwa. Jako pierwsi w Polsce, we współpracy z bankami, wprowadziliśmy także szybkie przelewy. Pozwala to in-



ternautom, korzystając z naszego zaplecza, dokonywać wygodnych, szybkich i bezpiecznych płatności za towary zakupione w Internecie. Na nas i bankach spoczywa odpowiedzialność za odpowiednie przeprowadzenie takiej transakcji.

## Jakie są Wasze plany na nadchodzący rok?

Oczywiście regularny wzrost wszystkich serwisów, należących do grupy Allegro. Będą się w nich pojawiać nowe funkcjonalności, ułatwiające życie internautom.

Niedawno wprowadziliśmy Sklepy Allegro. Chcemy je rozwijać tak, by pozwalały sprzedającym maksymalnie skutecznie oferować swój towar. Zakończyliśmy również migrację na platformę Oracle.

## Ilu ludzi pracuje nad sprawnym i bezpiecznym funkcjonowaniem serwisu?

W Grupie Allegro pracuje około 400 osób. Są to zarówno specjaliści z zakresu IT, marketingu, bezpieczeństwa, jak i obsługi użytkownika. Wszyscy ci ludzie dbają o to, by handel w naszej platformie był bezpieczny, a jednocześnie miły i wygodny.

## Kto w zespole Allegro zajmuje się sprawami bezpieczeństwa informacji, przekazywanych zarówno przez firmy, jak i użytkowników?

W Grupie Allegro mamy kilka zespołów odpowiedzialnych za ogólnie pojęte bezpieczeństwo serwisu, firmy oraz danych, jakie przechowujemy. Jeżeli chodzi o informacje, przekazywane przez użytkowników, to są one zgodne z wymaganiami G1000 i polskiego prawa.

## Na londyńskiej giełdzie pojawiła się oferta kupna holdingu Tradus. Czy to oznacza przejście Allegro?

W tej chwili na londyńskiej giełdzie pojawiła się oferta kupna akcji. Jaka będzie odpowiedź udziałowców na tę propozycję, dowiemy się w ciągu kilku najbliższych miesięcy.

## Co to oznaczałoby dla samego Allegro?

Naspers mógłby być ciekawym partnerem dla Grupy Allegro, biorąc pod uwagę ich dotychczasowe działania na rynku IT.

## Gdzie szukał Pan pomysłów na prezenty gwiazdkowe dla bliskich?

Oczywiście na Allegro.

Katarzyna Czajkowska