

BANK Watch



INGENICO
LIDERUL MONDIAL ÎN POS-URI,
ESTE PREZENT ÎN ROMÂNIA
PRIN **DANUBIUS-EXIM**

paginile 4-6

GTS Telecom
www.gstelecom.ro

liveo
Technology

"Best"

Enterprise Content Management

**2008 InfoWorld
Technology of the Year Awards***

Oracle Universal Content Management

"... an excellent offering."

InfoWorld, November 8, 2007

ORACLE®



**oracle.com/goto/ecm
or call 1.800.ORACLE.1**

*InfoWorld, January, 2008

Copyright © 2008, Oracle. All rights reserved. Oracle is a registered trademark of Oracle Corporation and/or its affiliates. Other names may be trademarks of their respective owners.

Reglementare sau auto-reglementare?

Consiliul European al Plăților, organism de decizie și coordonare al industriei bancare europene în domeniul plăților, și-a asumat conducerea proiectului de standardizare și restructurare a industriei plăților - SEPA, stabilindu-și ca obiectiv sprijinirea și promovarea creării zonei unice de plăți în euro, o piață inter-operabilă, deschisă și armonizată a plăților la nivel european, realizată prin auto-reglementare.

Primul instrument SEPA – transferul credit – a fost lansat oficial la data de 28 ianuarie 2008. Deși o majoritate covârșitoare a băncilor europene a aderat la schema SEPA Credit Transfer, în prezent doar 2% din volumul total al plăților în euro sunt realizate prin instrumente SEPA - conform cifrelor oficiale la nivelul lunii februarie 2009, publicate de Banca Centrală Europeană.

La recenta reuniune a Comitetelor de Coordonare SEPA care s-a desfășurat la Bruxelles în organizarea Comisiei Europene, a fost discutată problema volumului redus de instrumente SEPA utilizate în prezent și s-a pus problema datei la care se va finaliza migrarea la SEPA. Majoritatea reprezentanților sistemelor bancare din zona euro au recunoscut că instrumentele SEPA sunt utilizate aproape exclusiv pentru tranzacții transfrontaliere, nu și pentru tranzacții la nivel național.

În acest context, Comisia Europeană își pune problema stabilirii a unei date finale pentru migrarea la instrumentele SEPA. În principiu, Comisia Europeană consideră că problema finalizării migrării la instrumentele SEPA ar trebui lăsată în grija pieței, considerând că sectorul bancar împreună cu toți actorii implicați, ar putea cădea de acord asupra unei date limită după care instrumentele tradiționale nu vor mai putea fi utilizate. Totuși se dovedește că auto-reglementarea este dificilă în contextul existenței unui număr mare de părți implicate în proiect și a diversității de vederi a acestora.

Astfel, reglementarea poate deveni necesară.

În opinia Consiliului European al Plăților, o eventuală reglementare a Uniunii Europene privind data finală a migrării ar obliga utilizatorii de servicii de plăți să utilizeze servicii bazate pe schemele SEPA, nelăsând astfel responsabilitatea migrării numai în sarcina sectorului bancar.

Așadar, lucrurile par să se precipite spre un acord de principiu asupra necesității adoptării unei reglementări referitoare la migrarea la instrumentele SEPA. Comisia Europeană își propune pentru perioada următoare realizarea unei consultări informale a furnizorilor de servicii de plăți și a utilizatorilor privind acest subiect, ce va fi urmată de un proces formal de consultare care se va derula până la jumătatea acestui an. După analiza rezultatelor, dacă acestea vor fi favorabile, Comisia Europeană va căuta să întrunească consensul politic și să definească modalitățile de definire și de impunere a unei date finale pentru migrarea la instrumentele SEPA. Dacă se va dovedi necesar, o propunere legislativă va fi pregătită pentru sfârșitul anului 2009.

■ RODICA TUCHILĂ,

CONSILIER PRINCIPAL, ASOCIAȚIA ROMÂNĂ A BĂNCILOR

SUMAR

2, 7 Zona Unică de Plăți în Euro SEPA

4 Interviu

8 Infrastructuri de plăți

11 Sisteme informatice bancare

13 Securitatea informației

16 Sisteme de plăți SWIFTNet

18 Cum salvează software-ul banii clienților

23, 25 Canale electronice de distribuție a serviciilor bancare

24 Eveniment

28 Noi bănci pentru o nouă economie

30 Outsourcing

27, 31 Învățământ bancar



Editor: Alea Negru Vodă nr. 6, bl. C3, sc. 3
parter, 030775, sector 3, București
Tel.: 021.321.61.23; Fax: 021.321.61.30;
redactie@finwatch.ro
www.marketwatch.ro
P.O. Box 4-124, 030775

■ **Colegiu redacțional:**

Rodica.Tuchila@arb.ro
Adrian.Apolzan@ing.ro
Călin.Rangu@irucservice.ro
Constantin.Rotaru@arb.ro
Dumitru@transfond.ro
Marcelina.Joavina@microsoft.com
Răzvan.Grigorescu@CEC.Ro
Luiza.Sandu@marketwatch.ro
Radu.Ghitulescu@marketwatch.ro

■ **Marketing:** Valentina.Tudor@marketwatch.ro

■ **Desktop Publishing:** Omni Press & Design,
(art@opd.ro)

■ **Foto:** Septimiu Șlicaru (tslicaru@yahoo.com)

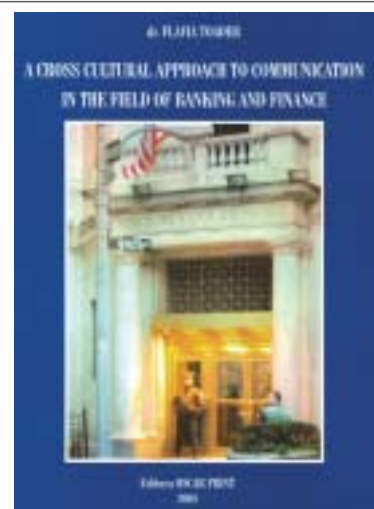
■ **Abonamente:** redactie@finwatch.ro

■ **Tipar:**

Monitorul Oficial

■ **NOTĂ:** Reproducerea integrală sau parțială a articolelor sau a imaginilor apărute în revistă este permisă numai cu acordul scris al editurii. Fin Watch nu își asumă responsabilitatea pentru eventualele modificări ulterioare apariției revistei.

■ **Data închiderii ediției:** 27 aprilie 2009



Cartea doamnei Toader se înscrie între lucrările necesare în sensul că răspunde unor cerințe profunde; și, totodată, departe de a se baza pe simple impresii, este rodul unei cercetări aprofundate. Aparent unidirecțională, cartea reprezintă o opțiune pentru pregătirea multilaterală, a specialistului în comunicare.

MUGUR ISĂRESCU

GUVERNATORUL BĂNCII NAȚIONALE A ROMÂNIEI

SEPA și

cadrul armonizat european pentru facturarea electronică



Foto: www.arhivafoto.ro

Implementarea zonei unice de plăți în euro poate sprijini dezvoltarea unor standarde tehnologice aplicabile pe teritoriul Uniunii Europene. Astfel, SEPA ar trebui să reprezinte un catalizator în evoluția standardelor interoperabile în domeniul e-government, incluzând e-invoicing, e-procurement, e-payments, e-signatures, e-services.

In viziunea Comisiei Europene, dezvoltarea unor instrumente electronice și de comunicații pentru soluțiile armonizate e-government va conduce la eficientizarea serviciilor publice și la crearea pieței unice pentru societatea informatizată, unul dintre obiectivele inițiativei i2010. Această inițiativă urmărește stabilirea unei piețe unice pentru economia informatizată, precum și creșterea inovației și a investițiilor în tehnologia informațiilor și comunicațiilor, privită ca având un mare potențial pentru deschiderea pieței unice

în beneficiul cetățenilor, al companiilor și al autorităților publice.

Comisia Europeană este extrem de interesată de implementarea SEPA în sectorul public, considerând că aceasta nu ar trebui să constituie o măsură izolată în domeniul plăților, ci ar trebui să fie o parte a unui exercițiu cu rolul de a crește inovația și de a îmbunătăți o gamă largă de servicii guvernamentale.

Comisia Europeană se așteaptă ca SEPA să aibă un impact care va depăși industria plăților și serviciile guvernamentale asociate, exprimându-și dorința de a umple lipsurile în piața unică, în special în domeniul serviciilor, aceasta incluzând: eficientizarea procedurilor, reducerea birocrăției, promovarea accesului la piețe transfrontaliere, în special pentru achiziții publice, pe baza implementării unor standarde interoperabile.

Astfel, în contextul implementării SEPA, se creează premisele lansării unei inițiative privind facturarea electronică la nivel european, beneficiile pe care le va aduce realizarea acestei inițiative fiind estimate la circa 64,5 miliarde de euro pe

an. Studiile arată că marii clienți corporatiști plătesc până la 60 de euro pentru o singură factură primită, în timp ce facturile electronice pot fi procesate la costuri de 10 ori mai mici. Se estimează că aproximativ 500 miliarde de euro sunt blocați în lanțurile de furnizori financiari ale celor 1000 de corporații de vârf din Europa, din cauza vizibilității proaste a plătitorilor și primitoilor. Unul dintre motivele principale ale acestei ineficiențe este volumul foarte mare de hârtie în circulație.

Facturarea electronică - e-invoicing - este o soluție pentru schimbul securizat de facturi electronice, incluzând date relevante pentru efectuarea plăților, între furnizori și cumpărători. Facturarea reprezintă o parte esențială a unui lanț eficient de furnizori financiari, realizând conexiunea între procesele interne ale întreprinderilor și sistemele de plăți.

Obiectivul facturării electronice este acela de a eficientiza administrarea proceselor de facturare și de plată, prin eliminarea manipulării documentelor pe suport hârtie, atât pentru furnizori, cât și

pentru cumpărători. Facturile electronice pot fi arhivate în format electronic, regăsirea lor atunci când este necesar fiind mult mai simplă și făcându-se cu costuri mai reduse.

Avantajele facturării electronice sunt multiple: regăsirea rapidă a banilor plătiți de clienți prin reducerea timpului de transmitere prin poștă a unei facturi sau a confirmării unei plăți, reducerea costurilor de tipărire și curierat, procesare rapidă și cu costuri reduse, prin încărcarea informațiilor din factura electronică direct în sistemul de contabilitate și plăți al companiei, costuri reduse de stocare.

Printre obstacolele care stau în prezent în fața acestei inițiative se numără:

- facturile electronice sunt produse într-o gamă largă de formate, în conformitate cu diverse standarde, ceea ce împiedică transferul unei facturi electronice între diverse entități,
- reglementările diferitelor state din Uniunea Europeană conțin prevederi diferite în ceea ce privește validitatea și acceptarea facturilor electronice, din punct de vedere legal, financiar și administrativ, ceea ce face dificilă utilizarea facturilor electronice în tranzacții transfrontaliere,
- există temeri ale potențialilor utilizatori privind securitatea sistemelor de facturare electronică și potențialul de fraudă.

În cursul anului 2008, Euro Banking Association (EBA) și Innopay au publicat un studiu intitulat *"E-invoicing 2008 - A reference guide providing a description and analysis of electronic invoicing in the single market"*. Documentul încearcă să ofere o imagine cât mai completă a stadiului actual a facturării electronice în Europa, cu accent pe evoluția și tendințele actuale și pe identificarea elementelor cheie privind implementarea e-invoicing la nivel European.

Câteva dintre concluziile acestui studiu privind pașii care vor trebui să fie urmați în viitor sunt:

- Vor fi necesare eforturi susținute pentru a convinge persoanele de decizie asupra beneficiilor facturării electronice, pentru redefinirea proceselor și adoptarea pe scară largă a facturării electronice,

- Va fi necesară o activitate susținută de convingere în special a întreprinderilor mici și mijlocii și a consumatorilor,
- Eforturile majore vor trebui orientate către volumele de facturi la nivel național; în același timp însă facturarea transfrontalieră este de așteptat să crească, trebuind să primească o atenție corespunzătoare;
- Va trebui să fie încurajată cooperarea între furnizorii de servicii, incluzând instituțiile de credit, prin utilizarea contribuțiilor și cunoștințelor complementare ale acestora, prin schimburile de experiență și utilizarea acelorași infrastructuri;
- Va trebui să fie încurajată activitatea de standardizare ca o prioritate colectivă;
- Va fi nevoie de clarificarea cadrului legal și înlăturarea barierelor de reglementare;
- Va fi necesară definirea unui limbaj comun și a unui cadru armonizat pentru sprijinirea dialogului între părțile implicate.

Pentru susținerea și materializarea inițiativei privind facturarea electronică, în octombrie 2007 Comisia Europeană a înființat un grup de experți - *Expert Group Electronic Invoicing*, cu obiectivul de a defini un cadru armonizat pentru facturarea electronică, cu termen de finalizare până la sfârșitul anului 2009.

În cadrul aceluiași demers, Comisia Europeană a adoptat în cursul lunii decembrie 2008 un plan de acțiune pentru semnături și identificare electronică, pentru facilitarea furnizării serviciilor publice în piața unică.

Obiectivul cadrului armonizat pentru facturarea electronică este acela de a stabili o structură comună conceptuală pentru furnizarea de servicii de facturare electronică într-o manieră deschisă și interoperabilă pe teritoriul Uniunii Europene. Cadrul armonizat va cuprinde cerințe legale, cerințe de afaceri, modele de comunicații și standarde, în baza cărora furnizorii de servicii vor fi capabili să ofere servicii de facturare electronică clienților lor în zona SEPA. În ceea ce privește soluțiile existente de facturare electronică utilizate în prezent în Europa, acestea vor trebui să fie adaptate în viitor cadrului comun ar-

monizat ce va fi definit.

La data de 27 ianuarie 2009, Grupul de experți pentru e-invoicing a adoptat un raport care subliniază progresele realizate în primul an de activitate a grupului și reprezintă un pas înainte în elaborarea cadrului armonizat pentru facturare electronică. Raportul conține o viziune asupra mediului e-invoicing european, în care părțile implicate pot opera într-un sistem deschis, bazat pe prevederi legale armonizate și un nivel înalt de standardizare. Acest mediu ar trebui să fie foarte atractiv pentru întreprinderi mici și mijlocii și să ofere pieței un spectru larg de furnizori de servicii și alte soluții. Pentru 2009, prioritățile Grupului de experți pentru e-invoicing sunt comunicarea beneficiilor și clarificarea cerințelor, sprijinirea armonizării legislative, încurajarea interoperabilității și promovarea standardizării.

La data de 24 martie 2009, a fost publicat documentul *Code of Practice on Electronic Invoicing*, pregătit și adoptat de același grup de experți. Obiectivele acestui Cod de practică sunt următoarele:

- furnizarea unei siguranțe legale pentru companiile din Europa în procesarea facturilor prin mijloace electronice,
- crearea unui mediu propice pentru facturarea electronică în Europa prin creșterea încrederii reciproce între toate părțile implicate în procesele care privesc facturarea electronică,
- asistarea companiilor și autorităților în îndeplinirea cerințelor de reglementare prezente și viitoare pentru facturarea electronică și în aplicarea celor mai bune practici aplicate în Europa,
- armonizarea deplină a prevederilor privind facturarea electronică în Uniunea Europeană – ca un obiectiv cheie pentru piața unică.

■ RODICA TUCHILĂ,
CONSILIER PRINCIPAL,
ASOCIAȚIA ROMÂNĂ A BĂNCILOR



INGENICO, liderul mondial în este prezent în

Piața românească a echipamentelor bancare este o piață cu standarde înalte, în care orice eșec este penalizat drastic, cu efecte de durată. Motiv pentru care nu mulți se încumetă să intre pe această piață. Danubius Exim, reprezentantul Ingenico în România, este una dintre excepțiile ultimilor doi ani, compania poziționându-se în scurt timp ca un concurent extrem de serios și competitiv. Atuul de a reprezenta liderul mondial pe această verticală este dublat de modelul de business abordat, care s-a dovedit deja a fi unul de succes, al cărui secret ni l-a dezvăluit Velin Ganev, director executiv Danubius Exim.

Danubius Exim și-a făcut debutul pe piața românească în urmă cu aproape 15 ani ca importator de case de marcat și de... medicamente! De anul trecut, compania dvs. dezvoltă o nouă direcție de business – cea a echipamentelor destinate pieței financiar-bancare. O evoluție ieșită din tipare...

Velin Ganev, director executiv Danubius Exim: Din 1994 până în 1996, Danubius Exim a avut două linii de business – casele de marcat și importul de medicamente, 80% din importul de medicamente din Bulgaria în România fiind realizat de compania noastră. La sfârșitul lui 1996, începutul lui 1997, fabricile de medicamente din Bulgaria au fost privatizate și atunci am căutat un nou partener pe cealaltă linie de business. Astfel, i-am identificat pe cei de la Datecs, la ora actuală lider european pe piața caselor de marcat, cu care am semnat un contract de exclusivitate, chiar dacă la acea vreme nu se știa încă, în România, dacă va apărea o lege care să reglementeze

regimul caselor de marcat cu memorie fiscală. Bănuiam însă că aceasta va fi evoluția firească, bazându-ne și pe faptul că în Bulgaria, încă din 1993, apăruse o lege în acest sens, care obliga toți comercianții să utilizeze case electronice de marcat cu memorie fiscală. Din 1997 am început să introducem, treptat, pe piața din România casele de marcat Datecs, prin intermediul a trei firme care le distribuiau, dar dezvoltarea acestei linii de business a început cu adevărat în 1999, când a apărut Legea nr. 64, precedată de apariția ordonanței 28, care reglementa regimul caselor de marcat electronice fiscale. Era o măsură pe care o așteptam și, cu ajutorul partenerilor noștri din Bulgaria, am reușit să realizăm foarte rapid modificările software impuse de noul regim fiscal. Acest fapt ne-a permis să fim prima companie din România care a primit avizul tehnic pentru case de marcat, ulterior primind și avizul de distribuție din partea Ministerului Finanțelor, împreună cu alte câteva firme. În 2000, aveam deja 18 parteneri pe partea de distribuție în toată țara, iar în 2004 am ajuns la 380 de firme distribuitoare. Și un număr foarte mare de clienți, pe care am reușit să-i câștigăm prin raportul calitate-preț foarte bun, casele de marcat Datecs fiind extrem de fiabile. Ceea ce, desigur, este un lucru excelent pentru clienți, dar ne aduce și reproșuri din partea partenerilor, pentru că această caracteristică Datecs reduce drastic numărul solicitărilor de service. Succesul înregistrat cred însă că se datorează și efortului depus de echipa Danubius Exim și a partenerilor săi, devotamentul față de piața respectivă fiind maxim.

Cum ați ajuns însă să dezvoltați noua direcție de business?

Am încercat să deschidem o nouă linie de business pentru compania noastră, totul pornind de la ideea de a conecta o casă de marcat fiscală cu un POS bancar. Am început în 2004 prin a tatona

pieța de echipamente bancare și am încercat să intrăm în contact cu toți cei trei mari producători care domină această piață: Hypercon, VeriFone și Ingenico. Am primit răspuns doar de la o singură firmă, Ingenico, prin partenerul acestei companii în România la vremea aceea, firma Bull, unul dintre jucătorii importanți pe piața mondială de software. Lucrurile nu au demarat însă decât la sfârșitul lui 2006, când am fost contactat direct de către unul dintre oficialii Ingenico, Pierre Girardon, executive vice president Global Sales. Ulterior, cu ocazia unei vizite la head-quarter-ul din Paris, am stabilit toate amănunțele contractuale pentru a deveni reprezentant în România al Ingenico. Iar din 2007, Danubius Exim a devenit principalul partener al firmei franceze pe piața locală, în urma retragerii Bull.

Care au fost etapele prin care v-ați pregătit intrarea pe noua piață?

De la momentul semnării parteneriatului a urmat o perioadă de efort intens din partea echipei Danubius, pentru că era un debut pentru noi în business-ul bancar, zonă în care nu mai activasem până atunci. Pentru a răspunde optim acestei noi provocări am realizat o analiză aprofundată a activității companiei noastre, pentru a decela ce necesități avem pentru a ne dezvolta pe această nouă direcție, care sunt modificările pe care trebuie să le aducem în structura organizatorică și adaptările pe care le impune un astfel de business. Am început să pregătim compania pentru o nouă direcție, creând departamentul Ingenico în cadrul Danubius, pentru care am realizat o structură similară cu cea existentă în Departamentul Datecs, axat pe vânzări case de marcat și service. Pentru noul departament o cerință în plus a reprezentat o însă partea de programare, fiindcă un echipament bancar nu poate fi vândut ca

POS-uri, România prin Danubius-Exim

atare, nu este un device simplu, ca o casă de marcat care are propriul soft și care poate fi comercializat la orice agent comercial. Practic, fiecare echipament bancar necesită o customizare software funcție de cerințele băncii client, de certificările pe care le impune aceasta, etc. La efortul de pregătire a noii direcții de business am adăugat și implementarea internă a unei soluții de management al relațiilor cu clienții, care să ne permită urmărirea mult mai precisă pe partea de service-mentenanță a echipamentelor Ingenico.

Cum ați rezolvat problema în zona de programare?

Pentru a ne dezvolta pe partea de software, am început să ne creăm propria echipă de programatori, pe care urmărim să o completăm anul acesta. Pe de altă parte, avem avantajul major de a beneficia, pentru anumite proiecte, de resursele din cadrul Ingenico, ceea ce înseamnă acces la un nivel de expertiză foarte ridicat. Astfel, de exemplu, suntem scutiți de efortul de a crea de la zero o aplicație software pentru o bancă care a fost realizată în altă țară. Evident, nu se face un copy-paste la un proiect, pentru că există diferențe inerente, de ordin legislativ etc., noi realizând toate customizările și localizările solicitate de bancă.

Ce rezultate ați obținut în această nouă direcție de business?

În 2007, am reușit într-un timp foarte scurt să semnăm un parteneriat cu firma Euronet Worldwide, lider global în securizarea tranzacțiilor și plăților electronice, pe partea de POS-uri pentru încărcare electronică. Acest parteneriat a reprezentat un atu pentru Danubius Exim, nume nou pe piața bancară românească la acel moment, de care nu știa foarte multă lume. Parteneriatul ne-a facilitat intrarea pe această piață și am reușit să vindem



Velin Ganev,
director executiv Danubius Exim

aproape 3.000 de echipamente bancare, un rezultat remarcabil, din punctul nostru de vedere, având în vedere termenul extrem de scurt. 2008 a reprezentat un an deosebit atât pentru noi, cât și pentru Ingenico, care și-a recăpătat poziția de lider pe piața mondială de echipamente bancare, prin achiziția companiei Sagem Monetel. Fuziunea a mărit considerabil portofoliul de soluții pe care Ingenico le oferă la momentul actual. Revenind la Danubius Exim, în afara celor câteva mii de POS-uri pentru încărcare electronică instalate prin parteneriatul cu Euronet Worldwide, avem alte câteva mii de echipamente la Unicredit Țiriac, cel mai important partener al nostru, la Millennium Bank și la încă o a treia bancă, la acestea adăugându-se anul acesta și alte instituții financiar-bancare. Sintetizând, practic, în anul de debut al parteneriatului cu Ingenico, cifra de afaceri generată de această nouă direcție de business a reprezentat aproximativ 1% din cifra totală realizată de Danubius Exim. În 2008 ponderea a crescut la 10-11%, iar pentru anul acesta ne propunem să ajungem la 15-18%. Estimările noastre sunt că, în 2-3 ani, business-ul Ingenico va reprezenta în jur de 40-45% din cifra noastră de afaceri. În climatul actual este însă dificil să faci estimări foarte precise, dar preconizez că Danubius Exim își va menține creșterea anuală de 6-8%. Ceea ce urmărim este o creștere controlată, funcție de cerința pieței. Nu ne-am propus extinderi forțate, creșteri artificiale – sigur, acestea pot fi un capital de imagine, dar, dacă nu sunt susținute în mod real de cererea din piață, riscurile sunt uriașe. Iar noi nu pregătim firma pentru a o vinde, așa cum se zvonea la un moment dat în piață.

Cât de dificil este, totuși, să fii reprezentantul numărului unu mondial?

Ingenico în România înseamnă acum Danubius Exim. Ceea ce este un avantaj pentru noi, dar și un dezavantaj, pentru că vizibilitatea acestui brand pe piața românească a echipamentelor bancare a fost redusă până acum. Iar noi trebuie să depunem un efort susținut pentru a recupera acest deficit de imagine, pentru a impune numele pe piață. Avem de depășit și handicapul unor încercări eșuate de implementare a soluțiilor Ingenico în diferite bănci din România, anterioare intrării noastre în

acest business. În aceste condiții, nu ne permiteam să ne facem intrarea pe piață nepregătiți. De aceea, am acordat într-o primă fază o atenție deosebită pregătirii capacităților necesare pentru a ne putea dezvolta această direcție. Credibilitatea și seriozitatea Danubius Exim reprezintă principalul nostru avantaj competitiv și de aceea consider că, înainte de a ne afirma prezența agresiv, trebuie să acumulăm experiența necesară. Piața bancară are standarde extrem de exigente, ești foarte greu acceptat pe această piață, iar un eșec este penalizat drastic. Calea pe care o urmăm noi este de a ne concentra ca fiecare proiect să fie realizat cât mai bine. Acesta este și motivul pentru care am preferat o intrare mai lentă, dar mult mai sigură. Iar acum, pot spune, că evoluăm în direcția pe care ne-am dorit-o încă de la bun început.

Această „temperare” nu implică însă și riscul ratării unor oportunități de business?

Sincer, în această zonă, nu se întâmplă așa ceva, pentru că toată piața merge în aceeași direcție. Poți fi primul, să zicem, pe un anumit segment, dar după două zile, o săptămână, maximum, concurența se află la același nivel cu tine. Nu este genul de business cum este cel din piața caselor de marcat, unde avantajul tehnologiilor noi se recuperează mult mai lent. În plus, este foarte greu să implementezi în România un concept novator, care nu a mai fost testat nicăieri în lume. Este extrem de dificil să găsești un client în domeniul bancar care să accepte să realizezi un program-pilot și extrem de riscant, pentru că orice eșec este penalizat imediat și te afectează drastic în timp.

Cum ați defini avantajul competitiv Danubius Exim pe piața de echipamente bancare din România?

În România sunt prezenți toți cei trei mari jucători mondiali – Ingenico, VeriFone și Hypercom – toți cu o ofertă foarte puternică și completă. Avantajul nostru real este că aducem liderul mondial în România, cu întreg portofoliul său de soluții, beneficiind de expertiza și sprijinul Ingenico, care ne-a oferit posibilitatea intrării pe piață cu o politică de prețuri foarte avantajoasă în raport cu concurența. În

plus, oferim toate serviciile conexe și nu ne limităm doar la vânzarea de echipamente. La ora actuală oferim service, atât în București, cât și în teritoriu, pentru ambele platforme de dezvoltare (Ingenico și Sagem Monetel), în condiții de calitate-preț foarte avantajoase, acesta fiind un punct forte al business-ului nostru.

Cum reușiți să acoperiți serviciile de mentenanță și service în întreaga țară, deși ați intrat în business-ul de echipamente bancare de atât de puțin timp?

Beneficiem de avantajul rețelei extinse de agenți de service Datecs, cu peste 1.000 de specialiști calificați și pentru a oferi suport pentru echipamentele Ingenico. Nu folosim încă întreg efectivul, rețeaua noastră oferindu-ne posibilitatea de a deservi 300-400.000 de clienți. În întreaga activitate a agenților este monitorizată din sediul de la București, astfel încât putem ști la orice moment cu ce probleme s-a confruntat un client. Valorificăm astfel avantajul unei infrastructuri solide, care ne permite să asigurăm service pentru 240.000 de case de marcat, vândute în întreaga țară din 1999. Am acordat o atenție deosebită dezvoltării atente a acestui aspect, iar pentru a veni și mai mult în sprijinul clienților noștri am adăugat recent în oferta noastră de suport un call center, care deservește atât echipamentele Datecs, cât și Ingenico.

Cum credeți că va afecta criza cererea pe piața de echipamente bancare?

Nu am previziuni pesimiste asupra acestui subiect pentru că necesarul de echipamente bancare, de diferite tipuri, este încă unul foarte mare în România, iar piața este departe de a fi atins nivelul de saturație din alte țări. Nu pot spune însă că nu suntem afectați de criză, pentru că marea majoritate a băncilor a blocat proiectele pe anul în curs. Însă încercăm să valorificăm această perioadă de „înghețare” axându-ne pe consolidarea ofertei Danubius Exim, astfel încât aceasta să fie mult mai competitivă la ieșirea din criză. Și cu siguranță va fi!

■ RADU GHITULESCU



CONSTANTIN ROTARU
CONSILIER PRINCIPAL ARB

Instrumente și modalități de plată în viziunea SEPA

Plecând de la conceptul fundamental al SEPA, acela de a crea în spațiul comunitar o structură unică de plăți, care să integreze și să uniformizeze sistemele naționale de decontare ale statelor membre, astfel încât o plată între doi participanți din state europene diferite să nu se deosebească cu nimic de o plată efectuată în interiorul unui stat, din punctul de vedere al conținutului

informațional al plății, al duratei decontării, al canalelor de decontare și nu în ultimul rând al comisioanelor¹, viziunea SEPA a inclus de la bun început acele instrumente și modalități de plată ce se utilizează preponderent în procesele de decontare din statele membre, respectiv ordinul de plată și debitul direct. Nu se includ în preocupările SEPA plățile bazate pe instrumente de debit (cecuri, cambii și bilete la ordin), acestea fiind

instrumente din ce în ce mai rar adresate de către beneficiarii serviciilor de plăți ori, cel puțin deocamdată, plățile documentare (acreditiv, incasso sau ordin de plată documentar), care oricum ajung a fi decontate prin intermediul unui ordin de plată interbancar.

Alături de ordinul de plată, devenit în viziunea SEPA „Transfer credit”, și de debitul direct, se adaugă operațiunile de plată prin carduri, a căror principală caracteristică este apartenența la scheme de plată deja consacrate ce nu pot fi izolate la nivelul numai al spațiului comunitar, astfel că în această materie conceptul SEPA se limitează la adoptarea unor practici comune și a unor reguli unitare de protecție și nu, cum este cazul transferului credit și al direct debitului, la crearea și adoptarea unor scheme de plată unitare.

De asemenea, ca o consecință a adoptării unor scheme comune de plată pentru instrumentele menționate, s-a impus necesitatea definirii unui cadru armonizat pentru mecanismele de compensare și decontare (CSM²) și a chiar a unei Case automate de Compensare Pan-europene³.

(continuare în pagina 12)

Reglementarea	Nr. Document	Versiunea	Data aprobarii	Data intrării în vigoare
Regulile SEPA de Transfer Credit	EPC125-05	2.3	iun.07	ian.08
Ghid de implementare Schema SEPA de transfer credit	EPC115-06	2.3	iun.07	ian.08
Regulile SEPA de Transfer Credit	EPC125-05	3.2	iun.08	feb.09
Ghid de implementare interbancara	EPC115-06	3.2	iun.08	feb.09
Ghid de implementare C2B ⁴	EPC132-08	3.2	sep.08	feb.09
Regulile SEPA de Transfer Credit	EPC125-05	4.0	sep.09	nov.10
Regulile Generale SEPA Direct Debit	EPC016-06	3.3	mar.09	nov.09
Ghid de implementare interbancara	EPC114-06	3.3	mar.09	nov.09
Ghid de implementare C2B	EPC130-08	3.3	mar.09	nov.09
Ghid de implementare e-Mandate ⁵ (mesaje ISO20022) Schema de baza	EPC002-09	3.3	mar.09	nov.09
Ghid de implementare e-Mandate (Standarde de mesaje) Schema de baza	EPC208-08	3.3	mar.09	nov.09
Regulile Generale SEPA Direct Debit	EPC016-06	3.4	sep.09	nov.09
Regulile Generale SEPA Direct Debit	EPC016-06	4.0	sep.09	nov.10
Regulile SEPA Direct Debit B2B ⁶	EPC222-07	1.1	iun.08	nov.09
Regulile SEPA Direct Debit B2B	EPC222-07	1.2	iun.09	nov.09
Ghid de implementare interbancara	EPC301-07	1.1	iun.08	nov.09
Ghid de implementare C2B	EPC131-08	1.1	dec.08	nov.09
Ghid de implementare e-Mandate (Standarde de mesaje) Schema B2B	EPC208-08	1.2	mar.09	nov.09
Regulile SEPA Direct Debit B2B	EPC222-07	1.3	sep.09	nov.09
Regulile SEPA Direct Debit B2B	EPC222-07	2.0	sep.09	nov.10

¹ În acest sens v. și prevederile Regulamentului (EC) nr. 2560/2001 privind plățile în euro în spațiul comunitar conform cărora comisioanele practice pentru plățile internaționale în euro trebuie să fie identice cu cele practice pentru plățile în euro efectuate pe teritoriul național.

² Clearing Settlement Mechanism

³ Pan European Automated Clearing House - PEACH

⁴ Customer to Bank

⁵ Mandate electronice

⁶ Business to Business



IONEL DUMITRU, PMP
SEPA PROJECT MANAGER,
TRANSFOND SA

Infrastructurile de plată sub semnul SEPA / Evoluții posibile

Până de curând, sistemele de plăți de retail purtau ceea ce numim, „specificul național”. Împreună cu clienții lor (comunitățile bancare naționale), operatorii sistemelor de plăți căutau cele mai eficiente soluții care să respecte reglementările, practicile și obișnuințele locale, dar și particularitățile sistemelor interne ale băncilor. De la formatul, structura și conținutul mesajului de plată și până la regulile de validare și orarul de procesare zilnic, toate caracteristicile sistemului rezultat aveau o doză importantă de „specific național”. Odată cu SEPA (nu avem încotro, trebuie să aducem iar în discuție SEPA), lucrurile se schimbă: există o monedă unică (euro) iar instrumentele de plată devin un fel de marfă sau ambalaj standard; dacă băncile europene le adoptă (și nu vor avea de ales) atunci sistemele de plăți (infrastructurile) își pierd protecția asigurată până acum de „specificul național”.

Operatorii sistemelor de plăți își pun acum două întrebări. Prima: Sunt „SEPA compliant”? Iar a doua: „Cât de eficient sunt / voi fi în raport cu alte sisteme din Europa?”

Acest material încearcă să facă o scurtă analiză a problemelor SEPA pentru infrastructurile de plăți și să schițeze un design posibil (dar nu cert) al viitoarei rețele europene de plăți.

EPC despre infrastructurile de plăți în SEPA

Având în vedere dimensiunile noii piețe a plăților create (practic EU31) se estimează (de către arhitecții proiectului) că prin SEPA va fi stimulată competiția între infrastructurile europene de plăți. Calitatea serviciilor, așa numitele AOS (servicii suplimentare opționale), nivelul comisioanelor și modelelor de comisionare, foarte diferite în acest moment, vor fi subiecte ale acestei noi întreceri. Procesul va conduce în final la o infrastructură articulată, cu acoperire continentală, de tipul PEACH (Pan European ACH), un mega-ACH capabil să concentreze toate plățile de retail și să exploateze economiile de scală astfel create.

Până la realizarea acestui mediu concurențial, actualele infrastructuri trebuie să coopereze, fiind încurajate să accepte inter-conectarea dacă aceasta este solicitată de către oricare altă infrastructură, adoptând proceduri de lucru, aranjamente și standarde comune. Altfel spus: „Să realizăm împreună SEPA și pe urmă mai vedem care și câți dintre noi vor mai rămâne”.

Ce înseamnă infrastructură (sistem de plăți) conform cu SEPA?

EPC (Framework for Evolution of the Clearing and Settlement of Payments in SEPA) folosește, pentru sis-

temele de plăți de retail SEPA, expresia: „Clearing and Settlement Mechanisms” (CSMs).

Ce se cere unui CSM?

În primul rând, să accepte numai mesaje de plată SEPA, ca bază a uniformizării. Apoi, aceste mesaje trebuie să fie transmise integral și fără modificări către băncile destinatare, iar timpul de execuție a operațiunilor trebuie să asigure încadrarea în termenele maxime stabilite de EPC (pentru SCT, T+3, până la 1 noiembrie 2009 și T+2 de la 1 noiembrie 2009 până la 1 ianuarie 2012).

Cerința esențială este însă cea referitoare la “interoperabilitate” cu alte sisteme SEPA. Fără această caracteristică, sistemul, oricât de performant, rămâne izolat.

Comisioanele practicate de un CSM trebuie să fie percepute direct participanților și în nici un caz deduse din suma instrucțiunii de plată procesate.

Eventualele servicii opționale oferite de un CSM participanților nu trebuie să afecteze prevederile schemei de plată. În fine, alte cerințe se referă la acordarea accesului liber al participanților la sistem (păstrând însă criteriile referitoare la respectarea regulilor de prudențialitate și operaționale stabilite de respectivul ACH) iar criteriile de acces, aranjamentele de conducere și regulile trebuie să fie nediscriminatorii, independente de țara de origine a participantului.

În plus, orice CSM trebuie să asigure cele două funcții normale pentru un ACH:

Clearing (procesare)- proces de transmitere, reconciliere, confirmare a plăților și stabilirea unei poziții finale pentru decontare, de regulă la momente prestabilite; aceasta este de fapt funcția de bază a oricărui sistem ACH, aceea de a calcula poziții finale, raționalizând astfel procesul de decontare;

Decontare- stingerea obligațiilor dintre participanții la schema de plată; în SEPA nu trebuie să fie executată neapărat de către aceeași entitate care execută clearing-ul. De cele mai multe ori un sistem ACH nu deține și conturile de decontare ale participanților, deschise în general în evidențele unei bănci (fie la banca centrală, fie la o bancă comercială).

Oricum, un cuvânt important în intrarea în funcțiune a unui astfel de aranjament îl are banca centrală națională care va evalua respectivul aranjament prin prisma standardelor Bancii Centrale Europene, privind supravegherea sistemelor de plăți de retail în euro. Cu alte cuvinte, autoreglementare, autoreglementare, dar avizul băncii centrale este necesar.

În ce privește Transfond SA, pentru plățile în euro, procesarea (adică recepționarea, validarea unui format și a unui conținut de mesaj, compensarea și apoi transmiterea mai departe către banca destinatară a mesajelor decontate) nu reprezintă o problemă. Mai greu, dar nu

de nerezolvat, ar fi adoptarea mesajelor de plata SEPA (este ceea ce am început să facem în prezent pentru plățile în lei). În schimb, este o problemă găsirea unui mediu de decontare acceptabil, lipsit de riscuri, pentru băncile care doresc să deconteze plăți în euro.

Tipuri de infrastructuri SEPA

Există cinci posibile tipuri de infrastructuri de plăți SEPA:

- **Pan-European Automated Clearing House (PE-ACH).**

Acest tip de CSM este definit ca o concretizare a viziunii SEPA, o formă evoluată de mecanism de compensare și decontare având capacitatea de a asigura servicii de plăți la nivelul întregii comunități bancare europene, atât pentru transferul credit cât și pentru debitul direct. SEPA are nevoie de cel puțin o astfel de infrastructură cu rol central, care să asigure legătura între oricare două bănci (direct sau indirect).

Cerința de “reachability” (posibilitate de a trimite plăți către orice bancă și de a recepționa plăți de la orice bancă din zona euro) trebuie să poată fi asigurată, fie direct, fie prin interconectare cu alte ACH sau cu alte mecanisme SEPA. În plus față de celelalte tipuri, un “PEACH” poartă întreaga responsabilitate pentru toate aceste interconectări, pentru manage-

mentul riscurilor proprii și cele induse de participanții săi, pentru securitatea sistemului și pentru orice alte aspecte privind procesarea.

- **Sisteme ACH conforme cu schemele SEPA (dar nu încă PE-ACH).**

Acestea au majoritatea caracteristicilor unui sistem PE-ACH. Diferențele față de primul tip nu sunt definite foarte clar, totuși se poate (sub)înțelege că acest tip de CSM este mai degrabă un ACH național sau regional, transmiterea de plăți în afara grupului de participanți proprii făcându-se prin interconectarea cu alte CSM conforme cu SEPA (inclusiv PEACH) care asigură și decontarea plăților respective. Este considerat un stadiu premegator celui de PE-ACH.

- **Mecanisme descentralizate bazate pe aranjamente de compensare și decontare bilaterale sau multilaterale, fără utilizarea unei organizații de tip ACH.**

Aceste mecanisme au la bază schimbul direct de instrucțiuni de plată între instituțiile care aderă la un astfel de aranjament, fără intermedierea unei instituții sau procesor central (de exemplu pentru validare, stocare și redirectionare); pozițiile bilaterale sau multilaterale sunt calculate ca urmare a acestui schimb și ulterior decontate. Diferențele față de sistemele de tip ACH propriu zis sunt greu de definit,



conținutul mesajului (entitatea care calculează pozițiile nu este precizată ca fiind destinatarul mesajului) stabilind încadrarea în acest tip.

- **Aranjamente de compensare și decontare de tip intra-bank sau intra-group.**

În cadrul acestor aranjamente, ambii participanți implicați în decontarea plății (inițiatorul și beneficiarul) au conturi de decontare în cadrul aceleiași bănci sau aceluiași grup de bănci.

- **Aranjamentele bilaterale interbancare bazate pe conturi de corespondent**

Aceste tipuri de CSM presupun utilizarea conturilor de corespondent, pentru decontarea plăților ordonate de clienții acestora.

Un posibil model de infrastructură europeană?

Chiar dacă procesul e la început, o posibilă arhitectură de plăți europeană pare a fi din ce în ce mai conturată. Elementele acestei arhitecturi ar putea fi:

Sistem(e) PEACH

Deocamdată STEP-2, casa de compensare europeană fondată de European Banking Association (EBA) este primul PEACH în sensul acceptat de EPC, oferind participanților săi direcți și indirecti, servicii de decontare pe bază netă multilaterală prin TARGET 2 (sistemul de plăți de mare valoare al Eurosistemului, care asigură decontarea finală a transferurilor de fonduri în euro, inclusiv a pozițiilor rezultate în urma clearing-ului sistemelor de tip PE-ACH). Pe lângă STEP 2, există alte infrastructuri care au anunțat deja posibilitatea de a acoperi zone geografice sau de a se interconecta cu alte case de compensare naționale sau regionale, pentru asigurarea compensării și decontării în relația cu alte bănci din Europa. Între acestea, VocaLink și Equens

(fiecare rezultatul unor fuziuni considerate drept începutul consolidării piețelor) au ambiții mari în SEPA. La fel și unele din marile case de compensare din Franța (STET), Spania (Iberpay) și Italia (SE-CETI). Acești cinci operatori au încheiat încă din 2007 un acord privind realizarea interoperabilității pentru plățile în euro.

TARGET 2 este cea mai eficientă soluție de decontare finală, făcută parcă (și) pentru SEPA.

Sistemele ACH naționale

Sistemele naționale de plăți din țările euro vor deservei, probabil, comunitățile bancare ale țărilor lor, procesând plățile interne în euro pentru o perioadă următoare greu de estimat, și vor asigura rolul de "gateway" pentru plățile transfrontaliere. Este de așteptat că infrastructurile existente vor fi "reșapate", adaptate la cerințele SEPA, astfel încât să se asigure interconectarea cu alte CSM, cel puțin pentru plățile transfrontaliere.

Băncile (participanții)

Modul în care băncile, mai ales grupurile de bănci mari vor decide să trateze plățile în SEPA va determina probabil configurația finală a viitoarei infrastructuri europene. Băncile vor putea alege între a se conecta direct la o infrastructură de tip PEACH, a utiliza în continuare unul sau mai multe sisteme naționale din țările unde dețin filiale sau sucursale, a externaliza total serviciile de plăți către terți (noi furnizori de servicii de plăți sau alte bănci). Dacă însă aceste bănci acoperă un volum relevant de plăți proprii și, în plus, ajung să internalizeze plățile altor instituții de credit de mai mici dimensiuni (care ar considera efortul de aliniere la SEPA ca nefiind economic justificat), tipul de decontare bilaterală a plăților în euro, ar putea să devină un puternic concurent al fiecăreia din infrastructurile de plăți interbancare europene. Aici nu ne gândim la spațiul național unde acest mod de decontare co-

există cu sistemele de plăți de ani de zile (deocamdată nu și în România, unde este așteptată) ci la cel european, unele bănci mari lasă să se înțeleagă o astfel de abordare pentru viitor.

Concluzii

SEPA va duce la o uniformizare și centralizare a plăților în euro în anii următori iar infrastructurile de plăți vor urma același trend. Totuși, orice scenariu privind evoluția sistemelor de plăți este încă posibil. Cert este că în aproape toate țările în care există infrastructuri de plăți de retail naționale, comunitățile bancare respective au declarat că le vor utiliza în continuare. Nu văd de ce nu s-ar întâmpla la fel și la noi.

Văzută inițial ca o amenințare, SEPA aduce o serie de oportunități operatorilor care se vor adapta atât cerințelor din Rulebooks dar mai ales cerințelor utilizatorilor. Cine va oferi, pe lângă serviciile de plată SEPA-standard, și servicii adiționale, suplimentare, produse de plăți derivate, inovative, va reuși să păstreze sau să câștige noi clienți, diferențierea devenind importantă într-o piață deschisă. În același timp, este din ce în ce mai clar că unele bănci vor fi tentate să evite costul relativ mare al schimbărilor necesare ocazionate de SEPA și să externalizeze serviciile de plăți către alte entități specializate tocmai în procesarea plăților. Există și în prezent astfel de entități care au preluat activitatea de plăți pentru anumite bănci. Și dacă unii pot, de ce nu am putea și noi?

TRANSFOND, operatorul sistemului SENT, care asigură compensarea și decontarea plăților interbancare în lei în România, a început pregătirile pentru migrare la SEPA. Adoptarea schemelor SEPA pentru plățile în lei este un prim pas, care va fi urmat de crearea unui sistem de plăți SEPA propriu zis, pentru plăți în euro naționale și transfrontaliere. Pe lângă aceste îmbunătățiri, Transfond pregătește și un număr de posibile servicii adiționale care vor constitui, împreună cu serviciile de bază, o ofertă de nerefuzat. Este vorba de produse a căroror denumire începe cu „e” (e-archiving, e-invoicing, e-reconciliation, e-mandate și posibil chiar e-check) dar și de altele care vor fi prezentate în curând. ■

Business Intelligence

sau unde ne este inteligența?

Business Intelligence (BI) este unul din acele multe concepte ample care încerca să ne aducă la lumină cunoștințe pierdute în anarhia de date și informații dintr-o companie.

Stiințific, Gartner definește BI ca modul de utilizare a informațiilor pentru a permite organizațiilor să decidă, să măsoare, să gestioneze și să-și optimizeze performanțele pentru a atinge o eficiență operațională superioară și a avea beneficii financiare directe și indirecte.

O companie are un volum impresionant de date. În cazul unei bănci, acestea pot fi de peste 100 GB pe zi, reprezentând date referitoare la tranzacții, clienți etc. În general, datele sunt distribuite pe diverse calculatoare, servere, baze de date, site-uri Internet etc. Acestea au o valoare pentru cei care le-au produs, dar nu întotdeauna pentru companie în sine. Acele date nu reprezintă încă inteligența companiei. Până la acest nivel de inteligență manifestă, datele trebuie transformate în informații. Iar informațiile trebuie transformate în cunoștințe (Knowledge).

Deși sunt procesate cu sisteme informatice, aceste date nu sunt proprietatea IT-ului. Ele reprezintă acele frânturi de inteligență ale unei companii, aparținând direct zonei de business.

Datele, informațiile, cunoștințele unei companii sunt active esențiale, critice, la fel cum sunt resursele naturale ale unei țări. Explorarea acestor active se face cu sisteme informatice.

La fel ca și petrolul, datele sunt extrase prin procesul ETL (Extraction, Transformation, Loading), sunt înmagi-

zinate într-un container mare DWH (Datawarehouse), sunt rafinate în containere mai mici, în funcție de utilizare, sub forma unor Data-marturi (DM) și sunt exportate către utilizatorii finali, conducătorii.

Cum conducătorii unei mașini au nevoie de benzină, la fel și conducătorii unei întreprinderi au nevoie de informații care, prin intermediul sistemelor de raportare, de Data-mining (Dm), pot conduce în cunoștință de cauză compania într-o direcție sau în alta.

Cum cifra octanică asigură un grad de puritate, la fel și datele au nevoie de un sistem de management al calității datelor (Data Quality - DQ), pentru a evita dictonul "garbage in - garbage out".

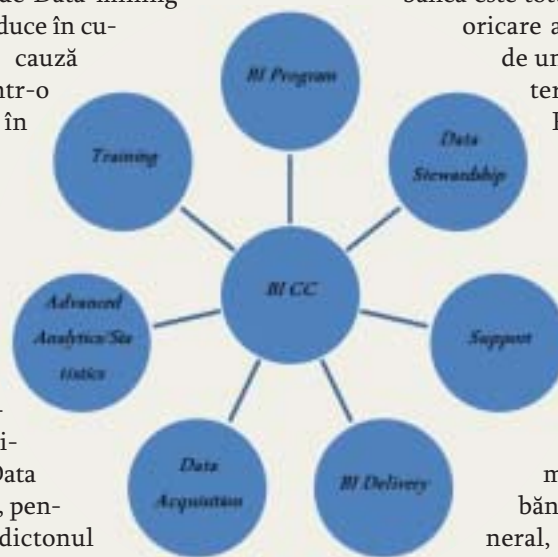
Cum șoferul are pe bordul mașinii câteva cadrane, la fel și conducătorul companiei are nevoie doar de câteva cadrane grupate într-un Dash-board (DB) care să îi prezinte starea companiei, viteza și accelerația companiei, starea componentelor interne etc.

Soluțiile de tip BI pot acoperi toate aceste paliere ETL-DW-DM-Dm-DQ-DB. Dar, în general, în bănci sunt utilizate aplicații diferite, specializate pe fiecare tip de funcționalitate. Se spune că o bancă utilizează până la nouă astfel de sisteme. Acest lucru se datorează nu faptului că așa este cel mai bine, ci datorită istoriei dezvoltării sistemelor in-

formatică în acea bancă. Sistemele BI sunt printre ultimele implementate. Înainte de BI ai nevoie de sisteme bancare puternice, de retail, de corporate, de trezorerie etc, pe care să dezvolți produsele băncii. Ai nevoie de structuri de integrare a canalelor de distribuție a acestor produse, ai nevoie de aplicații de front-office specializate, aplicații de Internet-banking, mobile-banking etc. O

bancă este totuși o companie ca oricare alta, are nevoie și de un sistem ERP (Enterprise Resource Planning). O bancă are o activitate de creditare, are deci nevoie de aplicații specifice de creditare, dar și de colectare, sisteme de raportare la organismele de reglementare sau la băncile mamă. În general, toate aceste sisteme depozitează date, le

prelucreză, au sisteme de raportare, independente. Aceste sisteme utilizează baze de date sau sisteme de fișiere în care aceleași date de multe ori sunt păstrate în forme diferite și cu sensuri diferite. De ce cu sensuri diferite dacă sunt date despre același subiect? Deoarece în bănci nu există un dicționar de date (Data Dictionary - DD) care să definească unitar o anumită dată. Fiecare proiect are anumite specificații funcționale. Dar cum proiectele sunt pornite în zone diferite ale băncii, și cei care scriu specificațiile le scriu diferit, nu accesează același set de definiții. Codarea datelor, informatic, este tradu-



cerea unor specificații în cod mașină. Dacă specificațiile sunt diferite, și codare este posibil să fie diferită, atunci și rezultatul este diferit.

Deci este aproape imposibil a vorbi de o singură aplicație BI, dar putem vorbi de un concept BI de companie care să acopere aceste zone. BI nu este un sistem IT, este un sistem organizatoric. Rolul acestui concept BI este de a asigura că în companie, în bancă, avem o singură versiune a adevărului, că inteligența companiei este colectată profesionist, este păstrată și utilizată profesionist.

Inteligența companiei, ca un activ de preț, trebuie tratată corespunzător. Din acest motiv a apărut conceptul de Business Intelligence Competence Center (BI CC). BI CC este o entitate care gestionează datele, la transformă în informații și apoi în cunoștințe, având câteva funcționalități esențiale:

- Proprietatea asupra datelor, element esențial deoarece datele unei companii nu au un proprietar bine definit, toți utilizându-le dar toți fugind de paternitatea și responsabilitatea asupra definiției acelei date și a asigurării calității acesteia
- Achiziția datelor
- Livrarea componentelor BI descrise anterior
- Instruirea utilizatorilor
- Suportul în activitatea zilnică operațională dar și în cea inovativă, de utilizare a informațiilor în scopul de a obține noi cunoștințe despre companie, despre client, despre concurenți etc
- Susțin sisteme analitice și sintetice avansate,
- Asigură managementul programului BI în cadrul companiei, sinergia între diverse interese, factori interni și externi.

Cum inteligența nu ține doar de creier ci și de cum îți folosești creierul, la fel și inteligența unei companii ține de cum folosești cunoștințele, nu numai de câte date ai în bazele de date. Iar BI-ul este acel catalizator care adună împreună toate aceste elemente pentru a asigura utilizarea inteligentă a inteligenței companiei.

■ CĂLIN RANGU
VICEPREȘEDINTE CIO COUNCIL

(urmăre din pagina 23)

Pentru o bancă informatizată canalele alternative lucrează ca și canalul tradițional, ca operatorul de la ghișeu. Practic, ce operațiuni poate efectua operatorul pe conturile tale, le poți face și tu de acasă. Normal, operatorul poate face și multe alte operații, în funcție de ce drepturi are. Tu, un client la bancă, poți opera numai în conturile tale. Ar trebui să fie accesate aceleași produse și servicii, necontând canalul de distribuție pe care îl folosește operatorul (client sau funcționar bancar). Trebuie să ai acces la toate produsele tale, indiferent de modul de accesare. De fapt, sistemele folosite ar trebui să fie aceleași, doar să detecteze automat tipul terminalului cu care sunt accesate și drepturile acelui utilizator.

Dacă accesezi Internet-bankingul de pe un PDA, se mai înțelege ceva pe ecran? Dacă nu, înseamnă că banca nu utilizează un nivel de prezentare de tip portal, în care să se identifice tipul terminalului. Poate cei care utilizează un PDA sunt puțini la număr. Dar de pe un calculator poți accesa întotdeauna aplicația de Internet Banking a băncii? Cu surpriză, vei constata că nu. Multe bănci cer clienților să utilizeze numai browserele Internet Explorer. Dacă clientul are cumva un Apple... nu prea merge... poate la altă bancă.

ATM-urile și EPOS-urile sunt sisteme complexe, care conțin: partea de procesare, ce poate fi localizată sau externalizată și partea de terminale, cu sistemul de telecomunicații. Dar clienții văd de fapt cardul de acces, prin care accesează banii din contul propriu. O bancă informatizată are integrat sistemul de carduri cu sistemul bancar propriu-zis. Nu mai sunt două conturi, unul de card, unul bancar. Dar nu întotdeauna este așa. Uneori, contul de card este separat de cel curent și nu poate fi accesibil prin celelalte canale electronice alternative. Din altă perspectivă, la ATM, care conform definiției, este mai mult decât un bancomat de scos bani, trebuie să se poată face o serie de operații pe contul propriu, iar la terminalele inteligente din self-service-uri se vor derula operații similare cu cele de la ghișeu sau prin Internet Banking. De ce se întâmplă toate aceste situații, ce este atât de greu în a avea un sistem automatizat și integrat? Este vorba de timp, de bani și de o abordare strategică a arhitecturii de business și IT a unei bănci. Vom încerca să detaliem în numerele următoare.

■ CALIN RANGU
LECTOR MBA CITY UNIVERSITY SEATTLE

(urmăre din pagina 7)

În plus, o altă preocupare a EPC7 o reprezintă stabilirea unor practici comune în ceea ce privește gestiunea și mișcarea numerarului, strategie ce s-a concretizat în conceptul SECA8, de vreme ce numerarul reprezintă o modalitate de plată preferată încă în procente semnificative în spațiul european.

În detaliu, obiectivul SEPA îl reprezintă așadar crearea unor instrumente, standarde, proceduri și infrastructuri comune în domeniul plăților în euro, cu focalizare asupra transferurilor credit și debitului direct. Din punct de vedere metodologic, în prezent o mare parte din aceste componente ale SEPA sunt deja realizate. Un stop cadru al stadiului proiectului SEPA din perspectiva implementării Schemelor de plăți se prezintă conform tabelului anterior.

În ceea ce privește schema de decontare a instrumentelor de tip Direct debit, s-a făcut o separare a procesului de plată pentru relațiile de debit direct întreprindere-întreprindere față de relația întreprindere – consumator avându-se în vedere particularitățile proceselor de gestiune a informațiilor și ale relațiilor contractuale subsidiare dintre societățile comerciale, precum și a specificului procesului de reconciliere.

Standardizarea aduce cu ea posibilitatea optimizării și automatizării proceselor, nu numai în relația bancă-bancă, dar mai ales în relația client bancă și bancă-client, pornind de la aplicația internă de gestiune a clienților. Procesul se numește „procesare directă” și conduce la reduceri semnificative ale costurilor prin eliminarea manualizărilor și a procedurilor costisitoare de reconciliere. De asemenea, procesarea directă conduce la o reducere a costurilor “indirecte” de genul celor legate de deplasarea la ghișeu la bancă pentru operațiuni de rutină cum sunt cele legate de decontări. ■

7 European Payment Council – Consiliul European al Plăților
8 Single Euro Cash Area – Zona Unică de Numerar în Euro
9 De la STP – Straight Through Processing



RĂZVAN GRIGORESCU
PHD, CISSP, CISA,
ITIL SM, CGEIT
CEC BANK SA -
CISO/CHIEF INFORMATION
SECURITY OFFICER

Triada CIA — Treimea CISO

Deși CIA ne va duce pe marea majoritate dintre noi cu gândul la renumitul serviciu de informații secrete American cu sediul pe malurile râului Potomac, în cele ce urmează mă voi referi la aceste inițiale în cu totul alt context; CIA (engl. orig.) - cele trei mari obiective ale securității informației: Confidentiality — Confidențialitatea, Integrity - Integritatea și Availability - Disponibilitatea informației. Atunci când responsabilul cu securitatea informației — CISO (Chief Information Security Officer) reușește să armonizeze aceste trei doctrine, putem considera că informația este protejată în mod corespunzător.

Integritatea informației reprezintă în contextul familiei de standarde ISO 27000, totalitatea demersurilor efectuate în scopul menținerii acurateții și completitudinii informației precum și a metodelor de procesare ale acesteia. Astfel, informația furnizată utilizatorului de către un sistem informatic în urma unei solicitări de orice tip, va fi cea corectă.

Confidențialitatea, în aceeași lumină, reprezintă totalitatea demersu-

rilor efectuate în scopul furnizării informației numai celor autorizați să intre în posesia acesteia. Acest aspect este de o complexitate deosebită, nivelul provocărilor fiind substanțial. Pentru a se obține confidențialitate, informația secretă trebuie menținută ca atare. În contextul în care există multe tipuri de scenarii de atac precum și nenumărate surse de unde pot fi inițiate aceste atacuri la adresa securității informației, obiectivul poate fi uneori dificil de atins. Există permanent pericolul ca oameni atât din interiorul cât și din exteriorul organizației să deconspire informații secrete.

Disponibilitatea, nu mai puțin importantă decât celelalte două obiective ale triadei securității informației, reprezintă totalitatea demersurilor prin care este asigurată livrarea informației și a valorilor asociate către utilizatorii autorizați atunci când aceasta este solicitată.

Amenințări la adresa triadei.

Domeniul securității informației se confruntă cu multe și extrem de variate tipuri de amenințări. Acestea pot fi de natură accidentală sau deliberată precum și provocate de disfuncționalități ale echipamentelor sau dezastre naturale. CISO trebuie să aibă aptitudini de administrare a tuturor resurselor care pot fi utilizate în mediarea acestor

amenințări la adresa securității informației.

Mă voi referi în continuare la câteva din amenințările mai des întâlnite în domeniul securității informației și care pot destabiliza obiectivele unui program al securității informației de succes.

Atacatori răuvoitori

Există deja o clasificare acceptată pentru aceste tipuri de atacatori, care țin cont de comportamentul acestora înainte, în timpul și după susținerea atacului propriu-zis:

Hackers — Aceștia sunt cei care au ca obiectiv compromiterea unui anumit sistem doar cu scop informativ de evaluare a nivelului de vulnerabilitate al acestuia. În general, după încheierea atacului, aceștia vor contacta administratorul de sistem și vor informa asupra vulnerabilității identificate.

Crackers — Acest tip de atacatori sunt extrem de periculoși, unicul obiectiv al acestora fiind cel de a produce cât mai multe pagube prin alterarea sau distrugerea informației aflată pe sistemele compromise. Încearcă să producă cât mai multe daune la nivelul cât mai multor sisteme din Internet.

Phreaks — Sunt indivizi preocupați de compromiterea mecanismelor de securitate instalate la nivelul sistemelor de telefonie ale organizațiilor. Sunt specializați în re-programarea centralelor

telefonice în scopul disimulării numărului de telefon de pe care inițiază apelul și utilizării facilităților obținute pentru efectuarea de convorbiri internaționale, extrem de costisitoare.

Scenariile de atac sunt extrem de variate, fiecare dintre atacatori având bagajul său propriu de secrete în procesul de compromitere a unui sistem. Există totuși o metodologie de bază, un tipar, pe baza căruia aceștia acționează:

- Recunoașterea prealabilă (obținerea de cât mai multe informații);
- Identificarea/scanarea (se caută vulnerabilități);
- Obținerea accesului (se încearcă exploatarea vulnerabilităților identificate);
- Menținerea accesului (de regulă se încarcă rutine program pe sistemul compromis);
- Ștergerea urmelor (în general se șterg sau se alterează informațiile legate de audit).

Atacuri de tipul compromiterea serviciului (Denial of Service)

Se caracterizează prin epuizarea resurselor de procesare ale sistemelor de calcul (memorie, procesor, etc.) sau/și ale capacităților de comunicație implicate în furnizarea serviciului respectiv. Acest tip de atac implică un atacator și un serviciu atacat.

Atac distribuit de tipul compromiterea serviciului (Distributed Denial of Service)

Are la bază același principiu cu cel descris la punctul anterior, deosebirea constând în existența unui număr variabil de surse de unde se coordonează atacul asupra serviciului atacat. Coordinarea se obține prin compromiterea mai multor sisteme de calcul plasate în Internet, toate aflate sub controlul atacatorului.

Inginerii Sociale (Social Engineering)

Această categorie de atacuri este responsabilă de utilizarea unor tehnici

variate în scop de manipulare a personalului din cadrul unei organizații, în vederea obținerii de informații confidențiale. Pe baza acestora, se urmărește compromiterea unor sisteme, acces la date având caracter secret, obținerea unor avantaje materiale sau chiar furt de identitate.

Atacuri asupra parolelor și listelor de acces

În scopul obținerii acceselor neautorizate, au fost identificate două metode de atac asupra parolelor:

Metoda dicționarului – “dictionary attack”, se bazează pe utilizarea cuvintelor din componența unor dicționare având dimensiuni variabile, în scopul identificării parolelor cu un nivel scăzut de complexitate. Este metoda cea mai rapidă, fiind adeseori încununată de succes; natura umană este predispusă la utilizarea de cuvinte familiare, ușor memorabile pe post de parole.

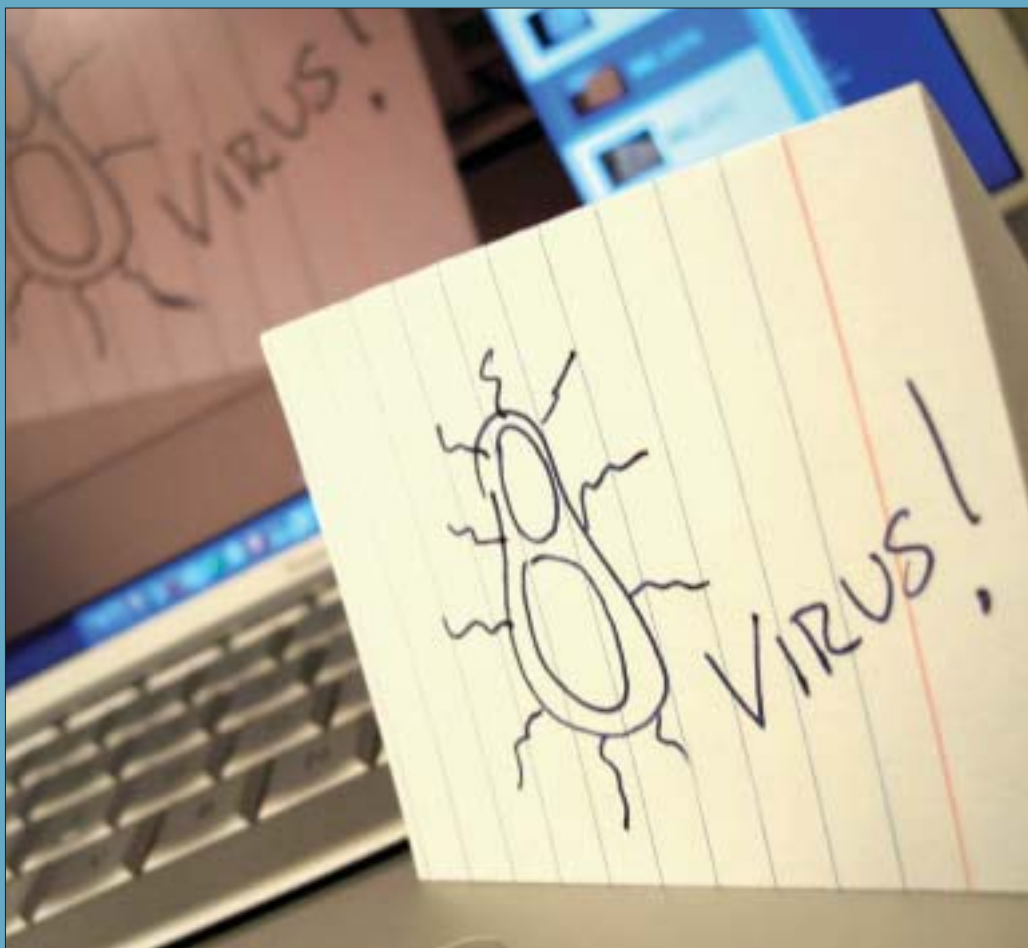
Forța brută – “brute force” a atacului, se caracterizează prin încercări combinatorice de caractere care aplicate în mod succesiv, conduc în final la identificarea parolei. Dacă atacatorul

dispune de suficient timp, atacul va fi încununat de succes. Dezavantajele acestei metode constau în timpul foarte lung alocat atacului, care poate dura și câteva luni pentru o parolă de complexitate medie. Acest tip de atac este în general utilizat de atacatori doar ca ultimă opțiune și numai dacă timpul sau nivelul de securitate al dispozitivelor atacate o permit.

Recent a fost observată o tendință de utilizare mixtă a celor două metodologii de atac, combinându-se viteza metodei dicționarului cu rigurozitatea atacurilor bazate pe forța brută.

Atacul “Omului din mijloc” (Man in The Middle)

Acest tip de atac, presupune interpunerea unui atacator pe fluxul informațional desfășurat între alți doi utilizatori sau dispozitive conectate la o rețea de date. Interceptând traficul celor două dispozitive conectate la rețeaua de date, stația atacatorului fragmentează comunicația celor două dispozitive, disimulându-și prezența. Poate este interesant de amintit faptul că atacul poate fi încununat de succes



chiar și în situația comunicațiilor criptate, bazate pe certificate digitale.

Cod malițios, Programe cu efecte nedorite

Adeseori, aceste tipuri de programe reușesc să producă pagube mult mai ample decât cele provocate de atacatorii individuali. Sub denumirea generică de cod malițios se ascunde în fapt orice rutină program care execută orice tip de acțiune pe un anumit sistem fără acordul proprietarului. În prezent, cea mai răspândită metodă de transmitere o reprezintă mesageria electronică. Au fost identificate numeroase grupe de astfel de coduri program cu efect nedorit, fiecare având caracteristici particulare. Voi aminti doar câteva, mai des întâlnite:

Virusul – conține fragmente de cod injectate în fișiere țintă. Se poate activa la accesarea unui dispozitiv periferic sau lansarea în execuție a unui fișier infectat. Din acest moment își continuă procesul de multiplicare prin injectarea codului propriu în alte fișiere sau dispozitive de stocare a informației, existând posibilitatea compromiterii integrității sau/și disponibilității sistemelor.

Viermele – este în general un produs program sub forma unui fișier, care infectează o anumită locație pe un anumit sistem la un moment dat și care încearcă să se multiplice la nivelul altor sisteme vulnerabile din cadrul aceleiași rețele de date sau/și Internetului.

Calul Troian – se caracterizează prin aspect înșelător. În general, crează impresia unor funcționalități benefice, dar conține și cod cu efecte ascunse și în general distructive.

Bomba Logică – este un alt exemplu de cod malițios care așteaptă declanșarea efectelor nedorite până la apariția unei anumite conjuncturi pre-determinate (trigger).

Contextul actual

În prezent, la fiecare 7 minute este detectat un nou tip de amenințare informatică de tip program malițios. Statisticile pentru anul 2008, confirmă di-

mensiunea fenomenului. Numai în timpul anului respectiv au fost detectate mai multe astfel de atacuri comparativ cu toți ceilalți 20 ani precedenți la un loc.

Voi insista asupra recomandărilor menționate în cadrul celor mai bune practici în domeniul securității informațiilor precum și pe baza experienței acumulate în lupta cu acest flagel electronic.

Abordarea care se regăsește din ce în ce mai des la nivelul documentației de specialitate, propune structurarea unui perimetru de apărare în adâncime, organizat pe mai multe nivele.

a) La nivelul acesului către rețele externe organizației (inclusiv Internet), este necesară instalarea unor mecanisme de scanare, filtrare și monitorizare orientate către identificarea și blocarea programelor malițioase. Suplimentar și în aceeași idee, serviciul de mesagerie electronică este necesar a fi protejat cu mecanisme adecvate de scanare și filtrare.

b) Crearea unei politici de detecție și control care să prevadă implementarea unor mecanisme centralizate de analiză prin intermediul dispozitivelor și senzorilor IDS (Intruder Detection System)/IPS (Intruder Protection system) care au capacități de alarmare în timp real și chiar de blocare a activităților suspecte detectate în rețeaua de date sau la nivelul dispozitivelor monitorizate.

c) Crearea unei politici de separare a mediilor de testare/dezvoltare față de cele de producție, în ideea izolării rapide a perimetrului compromis, aceasta fiind una dintre zonele expuse din punct de vedere al contactului cu factorii de risc (furnizori externi, tehnică de calcul externă neconformă cu rigorile instituției).

d) Crearea unei politici anti-virus, care să conțină existența unei platforme centralizate anti-virus, diferită de cea menționată la primul punct, în scop de administrare, monitorizare și intervenție la nivelul agenților anti-virus instalați pe stațiile de lucru și serverele utilizate. Se vor avea în vedere atât pentru echipamentele implicate în activități de testare/dezvoltare cât și pentru

cele de producție. Ca un element suplimentar de protecție, se propune utilizarea a doi furnizori diferiți de soluții anti-virus la nivelul stațiilor și serverelor. Astfel, pentru fiecare acces de tip client-server va avea loc o dublă investigație din partea celor doi agenți anti-virus diferiți, instalați pe server și pe stația utilizatorului.

e) Crearea politicilor de securitate a informației care să reglementeze în mod adecvat configurarea unitară a stațiilor și serverelor, accesul prin intermediul dispozitivelor portabile, CD, DVD, dischete, dispozitivelor wireless, bluetooth etc., limitând astfel expunerea către factorii de risc care pot pătrunde prin intermediul mediilor de stocare interne sau externe (unități de disc, memorii flash, etc.).

f) Crearea unei politici de acces la Internet care să prevadă filtrarea pe categorii incompatibile cu obiectul de activitate al organizației respective. Astfel, numeroase aplicații pasibile a transporta elemente de risc prin prisma securității informației, ex. Webmail, Instant Messaging etc., vor fi filtrate la granița perimetrului securizat.

g) Și nu în ultimul rând, acest aspect fiind poate la fel de important cât toate celelalte la un loc. Prima linie de apărare în securitatea sistemelor și rețelelor informatice o constituie nivelul de conștientizare în rândul utilizatorilor asupra riscurilor dar și asupra mecanismelor de protecție disponibile.

Concluzii.

Există numeroase amenințări la adresa valorilor securității informației, cu fiecare zi acestea devin mai multe și mai complexe, cele menționate mai sus fiind doar un eșantion reprezentativ. Conștientizarea faptului că sistemele noastre informatice sunt supuse atacurilor în mod constant, constituie un concept cheie în înțelegerea dificultății misiunii CISO în apărarea confidențialității, integrității și disponibilității datelor. Pentru a proteja informația, dispunem de arme eficiente prin intermediul tehnicilor și măsurilor de control... dar aceasta este o altă poveste... ■



**RODICA TUCHILĂ,
CONSILIER PRINCIPAL,
ASOCIAȚIA ROMÂNĂ
A BĂNCILOR**

Afirmăm în numărul trecut că, pe parcursul celor 35 de ani care au trecut de la înființarea sa, SWIFT s-a adaptat continuu la evoluțiile industriei financiar-bancare și la evoluțiile tehnologice și a sprijinit permanent inițiativele și programele acestei industrii.

Scopul principal al derulării programului noii generații de produse și servicii bazate pe tehnologia IP a fost acela de adaptare a infrastructurii, produselor și serviciilor SWIFT la tendințele de dezvoltare ale industriei financiare și la noile cerințe ale clienților, ceea ce îi permite susținerea unor inițiative importante ale industriei precum SEPA, TARGET2, e-Invoicing, Giovannini, MiFID, și altele care vor urma.

SWIFT și proiectul Zonei Unice de Plăți în Euro - SEPA

Plățile reprezintă nucleul relațiilor între bănci. SWIFT joacă un rol cheie în implementarea SEPA prin dezvoltarea de standarde, furnizarea unui set de produse și servicii pentru a facilita interoperabilitatea în industria financiară, punerea la dispoziția băncilor a platformei SWIFTNet pentru testarea conformității cu SEPA, dezvoltarea unor servicii noi în viitor.

În anul 2002, comunitatea bancară din Europa a creat Consiliul European al Plăților, având ca obiectiv principal implementarea SEPA, prin elaborarea schemelor

SWIFT și inițiativele industriei financiare

SEPA pentru transfer credit și debitare directă. În practică, au fost create manuale de reguli pentru aceste tipuri de operațiuni. SWIFT a tradus aceste manuale de reguli în standarde tehnice, care sunt parte a unui set global de standarde destinate industriei financiare. Toate părțile implicate în procesul de implementare a SEPA beneficiază de acest set deschis de standarde, pe baza căruia pot defini noi produse bancare. Contribuția SWIFT constă și din definirea liniilor directe de implementare a standardelor, pentru asigurarea interoperabilității tehnice și a posibilităților de procesare automată în SEPA.

Consiliul European al Plăților a definit de asemenea un cadru armonizat pentru evoluția compensării și decontării plăților în SEPA. Infrastructurile de plăți trebuie să demonstreze securitatea și reziliența necesare pentru minimizarea riscurilor operaționale și reputaționale, într-un mod eficient din punct de vedere al costurilor. Propunerea de valoare a SWIFT este furnizarea unei platforme comune pentru mecanismele de compensare și decontare conforme SEPA, ceea ce ar permite băncilor să inter-opereze fără probleme cu orice mecanism de compensare și decontare, și prin urmare să-și consolideze sistemele de back-office, cu menținerea sau îmbunătățirea nivelului de eficiență curente și a gradului de reziliență la schimbări în mediul de decontare și compensare.

SWIFT sprijină implementarea SEPA și prin elaborarea unui program pentru testare și verificarea conformității cu standardele de bază SEPA, precum și a unor in-

strumente care asigură combinațiile corecte IBAN- BIC și rutarea eficientă a tranzacțiilor.

Programul de testare SEPA pus la dispoziție de SWIFT în iulie 2007 a fost creat la inițiativa unui grup de instituții bancare europene importante și dă posibilitatea testării aplicației pentru toate mesajele de plată SEPA primite și transmise. Pentru elaborarea acestui program, a fost constituit un grup consultativ *SEPA Testing Advisory Group (STAG)*, format din reprezentanți ai băncilor care s-au aflat la originea acestei inițiative. Acest grup a definit aspectele operaționale ale programului, incluzând definițiile detaliate ale elementelor care trebuie testate, procesele de testare, procedurile de admitere și raportare, instrumentele oferite pentru testare, precum și principiile operaționale și regulile de utilizare a acestor instrumente.

Programul de testare SEPA constă din mai multe componente: *SWIFT Smart Test Messages, Test Cases, Simulation Test and Qualification Service (STaQs)*, *SWIFT Reference Data Directories for IBAN/BIC*, *SEPA Routing Directory* și serviciile de mesagerie SWIFTNet. Testarea se poate face 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, fără nici o coordonare externă cu alte instituții partenere. Băncile pot testa conformitatea cu SEPA după un program propriu și pot avea siguranța că alte instituții înregistrate în program vor utiliza aceleași proceduri de testare.

Pornind de la premiza că procesarea automată și costurile reduse de prelucrare sunt cerințe de bază pentru zona unică de

plăți în euro, SWIFT a creat două registre, și anume *BICPlusIBAN Directory* și *SEPA Routing Directory*, care asigură date de referință de care instituțiile financiare au nevoie pentru atingerea unor nivele înalte de procesare automată.

BICPlusIBAN Directory permite instituțiilor financiare să determine codul BIC al beneficiarului din codul IBAN și să valideze că cele două coduri IBAN și BIC aparțin unei instituții unice.

SEPA Routing Directory include informații referitoare la băncile care asigură conformitatea cu SEPA, pot primi mesaje SEPA și sunt pregătite să proceseze plăți SEPA, arătând prin ce canale pot fi contactate aceste bănci: Mecanisme de compensare și decontare - *Clearing and Settlement Mechanisms (CSM)*, Case de compensare automate - *Automated Clearing Houses (ACHs)* sau bănci intermediare.

Cu o experiență de 30 de ani în colectarea și publicarea de date, SWIFT colectează codurile IBAN și date legate de rutarea plăților din surse paralele multiple, cum sunt bănci centrale, asociații bancare, case automate de compensare și mecanisme de compensare și decontare.

SWIFT a deschis un serviciu pentru actualizarea datelor din registrele SWIFT, un site web confidențial și securizat unde instituțiile financiare pot întreține datele lor legate de SEPA. Utilizatorii acestui site sunt angajați autorizați ai instituțiilor financiare, înregistrați on-line, care pot actualiza datele referitoare la plăți privind instituția lor financiară, ori de câte ori este necesar.

Astfel, pot fi actualizate date privind conformitatea cu schemele SEPA, gradul de pregătire operațională, participarea la sisteme ACH sau CSM, date legate de codul IBAN. Publicarea acestor informații în registrele SWIFT furnizează instituțiilor financiare din SEPA oportunitatea de a deveni mai vizibilă în SEPA și de a crește gradul de procesare integrată a plăților.

SWIFT și TARGET2

TARGET2, noul sistem de decontare brută în timp real pentru euro, a devenit operațional la data de 19 noiembrie 2007, înlocuind sistemul existent TARGET.

TARGET2 se bazează pe o platformă unică - *Single Shared Platform (SSP)*, care a fost dezvoltată de Banca d'Italia, Banque

de France și Deutsche Bundesbank, bănci care operează sistemul în numele Eurosistemului.

Participanții la TARGET2 accesează platforma SSP utilizând setul complet de servicii de mesagerie SWIFT: FIN, FIN Copy, InterAct, FileAct și Browse, astfel:

- SWIFTNet FIN și serviciile FIN Copy pentru plăți și decontări,
- SWIFTNet InterAct pentru cash management în timp real,
- SWIFTNet FileAct pentru distribuția registrelor TARGET2 și pentru raportări,
- SWIFTNet Browse pentru informații on-line și servicii de control.

unei platforme de comunicații pentru transmiterea de la client la client a facturilor electronice și pentru a realiza integrarea facturării electronice cu serviciile existente de administrare a lichidităților. Soluțiile de facturare electronică sunt considerate un nivel superior al serviciilor bancare oferite de bănci clienților corporatiști, având potențialul de a acționa ca un diferențiator în piață și de a completa oferta tradițională de produse bancare.

SWIFT s-a implicat în acest proiect ca urmare a unui proces de consultare a industriei bancare, având în vedere posibilitățile sale de a oferi o infrastructură de comunicații fiabilă și securizată, interope-



SWIFT și inițiativa e-invoicing

Inițiativa *e-invoicing* este susținută de 18 țări din Europa, Asia și America de Sud, având în vedere potențialul masiv de scădere a costurilor și creșterea competitivității economice. Comisia Europeană se așteaptă ca până în 2010 majoritatea țărilor Uniunii Europene să introducă utilizarea facturării electronice în administrația publică.

În cursul anului 2008, Comisia Europeană a înființat un grup de experți cu obiectivul de a pregăti cardul armonizat pentru facturarea electronică până la sfârșitul anului 2009, cadru care va include linii directoare privind cadrul legal și cele mai bune practici, reguli comerciale și operaționale pentru sistemele de facturare electronică, precum și standarde tehnice.

Comunitatea bancară este foarte interesată de acest proiect, pentru crearea

deabilitate și standardizare. Funcționalitățile cele mai importante pe care le poate oferi SWIFT în acest proiect sunt mesageria inter-bancară cu validarea on-line a mesajelor, conversia formatelor de mesaje și o platformă de testare pentru asigurarea conformității cu standardele.

Conform recomandării făcute în aprilie 2007 de grupul de consultanți ai conducerii SWIFT - *Trade Services Advisory Group (TSAG)* - în acest proiect SWIFT își concentrează eforturile pe standardizare și inter-operabilitate. Astfel, SWIFT participă într-un grup de lucru pentru standardizarea facturii electronice, sprijină Grupul de experți pentru *e-invoicing* ai Comisiei Europene și participă și la lucrările grupului de lucru pentru *e-invoicing* al *Euro Banking Association (EBA)*, care realizează un plan ce definește posibilele abordări în angajarea de către industria bancară și comunitatea EBA de a promova facturarea electronică. ■

DOCUMENT MANAGEMENT,

un „ingredient esențial” pentru
instituțiile financiar-bancare

Poate funcționa o instituție financiar-bancară fără o soluție integrată de Document management? Probabil că da, însă, conform specialiștilor, numărul și calitatea serviciilor oferite s-ar situa undeva la nivelul anilor '50-'60. Ceea ce, la ora actuală, ar însemna un nivel de eficiență foarte scăzut și dificultăți în păstrarea clienților și a atragerii altora noi.



Stresați?

Prea multe documente ?



Soluția există!

Star Storage vă oferă posibilitatea obținerii beneficiilor unei soluții de arhivare electronică prin serviciile externalizate de conversie digitală a documentelor, desfășurate în cadrul **Centrului de Conversie Documente** fără investiții în echipamente și aplicații software costisitoare!



Tel: 021.242.13.95/96; Fax : 021.242.13.97
e-mail: arhivare-electronica@star-storage.ro
www.star-storage.ro

Statistica spune că 8% din documentele scrise se pierd, anual, din cauza erorilor de arhivare; că un manager alocă un procent considerabil din timpul său de lucru managementului documentelor și că un angajat consumă, în medie, săptămânal, între 3 și 5 ore căutând diverse informații.

Dacă ar fi să aplicăm toate aceste „verdict statistic” în domeniul financiar-bancar, rezultatul ar fi o instituție de o ineficiență cronică, raportat la standardele actuale. Iar actualul context economic face ca eficientizarea la toate nivelurile să fie o prioritate majoră. Chiar dacă impactul crizei mondiale nu este atât de profund în această verticală (în raport cu seismul suferit de instituțiile financiar-bancare de peste Ocean), prioritățile sunt aceleași: eficiență operațională, cost scăzut al serviciilor, păstrarea marjelor de profit, un nivel superior al serviciilor oferite clienților, în vederea fidelizării acestora, și atragerea de noi clienți. Aspect extrem de delicat de altfel, dacă e să dăm crezare studiului BMC Churn Index Survey (realizat în 2007 pe un eșantion de 12.000 de europeni din 12 țări UE), conform căruia zona financiar-bancară înregistrează cel mai mic grad de fidelitate în rândul clienților.

Se poate și fără, dar... mai bine nu!

În atari condiții, ideea unei instituții financiar-bancare care să funcționeze fără o soluție de gestiune a documentelor (Document Management – DM) integrată cu restul sistemului informatic existent nu pare a fi una viabilă.

„Desigur, băncile ar putea funcționa fără o soluție de DM, dar probabil s-ar situa la nivelul anilor '50-'60, pe vremea când nu existau sisteme informatice și totul se realiza pe bază de registre dactilografiate sau scrise de mână. (...) Gândiți-vă însă ce haos s-ar crea în lipsa unui sistem de DM: inconsistență în datele clienților, documente ce nu pot fi găsite, documente pierdute în arhive fizice, acces la informație mult mai lent, timp îndelungat de răspuns pentru diferite aprobări etc.”, susține Cătălin Iosif, director vânzări XOR IT Systems.

Un punct de vedere susținut și de **Alexandru Baci, technology sales consultant Oracle România**, dar argumentat din perspectiva tipului de informație vehiculată: „Mai mult de 80% din informația uzitată de un utilizator din mediul bancar este nestructurată (stocată în e-mail-uri, documente Word, imagini, formate multimedia etc.).

SERVICIILE DE SUPPORT ȘI CALITATEA SERVICIILOR FAC DIFERENȚA

„Provocările și nevoile din sectorul financiar-bancar sunt date de obiectivele de a avea clienți loiali, de a câștiga noi clienți, de a păstra marjele de profit și de a reduce costurile operaționale. Din punct de vedere al cerințelor de piață, exigențele implică flexibilitate în costuri, retenția clienților și creșterea naturală a cotei de piață, precum și respectarea normelor legale și de securitate. Din punct de vedere al restricțiilor interne și de integrare, alegerea unei soluții de DM trebuie să fie evaluată după mai multe criterii: scalabilitate, stabilitate, model de securitate avansat și, totodată, o arhitectură modulară, deoarece integrarea cu sistemele IT ale unei bănci este un proces critic, controlat de multe restricții. Totodată, serviciile de suport și calitatea serviciilor atașate unei soluții de DM vor face întotdeauna diferența.”

Theodor Dumbravă, BPS manager, Xerox România și Republica Moldova

DM, PARTE INTEGRANTĂ A ARHITECTURII DE APLICAȚII A BĂNCII

„O aplicație de Document Management trebuie să fie parte integrantă a arhitecturii de aplicații a băncii, oferind astfel gradul de integrare necesar pentru susținerea completă a proceselor de business din cadrul băncii. Soluția de DM trebuie să fie capabilă să gestioneze cât mai mult din conținutul nestructurat, să ofere mecanisme de regăsire ușoară a informației, să ofere capabilități de versiionare și securitate, să poată transforma conținutul de informație dintr-un format de prezentare în altul și, nu în ultimul rând, să-l expună într-un mediu de WEB, către utilizatori finali.”

Alexandru Baci, technology sales consultant Oracle România

Adăugând la acest lucru și faptul că acest conținut nestructurat crește cu o rată ce depășește 200% pe an, putem începe să înțelegem cât de importantă este o soluție DM pentru o organizație și ce probleme reale de management creează lipsa ei.”

Există însă și opinii care susțin că o instituție financiar-bancară poate funcționa fără o soluție de DM integrată cu restul aplicațiilor, însă nu foarte eficient: „Da, se poate și fără și nu este nicio undă de ironie în ceea ce spun. Suntem însă în momentul în care băncile și instituțiile financiare au reușit să implementeze aplicațiile «core», astfel încât acum sunt foarte interesate de controlul și eficientizarea fluxurilor de documente. Instituțiile financiar-bancare cu care am lucrat pentru implementarea de astfel de

soluții au fost cele cu care am construit business case-uri, iar beneficiile post-implementare au fost evidente. Odată dovedite aceste beneficii, managerii instituțiilor respective își pun întrebarea retorică: «Oare cum am putut funcționa fără o astfel de soluție?», iar răspunsul îl dau tot dumnealor: «Cu greu, cu costuri mari, cu o calitate a serviciilor ce lasă de dorit și chiar cu reducerea cotei de piață», susține **Adrian Paraschiv, sales manager Financial Services & Telecom Star Storage.**

De ce este nevoie de o soluție de DM

„O bancă funcționează la fel ca orice societate comercială, are nevoie de aprovizionare, de «birocrăție» internă, distribuție de informații, atât intern, cât și cu subsidiarele, transmiterea și urmărirea sarcinilor, procese de recrutare, logistică internă, gestiunea și urmărirea proiectelor de dezvoltare etc. Managementul documentelor nu se referă numai la eficiență, productivitate și economisire a hârtiei”, este de părere **Alin Niță, director general FivePlus Solutions.**

Potrivit lui **Alexandru Baci, Oracle România**, implementarea unei soluții de DM sau, și mai complet de Content Management, are, de regulă, în spate decizia băncii de a adresa una dintre următoarele probleme de business și de organizare:

- Sisteme disparate care gestionează informația de tip document sau conținut digital și care fac regăsirea acestora greoaie, îngreunând decizia în business, duplicând de multe ori conținutul și făcând-ul inutilizabil;

- Incapacitatea de a partaja această informație importantă către întreaga organizație;

ABORDAREA DUALĂ DMS-BPM

„Document Management System (DMS) trebuie întotdeauna considerat împreună cu Business Process Management (BPM). Aceste două componente asigură practic managementul informației pe tot ciclul de viață în cadrul organizației și realizează integrarea fluxurilor de date (gestionate de aplicațiile «core») cu fluxurile de documente (sau, în sensul mai larg, de conținut), gestionate de platforma DMS/BPM. Prin integrarea acestor fluxuri, platforma DMS/BPM realizează și integrarea aplicațiilor.”

Adrian Paraschiv, sales manager Financial Services & Telecom Star Storage



ECONOMII DE TIMP ȘI BANI

„În condițiile în care fiecare angajat dedică cel puțin 10% din activitate căutând/regăsind informații relevante, distribuind documente și informații, reutilizând documente create anterior, acces la documente standard ale organizației, după toate analizele și studiile disponibile, prin implementarea unui sistem de DM se îmbunătățește activitatea cu cel puțin 50%. La un calcul simplu, pentru un număr mediu de 100 angajați vorbim de cel puțin 100.000 euro economie pe an și peste 10.000 ore/om care se pot folosi pentru atragerea de noi clienți sau alte activități specifice.”

Alin Niță, director general FivePlus Solutions

- Lipsa unor mecanisme de securitate și control al accesului la această informație;

- Existența documentelor ce conțin informații depășite și expirate și lipsa unor politici de arhivare și retenție a documentelor importante;

- Ineficiența în activitate și costurile ridicate provocate, în general, de căutarea manuală a informațiilor și, de asemenea, de nevoia de a tipări masiv documente și de a le livra în locații cu răspândire geografică largă;

- Creșterea în număr și complexitate a reglementărilor legislative și a normelor bancare, naționale și europene.

„La fel ca orice altă organizație, și instituțiile financiar-bancare se supun unui set de reguli și nevoi, traduse în diverse procese de business, care funcționează unitar pentru a adapta fluxurile de documente interne nevoilor clienților, fie că vorbim de clienți interni sau externi. Pentru a îmbunătăți eficiența operațională, instituțiile respective sunt nevoite să reducă costurile administrării documentelor și conținutului acestora, realizând acest lucru prin integrarea într-o soluție electronică de management de documente”, argumentează și **Theodor**



Cum să...



- tratezi diferit fiecare client și cum să maximizezi valoarea fiecărui client ?
- îmbunătățești loialitatea clienților și cum să scoți venituri din menținerea lor ?
- controlezi și să optimizezi costurile efective de comunicare cu clientul ?
- administrezi unitar multiple canale de comunicare cu clientul - mail, telefon, poștă, fax, SMS ?
- administrezi și să maximizezi vânzarea cross-sell/up-sell ?
- te asiguri că mesajul corect ajunge la un client anume, la timpul potrivit, pe canalul potrivit ?
- măsori eficiența comunicării cu clientul (calculul ROI al acțiunilor de marketing) ?



**Servicii de Producție
a Documentelor
și Comunicare Personalizată
cu Clientul / Cetățeanul**



www.star-storage.ro
star-comm@star-storage.ro

**Dumbravă, BPS manager Xerox România și
Republica Moldova.**

Cerințe specifice

În opinia lui **Adrian Paraschiv, Star Storage**, principalele cerințe ale unui client vizavi de o soluție de DM sunt în directă legătură cu indicatorii financiari: „*Cerințele derivă din obiectivele owner-ilor de proiecte, dar obiectivul principal rămâne îmbunătățirea indicatorilor financiari: profitul, ROI etc. Iar acest lucru se poate realiza prin soluții care să aducă beneficii reale la nivel de competitivitate, eficiență operațională și reduceri de costuri. Din experiența noastră în selecții și, mai apoi, în implementări de astfel de soluții, putem spune că se caută acele tehnologii și soluții care au incorporate «leading practices», de la furnizori de prim rang, și se caută acei parteneri locali care au experiență în implementare și pot fi un consultant de încredere în implementarea viziunii DMS/BPM.*”

Alexandru Baci, Oracle, este însă de părere că principalele cerințe față de o soluție de DM care se implementează într-o organizație din sectorul financiar-bancar sunt:

- Gestiunea potențialelor categorii de risc, prin stocarea categoriilor importante de informații nestructurate într-un depozit central și sigur, ceea ce ajută la prevenirea eventualelor penalizări datorate nerespectării unor reglementări în vigoare și conformitatea cu standardele și normele interne și externe;

- Reducerea de costuri operaționale, prin gestiunea mai bună a ciclului de viață al documentelor și al celorlalte categorii de conținut digital, și eliminarea utilizării excesive a hârtiei;

- Gestiunea oricărui tip de conținut digital, nu numai documente, astfel încât acest conținut să poată fi ușor și rapid partajat între utilizatori, crescând astfel gradul de informare în desfășurarea activităților de business de zi cu zi.

O altă problemă importantă este cea a integrării soluției DM cu sistemul informatic al respectivei instituții: „*Un sistem de DM trebuie să se integreze cu orice alt sistem intern al băncii și să acționeze direct asupra eficientizării proceselor interne ale băncii. Impactul este cu atât mai mare cu cât tot mai multe fluxuri manuale, care implică multe acțiuni repetitive și utilizarea hârtiei, devin fluxuri electronice automate*”;



INTEGRAREA, PRINCIPALA PROVOCARE

„*Principală provocare în implementarea unei soluții de DM în cadrul unei instituții financiar-bancare este integrarea cu sistemele existente, atât hardware, cât și software, pentru că nu există o soluție standard. Provocarea constă în păstrarea procedurilor existente, astfel încât persoanele implicate să schimbe cât mai puțin din rutina zilnică. O altă provocare importantă în domeniul bancar și de asigurări este crearea unui standard de formulare care să permită un procent cât mai mare de extragere automată a datelor.*”

Codruț Ionescu-Muscel,
director departament SI MGT

CLIENTUL, BENEFICIAR DIRECT

„Clientul vrea să i se acorde mai multă atenție, să îi rezolve banca mai rapid o solicitare, să i se aprobe mai repede un credit/împrumut, să știe banca totul despre el pentru a nu relua unele procese, să poată interacționa prin sisteme electronice eliminând timpii neproductivi. În spatele acestor considerații stă atât persoana cu care interacționează, cât și un sistem de DM prin care lucrul cu informațiile și documentele se face într-un mod mai accesibil, în care angajatul se mișcă mult mai rapid.”

Alin Niță,

director general FivePlus Solutions

„Prin implementarea unei soluții DM este îmbunătățită simțitor, în primul rând, relația cu clientul, care se simte important prin atenția și rapiditatea cu care banca îi răspunde la diverse cerințe. Iar banca are un câștig de imagine prin clienții mulțumiți. O soluție de DM pune la dispoziția băncii toate informațiile legate de un client la o simplă căutare. Din start banca are un avantaj, știe cum să trateze problemele cu clientul respectiv, știe ce să îi recomande sau cum să îl ajute.”

Cătălin Iosif,

director vânzări XOR IT Systems

explică **Theodor Dumbravă, Xerox România și Republica Moldova.**

Beneficii la toate nivelurile

Soluțiile de DM oferă o panoplie de beneficii amplă, care în cazul instituțiilor financiar-bancare acoperă anumite elemente specifice. Iată un exemplu concret, detaliat de **Codruț Ionescu-Muscel, director departament SI MGT:** „În prezent, majoritatea instituțiilor financiar-bancare rezolvă dosarele într-o locație centrală, unde se află infrastructura decizională. Sistemul DM conceput de noi transmite întregul dosar (de ex. dosar de credit), prin scanare și separare pe tipuri de documente (cerere, adeverință salarială, copii carte de muncă, BI/CI etc.), către factorii decizionali. Directorul de vânzări analizează dosarul (care apare într-un inbox «De rezolvat») și îl transmite mai departe pe un flux predefinit sau creat ad-hoc. În cazul în care mai este necesar un act suplimentar, clientul aduce acest act, iar prin scanare se adaugă la dosar, astfel încât decidentul poate

vizualiza pe loc actul pentru a putea lua o decizie. Un alt beneficiu este posibilitatea de a ști în orice moment în ce punct al fluxului se află dosarul. De asemenea, sistemul permite auditarea fiecărui dosar, se poate urmări timpul de răspuns al fiecărui dosar, dar și timpul de răspuns a fiecărei persoane implicate în flux. Finalul fluxului definit constă în arhivarea atât a dosarelor aprobate, cât și a celor respinse, pentru ca, în cazul unei noi cereri a aceluiași beneficiar, să poată fi re-folosite anumite documente.”

Un alt beneficiu, deloc de neglijat, îl prezintă cel al securității informațiilor vehiculate în respectiva instituție: „Beneficiile imediate se reflectă în controlul costurilor, îmbunătățirea productivității și eficientizarea proceselor, reducerea timpului de răspuns și fidelizarea clienților și, nu în ultimul rând, în respectarea normelor de securitate și control (Basel II, SOX etc.). În completarea unei soluții unitare de management electronic al documentelor, o instituție financiar-bancară trebuie să respecte și legislația actuală, cum ar fi cea legată de procesarea electronică a cecurilor sau Legea arhivării electronice”, explică **Theodor Dumbravă, Xerox România și Republica Moldova.**

O transformare complexă

Prin implementarea unei soluții de DM se fac simțite schimbări semnificative atât la nivel de front-office și back-office (creșterea eficienței operaționale, a calității serviciilor, a colaborării și a controlului fluxurilor informaționale), cât și la nivel IT/logistic (reduceri semnificative de cost, spațiu și timp ne-

cesare pentru gestionarea informației la nivelul organizației), susține **Adrian Paraschiv, Star Storage.** Potrivit acestuia, în partea de front-office este vorba de o reală eficientizare a relației cu clientul în cazul deschiderii de conturi noi, al fluxurilor de aprobări de credite, al gestionării dosarului clientului, preluării automate a datelor din formulare etc. Procesele de back-office sunt, de asemenea, importante, iar centralizarea, controlul și reducerea costurilor sunt inițiative care se bazează tocmai pe facilitățile oferite de platforma DMS/BPM. „Departamentele juridic, financiar, audit, logistică, HR sunt printre beneficiarii direcți ai unei astfel de implementări, iar valoarea adăugată provine tocmai din integrarea proceselor dintre aceste departamente, din eliminarea eforturilor redundante și din ușurința în controlul riscurilor operaționale. Nu în ultimul rând, așa menționa Departamentele de vânzări și marketing, unde platforma de DMS/BPM este cea care facilitează gestiunea contractelor, comunicare personalizată cu clientul (segmentare, campanii de direct mailing, e-mail cu conținut personalizat) etc.”, ne-a mai precizat **Adrian Paraschiv.**

În fața unei asemenea avalanșe de beneficii, întrebarea „Poate funcționa o instituție financiar-bancară fără un sistem de management al documentelor?” pare firească. Răspunsurile afirmative sunt din ce în ce mai rare, în condițiile în care băncile din România au încetinit campania deschiderii de filiale în teritoriu, iar problema avantajului competitiv și a menținerii numărului de clienți devine stringentă.

■ RADU GHITULESCU

EFICIENȚĂ ȘI RENTABILITATE ÎN ARHIVARE

„Beneficiile aduse de soluțiile de DM instituțiilor financiar bancare sunt multiple. Dacă ar fi să le enumerăm pe cele mai importante nu ar trebui să oitem integrările cu diferitele aplicații existente în cadrul instituției, reducerea cheltuielilor, maximizarea operativității angajaților, acces instantaneu la toate informațiile legate de un anumit subiect de interes sau îmbunătățirea și menținerea unei bune relații cu clientul. Conform unor studii realizate în Germania, o soluție de DM permite economisirea unui timp de patru ori mai mare și o capacitate a arhivei de 140 de ori mai mare, la o treime din costuri. Prin utilizarea sistemului de DM, instituția câștigă eficiență în domeniul fluxului de lucru și al rentabilității, în siguranța documentelor și în capacitatea de arhivare.”

Cătălin Iosif, director vânzări XOR IT Systems



Integrarea canalelor bancare de distribuție — cum să recunoști o bancă informatizată?

Este important ca o bancă să fie informatizată? Conform articolului din numărul trecut: “Sistemele de Core-banking — Între paradox și sofism”, gradul de informatizare la nivel de aplicații bancare poate varia. Dar când începi să oferi servicii bancare pe canale alternative, Internet banking, Mobile Banking, E-banking, ATM, EPOS, kioskuri etc, nu mai poți opera neinformatizat. Mulți le lansează însă de sine stătător.

Nu ajunge să marketezi că ai avea astfel de canale alternative dacă ele nu sunt integrate real cu sistemele unde sunt definite produsele principale ale băncii. Acum câțiva ani, era o bancă ce opera un canal de e-banking prin care clienții corporatiști puteau trimite ordine de plată în mod electronic. Dar acestea unde ajungeau? La niște operatori care le prelucrau, le trimiteau la agenția unde avea contul deschis acel client, unde ordinul era procesat în contul clientului. Clientul credea că într-adevăr avea acces direct la contul său. De fapt, contul era legat de agenția unde a fost deschis, fiecare agenție fiind o mică insulă în cadrul băncii. Practic aceasta era o variantă intermediară, incipientă, până când acea bancă s-a informatizat. Adică operațiunile băncii să se facă în timp real, on-line în/din contul clientului, contul fiind accesibil oricând de la orice unitate bancară sau prin orice canal electronic alternativ.

Dar o bancă are mai multe canale alternative. Acestea sunt operate on-line? Când efectuezi o tranzacție la ghișeu, poate fi vizualizată deja pe Internet Banking? Sau poți efectua imediat o altă tranzacție de pe telefonul mobil? De cele mai multe ori nu, deoarece sincronizările sunt asincrone, uneori chiar a doua zi. Un astfel de exemplu: o bancă oferă servicii de Internet Banking, dar operațiunile efectuate după ora 16 se execută de fapt a doua zi. Poate fi un motiv de business, dar nu este așa, practic închiderea de zi nu mai poate “prinde” acele tranzacții, ele de fapt neputându-se efectua în timp real.

Pentru a afla cum lucrează o bancă, un client poate observa când și cum i se generează extrasul de cont. Dacă nu poate fi obținut imediat după tranzacție un sold al contului, banca practic operează asincron, cu un grad de informatizare mai redus. Efectuând o tranzacție prin Internet Banking și apoi în minutul următor dacă ceri un extras de cont de la ghișeul unității bancare, poți să obții acel document? Nu întotdeauna. O anumită bancă stipulează clar că tranzacțiile apar în sold după o oră de la executare. După o operațiune pe Internet Banking, soldul actualizat este disponibil pe telefonul mobil când solicitezi un mini-extras de cont? Nu întotdeauna. Un alt exemplu referitor la agențiile fără personal, unde pare că discuți direct cu mașinile băncii, având contact direct cu miezul informatic al băncii. Poți efectua toate operațiunile, poți scoate bani, poți crea depozite, poți depune bani. Dar la toate operațiunile ți se poate da și un extras de cont? Nu întotdeauna. Poate fi un motiv informatic sau o anumită politică a băncii respective. Probabil în acest caz nu e vorba de lipsa informatizării.

(continuare în pagina 12)



Scad costurile serviciilor bancare

Conform celui mai recent raport realizat de UniCredit, Capgemini și Efma privind sistemul bancar retail pe plan mondial și prezentat în cadrul unei conferințe de presă organizate de Finmedia și Capgemini, arată că băncile se află la o răscruce semnificativă. Criza ipotecilor subprime a marcat sfârșitul clar în 2008 al tendințelor pozitive pe piața ipotecară, cu o explozie a costurilor de finanțare care au un impact sever asupra profitabilității creditelor ipotecare.

Pentru a se asigura că sunt pregătite pentru provocările ce urmează, băncile de retail vor trebui să implementeze schimbări semnificative și să dezvolte modele de profitabilitate a creditelor ipotecare mai eficiente, conform World Retail Banking Report 2009 realizat de Capgemini, UniCredit și Asociația europeană de management financiar și marketing (Efma). Constatările raportului sunt obținute dintr-un sondaj extins de piață efectuat în opt țări europene, în SUA și Japonia, pe baza unor interviuri cu directori executivi din 54 de bănci retail din 17 țări și a unei analize aprofundate a profitabilității. World Retail Banking Report 2009 include activitățile ipotecare și strategiile bancare din trecut, schimbările structurale ale pieței, provocările cu care se confruntă sectorul ipotecar și soluțiile cheie pe care băncile vor trebui să le aplice în timpul răscrucii semnificative din 2009 și ulterior. Raportul constată că profitabilitatea creditelor ipotecare a experimentat un declin pe scară largă între anii 2003 și 2007, în special ca rezultat al scăderii venitului net din dobânzi (în scădere în medie cu 50 de puncte pe principalele piețe) din cauza concurenței intense dintre băncile de retail. Ca urmare, băncile de retail sunt forțate să se pregătească pentru un declin semnificativ al activităților ipotecare datorită a trei factori principali ca rezultat al

crizei ipotecilor subprime: scăderea generală a economiei, criza activelor cu impactul său asupra costurilor de finanțare și cu amenințarea costului crescut al riscului. Tendința generală către reglementare pentru protejarea consumatorilor (de exemplu, limitele penalităților pentru rambursarea în avans a creditelor și plafoanele pentru ratele totale aplicate clienților) probabil va continua, și aceasta va avea de asemenea un impact asupra profitabilității unitare a creditelor ipotecare.

Gestionarea riscului e esențială

Peste 80% din băncile supuse sondajului au raportat că își concentrează analizele de profitabilitate exclusiv pe marja netă a dobânzii, unele ținând cont de asemenea de alte venituri (tarife, marje de asigurare) în combinație. Dar numai puține fac ceea ce este necesar pentru a reuși astăzi și au dezvoltat o viziune completă a profitabilității creditelor ipotecare, incluzând veniturile, costul riscului, costurile operaționale și costurile ridicate de angajați și folosesc indicatori cheie de profitabilitate (profitul operațional net după impozitare, valoarea adăugată economică și veniturile ajustate în funcție de riscuri asupra capitalului ajustat în funcție de riscuri). Raportul a efectuat un sondaj în rândul băncilor pentru a determina principalele lor oportunități și activități pentru a se adresa acestei noi piețe în următorii cinci ani. 57% din respondenții sondajului au citat îmbunătățirea productivității și a capacităților de vânzare a creditelor ipotecare ca oportunitate numărul unu, urmate de stabilirea prețurilor și ad-

ministrarea riscurilor (55%) și optimizarea IT la Middle/Back Office (45%).

11 bănci din România, incluse în studiu

Gregor Erasim, director Financial Services pentru Europa de Est în cadrul Capgemini crede că în condițiile actuale băncile trebuie să-și reconsidere managementul riscului. „Băncile vor trebui să ia în calcul scăderea economică, obținerea de active pentru a finanța ipotecile și creditele, atragerea de depozite și gestionarea riscului. Băncile vor trebui să adopte o politică centrată pe client și riscuri, nu numai pe obținerea de profit. Trebuie să se focalizeze pe client și să evalueze riscurile individuale”, a precizat Erasim.

În studiu au fost incluse 11 bănci din România, care reprezintă o cotă de piață de 85%.

„Prețurile în retail banking sunt sub presiune și se vor afla din ce în ce mai mult sub presiune. Băncile trebuie să se focalizeze pe eficientizarea costurilor și eficiența operațională, să gestioneze presiunea pusă de preț. În ceea ce privește profitabilitatea ipotecilor, noutatea constă în faptul că băncile care oferă acum credite nu vor scoate bani din aceste împrumuturi pe toată durata lor”, a mai spus Erasim.

Într-adevăr, aproape 70% din băncile respondente au declarat că stabilirea prețurilor bazate pe clienți este din ce în ce mai importantă în contextul Basel II, al presiunii capitalului și al creșterii riscului clienților. Raportul a constatat de asemenea că băncile de retail vor trebui să-și regândească modelele lor de afaceri și să se reîntoarcă la abordarea lor istorică bazată pe depozite, lăsând în urmă modelul bazat pe credite al ultimilor câțiva ani. Într-adevăr, în acest context de criză, capacitatea specialiștilor în credite ipotecare de a supraviețui pe cont propriu este pusă în discuție.

Petru Rareș, președintele Institutului Bancar Român a ținut să precizeze că în ultimii trei-patru ani dezvoltarea rețelelor băncilor din România s-a concentrat pe dezvoltarea teritorială a sucursalelor.

BĂNCILE DIN ROMÂNIA INCLUSE ÎN STUDIU

- Alpha Bank ▪ BCR-Erste Bank
- Banca Românească
- Banca Transilvania ▪ Bancpost
- BRD ▪ CEC ▪ ING Bank Romania
- Raiffeisen Bank
- UniCredit Țiriac Bank ▪ Volksbank

„Majoritatea oamenilor angajați în ultimii trei-patru ani s-au aflat în forța de vânzări dedicată retailului. Trebuie să vedem cum ne putem ajusta din punct de vedere al calificării intrabancare profesionale”, a mai spus Rareș.

Scad costurile bancare la nivel mondial

World Retail Banking Report 2009 arată că utilizatorii activi de internet banking plătesc cu 34% mai puțin decât utilizatorii activi de servicii în sucursală. În 2008, prețul mediu pentru utilizatorii activi de servicii bancare a scăzut la nivel global cu 2% ajungând la 70,3 euro, cu niveluri ale prețurilor oscilând de la 54,3 euro în Asia-Pacific la 76,6 euro în Europa, zona non-euro. Însă această stabilitate globală ascunde variațiuni ale prețurilor între țări și regiuni. În ansamblu, prețurile au înregistrat o ușoară scădere în majoritatea regiunilor, cu 1,4% în America de Nord, 2,3% în Asia-Pacific și 6,1% în Europa, zona euro (datorită scăderii de 33,3% înregistrată în Irlanda unde au fost introduse pachetele de produse și datorită Spaniei, cu o scădere de 7,2%). În zona non-euro a Eu-

ropei, prețurile au crescut cu 1,6%, pentru utilizatorii activi locali. În toate regiunile, plățile au continuat să reprezinte cea mai mare parte din structura comisioanelor bancare, însă spectrul variază de la cel mai înalt nivel, 66% în America de Nord, la cel mai scăzut nivel, 47% în Asia-Pacific. Utilizatorii de Internet banking activi au plătit cu 31 euro mai puțin decât utilizatorii activi ai sucursalelor. Majoritatea țărilor incluse în acest studiu au strategii de preț care includ servicii de internet banking mai ieftine decât serviciile din sucursale. Anumite țări nordice au stabilit comisioane extrem de atractive pentru serviciile online cu scopul de a muta clienți în zona internetului. Frecvența folosirii acestor servicii indică faptul că strategia de preț influențează direct comportamentul clienților.

Era de așteptat că structura plăților standardizate impusă de SEPA în zona euro va duce la o competiție mai dură și la prețuri mai mici – comisionul înregistrat pentru plăți a scăzut începând cu 2006, anual cu 3,6 % în zona euro a Europei și de la 60,9 euro la 57 euro, anul acesta, în timp ce în restul lumii a rămas relativ stabil (minus 0,7 euro). Veniturile anuale se

așteaptă să scadă pe termen scurt, astfel încât băncile de succes vor fi nevoite să țină cont că activitățile de core banking sunt baza relației lor cu clienții. Prețurile au înregistrat o scădere de 2% față de anul trecut și un declin de 1,2% pe an, începând din 2005. Acest trend decendent se va putea păstra datorită dezvoltării serviciilor low cost de remote banking, datorită încurajării de către asociații și reglementatori a politicii de costuri transparente și nu în ultimul rând, datorită impactului pe care îl are internetul și convergența geografică a prețurilor asupra pieței. Băncile vor fi astfel nevoite să adauge un plus de valoare în ofertă prin extinderea ariei serviciilor, incluzând și produse non-financiare.

„Totul, în condiții de reajustare, pe fundalul dispariției lichidităților, este legat de modul în care se face controlul costurilor. În acel moment trebuie să te gândești ce reduci. Mobile banking și internet banking vor produce eficientizarea de costuri”, a subliniat **Petru Rareș**.

Băncile vor fi nevoite să întărească valoarea adăugată în serviciile oferite, prin personalizarea stilului de abordare al cliențului și prin dezvoltarea capacității de consiliere. (**Luiza Sandu**)

5 ani de 3D Secure în România

Pe 22 martie 2004, se realiza prima tranzacție de plată pe Internet cu un card bancar, direct dintr-un magazin online românesc înrolat 3D Secure. În toată această perioadă, comerțul electronic a fost segmentul din industria de plăți online cu cea mai mare expansiune.

Numai în primul trimestru din 2009, magazinele online românești au realizat vânzări pe card de aproximativ 18,6 de milioane de euro, cu 50% mai mult decât rezultatul înregistrat în tot anul 2006.

„Suntem conștienți că rezultatele ar fi fost și mai spectaculoase dacă s-ar fi făcut mai mult pentru promovarea serviciului. De aceea, în cadrul APERO, am luat decizia de a demara o campanie națională – cu sprijinul băncilor, organizațiilor internaționale de plată, dar și al integratorilor de servicii de plăți – pen-

tru a crește gradul de activare a cardurilor în sistem”, a declarat Adrian Apolzan, președinte al Asociației de Plăți Electronice din România (APERO).

Un prim pas în acest sens îl va constitui flexibilizarea procedurii de înrolare a cardurilor în sistem prin introducerea „activation during shopping”, procedură care va permite posesorului de card să își activeze serviciul 3D Secure pentru plăți pe Internet, nu doar din site-ul băncii emitente, ci și direct, din site-ul comerciantului de unde dorește să cumpere online.

Evoluția din ultimele luni a confirmat faptul că, în materie de vânzări, comerțul electronic este probabil singurul domeniu al economiei românești influențat pozitiv de criza internațională. În primele trei luni din 2009 s-au realizat mai multe tranzacții decât în trimestrul I din 2007 și trimestrul I din 2008, luate împreună.

Asociația de plăți electronice din România a fost creată la sfârșitul anului 2007, devenind operațională în 2008. Cuprinde în prezent peste 20 de membri, din rândul băncilor, organizațiilor internaționale de carduri Visa și MasterCard, TransFond, IFN-uri, precum și furnizorii de tehnologie de tipul ATM, POS, comerț electronic.

„Știm cu toții că în trecut au fost diverse tentative în domeniul plăților electronice, singurul domeniu care s-a concretizat efectiv a fost cel al cardurilor, deoarece a existat o politică de coerentă implementare și de dezvoltare a domeniului, dar celelalte tipuri de plăți electronice au fost mai mult sau mai puțin promovate, mai mult sau mai puțin de succes”, a mai spus Adrian Apolzan.

Primii pași

Primele semne ale comerțului electronic din România apar timid la începutul anilor 2000, când site-uri precum emania.ro sau emag.ro își făceau apariția. În acei ani, comunitatea online, în ansamblul ei, abia se forma. Chiar ideea de monitorizare a mediului online în vederea dezvoltării Internetului în România nu s-a concretizat decât în septembrie 2000, odată cu lansarea trafic.ro.

Pentru a avea o dimensiune a acestei comunități online, e de reținut faptul că în toamna anului 2001, trafic.ro audita numai 1.000 de site-uri săptămânal față de peste 50.000 de site-uri active în prezent, dintre care 2.500 numai în secțiunea de comerț electronic.

Aceasta nu înseamnă însă că românii nu făceau plăți online înainte de 2000. Pe de-o parte, au existat bănci care au oferit posibilitatea clienților să efectueze online tranzacții prin intermediul serviciului de Internet banking.

Banca Turco-Română oferea, în premieră acest serviciu încă din 1999.

„În anul 2004, când am efectuat primele tranzacții de 3D Secure în România nu ne-am fi imaginat că astăzi vom ajunge la un asemenea volum. Deși credeam cu tărie în ceea ce însemna comerțul electronic, prezentul a întrecut orice așteptare. În 2002 când am pornit acest proiect, trei bănci au pornit alături de noi, BCR, Raiffeisen și UniCredit Țiriac. Am încercat să creștem gradul de securitate în primul rând, să protejăm și mai mult comercianții care operează în acest domeniu. Încercăm să le oferim noi instrumente de securitate, astfel încât reacția lor să fie cât mai rapidă și cât mai eficientă”, a declarat Marin Mitroi, director general Romcard.

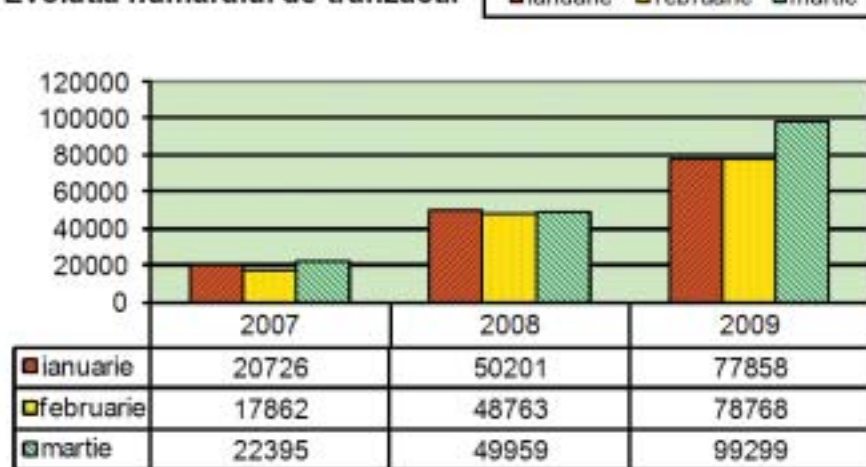
Comerțul electronic a înregistrat o creștere continuă încă din 2006. Creșterea realizată în anul 2008 față de anul 2007 a fost de circa 45%, atât ca volum, cât și ca număr de tranzacții.

„Luna decembrie 2008 se încheia cu circa 68.000 de tranzacții pe lună finalizate. În ianuarie și februarie 2009 s-au înregistrat 78.000 de tranzacții finalizate, iar în martie 98.000 de tranzacții finalizate. De ce crește comerțul elec-

mai este mult de făcut în zona comerțului electronic. Cred că în această zonă sunt posibilități de creștere de circa 90% față de ceea ce există în prezent. Anumite aspecte ale crizei vin să accelereze procesul de dezvoltare a comerțului electronic. E o nevoie acută de cash, care determină foarte mulți comercianți să se îndrepte către lumea virtuală, a cardurilor, care aduce cu certitudine bani în contul societăților. Nevoia de diversificare pe timp de criză este un alt motiv care determină această creștere”, a mai spus directorul Romcard.

Strategia Protocolului 3D Secure este securizarea întregului flux de desfășurare a tranzacțiilor pe Internet prin securizarea celor trei domenii implicate (de unde-i vine și numele): Acceptare (domeniul băncii acceptatoare), Emitere (domeniul băncii emitente) și Interoperabilitate (domeniul Visa/MasterCard Directory). Noutatea acestui standard provine din faptul că responsabilitățile părților se împart. O tranzacție în sistemul 3D Secure nu se poate derula decât parcurgând cele trei domenii. Fiecare entitate este responsabilă de gradul de securitate din interiorul domeniului său, existând standarde în acest sens (de exemplu PCI DSS).

Evoluția numărului de tranzacții



Sursa ROMCARD

tronic, de ce nu este afectat de criză? Cred că una din cauze este potențialul de dezvoltare care există în România. Cred că nu s-a atins pragul de saturație,

Scopul 3D Secure este autentificarea fiecărei tranzacții prin validarea cardului și a deținătorului de card. Aceasta presupune înrolarea în sistem a comer-

cianților virtuali și a deținătorilor de card, precum și certificarea întregului flux de procesare, criptare și validare cu Visa și MasterCard pentru 3D Secure.

„Ne vom concentra în continuare pe securizarea totală a tranzacțiilor prin intermediul platformei Verified by Visa, astfel încât să sporim încrederea utilizatorilor și numărul cardurilor înrolate în acest sistem. În paralel, depunem eforturi pentru a crește gradul de interes la tranzacționare prin atragerea în sistem a cât mai multor comercianți și bănci. La acest capitol foarte importantă va fi și măsura în care Executivul va trece la generalizarea plății online pe Internet a impozitelor și taxelor locale, precum și a serviciilor oferite de agențiile guvernamentale”, a declarat Cătălin Crețu, director general România, Visa Europe.

Prin serviciile Verified by Visa și MasterCard SecureCode băncile acceptatoare au la îndemână instrumente extrem de performante care fac posibilă extinderea acceptării cardurilor din lumea reală către lumea comercianților virtuali, în condiții de securitate maximă.

„Suntem preocupați în permanență de creșterea gradului de securitate a tranzacțiilor pe internet și de a face cunoscute avantajele utilizării on-line a cardurilor. Dezvoltăm împreună cu clienții MasterCard inițiative educaționale pentru creșterea gradului de interes al consumatorului și pentru atragerea în sistem a cât mai multor comercianți. În acest sens considerăm de foarte bun augur inițiativele autorităților locale de a accepta plata cu cardul a taxelor și impozitelor. Vedem ca necesară o abordare concentrată și unitară a autorităților pentru a adresa în mod corespunzător această oportunitate”, a declarat Denisa Mateescu, General Manager MasterCard Europe – Romania and the Balkans Region.

Conform statisticilor, era de așteptat ca vânzările online ocazionate de sărbătorile pascale să crească cu până la 50%.

Evoluția comerțului electronic în primul trimestru

■ LUIZA SANDU



Obiectiv - acela de a familiariza personalul care lucrează în sistemul financiar-bancar cu conținutul și structura situațiilor financiare, pentru a înțelege și interpreta informațiile furnizate de acestea. Programul este conceput astfel încât să ofere nivelul de cunoștințe de bază privind conceptele, elementele și practicile utilizate în analiza financiară. Analiza financiară se realizează pe baza situațiilor financiare de sinteză (bilanț, cont de profit și pierdere, cash-flow) și are ca scop evaluarea poziției financiare a unei companii și a performanțelor acesteia la încheierea unui exercițiu financiar.

Audiența - persoanele nou angajate în instituțiile de credit (analști financiari, contabili), precum și cei care lucrează în departamentele de creditare.

Conținut

- Creditorul și analiza financiară
- Tehnici de analiză financiară
- Instrumentele analizei financiare
- Tipuri și modalități de analiză financiară
- Situațiile financiare: bilanț, cont de profit și pierdere, cash-flow
- Indicatori de lichiditate
- Indicatori de solvabilitate
- Indicatori de rentabilitate
- Analiza companiei - SWOT
- Studii de caz privind analiza solicitărilor de credit

Lector - **Dorina Pană**, expert bancar la Centrul de Training Financiar - Bancar din cadrul Institutului Bancar Român.

Din anul 1998 și până în prezent susține, împreună cu specialiști din domeniul bancar, programe de formare și specializare profesională în domeniul activității de creditare, managementul creditelor și riscul în activitatea de creditare, creditarea întreprinderilor mici și mijlocii, analiza financiară în activitatea

Analiza financiară de bază

de creditare. Are responsabilități în elaborarea și actualizarea programelor de pregătire profesională organizate de Institutul Bancar Român pe teme din domeniul activității de creditare. Din anul 1999, este tutor expert la "Analiza Riscului în Activitatea de Creditare", la programe ID (Învățământ la Distanță) și e-learning, și predă disciplina Creditarea agenților economici la Facultatea de Management Financiar (IBR). Între anii 1996-1998, a fost administrator credite la Bancorex, activitatea constând în efectuarea analizei de credit, urmărirea derulării creditului și recuperarea creditelor neperformante.

Perioada desfășurării cursului - 8 - 9 mai 2009, orele 9 - 15 .

Taxe de participare

Instituțiile care au plătit integral contribuția anuală la IBR

1 - 2 persoane	675 lei
3 - 6 persoane	642 lei
7+ persoane	608 lei

Instituțiile care nu au plătit contribuția, alte instituții sau persoane fizice

1 - 2 persoane	900 lei
3 - 6 persoane	855 lei
7+ persoane	810 lei

Pentru persoanele fizice se aplica o reducere de 10% a taxei, în condițiile achitării acestuia cu cel puțin 15 zile înainte de începerea programului. Taxa include și servicii de catering.

Plata se va face în contul Institutului Bancar Român, numărul RO07 BRMA 0700 0708 9470 0000 deschis la Banca Românească - SMB (pe ordinul de plată va rugăm să specificați numele cursantului/cursanților).

Date de contact

Maria Plăișanu
maria.plaisanu@ibr-rbi.ro
021-327.48.93; 0748-886.846



MARCELINA JOAVINĂ

“Un compromis istoric pentru o criză ieșită din comun”- Angela Merkel

(In)Succesul ultimului Summit G20

Ce este G20:

G20 este un grup de lideri de Stat care se întrunesc să analizeze și să ia decizii care privesc economia globală, schimbările și impactul ei. Acest grup este compus din reprezentanții primelor 19 economii din lume. Acești reprezentanți sunt fie miniștri de finanțe fie guvernatorii băncilor centrale din statele respective. În plus, la reuniune participă reprezentanții unor instituții financiare majore ca Fondul Monetar Internațional și Banca Mondială.

Obiectivul principal al grupului este găsirea de soluții care să îmbunătățească sau să corecteze stabilitatea financiară globală.

Summitul de la Londra, obiective și rezultatele așteptate

Summitul de la Londra s-a desfășurat în 2 aprilie ac, și a avut pe agendă 3 obiective principale:

1. să adreseze problemele economiei globale din perspectiva recesiunii și șomajului, scopul fiind găsirea de posibilități de restimulare a economiei globale cu impact pozitiv asupra individului;
2. să analizeze metodele de reformare/restructurare a instituțiilor financiare internaționale (inclusiv Banca Mondială și Fondul Monetar Internațional) pentru îmbunătățirea performanțelor acestora;

3. să revizuiască execuția acțiunilor agreeate în planul G20 anterior

Rezultate așteptate:

Impactul pozitiv și măsurabil al acestor conferințe asupra finanțelor și economiei globale este o lungă și vastă controversă. Și mai aproape de realitate, premegător Summitului de la Londra, au avut loc numeroase proteste în forme variate (una, relativ soft, reprezentată de Scrisoarea deschisă de la Leap 2020). Toate aceste proteste invocă ineficacitatea măsurilor decise la aceste Summituri și incapacitatea punerii în practică a unor decizii mult prea generale și cu iz populist-diplomatic. Cu toate acestea, se putea observa înainte de Summit un potențial de schimbare pozitivă, măcar că marele jucator al Summit-ului, Statele Unite, părea că va aduce, prin persoana noului Președinte Obama, un val de schimbare.

3 opinii occidentale și una chineză

3 opinii occidentale:

• Statele Unite:

Temerea principală ridicată de Președintele Obama era ca statele membre nu vor fi capabile să concluzioneze asupra unui acord privitor la metodele de lansare globală a stimulentele financiare capabile să relanseze economiile lumii. Obama considera că mult mai multe economii trebuie să creeze infuzii – stimulente de capital și că aceste acți-

uni se vor întoarce în a dinamiza relansarea economică și depășirea recesiunii.

Cu toate acestea, dacă ar fi să inventarizezi declarațiile pe scurt ale unor lideri cheie ai grupului, vei observa că Obama a spus sec: «We did ok» ceea ce în americană nu înseamnă că «a fost bine» ci «a fost acceptabil». Și evident, în limbaj diplomatic, această nuanță are o mare importanță.

• Marea Britanie:

Mai generos, «vărul» său, Gordon Brown, Primul ministru britanic, a denumit rezultatul întâlnirii, «un moment istoric, care va scoate globul din recesiunea economică mai repede decât se spera» și anunța «o nouă ordine globală».

• Uniunea Europeană:

Cu încă o doză de optimism multumit peste colegul său insular, Jose Manuel Barroso, Președintele Comisiei Europene, a declarat că Statele Unite și Uniunea Europeană sunt mai aproape ca niciodată. În ce sens? Într-unul european, bineînțeles, întrucât situația financiară și bancară din Statele Unite le-a adus pe acestea foarte aproape de poziția europeană, mult mai strictă în ceea ce privește regulamentele de prevenire a riscurilor financiare și nevoia sporită de supraveghere. Pe de altă parte, Barroso a declarat că situațiile financiare din Statele Unite și Uniunea Europeană sunt foarte diferite, dar că Uniunea Europeană va face eforturi

susținute pentru a sprijini ideea americană de «stimulente financiare».

Într-un interviu în «European Voice», Barroso a menționat că planul de salvare al Statelor Unite are elemente comune cu cel European, și anume compensațiile financiare pentru șomeri. Barroso considera că Summitul G20 de al Londra și-a fixat planuri ambițioase dar realizabile. În viziunea sa, Summitul a agregat patru direcții principale :

- Stimulente fiscale coordonate
- Necesitatea de a acționa în sectorul financiar asupra activelor bancare cu probleme și asupra normelor de reglementare și supraveghere preventivă; inclusiv reformarea instituțiilor financiare internaționale
- Respingerea oricăror forme de protecționism
- Angajament comun privind îmbunătățirea nivelului de trai în țările în curs de dezvoltare, susținerea obiectivelor stipulate în Milenium Development Goals

Barroso a mai subliniat că numitorul comun al tuturor acestor direcții de acțiune trebuie să se subscrie metodelor de protecție a populației față de efectele nefaste ale crizei economice. „Cea mai mare îngrijorare pe care o am vizează șomajul în Europa și în lume. De aceea, trebuie să utilizăm G20 ca o platformă de acțiune. Deciziile luate de Grup nu vor aduce o soluționare miraculoasă a crizei, ci o ocazie de convergență și consens pentru un răspuns global la o criză globală”.

• **O opinie chineză :**

Multe din publicațiile care au surprins desfășurarea Summitului G20 de la Londra, au figurat China ca fiind liderul țărilor din grupul BRIC (Brazilia, Rusia, India, China). Cu toate acestea, China rămâne un fenomen economic contradictoriu: este a treia mare economie a lumii, deși are încă un PIB pe cap de locuitor care o plasează în grupul unor țări precum Bolivia, Maroc, India, Siria. Beijing deține cea mai bogată rezervă valutară din lume, dar aceasta provine din forța de muncă ieftină, dependentă însă de investițiile străine, de

fluctuațiile piețelor de capital și de exporturi.

Chiar înainte de Summit, guvernatorul Bancii Centrale Chineze Zhou Xiaochuan a publicat un eseu care solicită înlocuirea dolarului american ca și valută de rezervă mondială.

Cu toate acestea, în timpul întâlnirii cu Barack Obama (dialog supranumit G2 – din ipoteza că Statele Unite și China ar putea singure găsi metode anticriză mondiale, lăsând Europa afară), Președintele chinez nu a lansat nici o mențiune despre înlocuirea dolarului american ca și valută a rezervei mondiale. În contrapartidă, Președintele Obama i-a propus Președintelui HU JINTAO o vizita în a 2-a jumătate a anului pentru a extinde discuțiile referitoare la rezerva monetară mondială.

Relațiile cu Europeanii au fost aproape congelate. Hu nu plănuia o întâlnire cu Sarkozy, o penalizare în urma atacului acestuia de anul trecut în problema Tibetului și a exilului lui Dalai Lama. După oferta tardivă a Franței de a nu recunoaște independența Tibetului, Hu s-a întâlnit pe ultima sută de metri

cu Sarkozy. În plus, Hu a reușit să blocheze cererea Marii Britanii de fonduri sporite pentru proiectele «verzi» și a rezistat Franței (cu medierea de compromis a lui Obama) să nu includă Hong Kong și Macao pe lista neagră a paradisurilor fiscale. Toate aceste spicuiri pot concluziona asupra poziției de superputere exercitată de China în G20.

Totuși, Tang Min, consilier economic, declara ziarului China Daily: „China nu este o economie așa de puternică precum pare. Din cele 50 milioane de oameni care și-au pierdut slujba în lume datorită recesiunii economice, 20 milioane sunt în China, mai mulți decât în orice altă țară, majoritatea din sectorul manufacturier de export și în primele luni ale anului 2009, companiile industriale din China au înregistrat o scădere a profitului cu 37%”.

Dar, dincolo de aceste opinii, ce se poate spune de fapt despre Summitul G20 de la Londra? A fost un succes? Sau un insucces? Opinii pro și contra, împreună cu alte elemente de analiză, în numărul viitor. ■

PROMOȚIE PENTRU BĂNCI PÂNĂ LA 1 IULIE 2009!

VILA MARA, locația ideală:

• *eleganță și confort,
pentru traininguri, ședințe,
workshopuri, retreaturi,
socializări, evenimente*

• *capacitate 30-40 persoane,
Șoseaua Pipera Tunari*



• pentru informații suplimentare și contractări:

Proevents,
Tel.: 0722 556 490

E-mail: office@proevents.ro

Travelbiz,
tel.: 021.231.09.55,
021.231.14.76

E-mail: office@travelbiz.ro



DR. CĂLIN RANGU
VICEPREȘEDINTE RAIFFEISEN
INFORMATIK AUSTRIA

Modele de outsourcing IT: Multi-sourcingul

Externalizarea IT se manifestă sub numeroase forme. Termenul generic de outsourcing este uzitat mult și de multe ori eronat. Din această cauză este mai bine a particulariza despre ce vorbim. Vizitând site-urile multor companii de IT, majoritatea oferă și servicii de outsourcing. Când ne uităm pe piață, vedem de fapt că nu sunt outsourcing în sensul uzitat pe plan internațional. Nu orice livrare de echipamente, de instalare sau dezvoltare de software este outsourcing. Dar să separăm puțin cei doi termeni **out** și **sourcing**, fiecare având un rol important.

Sourcing-ul în general se referă la modul în care companiile își asigură resursele, prin achiziții de produse, servicii sau prin producție internă, fiind un element strategic deosebit de important. Sourcingul se referă de obicei la elemente unitare. Companiile au nevoie însă de îmbunătățirea proceselor de business, de un management profesionist al domeniului IT. Acestea nu se pot cumpăra pur și simplu.

Astfel, **s-a dezvoltat o economie conexă** care asigură acele elemente necesare unei dezvoltări eficiente și sustenabile. Out-sourcingul a apărut ca nece-

sitate a unei companii să se focalizeze pe business-ul propriu, care nu este IT-ul. Sunt mai multe motive: focalizarea pe business-ul propriu, pregătirea pentru o creștere accelerată, nevoia de flexibilitate și evitare a inerțiilor interne cât și eficientizarea și reducerea costurilor. IT-ul în general este puțin înțeles de nespecialiști, prezintă costuri mari iar departamentele IT nu au abordarea de business ci una tehnicistă. Breșa între zona de business și cea de IT se rezolvă de multe ori prin externalizarea IT. Dar externalizarea trebuie să fie parte a strategiei companiei, nu o acțiune de urgență. Dacă externalizezi probleme, vei avea alte probleme. Aici intervine partea de consultanță și parteneriat a companiei de outsourcing. Practicile internaționale sunt foarte clare și eficiente. În România aceste practici au fost aduse de curând. Ce s-a întâmplat cu 20 de ani urmă în Vest urmează a se întâmpla și la noi.

Strategiile de sourcing reprezintă o aliniere continuă a strategiei de business, a proceselor de business și a serviciilor IT în vederea realizărilor strategice ale organizației.

O strategie sourcing are la bază următorii parametri:

- Scopurile de Business
- Productivitatea/Capacitatea Internă
- Productivitatea/Capacitatea pieței externe
- Modelele de Sourcing
- Guvernarea Sourcing-ului

Conform Gartner, există opt modele principale de sourcing ce descriu modele de relație alternativă între o organizație client și piața de servicii pentru o anumită arie de procese sau sisteme IT:

- Livrarea internă
- Multi-sourcing
- In-sourcing
- Joint Venture
- Out-sourcing complet
- Best-of-bread consortia
- Brand Services Company (BSCo)
- Prim contractor

Gartner a redat în desenul alăturat diferite modele de relații ale sourcing-ului în cadrul spațiului strategiilor de sourcing în funcție de două caracteristici organizaționale importante:

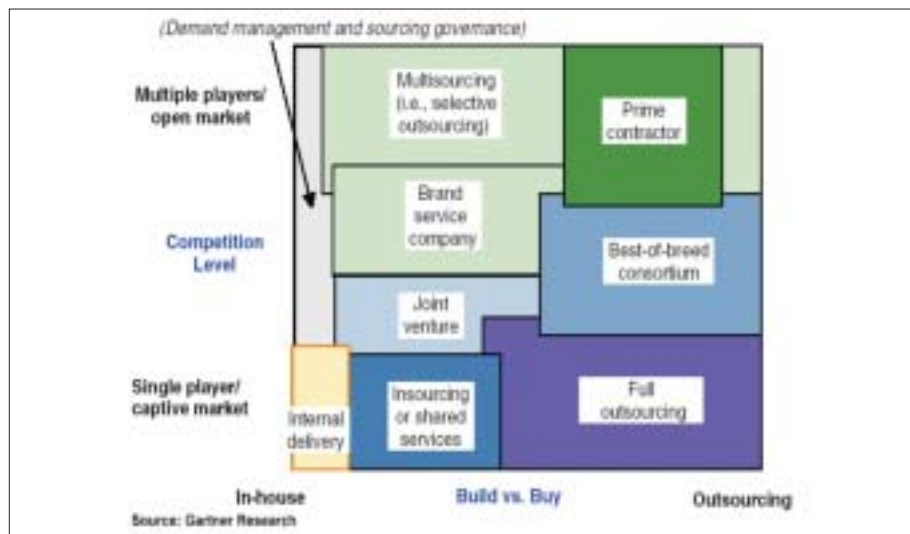
- Axa Dezvoltare internă vs. Cumpărare servicii
- Axa nivelelor de concurență

Primul model este cel prin noi înșine, **livrarea internă**, cu o caracteristică principală:

Organizația IT internă oferă servicii întreprinderii și implementează noi servicii și arhitecturi prin intermediul activităților interne.

De ce este prima tentativă în a dezvolta intern serviciile IT, fiind modelul istoric cel mai uzitat în cadrul companiilor:

- Totul este administrat prin relații directe între o organizație și membrii săi.
- Modelul este mai elastic, deoarece managerul unității poate schimba regulile și procesele cât de des este



nevoie și în măsura în care este necesar.

De ce lumea caută soluții alternative cu care să iasă din modelul intern:

- Este modelul de sourcing cel mai limitat din punct de vedere al scalei (ex: mărimea operațiunilor) și al cunoștințelor (ex: experiență, inovare și disponibilitate resurse suplimentare).
- Prezintă costuri graduale pe termen lung, guvernarea este dificilă, eficiența acțiunilor mai redusă

Căutând soluții alternative, se ajunge de fapt a separa acele componente care se pot externaliza și a se aloca unor parteneri externi în a le susține. Astfel, se ajunge la unul din cele mai populare

modele de outsourcing: **multi-sourcing-ul**. Care e **caracteristica** acestui model de sourcing:

- Contracte individuale de outsourcing stabilite pentru anumite funcții IT sau procese de business, utilizând abordarea Best-of-breed (cum vom vedea într-un număr viitor), prin aplicarea tacticilor și înțelegerilor competitive

În general, se utilizează unul sau mai mulți furnizori de infrastructură IT (centre de date, rețele sau management clienți), păstrând aplicațiile și proiectele dezvoltate intern.

De ce este atât de **popular**:

- Este o pârghie importantă pentru a accesa cele mai bune capacități

ale furnizorilor într-un mediu foarte competitiv.

- Inovația este disponibilă direct de pe piață.
- Dacă sunt administrate în mod adecvat, conferă agilitate, flexibilitate și scalabilitate.
- Crește eficiența și reduce costurile operaționale.
- Asigură o guvernare profesională, contractual între client și furnizor.

Dar care ar fi dificultățile:

- Ușor de implementat; dificil de excelat.
- Necesită capacități înalte de management.
- Modelul cel mai des utilizat pentru IT, adesea presetat.
- Clientul este "integrator de servicii" între diferiți furnizori.

În numerele următoare vom preciza caracteristicile celorlalte modele de outsourcing și ce se întâmplă în prezent pe piața românească și care sunt tendințele. Companiile românești au șansa de a prelua cele mai bune experiențe vestice fără a mai experimenta aceleași greșeli, deoarece erorile de management costă, iar timpul de schimbare a unei strategii ia prea mult timp. **Competitivitatea pieței, criza prezentă, necesită apelarea la modele testate și de succes. ■**

SEPA – obiective, componente și implicații

Obiectiv -

Prezentarea generală a proiectului SEPA și stadiul implementării lui în România.

Cui ne adresăm? -

Managerilor departamentelor de plăți și operațiuni din cadrul instituțiilor de credit.

Conținutul cursului

1. Obiective și termene
2. Componente SEPA
 - SEPA Credit Transfer
 - SEPA Direct Debit
 - SEPA Cards Framework
 - SEPA CSM / PE-ACH Framework
 - SECA (Single Euro Cash Area)
 - AOS (Additional Optional Services)
3. Standarde: IBAN, BIC, UNIFI (ISO 20022) XML
4. Cadrul legal SEPA
5. Organizare la nivel european - Consiliul European al Plăților
6. Organizare la nivel național
7. Documentația și procesul de aderare
8. Implicații asupra băncilor și sistemelor de plăți din România
9. Planul de migrare

Lector

Rodica Tuchilă - consilier principal la Asociația Română a Băncilor. Lucrează în cadrul proiectelor derulate la nivelul sistemului bancar românesc: Implementarea Noului Acord de Capital - Basel II; Sistemul de raportări al instituțiilor de credit către BNR; Procesarea automată a instrumentelor de plată de debit în Sistemul Electronic de Plăți, Sistemul de raportări on-line către Oficiul Național de Prevenire și Combatere a Spălării Banilor, Implementarea Zonei Unice de Plăți Euro SEPA. În calitate de consilier principal ARB, este implicată în activitatea comisiilor tehnice ale ARB: securitate IT&C, SWIFT&IT, Basel II, SEPA, Fis-calitate.

Din 2007, este *SWIFT user Group Chairperson pentru România și Project Manager pentru proiectul Zonei Unice de Plăți Euro - SEPA*. Rodica Tuchilă este absolventa a Facultății de Automatică a Institutului Politehnic București și are o experiență de peste 16 ani în sectorul bancar românesc.

Perioada desfășurării - 29.05.2009, cu o durată de 6 ore.

Taxa de participare

Instituțiile care au plătit integral contribuția anuală la IBR

1 - 2 persoane	338 lei
3 - 6 persoane	322 lei
7+ persoane	305 lei

Instituțiile care nu au plătit contribuția, alte instituții sau persoane fizice

1 - 2 persoane	450 lei
3 - 6 persoane	428 lei
7+ persoane	405 lei

Pentru persoanele fizice care achită taxa cu cel puțin 15 zile înainte de începerea cursului, se aplică o **reducere de 10%**. Taxa include și servicii de catering. Plata se va face în contul Institutului Bancar Roman numărul R007 BRMA 0700 0708 9470 0000 deschis la Banca Românească - SMB (pe ordinul de plată va rugăm să specificați numele cursanților).

Persoana de contact -

Mirela Mogoș
mirela.mogos@ibr-rbi.ro, 0748-88.68.29



Audit intern și managementul riscului

Obiectiv - Cursul își propune să prezinte participanților, în mod interactiv, noțiuni cheie din sfera auditului intern și a managementului riscurilor (cu accent pe riscul operațional), precum și metode concrete de punere în aplicare a celor mai bune practici din domeniu. Fiecare secțiune a cursului va fi urmată de o sesiune dedicată rezolvării unor subiecte specifice examenelor de obținere a certificării internaționale de auditor intern (CIA - Certified Internal Auditor).

Audiența:

Executive și middle management din cadrul departamentelor de audit intern, control intern, inspecție, management al riscurilor precum și toți cei interesați să își dezvolte cunoștințele în domeniu.

Conținutul cursului:

1. Introducere în sfera auditului intern:

- prezentarea conceptului, scurtă istorie, rolul și poziția în cadrul organizației
- referințe legislative privind auditul intern
- competențele necesare pentru practica auditului intern
- standardele internaționale de audit intern
- misiunile de asigurare vs. misiunile de consultanță
- rolul auditului intern în investigarea fraudei

2. Metodologia de desfășurare a misiunii de audit intern:

- universul de audit
- elaborarea planului de audit pe baza riscurilor

- preauditul
- intervenția la fața locului
- instrumente specifice de verificare
- cadrul de analiză a problemelor identificate
- raportarea
- urmărirea recomandărilor

3. Provocări și perspective de dezvoltare a funcției de audit intern:

- utilizarea instrumentelor software de asistare a procesului de audit
- auditul continuu
- externalizarea funcției de audit intern

4. Managementul riscurilor:

- semnificația conceptului conform Basel II, COSO ("Enterprise Risk Management – Integrated Framework") și The Institute of Risk Management („A Risk Management Standard")
- arhitectura unui sistem integrat de management al riscurilor, cu accent pe managementul riscului operațional (exemplu concret)
- indicatorii cheie de risc (KRI) și "apetitul" față de risc (exemple)
- legătura audit intern - control intern - managementul riscurilor
- rolul auditului intern în managementul riscurilor
- rolul auditului intern într-o organizație în care nu există un proces de management al riscurilor

Lector - **Bogdan MIHAI**, director adjunct în cadrul Direcției de Audit Intern a Băncii Naționale a României, cu o experiență de 10 ani în domeniul auditului intern. Este licențiat în economie (ASE - Facultatea de Relații Economice Internaționale) și în drept (Universitatea București), absolvent al unui program MBA (specializarea management financiar - City University of Seattle - IBR) și doctorand în economie (specializarea monedă-credit, ASE București). Colaborează cu Institutul Bancar Român din 2007.

Perioada desfășurării cursului - 15 - 16 mai 2009, între orele 9 - 17.

Taxe de participare

Instituțiile care au plătit integral contribuția anuală la IBR

1 - 2 persoane	675 lei
3 - 6 persoane	642 lei
7+ persoane	608 lei

Instituțiile care nu au plătit contribuția, alte instituții sau persoane fizice

1 - 2 persoane	900 lei
3 - 6 persoane	855 lei
7+ persoane	810 lei

Pentru persoanele fizice se aplica o reducere de 10% a taxei, în condițiile achitării cu cel puțin 15 zile înainte de începerea cursului. Taxa include și servicii de catering.

Plata se va face în contul Institutului Bancar Român, numărul RO07 BRMA 0700 0708 9470 0000 deschis la Banca Românească - SMB (pe ordinul de plată va rugăm să specificați numele cursantului/cursanților).

Date de contact

Mirela Mogoș
mirela.mogos@ibr-rbi.ro
021-327.48.93; 0748-88.68.29

Sesiunea de cursuri IBR - mai 2009

Denumire curs / Lectori / Perioada/Persoană contact

1. Formare de mediator / Human Tool Kit / 4 - 17 mai / Andreea Păunoiu
2. Analiza financiară - nivel bază / Dorina Pana / 8 - 9 mai / Dorina Pană
3. ACI Dealing Certificate Preparation Course / ATTF Luxembourg / 11 - 14 mai / Maria Plășanu
4. Audit intern și managementul riscului / Mihai Bogdan / 15 - 16 mai / Mirela Mogas

5. Reglementări cu privire la funcția de conformitate în sistemul financiar-bancar / Doru Bulată, Magda Calangiu / 22 - 23 mai / Maria Plășanu
6. Agenți pentru servicii de investiții financiare / PCI Narcisa Oprea, Radu Cristian Ene, Baranga Laurențiu Paul, Ionel Oprea, Simona Constantinescu / 25 - 29 mai / Mirela Mogoș
7. SEPA - Obiective, componente, implicații / Rodica Tuchilă / 29 mai / Mirela Mogoș
8. Creanțele și recuperarea lor - Constanța / Ianfred Silberstein / 29 - 30 mai / Andreea Păunoiu



Your **trusted** partner in
south eastern **Europe**

www.printec.ro

Stil și Inteligență

Notebook-uri ASUS Seria N

Proiectat să se adapteze stilului tău de lucru, notebook-urile din seria N reprezintă alegerea inteligentă a utilizatorilor care vor un notebook cu stil, putere și ușor de utilizat.



SMART IN FEATURES

Notebook-urile din seria ASUS N oferă putere de calcul și funcții complexe dar în același timp sunt capabile să anticipeze nevoile de calcul ale utilizatorului. Cele patru modele de notebook din Seria ASUS N integrează tehnologii create să ofere o experiență personalizată în ton cu așteptările fiecărui utilizator.

Dintre aceste tehnologii putem aminti Super Hybrid Engine care setează automat consumul de energie electrică în funcție de aplicațiile rulate de utilizator - durata de viață a bateriei crescând cu până la 35%; Express Gate, un sistem de operare adițional care bootează în doar 8 secunde* pentru a oferi acces la Internet și la cele mai utilizate aplicații; SmartLogon care permite logarea în sistem pe baza tehnologiei de recunoaștere facială.

Aspect cu Stil

Seria de notebook-uri ASUS N sunt ușor de folosit dar și realizate cu mult stil. Fiecare notebook este produs utilizând tehnologia In-Mold Roller, rezultatul fiind un aspect de metal șlefuit al carcasei, care este atât frumos cât și rezistent la zgărieturi.

STILUL VINE ÎN 4 AROME

Fiecare model din seria ASUS N vine cu caracteristici care se potrivesc dorințelor utilizatorilor, oricare ar fi acestea.

N10 Mobilitate Maximă cu o baterie care rezistă până la 6,5 ore*

N10 dispune de un ecran de 10.2" și are o autonomie a bateriei de până la 6,5 ore (cu baterie 6 cell și în modul power saving) ceea ce înseamnă că nu trebuie să îți mai faci griji când ești departe de o sursă de curent electric. Un procesor Intel Atom are grijă ca programele tale să meargă cursiv, în timp ce placa de bază dedicată NVIDIA GeForce 9300 îți permite să rulezi jocuri.

N20A Business mobil într-o formă compactă și cu măsuri de siguranță

N20A este un notebook ideal pentru business având funcția SmartLogon care gestionează accesul într-un mod rapid și simplu. Ecranul de 12.1" oferă o vizionare confortabilă fără a sacrifica portabilitatea. Tehnologia SATA oferă acces rapid la informațiile de pe harddisk așa că timpul tău va fi folosit mai mult pentru muncă decât pentru așteptare.

N80V Stație Multimedia cu Dolby® Surround și boxe Altec Lansing

N80V oferă atât Dolby® Surround cât și sistem de sunet Altec Lansing, oferind o calitate excepțională a sunetului atât pentru prezentări de business cât și pentru distracție personală. Ecranul de 14.1", placa video dedicată GeForce 9 și harddisk-ul de 500GB completează acest pachet multimedia.

N50V Soluția all-in-one cu dispozitiv de ionizare a aerului.

N50V dispune de un ecran LED de 15.4" și încorporează un modul de ionizare a aerului care curăță aerul din jurul tău de alergenii și germeni dar și mărește fluxul de oxigen către creierul tău. Așa că de acum poți lucra eficient.

*Subiect la sistem configurație

Celeron, Celeron Inside, Centrino, Centrino Inside, Centrino Logo, Core Inside, Intel, Intel Logo, Intel Core, Intel Inside, Intel Inside Logo, Intel VPro, Itanium, Itanium Inside, Pentium, Pentium Inside, Xeon, Xeon Inside sunt mărci înregistrate ale Intel Corporation în Statele Unite și în alte țări.