

BANK Watch



RECONVERSIA PROFESIONALĂ

paginile 7-9

UN COLAC DE SALVARE DIN CRIZĂ

GTS Telecom
www.gstelecom.ro

iveo
Technology

pagina 12

"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

De ce BANKWatch?

Lansăm BANKWatch ca publicație lunară editată de Fin Watch cu sprijinul Asociației Române a Băncilor. În paginile ei ne propunem să oferim informații despre proiectele derulate de sistemul bancar și să promovăm cele mai noi soluții și practici din sectorul bancar, asigurând interfața dintre bănci și furnizorii de soluții și servicii destinate acestui sector.

Obiectivul nostru este să oferim personalului bancar, din zona de management și strategie dar și din cea operațională, informații și analize privind cele mai noi tehnologii și concepte bancare, pentru asigurarea unui înalt nivel de performanță profesională, prin cunoașterea și aderența la practici moderne de business și tehnologie.

■ REDACȚIA

SUMAR

Zona Unică de Plăți în Euro SEPA

- 2 SEPA - Stadiul și evoluția proiectului
- 4 Parametri conceptuali ai schemelor de plăți SEPA

Interviu

- 6 Radu Negrea - „Sistemul bancar românesc este întreg și nevătămat”
- 7 Petru Rareș -
- 10 Șerban Epure - Scoringul ar putea premia clienții buni
- 12 V.bank online, tehnologiile web 2.0 aplicate în online banking

Infrastructuri de plăți

- 13 SEPA dupa un an (sau Elanul pierdut)

Sisteme de plăți SWIFTNet

- 17 SWIFT - Portofoliu de soluții destinate industriei financiare

Sisteme informatice

- 18 Sisteme Core-banking sau Despre un vis frumos

Canale electronice de distribuție a serviciilor bancare

- 20 Tendințe ale pieței cardurilor în România

- 22 Conceptul de self banking e la modă

Noi bănci pentru o nouă economie

- 23 De ce această rubrică?

Cum salvează soft-ul banii clienților

- 25 Vom naviga între agilitate, productivitate și control al costurilor

Securitate

- 26 FISARB în slujba CISO

Învățământ bancar

- 28 IBR lansează cursul Garanțiile și recuperarea lor
- 29 Cursuri profesionale în sistem de Învățământ la Distanță

Outsourcing

- 30 Outsourcing-ul sub auspiciile crizei
- 32 Inovarea comunicării și servicii bancare interactive cu info-terminals



Editor: Aleea 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

■ **Director General FIN WATCH:**
Calin.Marcusanu@finwatch.ro

■ **PUBLISHER FIN WATCH:**
Gabriel.Vasile@finwatch.ro

■ **Colegiu redacțional:**
Rodica.Tuchila@arb.ro
Adrian.Apalzan@ing.ro
Calin.Rangu@iirucservice.ro
Constantin.Rotaru@arb.ro
IDumitru@transfond.ro
Marcelina.Joavina@microsoft.com
Razvan.Grigorescu@CEC.Ro

Luiza.Sandu@marketwatch.ro
Radu.Ghitulescu@marketwatch.ro

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

■ **Publicitate:**
Director: Alexandru.Batali@finwatch.ro
Alexandru.Padure@marketwatch.ro

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

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

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

■ **Distribuție:**
Ionel.Tudor@marketwatch.ro
Elena Corneanu, Sorin Părvu

■ **Tipar:**
Art Group

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

■ **Data închiderii ediției:**
20 martie 2009

Fin Watch SRL este membru
al Biroului Român pentru
Auditarea Tirajelor – BRAT.



Zona unică de plăți în euro - SEPA

Stadiul SEPA în 2009

— realizări și incertitudini...

RODICA TUCHILĂ, CONSILIER PRINCIPAL,
ASOCIAȚIA ROMÂNĂ A BĂNCILOR

Obiectivul SEPA este crearea unei piețe integrate pentru serviciile de plăți în euro, prin eliminarea barierelor comerciale, legale și tehnice între piețele de plăți naționale din Europa. SEPA este văzută ca un factor de creștere a eficienței și a competitivității în industria plăților, prin dezvoltarea unor standarde comune, creșterea competiției și îmbunătățirea serviciilor de plăți.

Stadiul migrării la transferul credit SEPA

Data de 28 ianuarie 2008 a constituit momentul lansării oficiale a SEPA, prin lansarea schemei SEPA Credit Transfer – SCT Rulebook V2.3 - la care au aderat chiar de la lansare peste 4.000 de instituții de credit din cele 31 de țări din SEPA.

În paralel cu migrarea la SCT, în cursul anului 2008, EPC (European Payments Council) a lucrat la un număr de modificări pentru îmbunătățirea schemei SCT, la solicitări venite din partea unor bănci sau organizații ale clienților. Aceste modificări sunt incluse în versiunea 3.2 a SCT Rulebook, aprobată în iunie 2008, care înlocuiește versiunea 2.3 începând cu data de 2 februarie 2009.

EPC a elaborat de asemenea ghidurile de implementare pentru segmentul client-bancă pentru transferul credit SEPA, în

scopul definirii unor proceduri uniforme destinate clienților pentru inițierea plăților SEPA. A fost stabilită și o dată de intrare în operare a versiunii anuale a schemelor, comună pentru schemele SEPA, care va fi a treia săptămână din noiembrie, aliniată cu data versiunii anuale a standardelor SWIFT.

În prezent, 4.472 de instituții de credit sunt incluse în Registrul Participanților la schema SCT. Cu toate că aceste instituții derulează peste 90% din volumul total al plăților în euro, volumul de plăți SEPA se situează la un nivel foarte scăzut. Astfel, în luna decembrie 2008 doar 1,8% din volumul total al plăților în euro erau plăți SEPA, conform datelor publicate de Banca Centrală Europeană:



Sursa: Banca Centrală Europeană

Comisia Europeană și Banca Centrală Europeană și-au exprimat în mai multe rânduri îngrijorarea privind ritmul lent în care instrumentele SEPA sunt adoptate. Ultimul raport al Băncii Centrale Europene privind progresul proiectului SEPA, publicat în noiembrie

2008, menționează câteva dintre cauzele principale ale ritmului lent al migrării la SEPA, astfel:

- băncile nu au finalizat la timp pregătirile operaționale pentru procesarea volumelor mari de plăți SEPA,
- instrumentele SEPA sunt utilizate în special la nivel transfrontalier, nu la nivel național,
- comunicarea dintre bănci și clienți pe tema instrumentelor SEPA se desfășoară la un nivel foarte redus.

Au fost exprimate temeri privind riscurile apariției unei mini-SEPA, în cazul în care la nivel național sunt menținute sistemele actuale de plăți, iar instrumentele SEPA sunt utilizate doar pentru tranzacțiile transfrontaliere.

În aceste condiții, Comisia Europeană analizează posibilitatea impunerii prin reglementări a unei date limită pentru utilizarea instrumentelor de plată vechi, dată de la care toate plățile în euro pe teritoriul Uniunii Europene să fie realizate numai prin instrumente de plată SEPA.

Lansarea schemei de debitare directă SEPA

În acest context, EPC pregătește lansarea următorului instrument SEPA Direct Debit (SDD), considerat ca fiind produsul cheie al SEPA, a cărui lansare

va accelera și migrarea la schema SCT. Schema SDD este planificată pentru lansare la data de 1 noiembrie 2009, atât schema de bază, cât și schema Business-to-Business (B2B) și mandatul electronic.

Plenara EPC din decembrie 2008 a aprobat documentul *SEPA Core Direct Debit Scheme Rulebook V3.2*, care va constitui baza pentru prima implementare a schemei SDD înlocuind versiunea 3.1. a schemei din iunie 2008. Noua versiune include mandatul electronic e-mandate ca serviciu adițional oferit în cadrul schemei SDD, precum și reguli cadru pentru facilitarea migrării mandatelor din vechile scheme naționale la schema SDD.

Au fost publicate și documentele *C2B Core Direct Debit Guidelines Version 3.2* și *C2B B2B Direct Debit Guidelines V1.1*. Acestea definesc regulile SEPA pentru implementarea standardelor de mesaje UNIFI (ISO 20022) XML, fiind actualizate conform cerințelor mandatului electronic și noii versiuni a schemei Core SDD V3.2.

Pentru pregătirea procesului de lansare a schemei SDD, EPC a creat un grup numit *SEPA Direct Debit Adherence Task Force*, care este responsabil cu finalizarea Ghidului și a aplicației de aderare la SDD.

Câteva repere privind calendarul preconizat pentru procesul de aderare sunt:

- 15 mai 2009 – EPC deschide fe-reastra de aderare la SDD;
- 2 aprilie 2009 – Organizațiile su-port pentru aderare - NASO - sunt pregătite să furnizeze informații despre aderarea la SEPA și să primească aplicații de aderare;
- 4 septembrie 2009 – termenul li-mită pentru transmiterea la EPC a aplicațiilor de aderare la SDD pen-tru instituțiile care aderă la schemă cu data de 1 noiembrie 2009;
- 1 noiembrie 2009 – lansarea ofi-cială a schemei SDD.

Lansarea schemei SDD este însă condiționată în acest moment de câteva elemente care trebuie finalizate.

O problemă importantă aflată încă în discuție între EPC și Comisia Europeană, problemă ce va trebui clarificată în cel mai scurt timp, este cea a costurilor de decontare multilaterală a instrucțiunilor de debitare directă - *Multilateral Interchange Fee* (MIF). Există mai multe scenarii posi-

bile privind MIF, elementele aflate în discuție fiind stabilirea unui plafon maxim pentru MIF, aplicarea acestui tarif pentru o perioadă de tranziție, durata acestei perioade de tranziție, situația taxării retururilor/refuzurilor de instrucțiuni de debitare directă în rețeaua de decontare multilaterală.

Decizia definitivă privind lansarea va fi adoptată în Plenara EPC de la sfârșitul lunii martie. Aderarea la schema SDD este condiționată de asemenea de transpunerea în legislațiile naționale a Directivei Serviciilor de Plăți.

Aderarea la SEPA a instituțiilor non-bancare

EPC a elaborat și aprobat Ghidul de aderare la SEPA al instituțiilor non-bancare. Documentul furnizează un formular de aplicație pentru instituțiile care nu sunt nici instituții de credit licențiate în Uniunea Europeană (sau bănci elvețiene licențiate), nici entități listate sub articolul 2 al Directivei 2006/48/EC (sau entități elvețiene echivalente).

Primul participant din această categorie care a aderat la schema SCT este Trezoreria Statului din Portugalia.

SEPA pentru carduri

EPC a elaborat *SEPA Cards Standardisation Volume V3.01*, care definește cerințele funcționale și de securitate pentru sistemele de carduri, precum și metodologia de evaluare și certificare recomandate pentru a fi adoptate și implementate de participanți în scopul asigurării interoperabilității în SEPA. Documentul va fi revăzut și actualizat anual în funcție de evoluția tehnologică, cerințele participanților, evoluția fenomenelor de fraudă, etc.

Grupul *Cards Fraud Prevention Task Force* din cadrul Grupului de lucru pentru carduri al EPC a elaborat și o serie de recomandări privind măsuri anti-skimming pentru ATM, pe care comunitățile bancare naționale le pot implementa fără investiții majore, dar cu un efect rapid.

SEPA Action Plan

Pentru a promova implementarea SEPA, Comisia Europeană și Banca Cen-

trală Europeană au definit împreună un plan de acțiune - *SEPA Action Plan*. Planul identifică acțiunile care trebuie întreprinse de toate categoriile de participanți la implementarea SEPA – Uniunea Europeană și autoritățile naționale, industria bancară și utilizatorii serviciilor de plăți – în următorii patru ani, identificând cinci priorități / arii de acțiune.

Pornind de la premiza că funcționarea în paralel a sistemelor de plăți naționale actuale și a sistemelor SEPA este costisitoare pentru bănci, planul consideră că prioritatea nr. 1 trebuie să fie încurajarea migrării, prin:

- implicarea autorităților publice, având în vedere că în jur de 15-20% din plățile fără numerar se realizează în relația cu statul,
- monitorizarea migrării prin mijloace adecvate,
- stabilirea unei date definitive a migrării integrale la SEPA.

Prioritatea nr. 2 este considerată comunicarea și promovarea instrumentelor SEPA prin acțiuni de comunicare incluse în planurile naționale de migrare.

Dezvoltarea cadrului legal pentru SEPA și asigurarea conformității cu legislația privind prevenirea și combaterea spălării banilor este prioritatea nr. 3. Cadrul legal se referă în primul rând la implementarea Directivei Serviciilor de Plăți, cu termen de transpunere în legislațiile naționale 1 noiembrie 2009, precum și la actualizarea Regulamentului nr. 2560/2001 privind uniformizarea comisioanelor la plățile în euro.

Planul menționează prioritatea nr. 4 ca fiind atingerea nivelului necesare de standardizare, interoperabilitate și securitate, iar prioritatea nr. 5 este considerată clarificarea și îmbunătățirea guvernanței SEPA, prin organizarea unui comitet de conducere pentru monitorizarea implementării SEPA, raportarea periodică a evoluției implementării și identificarea elementelor de conformitate cu SEPA. ■





CONSTANTIN ROTARU
CONSILIER PRINCIPAL ARB

Parametri conceptuali ai schemelor de plăți SEPA

Integrarea europeană este un proces continuu a cărui dimensiuni acoperă nu numai perspectivele dezvoltării economice din țările membre ci și componente mult mai profunde ale vieții economice și sociale. Acest proces se manifestă în toată zona UE pe diverse paliere iar procesul de integrare nu mai îmbracă numai zona de bază a vieții economice din statele membre ci se manifestă deja la intersecții sociale, în subsidiarul unor identități politice, în osmoze culturale și comportamentale ce omogenizează populația europeană și umple interstițiile acestui organism multinațional ce capătă încet încet acea personalitate ce îi conferă reprezentativitate în relațiile de orice natură cu restul lumii.

Tratatul de la Maastricht, care a condus la formarea Uniunii Europene, și, mai ales, adoptarea monedei unice europene de către multe din statele membre, au

reprezentat momente de cotitură care au marcat irevocabil evoluția procesului de integrare. Adoptarea euro a fost unul din factorii fundamentali ai accelerării procesului de integrare, în același timp tânără monedă susținând dezvoltarea economică a statelor membre, conducând la amplificarea relațiilor comerciale și financiare din interiorul Uniunii, în contextul emancipărilor din domeniul liberei circulații a persoanelor și capitalurilor și armonizările fiscale pan-europene. Eurozona (a devenit astfel la 31 decembrie 2008 a doua mare economie mondială).¹

Plățile sunt prin natura lor o consecință a proceselor economice și fac astfel parte din natura existenței noastre sociale. În economia modernă, cea mai mare parte a plăților se desfășoară prin intermediul sistemelor bancare ce asigură astfel structura de circulație monetară necesară finalizării tranzacțiilor economice. De în acest context trebuie notate mai multe aspecte;

1. Fiecare țară europeană are încă structuri naționale de plăți specifice, particularizate din perspectiva evoluției istorice și a nivelului propriu de dezvoltare.
2. Sistemele naționale de plăți sunt de regulă centralizate, principiul cvasi general aplicat plăților de mică valoare fiind compensarea care reduce atât numărul înre-

gistrărilor cât și, implicit, valoarea costurilor de procesare.

3. Plățile internaționale au prin natura lor un grad mai ridicat de standardizare. Circulația unui mesaj de plată dintr-o țară în alta presupune de multe ori trecerea printr-una sau mai multe bănci partenere ale celor două, fapt ce implică întârzieri și costuri asociate procesului de plată.
4. Apariția euro și adoptarea sa de facto sau proiectată de către majoritatea statelor Uniunii Europene a condus la apariția unui paradox: o singură monedă față de mai multe sisteme de plăți naționale și multe redundanțe la nivel european în circuitele de decontare.

În acest context, comunitatea bancară a înțeles așteptările populației și ale oamenilor de afaceri pentru un sistem unic de plăți la nivel european. Astfel, Consiliul European al Plăților² a elaborat proiectul SEPA³ de armonizare și restructurare majoră a proceselor de plăți, cu impact asupra piețelor de plăți naționale, care urma să implementeze noi reguli comune de procesare și standarde tehnice.

Astfel, proiectul SEPA are în vedere:

- În zona euro nu vor mai exista diferențe între plățile interne și cele externe în euro;

1 Report for Selected Country Groups and Subjects, 5 ianuarie 2009, în www.imf.org/external/pubs/ft/weo/2008

2 Format în luna iunie 2002 European Payments Council (EPC) este organismul de decizie și coordonare al industriei bancare europene în materie de plăți.

3 Single Euro Payment Area - Zona Unică de Plăți în Euro

set de instrumente standardizate pan-europene;

- Pentru plățile în euro se vor emite seturi de instrumente standardizate, pentru operațiuni de transfer credit, debitare directă, plăți cu carduri.

SEPA a fost așadar o necesitate și a devenit o realitate⁴. Din această perspectivă similaritățile dintre obiectivele esențiale ale schemelor naționale de plăți și SEPA adaugă acesteia calitatea de structură multi-națională de plăți utilizată de participanți dintr-o zonă unică ce tinde să-și armonizeze practicile și regulile. În aceeași tendință se înscriu și preocupările Comisiei Europene privind armonizarea operațiunilor de plăți. Astfel, prin Directiva 2007/64/CE privind serviciile de plată în cadrul pieței interne, cu care schemele SEPA se acomodează. Statele membre urmează să implementeze prevederile Directivei în legislația națională până la 1 noiembrie 2009, multe din aceste modificări legislative conducând la ajustări procedurale vizate de schemele SEPA.

Actuala criză economică ce se manifestă și în statele europene este posibil să încetinească procesul de implementare a schemelor SEPA (datorită costurilor asociate) însă se estimează că trecerea la SEPA este ireversibilă, fiind stabilite chiar date limită de migrare. Pe de altă parte, deși schemele SEPA se adresează în primul rând statelor din Eurozonă, celelalte state membre, cum este și situația României, sunt în mod evident interesate de implementarea acestor scheme, cel puțin din perspectiva ponderii plăților în relație cu țările membre în totalul plăților în valută (circa 70%), și, acolo unde este cazul, din perspectiva adoptării într-un orizont de timp mai mult sau mai puțin îndepărtat a monedei euro, moment din care tranzacțiile naționale urmează a se efectua exclusiv pe baza schemelor SEPA. Atu-ul României, despre care vom mai discuta, constă în sistemul național de plăți extrem de performant și bazat pe principii foarte moderne de decontare, care-l apropie de schemele SEPA la o distanță măsurabilă în costuri de implementare foarte redusă comparativ cu alte state chiar din zona Euro. ■

- Clienții vor putea să efectueze și să primească plăți în euro, în interiorul spațiului european, la fel de sigur, rapid și eficient ca și în contextul național, folosind un cont unic și un

⁴ Începând cu 28 ianuarie 2008, când a intrat în funcțiune Schema SEPA de Transfer Credit

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

Travelbiz,
tel.: 021.231.09.55,
021.231.14.76

E-mail: office@proevents.ro E-mail: office@travelbiz.ro



► SCHIMBARE DE ȘTAFETĂ LA SWIFT

La începutul lunii martie a avut loc prima întâlnire din acest an a Grupului Utilizatorilor SWIFT din România, grup format din reprezentanți ai instituțiilor de credit, ai Băncii Naționale a României, Ministerului Finanțelor Publice, TransFonD, precum și ai companiilor care furnizează servicii SWIFT.

Cu prilejul acestei întâlniri, dl. **Alke de Boer**, *SWIFT Regional Account Manager pentru țările din Balcani, Turcia și Ucraina*, și-a anunțat retragerea din activitate. Dl. Alke de Boer lucrează pentru SWIFT chiar de la începuturile sale, de peste 30 de ani și a întreținut legătura SWIFT cu utilizatorii săi din România începând cu anul 1995 de-a lungul mai multor perioade de timp, ultima perioadă începând în anul 2003.

În cadrul întâlnirii care a avut loc la Asociația Română a Băncilor, dl. Radu Grațian Ghețea a înmănat dlui. Alke de Boer o Diplomă de excelență din partea Asociației, împreună cu mulțumiri pentru sprijinul permanent acordat comunității SWIFT din România.

Începând cu acest an, problemele comunității SWIFT din România vor fi preluate de o echipă de la Biroul Regional SWIFT de la Viena, deschis în luna noiembrie 2008 și condus de dl. Michael Formann.



„Sistemul bancar românesc este întreg și nevătămat”

afirmă Radu Negrea, secretar general al Asociației Române a Băncilor, într-un recent interviu acordat în exclusivitate BankWatch



Relansarea creditului imobiliar în România ar putea avea loc în maxim un an de zile, în contextul cererii mari de locuințe și al faptului că activitatea de creditare se dovedește încă rentabilă pentru bănci, spun reprezentanții ARB. BankWatch a stat de vorbă cu Radu Negrea, despre creditarea imobiliară în România și efectele crizei asupra acestui sector.

Care sunt tendințele de pe piața creditării imobiliare, în România?

Am participat în luna februarie la conferința „Evoluția pieței imobiliare”, organizată de Finmedia. A fost un eveniment semnificativ, deoarece ARB a devenit membru în European Mortgage Federation (Federația Europeană Ipotecară). Din partea federației a participat doamna Anik Lambert, secretar general, care a prezentat activitatea federației și unele dintre tendințele actuale de pe piața imobiliară.

În cadrul ARB există o comisie din care fac parte conducătorii departamentelor care se ocupă de creditele imobiliare în bănci, care este condusă chiar de un membru al consiliului de administrație al ARB, domnul Sorin Oprescu, președinte Alpha Bank. Domnul Oprescu este și reprezentantul ARB în cadrul Federației Europene Ipotecare,

făcând parte din comitetul executiv. În cadrul conferinței s-au purtat discuții interesante referitor la tendințele de pe piața imobiliară. ARB opinează că aceste tendințe sunt de relaxare. De fapt, este vorba de relansarea creditului imobiliar, pentru că împrejurările din ultimii ani au fost favorabile, până când a început să se manifeste criza. Din cuvântarea președintelui ARB, domnul Radu Grațian Ghețea, dar și din ceea ce au afirmat și alți participanți a rezultat un lucru clar, că toate acțiunile pe care le desfășurăm sunt pentru a relansa creditul ipotecar.

Obiectiv vorbind, nu am descoperit cât de tare și unde ne-a atins criza, dar trebuie să fim și noi în criză, pentru că toată lumea e. La noi, sectorul imobiliar se caracterizează printr-o cerere susținută și atunci trebuie găsite căile de a rezolva această cerere. Președintele României și reprezentanții principalelor bănci au avut o discuție legată de subiectul creditării. Aș vrea să subliniez, ca un mesaj pentru cititorii dumneavoastră, că băncile sunt foarte interesate de creditare. La noi, creditul imobiliar are încă o pondere foarte scăzută în comparație cu alte țări. Deși în Scandinavia există un fond locativ important, creditul imobiliar continuă să se dezvolte. Sigur, nu trebuie să vedem neapărat în criză un factor care va schimba total preferințele și modul de a ne organiza viața. Nu toți vor trece pe regim de austeritate și nu se vor muta dintr-o casă mai mare în una mai mică.

Există perspectiva ca, în perioada următoare, băncile să lucreze preponderent cu statul pe finanțare de proiecte?

Nu știu ce amploare are acest program guvernamental, nu cunosc amănunte. Este de așteptat să existe proiecte de infrastructură, iar la asemenea proiecte pot contribui și băncile. La o asemenea discuție își are locul reamintirea faptului că, în România, spre deosebire de alte țări, sistemul bancar nu a fost lovit. Banca Națională a României menține încă un nivel ridicat al rezervelor minime obligatorii, comparativ cu alte țări, deci nu se pune problema de solvabilitate a băncilor din țara noastră.

Atunci de ce se vorbește la Bruxelles de faptul că băncile vestice trebuie să sprijine filialele din Europa Centrală și de Est?

Ne-au băgat la grămadă. Nu se face nici o departajare, e revoltătoare această abordare a problemei. Ați urmărit desigur ce s-a întâmplat în Islanda: băncile au făcut investiții nesăbuite și populația a rămas fără economii. Acum trebuie create alte bănci. În schimb, ați auzit ceva despre Canada? Nu! La fel, noi avem un sistem bancar întreg, nevătămat, ne confruntat cu dificultățile altora, pentru că a fost și este prudent.

E însă o dovadă de incultură să spui: Băncile trebuie să ajute! Nu acesta este rolul băncilor, ele trebuie să finanțeze pe criterii obiective, realiste. ■

Reconversia profesională – un colac de salvare din criză

Criza financiară și economică mondială a determinat o serie de schimbări importante privind implicarea statului în economia de piață. În lume sunt sute de mii de șomeri numai din serviciile financiare. „*Accentul se pune acum pe reconversia și recalificarea profesională*”, spune **Petru Rareș**, președintele IBR, într-un interviu acordat BankWatch.

Care au fost factorii care au dus la apariția acestei crize financiare mondiale?

Criza financiară a fost declanșată de sofisticarea necontrolată a tehnologiilor bancare, în principal originată pe Wall Street. Câteva lucruri sunt foarte clare la ora actuală: nu se știe cât va dura criza, cât de adâncă va fi și ce va fi după criză. În prezent se discută despre sfârșitul unui model de creștere economică nesustenabil, adică modelul bazat pe preponderența covârșitoare a economiei financiare față de economia reală. Prin dimensiunile ei, actuala criză se aseamănă cu marea depresie economică din anii '30. Dar sunt și elemente de diferențiere majoră. În primul rând, atunci procesul de globalizare nu începuse și economiile lumii nu erau atât de interdependente ca în prezent. În al doilea rând, nu era o asemenea deschidere a economiilor, comerțul internațional nu era atât de dezvoltat și nici capitalurile nu circulau atât de rapid, factori care în prezent creează un efect de turmă și amplifică manifestările de criză în cazul multor sisteme economice naționale.



Petru Rareș, președinte Institutul Bancar Român

Cum au apărut activele toxice în sistemul financiar-bancar?

Așa-numitele active toxice sunt de fapt întreaga familie a securitizărilor și derivatelor. O întreagă gamă de instrumente au produs apariția unei supralichidități în lume, care a creat impresia – depășind cu mult posibilitatea de ofertă a economiei reale – că totul este posibil. În ultimii cinci ani am trăit o explozie a retailului fără precedent, mai ales în țările emergente, deoarece în piețele mature era evidentă o anumită saturare a consumatorismului.

Există anumite puncte istorice care marchează percepția faptului că s-a dezvoltat o criză în lume.

Prima a fost vizualizarea crizei de subprime, care reprezintă criza unor operațiuni de creditare ce au produs o explozie fără precedent a domeniului ipotecar din SUA și din întreaga lume. Și la noi a existat așa-numita „the real

estate bubble”, **balonul creditului ipotecar**. Numărul de returnări sau de executări silite în SUA devenise atât de mare la un moment dat, încât întreaga lume și-a dat seama că SUA are o problemă gravă în domeniul creditului ipotecar. Această situație a devenit evidentă undeva la sfârșitul anului 2006, începutul anului 2007. Când au fost executate primele ipoteci nu s-a întâmplat nimic, fiindcă valoarea ipotecară era pe un trend ascendent și ipotecile s-au vândut repede pe piață. Însă când numărul a crescut la două sute de mii de executări silite, boala a început să se răspândească în întreaga piață. Aceasta a fost prima percepție a crizei.

Al doilea moment a fost când băncile de investiții au început să intre în dificultate. De ce? Pentru că ele sunt scheletul sistemului de wholesale banking în SUA, sistem care a ajutat la crearea acestui uriaș volum de lichidități prin intermediul mecanismelor de secu-

ritizare. Dacă până acum vreo doi-trei ani se auzea mai puțin în România despre securitizări, începând din 2007-2008, toată lumea a devenit familiarizată cu derivatele și cu securitizările, dar și cu așa numitele „**credit default swaps**” – contracte care asigură recuperarea cel puțin a valorii nominale a unei obligațiuni bazate pe active. Ele nu sunt numai obligațiuni ipotecare, ci sunt și obligațiuni bazate pe credite pentru mașini, pe credite din cardurile de credit, pe împrumuturile de studii, deci sunt active care pot să producă obligațiunilor acel randament necesar pentru a deveni atractive și a fi preluate de marii investitori strategici. Aceștia au asigurat o mai rapidă satisfacere a necesității de refinanțare a băncilor comerciale. Cu alte cuvinte, băncile și-au asigurat refinanțarea nu numai prin depozite, ci și prin acest sistem de wholesale banking, prin intermediul securitizărilor și obligațiunilor bazate pe active.

Criza ipotecară din SUA a început balonul creditelor ipotecare și l-a spart, evidențiind astfel riscul și situația securitizărilor din domeniul ipotecar. Nu a fost singurul balon, dar a fost cel care a afectat cel mai mult sistemul financiar din America. De circa zece ani a înflorit pe Wall Street și în SUA, în general, o industrie extrem de profitabilă, care a adus lichidități uriașe băncilor comerciale și care a pus în legătură cercurile de mari investitori strategici și investitori individuali de pe piețele de capital, scurtând drumul dintre cererea de credit a unui individ din SUA și sursa de finanțare, obținută direct de la investitorii strategici sau direct de pe piața de valori mobiliare. Aceste securitizări se vindeau și se revindeau și dintr-o dată a apărut această supralichiditate fără precedent, care a făcut să se umfle atât de mult domeniul ipotecar, încât să ajungă să afecteze și să atragă clienți cu grad foarte ridicat de risc. Ipotecile au început să fie vândute și celor care nu aveau un venit stabil sau care nu aveau deloc venit. Creditele ipotecare au fost promovate excesiv. Acesta a fost momentul când s-a spart balonul ipotecar. Brusc, în vara lui 2007, investitorii, altminteri foarte conservatori – societățile de asigurări, fondurile de in-

vestiții, fondurile de pensii private – și-au dat seama că ceva nu e în regulă.

Sistemul de securitizări nu a fost nici reglementat, nici supravegheat și nici nu a aplicat reguli sănătoase de adecvare a capitalului pentru operațiunile pe care le făceau. Brusc, întreaga lume globalizată a intrat în hora securitizărilor și a început să fie afectată de faptul că noile valori de solicitări de securitizări nu au mai găsit investitorii necesari. Încrederea exuberantă și irațională a investitorilor în securitizări s-a sfârșit și, odată cu ea și această legătură între investitori privați, instituționali, municipali și de stat în sistemul de „wholesale banking” și „originate to distribute”. Marile grupuri financiare care dețineau fie obligațiuni bazate pe active, fie contracte de asigurare contra „credit default swaps”, au început să aibă probleme. De ce? Fiindcă valoarea activelor lor, care erau formate ca structură în mare parte din securitizări, **a început să cadă și, înțetul cu înțetul, în cursul anului 2008 a început să cadă valoarea contabilă a activelor marilor grupuri financiare** americane și internaționale. În plus, le cădea valoarea de capitalizare pe piețele de capital. Vă aduceți aminte de valorile de depreciere a valorii contabile a activelor anul trecut și căderea valorii de capitalizare a marilor grupuri financiare pe bursele de valori. A căzut atât de mult, încât pe 12 septembrie, într-o vineri, Lehman Brothers, a cincea bancă de investiții din lume, a sucombat pur și simplu. În decursul celor cinci luni care au urmat, criza s-a accelerat și a afectat marea majoritate a economiilor țărilor lumii.

Care a fost rolul companiilor de asigurări în accelerarea crizei?

Imediat după căderea lui Lehman Brothers era să cadă AIG, fiindcă multe din CDS-urile (Credit Default Swaps) pe care le deținea Lehman Brothers erau și la AIG. O parte din marile grupuri de asigurări s-au implicat în operațiunile de contracte de asigurări contra CDS-urilor, ceea ce a însemnat o greșeală enormă. Acum se vede, atunci se vedea mai puțin. Au aplicat regulatoare de

procentaje de risc de cădere specifice industriei de asigurări – tip actuarial – într-un domeniu în care contagiunea joacă un rol mult mai mare decât regulile principiale de asigurări. În momentul când câteva zeci de mii de deținători de ipoteci au venit și au pus cheile pe masă, vestea s-a răspândit ca un foc și toată lumea a început să se întrebe ce se întâmplă cu valoarea ipotecilor. Valoarea ipotecilor i-a făcut foarte atenți pe **deținătorii de obligațiuni ipotecare, care nu au mai marșat pe următoarele emisiuni**, ceea ce a făcut ca băncile comerciale să se blocheze și așa a început să se răspândească neîncrederea.

Doar la banca originatoare existau reguli de adecvare a capitalului, mai departe nu exista nici o reglementare. În loc să disperseze riscul, de fapt ei l-au concentrat în mâna unor anumiți investitori, fiindcă totul aducea profit.

Se crea, prin viteza de circulație, o masă mare de lichiditate artificială. Suntem, de fapt, în primul trimestru al anului 2008 ca istorie și, în acest moment, evidențiindu-se faptul că PIB la nivelul 2007 era de vreo 54 și ceva de trilioane de dolari și că doar contractele de asigurare a defaulturilor de obligațiuni bazate pe active se ridica la vreo 55 de trilioane de dolari, și că toate securitizările adunate erau la vreo 630 de trilioane, totul a intrat sub semnul întrebării. Momentul căderii băncii Lehman Brothers și aproape a căderii AIG le-a făcut pe autoritățile americane să intre în alertă. AIG este fondul de pensii private a milioane de americani.

Dacă Lehman Brothers a căzut, cu AIG nu te puteai juca. Unii observatori ai pieței spun că decizia de a lăsa Lehman Brothers să cadă a exacerbat și accelerat criza. Dacă s-ar fi anticipat potențialele consecințe pe plan global, astăzi nimeni nu ar mai fi luat decizia de a lăsa Lehman Brothers să cadă. Fulgerător s-au produs niște reorientări, fuziuni și preluări pe piața americană. Băncile de investiții de pe Wall Street au cerut să devină bănci comerciale, fiindcă nu mai aveau fonduri cu care să lucreze. Aceste bănci nu aveau dreptul să ia depozite. Unul după altul, **marile grupuri financiare europene și globale au în-**

ceput să descopere că au active toxice.

De mult, lumea globalizată – cu Europa ca promotor – caută formule de reglementare inovativă a serviciilor financiare, de supraveghere, de adecvare a capitalului, raportare corespunzătoare, uniformizare a principiilor și standardelor de contabilitate. Un astfel de sistem de reglementare și supraveghere – de la Acordul Basel II până la toate reglementările de combatere a spălării banilor – este normal să existe și să se dezvolte printr-o multitudine de organisme internaționale. Ei bine, cei mai puternici din lumea financiară globală, recte cei de pe Wall Street, au avut reticente la reglementare, la modernizarea supravegherii și impunerea regulilor de adecvare a capitalului.

Pe piața americană de fapt nu se aplică acordul Basel II sau IAS (International Accounting Standards), ci US GAAP (Generally Accepted Accounting Principles).

Cum au reacționat autoritățile?

Deși, prin dimensiune, s-ar putea să fie o asemănare cu marea depresie din anii '30, niciodată în istoria lumii nu a existat o asemenea reacție rapidă, în următoarele luni după căderea lui Lehman Brothers. Reacția autorităților atât americane, cât și europene și japoneze a fost surprinzător de promptă. N-a fost suficientă în intensitate, spun unii dintre analiști, dar a fost extraordinară. SUA, în această perioadă de cinci luni, a trăit o cotitură istorică în abordarea rolului statului în economie. **Niciodată teoriile lui Milton Friedman n-au fost atât de afectate** prin intervențiile statului american ca în aceste 5-6 luni. Niciodată nu credem că se va mai ajunge la situația dinaintea acestei crize, atât din punct de vedere al caracterului relaxat al reglementărilor, al supravegherii și al regulilor de adecvare a capitalului, cât și din punct de vedere al dimensiunii economiei financiare, de atâtea ori mai mare decât economia reală.

Ce măsuri anticriză au fost luate până acum?

Prima a fost injecția de capital și ajutorarea băncilor aflate la ananghie,

prea mari ca să fie lăsate să cadă. A doua începe să se întoarcă, la americani, către adevărata rădăcină, la securitizări. În SUA există cam 8.500 de bănci comerciale. Nu toate au intrat în acest joc. O reacție puternică a venit din partea băncilor mici, revoltate împotriva faptului că trebuie să plătească la FDIC (Federal Deposit Insurance Corporation) contribuții majorate când cei mari au generat explozia sistemului. Programul TALF (Term Asset-Backed Securities Loan Facility) se întoarce către sprijinirea securitizărilor. **Cele patru visuri ale economiei americane sunt pe muchie de cuțit: casa, mașina, banii de plastic și studiile.** Tot sistemul de universități americane intră în dificultate dacă oamenii nu mai pot lua credite de la băncile comerciale pentru studii, credite care să fie refinanțate de investitori prin securitizări. În luna ianuarie a.c., toată lumea și-a adus aminte de James Tobin, laureat al premiului Nobel pentru economie, care vorbea de taxa pe investiții financiare. Lumea întreagă și-a adus aminte că ne putem gândi la o nouă formulă de evoluție istorică a rolului statului în perioada actualei crize financiare și economice mondiale.

Care e situația României din acest punct de vedere?

România a avut noroc mare și are în continuare, că nu a fost nevoie să se implice în jocul de securitizări de pe plan mondial, dar noi am beneficiat de lichiditatea produsă de acest joc, care azi nu mai există și, ca reacție, trebuie să ne întoarcem către depozitele noastre. Ne îndreptăm către o perioadă în care nu știm unde ne poziționăm în diagrafa crizei, iar consecințele ar putea fi de mai lungă durată. Pe plan internațional, **vom fi confrunțați cu o perioadă de suprareglementare**, care ar putea să creeze costuri și bariere în dezvoltarea normală a creditării. Nu trebuie demonizată nici securitizarea, fiindcă a constituit o dezvoltare tehnologică istorică, dar nu a fost însoțită de pilonii de reglementare, supraveghere, adecvare a capitalului și raportare. Probabil că acțiunea concertată a au-

torităților țărilor lumii, prin planuri de stimulente și de combatere a crizei, va produce o scurtare a perioadei de recuperare. În contextul acesta, în sistemul financiar bancar din România se simt deja implicațiile începutului procesului de administrare a schimbării, se simte nevoia intensă de reconversie și recalificare intrasectorială și extrasectorială. În jur de o treime din cei peste 72.000 de oameni, care constituie forța de muncă din sistemul bancar românesc, sunt **vânzători de credite și de produse de activ care acum nu mai au ce face**, fiindcă această activitate s-a restrâns drastic. Aceștia va trebui rapid să se recalifice prin programe intense de training în specializări bancare utile în perioada de criză: evaluatori, risk management, executări bancare, restructurare de credit, sprijinirea executorilor judecătorești, colectare a creanțelor.

Acum accentul se pune pe atragerea de depozite. Reconversia forței de muncă este un lucru foarte complicat, care necesită timp, schimbarea culturii și costuri mari. ARB, împreună cu BNR și IBR încearcă să pună la dispoziția instituțiilor de credit din România și a organizațiilor financiare oferta noastră, care însă se lovește de o lipsă de reactivitate și de agilitate în reacție la consecințele crizei. E surprinzător că **instituțiile de credit din România nu arată agilitatea** de care ar fi trebuit să dea dovadă, în condițiile în care în alte părți sunt zeci și sute de mii de șomeri din serviciile financiare. Vorbim de sute de mii în SUA și de multe zeci de mii în Marea Britanie, care nu au nici o șansă fără reconversie. Deja ei se preocupă de reconversie, fiind vorba de un potențial vital al forței de muncă bine calificate din industria financiar-bancară. IBR dezvoltă și adaptează programele sale pentru asemenea situații, punându-le la dispoziția industriei bancare. Schimbarea modelului de business în serviciile financiare va determina necesitatea unor schimbări de specializări în interiorul băncilor.

■ LUIZA SANDU

Scoringul

ar putea premia clienții buni

După cinci ani de la înființare, Biroul de Credit a implementat un sistem de scoring, în urma căruia fiecare solicitant de credit va primi un punctaj, ușurând astfel decizia de creditare. Șerban Epure, directorul general al Biroului de Credit, a explicat pentru Bank Watch cum funcționează acest sistem și care sunt avantajele scoringului.

De ce era necesar un sistem de scoring la Biroul de Credit?

Încă din 2004, de la înființarea societății, acționarii au stabilit un model de dezvoltare, în trei faze. Prima fază consta în gestionarea informațiilor negative despre debitori, provenite numai de la bănci, faza a doua consta în prelucrarea informațiilor negative și pozitive provenite de la bănci și non bănci, iar în faza a treia era vorba de oferirea unor produse cu valoare adăugată, principalul produs fiind scoringul.

Încă din august 2004, într-un interval de timp foarte scurt, am demarat prima fază, aceea a informațiilor negative. În 2005 am pus la dispoziția participanților faza a doua, aceea a informațiilor negative și pozitive, provenite de la bănci și non bănci. Începând cu acea fază

am trecut la un standard internațional de transmitere a acestor informații, Metro 2, care este folosit de principalele birouri de credit din Statele Unite și din Europa. Din perspectiva unei viitoare relații cu aceste instituții avem astfel o bază pe care putem construi, deoarece sistemele sunt compatibile.

Faza a doua s-a consolidat în 2007, când au intrat foarte multe bănci în sistem, care au sesizat beneficiile punerii în comun a unor astfel de date. În acest moment sunt 30 de bănci în sistem, ceea ce înseamnă o cotă de piață de aproximativ 98,8%, cotă de retail-banking. De asemenea, mai sunt înscrise 12 IFN-uri, dintre cele mai importante, societăți de leasing și în special societăți de credit de consum. Din păcate, pentru IFN-uri nu este calculată o cotă de piață, dar este posibil ca în scurt timp, datorită supravegherii BNR, să avem și despre IFN-uri astfel de informații.

Pornind de aici ne-am îndreptat către a treia fază – scoringul. Am cerut opinia participanților cu privire la oportunitatea și utilitatea construirii scoringului și am primit de la o majoritate consistentă răspunsuri pozitive la această solicitare. Am vrut de la început ca produsul să aibă înglobată în el o cantitate suficientă de încredere. Și zic eu că am reușit să facem acest lucru, pentru că Fair Isaac Corporation, compania care ne-a construit scoringul, sunt inventatorii scoringului. Specialiștii companiei au ținut două seminarii în care și-au



prezentat produsul în fața întregii comunități financiar-bancare, scoringul fiind acum în faza finală de implementare. Mă aștept ca la jumătatea lunii martie acest produs să fie gata și să fie pus la dispoziția participanților noștri. Va rămâne la latitudinea lor când vor începe să cumpere acest produs, dar noi îl vom avea gata. Din informațiile pe care le avem, există deja o serie de participanți dornici de a solicita cât mai repede scoringul Biroului de Credit.

Cum s-a rezolvat problema legalității obținerii informațiilor despre clienți la începutul funcționării sistemului?

Conform legii 677/2001 o bancă nu poate transmite la Biroul de Credit in-

formații fără acordul scris al clientului. S-a vehiculat ideea ca toate băncile să trimită clienților o scrisoare, la care aceștia să răspundă și să-și dea acordul în acest sens. Nu era numai costisitoare o astfel de soluție, dar era și greu de crezut că un restanțier își va da acordul să-i fie prelucrate datele la Biroul de Credit. Am identificat, din fericire, soluția care ne-a scos din impas și apreciez și acum înțelegerea pe care am avut-o din partea Avocatului Poporului, care ne-a recunoscut, conform unei excepții ale aceleiași legi 677/2001, interesul legitim de a primi acele informații încă de la intrarea băncilor în sistem, fără a fi necesar acordul clienților.

Ce vor cumpăra băncile?

Vor cumpăra scorul. Scorul este un număr de la 300 la 850. Cu cât ai scorul mai mare, cu atât este mai bine. Pe baza comportamentului trecut al persoanei respective, a istoricului ei de plată și a altor câteva criterii, o bancă va putea afla care este probabilitatea ca persoana respectivă să-și plătească în viitor ratele la timp. Există un model internațional al Fair Isaac, în care au fost adunate date din toate țările unde compania a făcut scoringul și care a fost aplicat pe baza de date a Biroului de Credit care surprinde comportamentul de plată al debitorilor din România. Împreună cu raportul de credit va fi trimis și scorul.

Care sunt principalii indicatori folosiți la determinarea scorului?

Principalul indicator este istoricul de plată. Un alt element pe baza căruia se construiește scorul este gradul de îndatorare al persoanei respective la momentul în care se cere scorul. Un alt element important este așa numitul mix de credite, adică ce fel de credite are în portofoliu – dacă are card, credit ipotecar, credit de consum.

Banca nu este obligată să refuze clientul dacă scorul este prea mic, nu-i așa?

Fără îndoială, e același lucru ca la raportul de credit. Nu-i spunem noi

băncii să acorde sau nu creditul respectiv. Totul se bazează pe politica fiecărei bănci. Dacă ea vrea să dea credit la un scor de 400, noi nu spunem nu. Înseamnă că acea bancă își asumă mai multe riscuri, vrând să pluseze pe partea comercială. Ceea ce facem noi este să evidențiem probabilitatea ca în viitor persoana respectivă să-și plătească ratele la timp.

Se va ajunge la un echilibru pe piață datorită informațiilor furnizate de scoring?

N-aș vrea să-i atașez scoringului mai multe merite decât are. Nu cred că scoringul va schimba acest lucru. Ceea ce a schimbat deja această criză este percepția pieței despre risc. Cuvântul de ordine în acest moment este mai degrabă prudență și management eficient al riscului decât latura comercială. Scoringul va ajuta ca managementul riscului să fie mai consistent. Sigur, sunt multe bănci care au un scoring intern, care se bazează pe informațiile din cererea de credit, dar este bine ca acest scor să fie combinat, printr-o așa-numită strategie duală, cu scorul Biroului de Credit, care adaugă la baza deciziei de creditare o componentă consistentă cu privire la comportamentul persoanei respective. Sper ca, în timp, să ajute la premierea într-un fel a clienților buni. Adică aceștia să aibă parte de un preț mai bun decât cei care au un comportament de plată negativ. Și raportul de credit îi diferențiază, dar, din câte știu, încă nu s-a ajuns la această politică de preț în funcție de comportament, așa cum se întâmplă pe piețele mature.

Câți clienți figurează în baza de date a Biroului de Credit?

În acest moment, cu informație negativă și pozitivă, cu conturi active și în istoric, baza noastră de date are 5,5 milioane de persoane, care dețin aproximativ 11 milioane de conturi. Clienții care au luat credite, dar le-au încheiat, rămân în baza de date timp de patru ani.

Vor fi înregistrate în sistem și persoanele juridice?

Planul nostru, chiar pentru acest an, este de a analiza și această posibilitate și, în principiu, ne gândim la o abordare treptată, în sensul că poate ar trebui să începem cu persoane fizice autorizate și IMM-uri. La BNR există Centrala Riscurilor Bancare, unde sunt gestionate informațiile despre creditele de peste 20.000 de lei, deci marea majoritate a persoanelor juridice care au luat credit sunt în baza de date a BNR. Dacă am oferi și noi acest serviciu, ar exista o suprapunere. Ce vom face cu siguranță este să transmitem o scrisoare participanților, în care să-i întrebăm ce părere au, pentru că până la urmă costurile sunt foarte importante. Ei vor trebui să transmită aceeași informație și la BNR și la Biroul de Credit. Vor trebui să cântărească dacă acest inconvenient este sau nu mai puternic decât plusvaloarea pe care Biroul o va aduce prin gestionarea acestor informații.

Poate cel mai interesant lucru ar fi un scoring pentru IMM-uri. Un astfel de scoring ar ajuta la legarea relațiilor dintre bănci și IMM-uri.

Cât de ușor se va acorda un credit cu ajutorul scoringului?

Cu siguranță, scoringul ajută la luarea mai rapidă a unei decizii de creditare, dar asta nu înseamnă că această decizie de creditare – nici în prezent decizia de creditare nu se ia numai pe baza raportului de credit de la Biroul de Credit – se va lua numai pe baza scorului. Scorul urgentează luarea acesteia, în cunoștință de cauză. Ne dorim ca acest produs să fie util, pentru că suntem o societate comercială și ca să vinzi un produs el trebuie să fie bun.

Ați avut vreun incident de securitate până acum?

Nu am avut nici un fel de incident de securitate până în prezent și ne îngrijim ca un sistem atât de important să fie cât se poate de sigur.

V.bank online, tehnologiile web 2.0 aplicate în online banking

Tehnologia Web 2.0 folosită în V.bank online oferă posibilitatea de a trece peste limitele aplicațiilor Web obișnuite și de a beneficia de adevăratele atuuri ale Internetului: optimizarea funcționalităților, ușurință în folosire pentru utilizatori, posibilitatea de a cunoaște cât mai bine clienții prin observarea modelelor de utilizare a produselor și creșterea posibilităților de vânzări de produse complementare prin transmiterea de mesaje bine țintite.

Utilizatorii unei soluții de Internet Banking web 2.0 obțin:

- Adaptarea tabloului de bord la nevoile de moment
- Confort, datorită reafășării limitate a datelor
- Productivitate crescută, datorită ergonomiei aplicației, intuitivă și flexibilă
- O aplicație care funcționează în timp real, afișând rezultatele operațiunilor imediat.

Site-ul web devine astfel un instrument de dezvoltare comercială și de optimizare a vânzărilor, capabil să ofere clienților toate serviciile unei agenții.

Web 2.0 este bazat pe un principiu simplu: plasarea internautului în centrul rețelei Internet și oferirea tuturor instrumentelor pentru a folosi toate elementele site-ului la maxim.

Rezultatul: o simplificare a gestiunii online și un acces intuitiv și unificat la toate serviciile, precum și posibilități de neegalat de personalizare a spațiului clientului. Spre exemplu, internauții pot să-și organizeze tabloul de bord, să își regroupeze și să își trieze personalizat datele afișate, să obțină și să afișeze informații în timp real, să își adauge fotografii...

Din punct de vedere tehnologic, soluția propune o arhitectură SOA care permite evoluția continuă a site-ului web și optimizarea strategiei cu o structură full web oferind suplețe, posibilități extinse de a dezvolta în permanență alte servicii și posibilitatea de a instala soluția în orice limbă.

Folosirea noilor tehnologii permite o independență totală a alegerii platformei tehnice, implementarea ușoară a aplicației și integrarea rapidă în sistemul informatic existent.

Avantaje:

- O soluție adaptabilă tuturor tipurilor de clienți ai băncii
- O filosofie bazată în întregime pe tehnologii web 2.0
- O personalizare orientată către utilizator pentru a plasa clienții în centrul site-ului băncii
- Securitate la cel mai înalt nivel
- Posibilitatea oferirii de servicii noi, pentru a extinde relația cu clienții
- Site-ul web ca o prelungire naturală a agenției

"Am dorit să avem o platformă tehnologică și funcțională pentru integrarea canalului de distribuție Internet cu celelalte modalități de accesare remote ale serviciilor noastre. Astfel, clienții noștri se pot conecta și pot utiliza serviciile de care au nevoie cum vor, cand vor, de unde vor. Datorită specialiștilor Viveo avem în prezent acces la o soluție modulară pe care o putem adapta cum dorim, în completă armonie cu modelul nostru de distribuție actual". **Christophe Martel, Internet Manager, Barclays France.**

Reconfigurare rapidă
a interfeței datorită
tehnologiei web 2.0

Acces la toate serviciile
bancare disponibile online
într-o singură pagină

Sistem de mesagerie
pentru a lua legătura direct
cu un consultant financiar

Posibilitatea aplicării
la alte servicii
disponibile online



Una din fotografiile
îndrăgite poate fi
încărcată și vizualizată
din interfață

Pentru pasionații
de bursă,
sistemul afișează
statisticile de interes

Spațiu pentru
notarea informațiilor
importante



IONEL DUMITRU,
SEPA PROJECT MANAGER,
TRANSFOND SA

SEPA după un an. Elanul pierdut

Cum rolul de „vedetă” a pieței bancare a fost luat (să sperăm temporar) de criza financiară, aproape nimeni (în afara celor care au fie ca sarcină, fie ca „hobby” acest proiect) nu-și mai aduce aminte că acum un an, în Europa, se dădea startul implementării celui mai grandios proiect de unificare a plăților fără numerar în euro: proiectul Single Euro Payment Area (SEPA).

Ce este SEPA?

Definiții ale SEPA se pot găsi cu ușurință pe site-urile instituțiilor responsabile, susținătoare sau implicate în acest proiect, așa că nu o să insist cu definiția. De la nașterea conceptului și până în prezent, reprezentanții Comisiei Europene, ai Băncii Centrale Europene (BCE), ai Consiliului European al Plăților (EPC) și ai comunităților bancare naționale au subliniat mereu cât de importantă este materializarea acestei viziuni pentru viitorul economiei continentului. Conform promotorilor săi, SEPA reprezintă un obiectiv comparabil cu introducerea monedei unice, respectiv, crearea unei zone europene unice (sau unite) de plăți fără numerar, zonă în care toate plățile sunt considerate plăți interne, indiferent de locul unde se află inițiatorul și destinatarul.

Pe scurt, totuși, proiectul constă în crearea unor instrumente de plată unice, unice, cu un circuit de transmitere, procesare, decontare, recepționare standard. Odată create aceste instrumente, băncile și autoritățile trebuie să le adopte și să le pună la dispoziția clienților lor (înlocuind vechile instrumente, nestandardizate și diferite de la țară la țară). Infrastructurile de plăți (sistemele de plăți, casele de compensare automate) trebuie să se adapteze pentru a fi în măsură să proceseze aceste noi instrumente. O parte importantă a proiectului constă în a convinge consumatorii (ordonatori de plăți) să solicite băncilor aceste instrumente noi și să le folosească exclusiv.

Obiectivul final? Plăți în euro fără frontiere în toată zona euro, având aceeași calitate, același cost, aceleași instrumente. Cea mai importantă caracteristică a SEPA este capacitatea de a transmite o plată către orice destinatar și de a primi de la orice inițiator de plăți, în zona euro, firește (așa numita „reachability”).

Ce s-a întâmplat în 2008

Deocamdată, standardele au fost aprobate, majoritatea băncilor europene chiar le-au adoptat și au pus la dispoziția clienților doritori noile instrumente SEPA. Vorbim aici doar de Transferul credit, întrucât Debitul Direct va fi lansat în noiembrie anul acesta, după transpunerea DSP în legislațiile naționale. Nu se asigură încă procesarea

automată (STP – *straight through processing*). Utilizarea pe scară largă, atingera masei critice, sau mai concret convingerea companiilor și consumatorilor să le folosească, sunt încă departe...

Important însă este că s-a dat startul. La 28 ianuarie 2008, peste 4000 de bănci europene (acoperind mai mult de 90% din volumul potențial al plăților prin transfer credit) se înscriseră la EPC drept gata să participe la schema SCT. SEPA devenise realitate și așteptările erau mari...

Între timp, probabil și din cauza crizei financiare, industria bancară a mai pierdut din entuziasmul și motivația de început a realizării SEPA. Pentru că, până la urmă, acest proiect se execută de către bănci, pe banii lor, din propria lor inițiativă. În consecință, volumul plăților în format SEPA a urcat la sfârșitul anului cu greu la 1.8% din totalul plăților în zona euro, chiar dacă a înregistrat un ritm de creștere constant pe tot parcursul anului (0.1% pe luna). De ce această evoluție sub așteptări?

Unii specialiști consideră că procesul este, evident, de-abia la început. Aceiași specialiști mai susțin și faptul că principala cauză este legată de lipsa unui „business case” real, a unui „incentive” adevărat pentru bănci. Acestea realizează că SEPA nu le aduce un câștig cert ci, dimpotrivă, reducerea unei surse de venit importante în viitor. O reacție mai dură este decizia de „abandon du travail” la SEPA (temporară), anunțată de băncile din Franța, după raportul BCE,



în legătură cu „multilateral interchange fee” pentru carduri și debit direct, comision prin dispariția căruia băncile franțuzești ar pierde din venituri.

Unele bănci (în zona euro) încep să considere că în SEPA activitatea de plăți ar putea să nu mai facă parte în viitor din „core business” și evaluează posibilitatea externalizării procesării plăților către alte bănci sau către instituții specializate. În plus, devine certă perspectiva înăsprii cadrului de reglementare de către guvernele europene în scopul diminuării efectelor crizei și al prevenirii crizelor în viitor, cadru a cărui implementare necesită costuri, ca și transpunerea Directivei Serviciilor de Plăți. Și cum SEPA presupune, la rândul-i, costuri importante, iar resursele băncilor sunt limitate momentan, adoptarea și promovarea standardelor SEPA/EPC ar putea să nu fie între prioritățile anului pentru bănci.

Ca un alt factor care a contribuit la gradul nemulțumitor de utilizare a standardelor SEPA de până acum, este menționat uneori modul de implementare. S-a spus că e greu de stabilit cu precizie cine are rolul de project manager în SEPA. Aparent, managementul proiectului este asigurat de Consiliul European al Plăților, instituția de „autoreglementare” creată de industria bancară pentru a stabili regulile noului joc, standardele, schemele și de a gestiona schemele de plată nou create.

Banca Centrală Europeană, unul din cei mai activi promotori ai programului, folosește însă persuasiunea ca principal mijloc de impulsione a procesului, încercând să influențeze comunitatea prin reputația sa incontestabilă, și prezentând prin toate mijloacele sale, avantajele unificării pieței plăților pentru toate părțile implicate. BCE solicită constant EPC și industriei să construiască un nou sistem de plăți unic, demn de moneda unică, măsurând periodic progresele înregistrate. Totuși, SEPA rămâne, în viziunea băncilor, un proiect cu caracter „aproape” obligatoriu și nu există o sancțiune pentru cei care nu aderă la schemă, în afară de sancțiunea care ar putea veni din partea pieței, a consumatorilor de servicii de plăți (care deocamdată nu sunt conștienți de avantajele SEPA sau sunt prea dependenți de vechile instrumente).

Comisia Europeană și-a îndeplinit rolul său de reglementator, creând noul cadru legal pentru plățile europene (concretizat și prin Directiva privind Serviciile de Plăți- DSP), iar acest cadru va uniformiza legislația plăților în țările membre, sub rezerva că DSP va fi transpusă adecvat și identic în toate țările membre. Dar iarăși, SEPA rămâne un proiect fără un avantaj comercial pentru bănci și fără a avea un caracter obligatoriu explicit. Chiar dacă SEPA reprezintă viitorul și, la scară europeană, avantajele sunt evidente, băncile nu găsesc pentru moment

motivația necesară pentru a se angaja mai mult... Cum observa cineva, la întrebarea „Do you SEPA?” băncile europene au răspuns „Yes, we do!” dar din statistici rezultă altceva... Întrebarea care se pune este dacă, la un moment dat, văzând că procesul nu se desfășoară conform așteptărilor, Comisia va interveni direct, făcând obligatorii, prin reglementare, instrumentele SEPA. Sau dacă BCE va reuși să determine EPC și comunitatea bancară europeană să stabilească un termen de migrare final, pe care băncile dar și utilizatorii să îl considere obligatoriu. Termenul acordat de BCE pentru stabilirea acestui termen (dacă putem spune așa) este, în cazul transferului credit, iunie 2009.

Infrastructurile de plată în SEPA

Infrastructurilor de plată (sisteme de plăți de retail, ACH-uri naționale, inițial scoase oarecum în afara schemelor de plată) li s-a prevăzut, la începutul definirii procesului, un viitor incert. Concentrarea continuă, consolidarea, ar fi urmat, conform acestei teorii, să ducă în final la o piață europeană a plăților cu un singur sistem sau cu un număr redus de sisteme pan-europene, super-performante, capabile să valorifice avantajele economiilor de scală. O particularitate a SEPA este chiar separarea schemei de infrastructura de plăți, operatorii sistemelor de plăți având sarcina de a transporta mesaje și eventual a le deconta, nu și de a stabili ce mesaje trebuie să „curgă” prin țevile respective care acum sunt comune, unice.

Ulterior, aceasta viziune s-a transformat într-una darwinistă: „Te adaptezi la SEPA sau dispari!” De dispărut, până acum, a dispărut un singur sistem, dar nu este clar că din cauza SEPA... Altfel, dacă privim pe site-ul BCE, putem



vedea că o mulțime de sisteme de plăți de retail s-au declarat „SEPA Clearing and Settlement Mechanism”. Nu numai că nu au dispărut, dar sunt și țări din care provin mai mult de un sistem. De exemplu, Italia dă SEPA trei CSM: Banca d’Italia, SIA-SSB (furnizorul al EBA STEP 2 cu care SIA împarte de altfel aceeași platformă) și Seceti-ICCREA. Din Germania sunt două sisteme: cel al Deutsche Bank și Equens (aceasta din urmă fiind de fapt o „coproducție” germano-olandeză).

În prezent ideea de bază este interoperabilitatea. Fiecare comunitate bancară națională declară acum că dorește menținerea în funcțiune a propriei infrastructuri (ca și comunitatea românească), care să fie interconectată cu celelalte sisteme naționale sau cu o infrastructură pan-europeană, centrală. Interconectarea a început deja. Chiar și în Europa centrală și de est ambițiile sunt mari: Polonia este deja în SEPA prin KIR, vecinii noștri bulgari sunt siguri că se vor adapta la SEPA înainte de adoptarea monedei unice, la fel și cei din Ungaria... și bineînțeles, la fel noi, TRANSFOND, compania română de plăți interbancare.

Raportul al 6-lea al BCE privind SEPA

Raportul al 6-lea al Băncii Centrale Europene privind SEPA, publicat la sfârșitul lui noiembrie anul trecut, lasă să se înțeleagă același lucru: succese importante, dar insuficiente, motivație redusă și multe urgențe de rezolvat în perioada următoare.

Succesele se referă la faptul că instrumentele SEPA sunt disponibile la băncile SEPA, unii clienți chiar le utilizează, majoritatea caselor de compensare sunt deja „SCT- scheme compliant”,

iar planurile naționale de migrare sunt publicate pe internet.

BCE observă dimensiunea succesului, anume că băncile au utilizat instrucțiuni SEPA exclusiv pentru tranzacții transfrontaliere, deși ținta SEPA o reprezintă toate plățile în euro, mai ales cele interne, naționale, care constituie cea mai mare parte a plăților în euro. Se pare că până acum băncile au realizat așa numita „mini SEPA” (doar plăți transfrontaliere SEPA) ceea ce nu poate mulțumi BCE.

Unele din cauzele identificate de BCE ar fi legate de actualizarea lentă a sistemelor IT (ERP) de către bănci și utilizatori (companii în principal), ceea ce a făcut ca procesarea instrumentelor SEPA să se facă de fapt manual. Altele par să țină de comunicarea slabă a băncilor cu clienții și lipsa informațiilor privind SEPA la ghișeele băncilor, în condițiile în care există o mare dependență a clienților europeni de sistemele și de produsele deja existente (aranjamente de plată pe care europenii le utilizează de o viață).

În plus, BCE constată că industria bancară, industria plăților au perceput greșit că implementarea SEPA este un proces care poate continua pe termen nedefinit, cerând EPC să stabilească termene pentru finalizarea procesului.

Despre infrastructurile de plăți, raportul BCE vorbește ca despre un exemplu de adaptare; marii jucători sunt pregătiți pentru SEPA, gata să se extindă pe alte piețe după deschiderea acestora. Însă remarcă existența unor restricții anormale de interoperativitate (nu nominalizează expres vreun operator dar este cunoscut un caz), reamintind că orice infrastructură SEPA trebuie să permită conectarea oricărei alte infrastructuri, la cererea acesteia și că nici o bancă sau comunitate nu trebuie să fie

forțată să utilizeze o anumită infrastructură sau standarde proprietare. .

În legătură cu cardurile, BCE revine cu solicitarea adresată insistent industriei bancare europene de a crea o schemă nouă de carduri, capabilă să concureze Visa și Mastercard. Dar foarte interesantă este cererea BCE de intrare a procesorilor de transfer credit (sistemele de giro) pe piața procesării plăților cu carduri, în scopul creșterii numărului de competitori și scăderii comisioanelor. BCE observă că, datorită progresului tehnic, nu mai există argumente valabile pentru separarea procesatorilor de giro de cei de carduri. Ca atare EPC este invitat să dezvolte un cadru de lucru pentru procesarea plăților cu carduri similar celui pentru „giro” (similar deci CSM Framework) sau să amendeze cadrul existent prin includerea prevederilor privind tranzacțiile cu carduri. Interesant... Probabil și procesatorii de carduri se întrebă acum de ce nu ar intra și ei pe piața transferurilor de giro...

SEPA în România

În final, câteva cuvinte despre pregătirea pentru SEPA a băncilor românești și a infrastructurii naționale de plăți în 2008: și la noi ambițiile, discuțiile și intențiile au fost la fel de mari ca în zona euro, iar dilemele la fel de numeroase.

Cum România va adopta euro cel mai probabil în 2014, pare că ar fi timp destul pentru a se stabili cea mai potrivită strategie de migrare care să valorifice punctele tari dobândite deja: o infrastructură de plăți modernă și adaptabilă (sistemul de plăți al TransFond, pentru plăți în lei, deocamdată, este între cele mai recente din Europa, tehnologic vorbind) și standardul de instrument de plată destul de apropiat de cel din SEPA.

În plus, cu un mediu de afaceri deja familiarizat cu codurile BIC și IBAN, cu o majoritate a băncilor deja în registrul SEPA Credit Transfer de la EPC, cu o comunitate bancară hotărâtă să adopte standardele SEPA chiar și pentru plățile în lei, sunt șanse mari ca în România SEPA să fie o realitate în următorii ani, chiar înainte de adoptarea monedei unice. ■





RODICA TUCHILĂ,
CONSILIER PRINCIPAL,
ASOCIAȚIA ROMÂNĂ
A BĂNCILOR

SWIFT sau puterea comunității

SWIFT furnizează o rețea de comunicații, produse și servicii pentru conectarea la rețea, schimbul securizat de informații financiare, dar în același timp constituie o platformă de cooperare pentru crearea de standarde și practici de afaceri, pentru definirea unor soluții comune problemelor industriei financiare.

In urmă cu 35 de ani, la Bruxelles un grup de reprezentanți ai industriei financiare au lansat ideea creării unei rețele de comunicații, a unui centru de prelucrare și a unui limbaj comun pentru tranzacțiile financiare internaționale. Ideea, susținută de un număr de 239 de bănci din 15 țări, a stat la baza înființării **SWIFT - Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication**.

După patru ani - timp în care instituțiile financiare participante la punerea în practică a acestei idei au definit principiile de bază ale cooperării, procesul de dezvoltare, regulile privind responsabilitățile și obligațiile, practicile de operare și a fost deschis primul centru de procesare - în anul 1977 primul mesaj SWIFT a fost transmis în rețea. La momentul la care

rețeaua SWIFT a devenit operațională, numărul de bănci participante crescuse la 518 bănci din 22 de țări, iar traficul de mesaje era de 3.400.000, ajungând la 10.000.000 de mesaje în rețeaua SWIFT după aproape un an de activitate.

La sfârșitul anului 2008, SWIFT asigura un trafic mediu zilnic de 13,5 milioane de mesaje reprezentând tranzacții financiare, pentru un număr de 8.830 de utilizatori din 209 țări, cu o disponibilitate a rețelei și a serviciilor de 99.99%.

În cei 35 de ani care au trecut de la constituirea SWIFT, valorile de bază ale acestei organizații - *platformă securizată de mesagerie financiară, standardizare și comunitate financiară* - nu s-au schimbat. SWIFT este însă și un exemplu de organizație care se adaptează la evoluțiile industriei financiar-bancare și care sprijină inițiativele acestei industrii.

Building for tomorrow

În anul 1997, la Conferința SIBOS de la Sydney, SWIFT anunța începerea unui program ambițios **"Building for tomorrow"** - programul noii generații de produse și servicii bazate pe tehnologia IP, o necesitate generată de tendințele de dezvoltare ale industriei financiare, de cerințele clienților, dar și de dezvoltările tehnologice.

În anul 2001, primele servicii de mesagerie SWIFTNet au fost lansate, fiind utilizate în primele infrastructuri de piață bazate pe rețeaua și serviciile SWIFTNet. SWIFT a început să se concentreze pe dezvoltarea primelor soluții de afaceri SWIFTNet și pe conceptul de fereastră unică pentru accesul instituțiilor financiare la servicii financiare globale.

În anul 2002, SWIFTNet 4.0 a devenit operațional și primul mesaj SWIFTNet FIN a fost transmis pe rețeaua SWIFT, marcând începutul primei etape de migrare la rețeaua IP SWIFTNet, etapă finalizată în anul 2004. În aceeași perioadă, SWIFT începe să își concentreze atenția pe atragerea unei noi categorii de utilizatori SWIFT: corporațiile.

Începând cu anul 2004, SWIFT a pregătit etapa a doua de migrare la SWIFTNet. După perioada de pregătire, testare și faza pilot, în perioada 2007 - 2008, comunitatea bancară a trecut la actualizarea infrastructurii, prin actualizarea mecanismelor de securitate și a instrumentelor de administrare a relațiilor cu băncile corespondente pentru platforma SWIFTNet. A fost introdus un model de securitate unic pentru acces la toate serviciile SWIFTNet bazat pe infrastructura de cheie publică (PKI), asigurând un control mai bun al traficului și mecanisme împotriva traficului nesolicitat, prin

aplicația RMA (*Relationship Management Application*).

În ianuarie 2009, SWIFT a raportat că 97% din utilizatorii SWIFT reprezentând peste 90% din traficul FIN au finalizat cu succes ultima etapă a migrării la SWIFTNet, transmițând mesaje FIN autentificate numai cu semnături PKI.

Achieve more, together

Creșterea cotei SWIFT în spațiul global al mesageriei financiare și furnizarea de servicii de inter-operabilitate de mare valoare erau obiectivele principale ale strategiei SWIFT 2010 - **"Achieve more, together"** - aprobată de conducerea SWIFT în anul 2006.

Printre direcțiile strategice avute în vedere se numărau extinderea atragerii clienților din rândul corporațiilor, prin focalizarea pe organizațiile de top și dezvoltarea serviciilor oferite în zona comerțului, sprijinirea integrării europene, prin implicarea în proiectele derulate la nivel european: TARGET2, TARGET2 Securities, SEPA, Giovannini, MiFID, creșterea gradului de automatizare și standardizare a titlurilor de valoare și a investițiilor alternative, captarea potențialului substanțial al piețelor în curs de dezvoltare.

În cursul anului 2008 strategia SWIFT 2010 a fost revăzută și completată. În perioada următoare - până în anul 2015 - SWIFT se va concentra cu prioritate pe următoarele domenii:

- Armonizarea europeană - în domeniul plăților, SWIFT sprijină activ proiectul SEPA, prin dezvoltarea de standarde și furnizarea de produse și servicii care asigură inter-operabilitatea. SWIFT este implicat în realizarea infrastructurilor pan-europene pentru plăți de mică valoare, ca și pentru sistemele TARGET2 și TARGET2 Securities. Giovannini, MiFID, proiectul privind facturarea electronică sunt alte inițiative ale industriei la care SWIFT participă activ.
- BRIC+ - SWIFT are ca obiectiv creșterea prezenței în țările BRIC - Brazilia, Rusia, India, China, dar și în alte țări în curs de dezvoltare. În-

tărirea legăturilor cu operatorii infrastructurilor de piață din aceste țări poate fi un prim pas în această direcție.

- Accesul corporațiilor la SWIFT - Una dintre prioritățile SWIFT este de a permite accesul a cât mai multe corporații ca participanți SWIFT. Programul *EasySWIFT* și lansarea *SWIFTAlliance Lite*, o soluție sim-

jării de informații și cunoștințe despre produse, servicii, soluții, interacțiunii permanente - o comunitate a comunităților: clienți SWIFT, membri și organisme de conducere SWIFT, grupuri naționale de utilizatori, comunități din diverse zone geografice, comunități de afaceri, comunități, diferite tipuri de clienți, comunități constituite ad-hoc, etc.

În plus, există o preocupare permanentă pentru reducerea costurilor: în 2007 a existat o reducere de 25% la costul mesajelor, în 2008 de 20% iar obiectivul stabilit pentru 2011 este de a reduce costurile cu 50%.

Un proiect important în derulare este creșterea rezilienței prin redefinirea arhitecturii SWIFT. Proiectul de redefinire a arhitecturii SWIFT a fost demarat în 2007 și constă din organizarea serviciilor de mesagerie SWIFT în două zone de procesare, zona europeană și zona trans-atlantică, cu perechi de



plă și cu costuri reduse pentru conectarea la SWIFT, destinată instituțiilor cu valori ale traficului de până la 200 de mesaje/fișiere pe zi), sunt considerate esențiale în atragerea a cât mai multe corporații ca participanți SWIFT.

- Reducerea complexității interacțiunii cu SWIFT - prin lansarea în anul 2007 a programului *Easy SWIFT*, cu obiectivul simplificării instalării și utilizării SWIFT pentru toate categoriile de clienți. Se urmărește simplificarea conectării noilor utilizatori la SWIFT, prin livrarea și instalarea interfețelor SWIFT în maxim 5 zile. Astfel, SWIFT continuă programul său de transformare într-o organizație concentrată pe client.

Dialogul și comunicarea cu clienții și partenerii sunt facilitate de lansarea platformei Internet de colaborare *swiftcommunity.net*, un spațiu de întâlnire virtual, destinat discuțiilor on-line, parta-

centre de procesare care stochează traficul pentru fiecare zonă în parte.

Arhitectura distribuită va crește reziliența, capacitatea de procesare și va rezolva problemele legate de protecția datelor personale. Astfel, stocarea și procesarea mesajelor schimbate între corespondenții din Europa va fi realizată doar în centrele de procesare din Europa. Impactul asupra clienților va fi minim, tranziția realizându-se în mod transparent cu asigurarea funcționalității rețelei și serviciilor SWIFT în parametrii actuali.

Prima etapă a acestui proiect, cu termen la sfârșitul anului 2009, include construirea unui nou centru de procesare în Europa, la Zurich și a unui centru de comandă și control în Asia, în Hong-Kong. În faza a doua, un nou centru de procesare va înlocui centrul de procesare temporar, devenind centrul global de operare pentru zonele europeană și trans-atlantică, cu termen la sfârșitul anului 2012. ■

Sistemele de Core-banking

— *Între paradox și sofism*

Un cunoscut președinte de bancă afirma cu câteva săptămâni în urmă că sistemele bancare sunt ca vinul, cu cât mai vechi cu atât mai bune. Probabil cei care au auzit această declarație au fost blocați pentru câteva secunde în paradigmă. Avem de a face cu un paradox sau cu un sofism?

Să o luăm pe rând. Ce știm sigur este că nu există un sistem informatic bancar perfect. Băncile sunt organizații complexe, de mai multe tipuri, care ținesc diferite categorii de clienți. Cum și în viață, la fel și cu sistemele bancare: dacă te disipezi în toate direcțiile, riști să nu faci nimic bine.

Dacă dorești ca sistemul informatic să acopere funcțiile de retail dar și customizări pentru nevoi ale corporațiilor, să susțină private-banking-ul dar să asigure și operațiunile de trezorerie, să fie și ERP (Enterprise Resource Planning) dar să fie și CRM (Customer Relationship Management), să fie și sistem de raportare dar să asigure și BI-ul (Business Intelligence) băncii, să acopere managementul riscului și funcțiile de colectare, eventual să aibă deja integrate și canale de distribuție alternative (Internet Banking, Call Center, Mobile Banking etc) pe lângă funcția de front-end, toate într-o singură aplicație, atunci poți fi sigur: nu le vei avea niciodată pe toate sau vei avea câte puțin din fiecare, dar prost structurat. Deci,

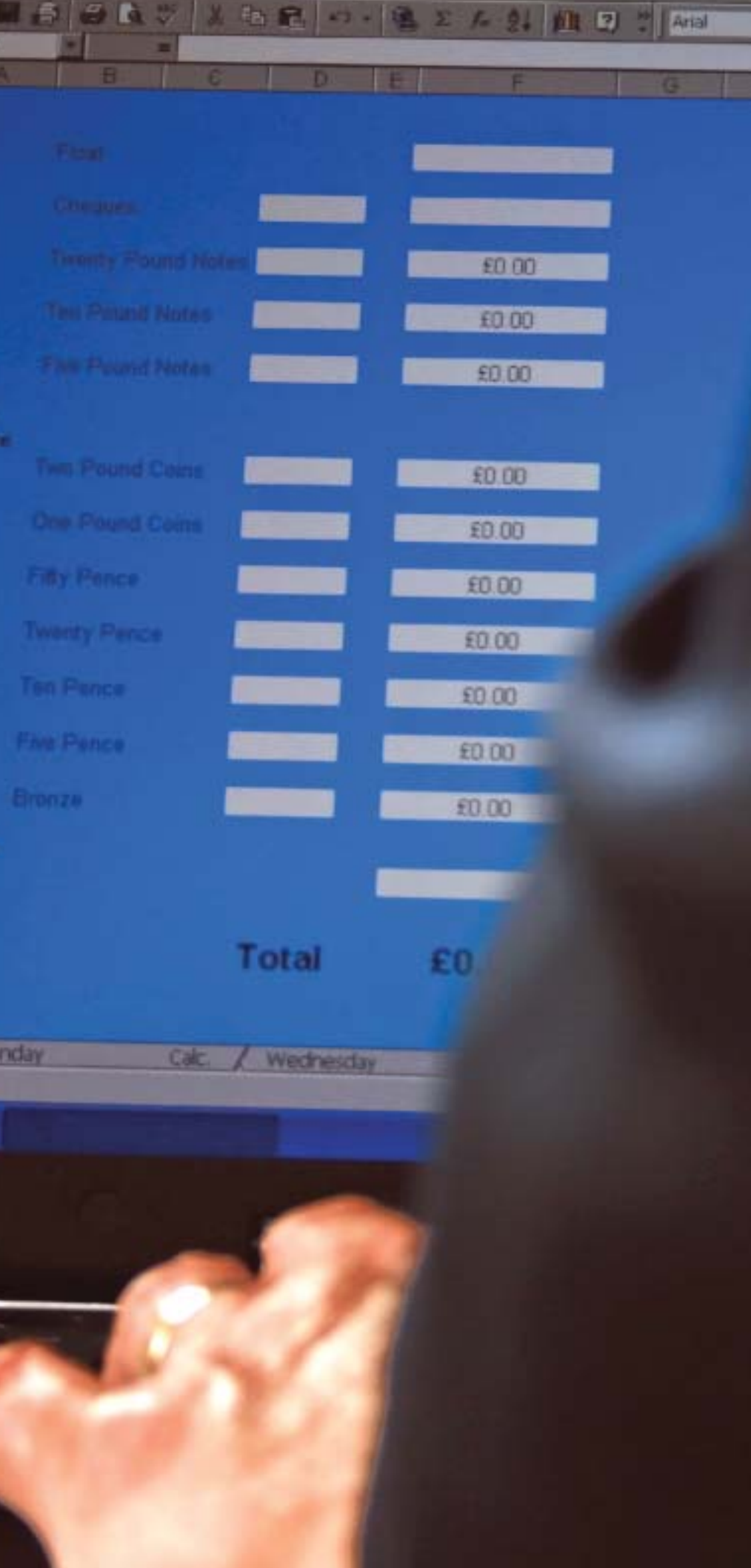
din această perspectivă, bancherul citat avea dreptate dacă prin vechi înțelegea simplitate, structurare. Sistemele vechi pot părea mai bune deoarece sunt simple (cum și unii oameni sunt simpli) însă nu pot face prea multe. Pe cel care sapă șanțuri nu-l poți să fie architect de poduri.

Specializarea sistemelor informatice este foarte importantă, filozofiile lor sunt diferite. Sistemele moderne încearcă să le facă pe toate, sub conceptul generos de integrare. De fapt, în spatele prezentărilor de marketing găsești funcționalități a căror integrare poate suferi, deoarece logica de sistem e diferită. O aplicație de retail necesită a defini un produs pentru 1 milion de clienți, similar pentru toți. Un sistem de corporate cere a defini câte un produs pentru fiecare client, în mod individual. Cele două situații sunt prea la extreme pentru sta împreună.

Sistemele informatice nu pot fi mai bune decât oamenii care le utilizează. Sistemele vechi nu permit prea multe configurații. Dacă ele au fost realizate pe practicile internaționale ale multor clienți, furnizorii lor au înglobat experiența a zeci și zeci de bănci, probabil găsești în ele cele mai bune produse. Dar, când le implementezi, fiecare lucrător bancar vine cu o experiență proprie, de multe ori dintr-un trecut care nu înseamnă cea mai bună practică. În acest caz, începe adaptarea sistemului experimentat la un mod de lucru de multe ori fără un orizont de perspectivă modernă. Și astfel, un sistem bun poate deveni dificil de gestionat. Sistemele vechi, dar rezultate din

experiența internațională, nu pot fi configurate ușor și astfel sunt mai greu de stricat. O aplicație modernă, modulară, poate fi ușor adaptată după ideile fiecăruia. De multe ori nu toate ideile sunt bune și se ajunge într-un impas. Deci, fără o analiză de cauze, se poate trage concluzia că sistemele moderne sunt mai proaste. Flexibilitatea lor, încrederea pe care o au în cei care le configurează, pot crea aceasta impresie. Dar, până la urmă, sistemele vechi, care nu îți lasă prea multa libertate, nici nu te lasă să greșești, te ajută să obții mai repede un rezultat și asta contează. Paradox sau sofism?

Dacă privim tehnic, sistemele moderne sunt consumatoare mari de resurse tehnologice. Sistemele vechi, cele scrise în limbaje de programare cât mai aproape de codul mașinii (Cobol, RPG etc) sunt cele mai rapide. Cu cât dorești să lucrezi în programare vizuală, pe obiecte, dezvoltată în Java sau web-based, cu atât mai mult costul de procesare crește, ai nevoie de mașini mai puternice, cu mai multe procesoare, mai multă memorie etc. Iar aici nu vorbim de mii de euro ci de milioane de euro pentru o bancă mare, având milioane de clienți. Deci, se poate trage concluzia că TCO-ul (Total Cost of Ownership) crește. Din altă perspectivă, aplicațiile în limbaje vechi au nevoie de specialiști de clasă pentru a fi menținute și dezvoltate. Ai nevoie de dezvoltatori interni, de multe ori rari și deci scumpi, ceea ce determină costuri apreciable cu resursa umană. Deci, ce să alegi? Sisteme ușor dezvoltabile, care pot fi configurate chiar de specialiștii de business? Sau



sisteme vechi, în care specialistii IT interni sunt indispensabili, din ce în ce mai defici-tari și de care zona de business poate de-veni dependentă. Deci, vechi sau nou din perspectiva TCO... pe termen mediu-lung costurile cu resursa umană, dependențele create, limitarea dezvoltărilor de business compensează costurile cu infrastructura? Dacă ne gândim că avantajele competitive vin doar din capacitatea de a inova rapid, a lansa noi produse bancare, parcă nu ar mai compensa. Aici mai intervin și alte ele-mente specific guvernanței corporatiste și IT - cum se implementează proiectele, cum se calculează business-case-urile bazate pe TCO. Fără o guvernanță IT corespunză-toare, costurile te pot duce în nori și să tragi concluzia că sistemele vechi sunt cele mai bune. Dar, rădăcina, cauza unei astfel de concluzii, nu e dată de sistemul informatic ci de modul de guvernanță corporatistă, de managementul proiectelor și al costurilor, de capacitatea de a cunoaște costurile uni-tare pe produs, pe client etc. Paradox sau sofism?

A-ți cunoaște clientul este important. A dezvolta relația cu acesta este crucial. Sis-temele de core-banking vechi sunt struc-turate mai mult pe criterii contabile, pe produse nu neapărat pe client. Dar, cel care produce profit sau pierdere este clientul. De multe ori sistemele vechi nici nu au structuri de date relaționabile. Nu pot fi in-terfețe cu alte aplicații. În schimb, sunt foarte rapide. Deci, sistemele vechi, pentru esența activității bancare, pentru ges-tionarea conturilor, sunt foarte bune. Dacă vrei să te dezvolți în lumea canalelor alter-native, să ai sisteme de raportare moderne, să poți face data mining pentru a analiza comportamentul clienților, sunt total insu-ficiente. De aceea, au apărut conceptele de three-tier, de middleware și integrare. De aceea, data-warehouse-urile, data-mart-urile, bazele de date operaționale și de CRM sunt în afara sistemelor de core-banking. Canalele de distribuție alternative sunt slab cuplate, în general printr-un mid-dleware, pe baza de servicii conform SOA (Service Oriented Architecture). De ce toa-te acestea? Deoarece sistemele de core-ban-king vechi sunt cele mai bune și nu prea ne dorim a le schimba. Dar sunt limitate. Fără o arhitectură și sisteme de completare, sis-temele de core-banking vechi sunt total in-suficiente pentru bankingul modern. ■



Tendințe ale pieței cardurilor în România

Piața cardurilor a depășit un prim nivel de maturitate în sensul că acoperă marea majoritate a cetățenilor cu un nivel acceptabil de tranzacționare. Practic, în ultimii ani, băncile implicate în retail s-au concentrat pe cote de piață, acoperirea unei game de produse/servicii cât mai largi, abordarea pe segmente grosiere a pieței și o expansiune teritorială susținută (noi sucursale și terminale implantate) fără a urmări o țintă de eficiență maximală pe fiecare componentă a afacerii. Urmare acestei abordări, aproape întreaga populație activă primește astăzi salariile prin intermediul cardurilor bancare iar alte categorii de clienți, cum ar fi studenții, au fost deja atrase în sistem ("bancarizate"). Avem carduri de debit, debit cu descoperit de cont, carduri de credit, în lei și valută, pentru persoane fizice și juridice. Au apărut de câțiva ani și primele scheme co-brandate între bănci și principalele lanțuri de magazine dar, cu toate acestea, constatăm o anumită lipsă de "inventivitate" a emitentilor și o anume "uniformitate" a ofertelor.

Este clar că în acest moment al evoluției pieței este necesară o diferențiere mai elaborată între liniile de produse cu o segmentare mai detaliată, până la nivelul profilelor de utilizatori.

O succintă analiză a pieței cardurilor la sfârșitul lui 2008

• Emiterea cardurilor

La sfârșitul anului 2008, sistemul bancar avea în circulație peste douăsprezece milioane de carduri valide dintre care unsprezece milioane erau de debit și un milion treisute de mii carduri de credit, douăzeci și opt de bănci fiind implicate în operațiunile de emitere carduri (această statistică nu include societățile financiare non-bancare emitente). Este un rezultat pozitiv dacă ne raportăm la întreaga populație și la faptul că aproximativ 45% locuiește în zonele rurale unde rețeaua bancară este aproape inexistentă. Nu există o statistică viabilă privind procentajul de carduri active, cu rulaje decente, dar în decursul ultimilor ani, băncile au fost mult mai atente la punerea în circulație a acestor instrumente, datorită costurilor însemnate legate de emiterea și administrarea lor în sistemele proprii ori ale procesatorilor. Probabil că majoritatea emitenților se încadrează într-o marjă de 70-80% la activare. Tot la sfârșitul anului 2008, doar 10% din cardurile de debit și 4,5% din cardurile de credit erau convertite la tehnologia cu cip (EMV), patru bănci având carduri de debit cu cip și cinci bănci carduri de credit. Procentele de conversie la EMV în domeniul emiterii variază între 13% - 100% la debit și 14%-100% la cele de credit. La nivelul întregii piețe, este un procentaj modest comparativ cu țările din regiune ori cu cele vestice, cu atât mai mult cu cât standardul EMV este o condiție implicită în aderarea la SEPA, oferind un nivel de securitate net superior în operarea cardurilor.

• Acceptarea cardurilor

Din punct de vedere al acceptării, în Decembrie 2008 douăzeci și șapte de bănci aveau ATM-uri operaționale și paisprezece bănci aveau deja o rețea de POS-uri cuprinsă între 100 și 19.000 terminale, alte șapte bănci având sub 100 de POS-uri. Întreaga piață totaliza 9100 de ATM-uri și peste 81.000 de POS-uri instalate. Din perspectivă EMV în domeniul acceptării, situația este

mult mai bună, aproximativ 50% din POS-uri și 94% din ATM-uri fiind convertite. Dacă la ATM-uri probabil că în decursul primului trimestru din 2009 vom reuși să migrăm integral, la POS-uri va dura mai mult datorită rețelei mai extinse și a faptului că terminalele mai vechi necesită operațiuni mai laborioase de adaptare ori chiar schimbarea lor.

Comportamente, Tendințe, Provocări

Piața românească a cardurilor a cunoscut în ultimii ani o creștere cu doi digiți, fiind una dintre cele mai active din regiune pe toate componentele sale: emitere de carduri, dinamica instalării de noi terminale POS și ATM, volum de tranzacții de plată ori retrageri de numerar. Deși primele carduri au fost emise la noi în urmă cu aproximativ 14 ani, comportamentul posesorilor de carduri a rămas încă unul de piață incipientă, respectiv doar 12,5% din volumul tranzacțiilor sunt efectuate la comercianți (restul fiind retrageri de numerar la ATM).

Această atitudine are implicații majore în întreaga economie: la nivelul clientului (deoarece retragerea de numerar este însoțită de obicei de comisioane), în costul operațional al băncilor (administrarea numerarului din bancomate fiind din ce în ce mai costisitoare) și la nivelul comercianților (pentru că trebuie să manipuleze în condiții de siguranță încasările).

În domeniul mai sensibil al achizițiilor pe internet au fost create condiții comparabile cu cele mai dezvoltate piețe. Printr-un efort concertat al băncilor, procesatorului Romcard și al altor furnizori, au fost puse bazele unei tranzacționări sigure, prin aderența principalelor bănci emitente la cele mai sofisticate scheme de securitate (3D Secure pe suport Romcard). În același timp, rata de penetrare a internetului depășește 50-60% în majoritatea orașelor iar numărul și diversitatea comercianților virtuali autohtoni au ajuns la nivelul care să permită stimularea operațiunilor. Cu toate acestea, numărul cardurilor înrolate și active 3D Secure este doar de ordinul zecilor de mii iar valoarea totală tranzacționată este încă departe de potențial.

Anul 2009 va aduce schimbări semnificative în peisajul economico-financiar, previziunile privind stagnarea creșterii și

chiar descreșterea pe anumite sectoare, vor necesita o analiză mult mai atentă a planurilor băncilor de retail, cu consecințe în reajustarea bugetelor și a politicilor de abordare a pieței.

Principalele tendințe și provocări ale sistemului în perioada următoare vor fi:

- Se va pune un accent tot mai mare pe calitatea produselor/serviciilor, calitatea interfeței client – bancă (ușurința de accesare a băncii), modalitățile de tratare a incidentelor. Un impact deosebit îl va avea aplicarea instrucțiunilor Directivei Europene de Plăți începând cu luna Noiembrie 2009.

- În această perioadă, în care clienții vor fi mult mai atenți la ceea ce plătesc raportat la ceea ce primesc, canalele electronice la distanță au șanse mari de promovare, datorită eficienței, acurateții și prețului total scăzut de operare.

- Necesitatea compensării veniturilor din dobânzi cu cele din comisioane - va trebui să crească nivelul de utilizare a cardurilor și să se completeze oferta de servicii cu valoare adăugată mai mare pentru client.

- Industria cardurilor va oscila între două abordări, a continua în mod individualist, la nivelul fiecărui emitent/acceptant, pe baza unor aranjamente bilaterale cu parteneri din diverse domenii ori a face pasul către o colaborare sistemică, în proiecte naționale, care să rezolve așteptări majore ale clienților (plata unitară a taxelor și impozitelor, facturilor, amenzilor, serviciilor de sănătate, s.a.). Pe această linie, a colaborării, avem deasemenea oportunități serioase în extinderea actualei tehnologii EMV cu contact la cea contactless, care poate trata de pildă transportul public precum și toate aplicațiile de plăți de mică valoare ce necesită o viteză mare de execuție.

Ca o concluzie generală, perioada în care orice actor prezent în piață avea rezultate rapide și consistente pe baza unor rețete clasice se apropie de sfârșit. Vor rezista doar aceia care vor îmbina calitatea cu prețul, tehnologia cu eficiența și imaginația cu viteza de implementare. Monitorizarea permanentă a pieței și adaptarea continuă vor deveni necesități. Clientul actual este mai pretențios, mai instruit și mai puțin tolerant în relația cu furnizorii de orice fel și în special cu cei de servicii financiare.

■ ADRIAN APOLZAN,

DIRECTOR, HEAD OF INSTITUTIONAL
RELATIONS AND CARDS

ING N.V. AMSTERDAM, BUCHAREST BRANCH

Conceptul de **self banking** e la modă

Uneori, pentru a te detașa de competiție, e nevoie să împrumuți din modelele de business dezvoltate de companii care își desfășoară activitatea în domenii diferite de al tău. Sistemul bancar din România a înțeles acest lucru și a demarat în 2004, prin ING Bank, primul serviciu de autoservire bancară. Exemplul ING a fost urmat și de alte bănci, care au încercat să aducă îmbunătățiri acestei idei.

Echipamentele care vă ajută să vă administrați conturile oricând doriți sunt în mare parte aceleași. Serviciile oferite diferă însă, de la bancă la bancă.

În cazul ING, în fiecare sediu ING Self-Bank există un echipament sau chiar două Bancomat+ și un Multimat, de la care puteți retrage și depune numerar, dar și realiza alte tranzacții.

La sfârșitul lui 2008, numărul unităților ING ajungea la 215, dintre care 180 sunt dedicate retailului și funcționează în regim de franciză. Retailul a înregistrat 769.000 de clienți persoane fizice și circa 8.000 de IMM-uri. Albert Roggemans, directorul diviziei de retail a ING, spune că își propune să ajungă la un milion de clienți persoane fizice până în 2010, obiectiv pentru care consideră suficientă o rețea de 230 de unități.

BRD Groupe Société Générale a instalat în unitățile sale echipamentele ROBO, prevăzute cu cititoare de coduri de bare pentru plata facturilor sau rambursarea ratelor și cu funcția de alimentare a contului curent.

La rândul său, Volksbank România a instalat bancomate multifuncționale, numite VB Cash-in. Clienții băncii pot face operațiuni de retragere numerar din contul

curent, de depuneri în contul curent de lei sau euro în timp real și pot rambursa ratele lunare pentru creditele derulate prin Volksbank prin depuneri de lei sau euro, indiferent de valuta în care a fost contractat creditul.

Credit Europe Bank a implementat serviciul de CASH IN (depunere numerar) în aprilie 2008. Clienții băncii pot să își alimenteze contul curent sau contul de card tastând codul unic de client format din 7 cifre, fără a fi necesară introducerea cardului în bancomat.

La sfârșitul anului trecut, UniCredit Țiriac Bank a lansat serviciul Non Stop Banking în 30 de unități ale băncii în care clienții pot efectua singuri principalele operațiuni cu numerar. Zonele de self banking sunt dotate cu echipamente multifuncționale și PC-uri conectate la internet (care facilitează utilizarea serviciului Online Banking al UniCredit Țiriac Bank), fiind disponibile în București și în principalele orașe din țară. Plățile se efectuează pe baza codului de bare de pe facturile furnizorilor agreați, în prezent Romtelecom și Vodafone, urmând ca, în cursul acestui an, să se poată efectua plăți și către alți furnizori de servicii de telefonie, utilități și asigurări. Accesul în zonele de self banking din rețeaua UniCredit Țiriac Bank în afara programului de lucru al sucursalelor se face non-stop, pe bază de card bancar emis de orice bancă, întrucât serviciile de schimb valutar și de plată facturi sunt disponibile tuturor celor interesați, indiferent dacă sunt sau nu clienții băncii.

Millenium Bank a îmbunătățit conceptul lansat de ING, lansând un singur terminal (ATM), de la care se pot efectua toate operațiunile: retragere și depunere de numerar, extrase de cont sau plăți de facturi.

Banca Comercială Română a amenajat zone de self banking, deschise non-stop, denumite Easy 24 Banking BCR. Clienții pot



efectua operațiuni bancare prin intermediul bancomatelor, mașinilor multifuncționale, automatelor de schimb valutar, Service Box-urilor, dar și cu ajutorul telefonului. Mașina multifuncțională permite depunerea de numerar în contul curent, precum și toate operațiunile care se pot efectua la un bancomat obișnuit. Automatul de schimb valutar permite schimbarea valutei (euro, dolari, lire sterline, franci elvețieni) în lei, la cursul practicat de BCR la ghișeele băncii, dar suma schimbată nu poate depăși la o singură tranzacție echivalentul a 2.000 de lei, numărul tranzacțiilor fiind nelimitat. Prin Service Box, clienții pot efectua operațiuni de plăți exclusiv în lei, prin ordine de plată, în limita disponibilului din contul curent. Telefonul instalat în zona Easy 24 BCR permite accesul non-stop la serviciul de carduri și operațiuni bancare, obținerea de informații personalizate pentru conturile BCR, dar și obținerea de informații referitoare la produsele și serviciile băncii.

Viitorul în serviciile bancare îl reprezintă cu siguranță acceptarea pe scară largă a tehnologiilor care nu numai că reduc semnificativ costurile băncii, dar fac și viața mai ușoară clienților. Numărul băncilor care vor adopta sisteme de self banking va crește nu numai în România, ci peste tot în lume. ■



MARCELINA JOAVINĂ

De ce această rubrică?

Motto:

“Adevarata criză este criza incompetenței”

Albert Einstein

Despre excelența în banking a deceniului trecut (ou sont les neiges dantan?)

E foarte interesant că termenul de Noua Economie (preluat, lansat și utilizat din dorința de a rămâne pozitivi și de a nu alimenta criza morală și de anxietate) a mai fost folosit o bună perioadă de timp. Și se întâmplă în contextul modelului de business generat de internet și de democratizarea comunicației, care au facilitat și condus la globalizarea economiei.

Cine ar fi zis atunci că tocmai această globalizare va da și sincronizări negative ale economiei mondiale, ca aceea pe care începem s-o trăim acum și în România. Nu că am fi un fan al lui Roubini, dar considerăm ca fiind valabilă recenta lui declarație pentru Bloomberg: „Piețele au devenit perfect corelate și economiile devin, de asemenea, din ce în ce mai corelate. Acesta nu este genul de recesiune tradițională minoră”

Când vorbeam în deceniul trecut de excelența de business în banking în Noua Economie, ștachetele de performanță erau relativ clare și conforme cu orice curiculă de MBA de succes:

- construirea unui portofoliu de produse inovative care să diferențieze com-

petitiv, expansiunea geografică facilitată de tehnologie (urmată de pachete de norme standardizate de gestiune preventivă a riscurilor)

- adopția tehnologiei (chiar într-o abordare relativ conservatoare), mai ales în dezvoltarea de noi canale alternative de distribuție a produselor și serviciilor

- atingerea masei critice în sensul cotei de piață câștigate

- atragerea celor mai buni specialiști în domeniu – o nouă meritocrație-,

- instrumentarea cu succes a managementului diversității culturale în contextul globalizării

- o atenție sporită pentru managementul schimbării în sensul creării agilității necesare în lupta acerbă pentru profitabilitate

- poziționarea strategică competitiv diferențiată față de clienții țintă.

Aceștia erau foarte pe scurt și simplificat factorii critici de succes în atingerea excelenței bancare în deceniul trecut.

O recapitulare a contextului actual (în loc de motivație):

Dincolo de indicatorii economici cu trend global și foarte îngrijorători ai mo-

mentului, avem de-a face cu un atac de panică al pieței corporate și de larg consum.

Ce observăm pe la noi? Toți politicienii, media, executivii și omul din toate rândurile social-economice, se bagă-n seamă, patinând între două ipostaze deja plictisitoare:

- una de analist economic – în care se fac cele mai evidente sau elucubrante corelații și se ajunge la concluziile cele mai regresive cu putință

- și cea de mama omida, căci fiecare interviu, masă rotundă, talkshow se termină cu pariuri cu iz balcanic, de tipul: «Cât va ține criza?»

Unde e un plan și unde e execuția? Din păcate, nimeni sau aproape nimeni nu spune ce știe să facă și ce va face: el/ea ca expert, instituția pe care o reprezintă ca și responsabilitate economico-socială pentru a preîntâmpina sau a ameliora efectele pe care de-abia le gustăm.

În restul lumii (daca mai conteaza!), trebuie să observăm că Hillary Clinton vizitează China, unul dintre cei mai mari investitori în Statele Unite, în timp ce Obama crede că lansează o salvare încă privată a creditului ipotecar, că Sarkozy și-a revizuit drastic entuziasmele sale anterioare proamericane și neo liberale

cu unele de capitalism social, în care statul are un rol de asumat în a corecta piața liberă, Italia alunecă pe panta discriminării și xenofobiei de vendetă și, cu mult mai aproape de vederile mele personale, dacă mi-e permis luxul, Angela Merkel declară că prioritățile germane în Noua Economie sunt investiția în educație (singura capabilă să reinventeze economia și societatea și să țină în frâu derapajele sociale generate de sărăcie), favorizarea prin programe guvernamentale a modului de lucru «part-time» și investițiile în tehnologie. Japonia, ca să luăm pulsul într-un tur aproximativ al globului, de-abia depășise un deceniu pierdut al sistemului financiar bancar după criza din anii 90, ca să se confrunte cu o nouă criză economică.

Mai aproape și mai trist, de la eferescența bezmetică a turiștilor de weekend români, la deprecierea monetară din Polonia și cea mult mai sinistă (și de PIB) din Ucraina, la înjumătățirea averilor miliardarilor ruși (parcă grija lor o avem noi?), până la vizitele (invitate?!) ale FMI, sunt semnale care spun toate ceva important:

în piețele emergente din Europa Centrală și de Est, efectele pot fi și mai dramatice, aceste țări de-abia își reveniseră după o lungă boală cronică, își arătasera capacitatea de absorbție și creștere economică, dar nu erau stabilizate prin reflexul economic sănătos, și acum sunt lovite acut de o boală foarte gravă care, coroborată cu lipsa reflexului sănătos social, poate aduce

transformări negative de proporții. Dacă e loc și de mai rău (și din păcate întotdeauna este), pot contamina țări care au mizat puternic (ca Austria, de exemplu) pe această creștere a vecinilor geografici.

Reinventăm sau capitulăm (de la capitalismul liberal)?

Poate vom dezbate în numerele viitoare, teoriile capitalisto-intervenționiste la modă. Una mult solicitată spre a fi aplicată este recapitalizarea băncilor, care părea a fi o soluție, încă mesaj puternic de încredere într-un sistem bancar privat, dar prezintă riscul de a fi foarte scumpă din punct de vedere al fiscalității, chiar cu instalarea în sistem a băncii purgatoriu, reciclator de active neperformante (bad bank, bancă rea, banca zombi), menită să preia creanțele neperformante.

Altă opțiune, iarăși mult tocată în aceste zile, este naționalizarea temporară a băncilor, în stilul modelului suedez. Principiul crucial aplicat fiind cel că băncile au fost forțate să-și recunoască activele toxice înainte de a fi recapitalizate de guvern. După înșănătoșirea entităților preluate acum de sectorul public, ele ar urma să fie revândute în spațiul acționarilor privați (ceea ce se întâmplă este încă refuzul SUA și UK al unor astfel de măsuri, pe motivul riscului repetării experienței falimentului sistemului bancar japonez din anii 90, perioadă cunoscută sub numele de «the lost decade»). ■

Sunt câteva inițiative simple pe care le poate lua CIO într-o bancă și care, o dată aplicate, vor avea un impact imediat și vizibil asupra scăderii costurilor IT. În plus, unele dintre aceste inițiative au impact și pe generarea de venituri, direct prin automatizarea vânzărilor, a campaniilor de marketing sau indirect prin satisfacția clienților, loializarea lor, redarea unui sentiment de încredere și confort. Toate aceste reduceri de costuri interne se pot transfera asupra clienților finali ai băncilor.

Să nu uităm și de clienții interni, care pot fi sprijiniți să devină mai productivi prin scurtarea timpilor de răspuns, prin eliminarea datelor redundante sau inconsistente, prin automatizarea procedurilor de aprobare sau a fluxurilor colaborative din bancă. În plus, comunicarea cu teritoriul se poate face mai rapid și mai puțin costisitor iar perfecționarea personalului nu mai necesită întreruperi costisitoare, de lungă durată și cu scoatere din producție.

Dacă ne uităm la câteva din inițiativele Microsoft, ne atrag atenția câteva simple măsuri de salvare de costuri în același timp cu satisfacerea nevoilor de conformitate cu regulamentele, securitatea sistemelor, dezvoltarea de noi sisteme pentru operațiuni, întreținerea și optimizarea sistemelor moștenite și păstrarea unui mix de operațiuni cu personalul disponibil.

Virtualizarea

Tehnologiile de virtualizare oferă noi modalități de a transforma mediul IT într-un sistem mai dinamic și eficient din punct de vedere al costurilor. Virtualizarea poate economisi banii organizațiilor, micșorând TCO (total cost of ownership). Unul dintre cele mai comune moduri de a micșora TCO-ul este virtualizarea hardware-ului și consolidarea serverelor (reduceri de costuri cu achizițiile de echipamente, cu consumul de electricitate, cu achiziția sistemelor de răcire și a diminuării spațiilor aferente).

"Se nu pretendem ca lucrurile sa se schimbe daca tot timpul facem acelasi lucru.
Crisa este cea mai binecuvantata situatie care poate apara pentru tari si persoane, pentru ca ea atrage dupa sine progrese

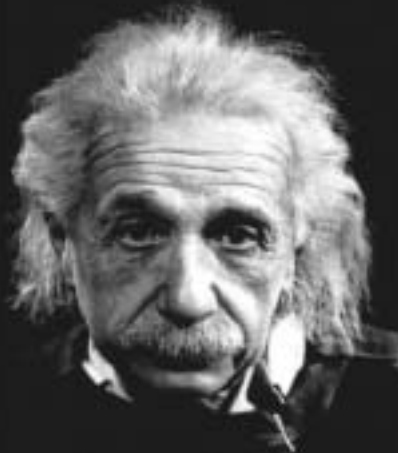
Creativitatea se naste din necesitate precum si oua se naste din noapte.
In perioada crizei se nasc inventiile, descoperirile si marile strategii. Cine depaseste criza se depaseste pe sine insusi, fara a ramane "depasit".
Cine atribuire crizei esecul, isi ameninta propriul talent si respecta mai mult problemele decat solutiile.
Advertinta: criza este criza incompetentei.

Problema persoanelor si tarilor este lenina si indiferenta pentru a gasi soluti si iesi din astfel de situatii.
Fara criza nu exista doli, fara doli viata este o rutina, o agorie lenta. Fara criza nu exista viitoare. In perioada crizei sifoneste cei mai bun in fiecare, pentru ca fara criza orice vant este o mangalera.

Daca vorbim de criza o promovam iar tacerea este o evafare a contamsienului.

In loc de toate acestea, mai bine sa munim. Sa terminam odata cu singura criza amenintatoare: tragedia de a nu doli sa luptam pentru a o depasi."

Albert Einstein



Până la un nou model bancar (de adoptat şi verificat)

Vom naviga între agilitate, productivitate şi control al costurilor

Consolidarea bazelor de date

Unul dintre primele scopuri ale unui IT bancar eficace este să dezvolte o infrastructură informaţională scalabilă, agilă, ce poate îndeplini nevoile atât curente cât şi viitoare – acest aspect necesită interesul şi priceperea de a schimba şi a se adapta la o situaţie nouă şi la impactul mediului. IT-ul bancar a experimentat o creştere covârşitoare în date, management de date şi nevoi de protecţie, precum şi tipuri variate de medii de lucru: formal, informal sau offline şi toate suportă numeroase aplicaţii cu diverse rate de utilizare. Susţinerea şi întreţinerea multiplelor baze de date creşte complexitatea, riscul şi costul de întreţinere a sistemelor, personalului şi a resurselor asociate. Proiectele de consolidare a bazelor de date sunt modalităţile de dezvoltare a unei infrastructuri informaţionale mai eficiente, mai eficace din punct de vedere al costurilor. Asemenea proiecte au atât implicaţii strategice cât şi tehnice. Scopul principal este de a reduce costurile şi de a oferi un suport îmbunătăţit proceselor de afaceri. Din punct de vedere tehnic, ţinta este de a simplifica infrastructura şi de a îmbunătăţi performanţa.

Managementul sistemelor

Din ce în ce mai mult, clienţii solicită o suită de instrumente de management cuprinzătoare, care oferă suport complet pentru infrastructura de servere în medii virtuale şi non-virtuale. A gestiona resurse IT folosind multiple soluţii de management creşte complexitatea sarcinilor de

conducere de zi cu zi şi sporeşte costurile operaţionale. Pentru a furniza un management complet al aplicaţiilor critice şi a serviciilor IT, IT-ul trebuie să coordoneze toate aspectele infrastructurii IT: de la desktop-uri pe care utilizatorii lucrează zilnic până la servere din centre de date.

Managementul desktop-urilor

Întreţinerea unei flote de PC-uri necesită o muncă semnificativă din partea personalului IT. Acesta trebuie să instaleze şi să întreţină multiple aplicaţii pentru o populaţie diversificată de utilizatori şi să păstreze întreaga flotă funcţională.

Această realitate presupune ca IT-ul să conducă teste extensive de compatibilitate şi regresie pentru a se asigura că aplicaţiile nu intră în conflict şi nu cedează; testarea meticuloasă pastrează comunitatea utilizatorilor productivă. De asemenea, parte a acestei realităţi este faptul că IT-ul trebuie să ofere suport pentru grupuri unice de utilizatori în organizaţie – fiecare necesitând un set specializat de aplicaţii pentru a îndeplini procese cheie de afaceri. Întâmpinarea nevoilor unice de aplicaţii ale unor grupuri specifice de utilizatori, eliminarea conflictelor între aplicaţii, actualizarea şi securizarea aplicaţiilor pe fiecare PC din flotă este o sarcină ce necesită timp şi efort semnificativ.

Comunicaţii unificate

O infrastructură IT consolidată poate îmbunătăţi eficienţa informatică a angajaţilor – ceea ce înseamnă că întreaga productivitate poate fi afectată în mod pozitiv. O asemenea infrastructură este re-



alizată din instrumente ce adresează comunicaţiile şi colaborarea, management de conţinut şi cunoştinţe şi business intelligence. Aceste tipuri de sisteme există de ceva timp, însă doar în ultimii ani au atins un nivel de maturitate şi interoperabilitate ce le transpune într-un iniţiator important al productivităţii în afaceri. Integrarea acestor sisteme într-o singură infrastructură consolidată a creat viitoarea generaţie de medii de lucru pentru utilizatorul informatic. Această infrastructură a creat un mediu de lucru mai eficient, mai simplu şi mai prietenos pentru utilizator.

Colaborarea

Mediile de lucru colaborativ, managementul de conţinut, mobilitatea şi accesibilitatea – aceşti factori susţin atât necesităţi interne cât şi poziţionarea externă competitivă. Colaborarea şi lucrul în echipă generează creativitate şi îmbunătăţesc întreaga strategie a celor implicaţi într-un proces. Mediile de lucru colaborativ şi managementul de conţinut reduc complexitatea informaţională prin disponibilizarea informaţiei într-un mod structurat.

■ MARCELINA JOAVINĂ



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

FISARB în slujba CISO

S-ar putea crede că rolul CISO (Chief Information Security Officer) în cadrul unei organizații moderne ar trebui să fie dominat de calități precum cele de specialist IT&C, vizionar, conducător, strateg etc., însă în realitate, activitatea principală a sa ar trebui să fie aceea de a vinde securitate organizației din care face parte.

Un program considerat de succes în securitatea informației este de regulă unul tratat și administrat ca un proces de afaceri. Ca în cadrul oricărui proces de afaceri, vom regăsi o componentă de planificare, una de vânzare și publicitate, o componentă operațională și de livrare precum și una financiară și de control.

Misiunea principală a programului de securitate a informației este de asigurare a integrității, confidențialității și disponibilității informației, misiune care trebuie privită în contextul dezvoltării și sprijinirii obiectului de activitate al instituției.

Importanța culturii organizaționale

Unul din primii pași în dezvoltarea unui program de securitate a informației este acela de evaluare și înțelegere a culturii organizaționale în cadrul instituției. În general este dificilă definirea personalității unei instituții, dar este un pas esen-

țial în situația în care este necesară elaborarea, adoptarea și implementarea de politici și standarde.

Securitatea informației are ca efect modificarea politicilor, activităților, fluxurilor informaționale și de afaceri, a proceselor și funcțiilor, fiind necesar a fi privită ca un factor al schimbării, parte integrantă a procesului de management al schimbării din cadrul instituției. Datorită faptului că programul de securitate a informației se adresează tocmai culturii organizaționale, dificultatea procesului este cu atât mai mare cu cât în această situație nu există rețete universale valabile care să garanteze succesul.

Atitudinea de abordare a riscului este de asemenea o problemă a culturii organizaționale. O instituție care va adopta un apetit scăzut din punct de vedere al riscului, va prezenta o rigurozitate pronunțată în adoptarea recomandărilor și standardelor la momentul implementării planurilor de securitate. La polul opus, o instituție cu un apetit crescut la risc va fi mai predispusă interpretării în mod mai lax a acelorași recomandări și standarde.

Acesta este motivul pentru care adaptarea la particularitățile fiecărei culturi organizaționale este un element esențial în implementarea unui program de securitate eficient.

FISARB

M-am referit la importanța culturii organizaționale în elaborarea unui program

de securitate a informației tocmai pentru a se aprecia în mod corect, dimensiunea și complexitatea unui astfel de proces, mai ales atunci când gradul de eterogenitate al acestei culturi organizaționale este foarte mare.

Am avut șansa să fac parte recent, alături de colegi din organizații cu același profil cu cea din care fac parte și eu, în realizarea unui mecanism de monitorizare și schimb de experiență la un nivel fără precedent în lumea bancară din România. Deși specialiștii implicați în acest proiect subscriu acelorași valori, standarde și celor mai bune practici în domeniu, totuși diversitatea culturilor organizaționale din care aceștia fac parte a făcut surprinzătoare reușita proiectului. Miza a constat tocmai din nivelul din ce în ce mai ridicat al incidentelor de securitate survenite în urma atacurilor externe, cu fiecare zi mai multe și mai complexe, orientate asupra sistemului bancar și clienților acestuia.

FISARB, a luat naștere ca o inițiativă a unui grup de lucru din cadrul Comisiei de Securitate IT din cadrul Asociației Române a Băncilor (ARB). Ceea ce este remarcabil este că s-a reușit în premieră la noi în țară, crearea unui mecanism de răspuns în timp real la incidente externe de securitate IT, la nivelul întregului sistem bancar românesc.

Forumul Incidentelor de Securitate al Asociației Române a Băncilor (FISARB) a luat naștere pe tiparul pașilor necesari în elaborarea unui program de securitate.

a) Elaborarea unui plan în scopul implementării unei strategii comune de răspuns la incidente:

Reprezentanți ai diverselor programe de securitate a informației din cadrul instituțiilor financiare membre ARB, s-au reunit și au imaginat o rețea de alarmare și schimb de informații, un forum prin care să se creeze posibilitatea coordonării unor activități de răspuns la diverse amenințări informatice survenite din exteriorul organizațiilor.

b) Specificarea activităților care vor fi desfășurate în cadrul sistemului de răspuns la incidente:

Orice incident extern de securitate a informației, înregistrat la nivelul unei organizații membre ARB, va putea fi supus atenției celorlalți membri în scop informativ și consultativ. Orice alt membru al forumului va putea solicita informații sau oferi soluții în scopul medierii incidentului și a reducerii impactului.

c) Asigurarea alinierii activităților specifice procesului de răspuns la incidente cu obiectivele de afaceri ale organizațiilor membre:

În scopul menținerii confidențialității precum și minimizării riscului reputațional, modalitatea de afișare a mesajelor în cadrul forumului se face în mod de-personalizat, toți membrii utilizând în acest scop un nume de utilizator generic;

d) Identificarea resurselor interne și externe necesare punerii în aplicare a sistemului de răspuns la incidente;

La nivelul fiecărei organizații membre a FISARB va exista un set de credențiale cu drept de contributor care va putea iniția mesaje în cadrul sistemului și un alt set de credențiale cu drept de vizualizare a

mesajelor din cadrul forumului.

Infrastructura de date utilizată în scopul susținerii FISARB este **RCI** (Rețeaua de Comunicații Interbancară), resursă aleasă datorită nivelului de disponibilitate ridicat precum și gradului de acoperire în cadrul participanților.

Aplicația și interfața utilizator a fost pusă la dispoziția participanților de către Banca Națională a României, al cărei sprijin a fost hotărât în realizarea proiectului.

e) Elaborarea arhitecturii sistemului de răspuns la incidente (resurse, procese, tehnologii);

Arhitectura sistemului a fost realizată împreună cu specialiștii din cadrul Băncii Naționale a României, la nivel central realizându-se integrarea proceselor de informare și transmitere în rețea a mesajelor de avertizare asupra noilor aspecte apărute pe forum.

f) Stabilirea, informarea și menținerea politicilor de securitate a informației care sprijină acest nou sistem de răspuns la incidente;

Această etapă a fost demarată prin inițierea unui mesaj adresat tuturor instituțiilor financiare membre ARB, acestea fiind responsabile în mod independent în a-și adapta propriile programe de securitate a informației în scopul integrării noului sistem de răspuns la incidente.

g) Proiectarea și implementarea unor modalități de creștere a nivelului educațional al utilizatorilor;

Datorită faptului că FISARB se adresează specialiștilor în securitatea informației, loiali acelorași seturi de valori și reguli

de conduită profesională, popularizarea noului sistem de răspuns la incidente în rândul altor specialiști având activități conexe (securitate fizică, control, risc, card-uri, multi-channel banking, etc.), nu poate avea decât un efect pozitiv, principiile sistemului putând fi extinse și în cadrul altor ramuri de activitate, existența acestuia suscitând deja interes.

h) Elaborarea documentației, informarea și actualizarea standardelor, procedurilor și a altor documentații;

Responsabilii cu securitatea informației din cadrul organizațiilor conectate la FISARB, vor fi nevoiți să-și actualizeze planurile și programele de securitate existente în scopul documentării și standardizării accesului.

i) Integrarea cerințelor acestui sistem de răspuns la incidente în cadrul proceselor existente în cadrul organizațiilor;

Deși această etapă este dependentă de fluxurile și rigorile proprii fiecărei culturi organizaționale în parte, fiecare responsabil cu securitatea informației va trebui să-și actualizeze propriul plan de răspuns la incidente în scopul integrării noului proces în cadrul fluxurilor proprii.

j) Stabilirea de indicatori prin intermediul cărora să se poată evalua eficiența sistemului de răspuns la incidente FISARB;

FISARB are doar câteva săptămâni de când funcționează în mod oficial și este prematur să evaluăm eficiența sa. Este de remarcat însă, deja, existența unor avertizări în cadrul forumului, topicuri interesante care au avut probabil ca efect modificarea strategiilor de răspuns la incidente în cadrul anumitor instituții financiare din România.

"United we stand"

Numai timpul ne va spune dacă și pentru cât timp, FISARB va fi în slujba CISO. Un alt lucru îl consider însă important. Concurența în mediul bancar este acerbă; este un lucru bun pentru progres și diversitate. Totuși, când a venit vorba despre siguranța clienților, a stabilității sistemului în general, s-a reușit depășirea divergențelor induse de eterogenitatea culturilor organizaționale și a interesului individual, s-a creat un front și s-a adoptat o poziție în fața amenințărilor comune, aspect care probabil va avea implicații de lungă durată. ■





IBR lansează cursul Garanțiile și recuperarea lor



Beneficiind de o înaltă experiență în domeniul trainingului financiar - bancar, Institutul Bancar Român pune la dispoziția celor interesați un pachet de cursuri destinate juriștilor din instituțiile financiare și non-financiare. Programele oferite abordează două teme de maxim interes în conjunctura economică actuală, respectiv „Creanțele și recuperarea lor” și „Garanțiile și recuperarea lor”.

În contextul actualei crize economice, recuperarea garanțiilor devine o provocare pentru băncile comerciale și nu numai. În luna ianuarie, pe lângă alte măsuri pentru combaterea efectelor crizei, Ministerul Finanțelor Publice a propus instituirea unui moratoriu de doi ani privind executarea silită a garanțiilor imobiliare ale populației, pentru restanțe la credite bancare destinate cumpărării sau construcției de locuințe. În aceste condiții, cunoașterea particu-

larităților legislative și a aspectelor din practica judiciară devin o prioritate pentru sistemul financiar bancar.

Cursul „Garanțiile și recuperarea lor” își propune să familiarizeze participanții cu aspectele teoretice și practice din domeniu.

Tematica

1. Garantarea obligațiilor
 - Garanțiile personale
 - Garanțiile reale
2. Executarea silită reglementată de codul de procedură civilă
 - Executarea silită. Generalități
 - Urmărirea silită a bunurilor mobile și imobile
3. Aspecte din practica judiciară în materie.

Cursul se desfășoară în perioada **3-4 aprilie 2009**. Persoanele care se înscriu la ambele cursuri din acest pachet, beneficiază de o reducere de 10%. **Data limită pentru înscrieri este 1 aprilie 2009.**



Traineri

Carmen Elena Mladen - Conferențiar Universitar Doctor în cadrul Universității Titu Maiorescu București, Facultatea de Drept Titu Maiorescu Târgu Jiu, judecător la Curtea de Apel

Craiova, secția comercială, formator propus de INM - Proiect PHARE RO 2002/000-586.04.17 în materie de faliment, precum și director tema de cercetare 2007-2009 - „Civilizația și Teologia ca Bază a Ordinilor și Sistemelor Juridice” în cadrul Programului John Templeton din Statele Unite ale Americii. Timp de trei ani, doamna Mladen a fost consilier juridic la BNR-Sucursala Dolj. Autoare a peste 10 cărți și a numeroase articole de specialitate publicate la edituri consacrate precum Scrisul Românesc Craiova, Sitech - Craiova și Economica - București, doamna Mladen este specializată în drept comercial, bancar și financiar, vamal și comunitar.

Ianfred Silberstein - director al Direcției Juridice a Băncii Naționale a României. A început cariera în BNR în anul 1973, ocupând funcții de consilier juridic, șef serviciu sau director general adjunct. A absolvit în 1973 Facultatea de Drept a Universității din București, iar teza de doctorat a susținut-o în ianuarie 2007. A urmat numeroase cursuri de specializare, în țară și în străinătate, organizate de Banca Națională a Belgiei, Fondul Monetar Internațional, Banca Franței, Institutul Internațional de Drept al Dezvoltării și a participat la o serie de conferințe pe teme juridice. De asemenea, este cadru didactic asociat al Academiei de Studii Economice și profesor la Facultatea de Drept.

Amănunte privind curricula, tarife și derularea cursurilor, precum și procedurile de înscriere, aflați de pe www.ibr-rbi.ro sau de la Dorina Pana - dorina.pana@ibr-rbi.ro / 021-3274893; 0748886806.

OFERTA IBR, APRILIE 2009: Cursuri profesionale în sistem de Învățământ la Distanță

**INSTITUTUL
BANCAR
ROMÂN**



Institutul Bancar Român (IBR), organism educațional al Băncii Naționale a României, lansează o nouă serie de cursuri în sistem de învățământ la distanță – ID, în luna aprilie 2009.

Reprezentând o alternativă modernă și flexibilă la metodele clasice de training, sistemul de învățământ la distanță oferit de IBR pune la dispoziția celor interesați posibilitatea pregătirii și specializării profesionale, fără a fi necesară întreruperea activității. Sub îndrumarea unor experți, specialiști de marcă din sistemul financiar-bancar, cursanții au posibilitatea să-și administreze individual timpul de studiu. Experții vor fi la dispoziția cursanților, atât prin intermediul consultațiilor la sală sau a video-consultațiilor, cât și prin consultații individuale, prin e-mail, telefon etc.



Cursurile de formare au o durată de 3 luni și concentrează teme de interes major pentru sistemul financiar-bancar: *Retail Banking, Introducere în Contabilitatea Bancară, Standarde Internaționale de Raportare Financiară – Standarde Internaționale de Contabilitate, Activitatea Instituțiilor de Credit, Creditul Imobiliar – Ipotecar.*

Cele trei **cursuri de specializare** cu durata de 5 luni abordează domenii precum: *Management și Marketing Bancar, Analiza Riscului în activitatea de Creditare și Piețe Financiare. Finanțarea comerțului internațional.*

Pe lângă programele clasice de formare și specializare, IBR oferă și Programul Internațional **Certificatul Bancar European** (EFCB – European Foundation Certificate

Bistrița, Brașov, Brăila, Botoșani, Cluj Napoca, Constanța, Craiova, Deva, Focșani, Galați, Iași, Oradea, Ploiești, Râmnicu Vâlcea, Satu Mare, Suceava, Târgu Mureș, Timișoara.

Numai anul trecut, peste 4.800 de cursanți au luat parte la programele de specializare furnizate de Institutul Bancar Român, iar circa 1.700 de participanți au fost prezenți la cele peste 45 de conferințe



in Banking) emis de EBTN – European Banking & Financial Services Training Association.

CertIFICATELE și diplomele eliberate de Institutul Bancar Român, sub egida fondatorilor săi, Banca Națională a României și Asociația Română a Băncilor, beneficiază de recunoașterea comunității financiar-bancare românești: **Certificat de Absolvire** pentru programele de formare, **Certificat de Specializare** pentru absolvirea unui program de specializare, **Diploma Bancară** pentru absolvirea întregului ciclu de programe de specializare.

Cursurile de formare și specializare profesională continuă în sistem de învățământ la distanță (ID) oferă și avantajul desfășurării acestora regional. Astfel, IBR organizează aceste cursuri atât în **București**, cât și în centrele zonale din **Bacău, Bârlad,**

organizate pentru comunitatea financiar bancară.

Institutul Bancar Român este membru al **European Banking & Financial Services Training Association (EBTN)**, principala asociație din care fac parte 34 de institute bancare europene. De asemenea, într-o istorie de peste 17 ani, Institutul Bancar Român a dezvoltat relații de colaborare și schimburi profesionale cu o serie de parteneri internaționali din Europa și SUA.

Înscrierile pentru programele de formare, programele de specializare și Certificatul Bancar European **se efectuează inclusiv în cursul lunii aprilie.**

Amănunte cu privire la derularea programelor și a procedurilor de înscriere pot fi obținute consultând www.ibr-rbi.ro sau la id@ibr-rbi.ro, precum și la telefon 021-327.50.87, 021-327.50.88, fax 021-327.50.86.



DR. CĂLIN RANGU
PREȘEDINTE/
CEO IIRUC SERVICE
FONDATOR
CIO COUNCIL ROMÂNIA

Este actuala criză o oportunitate pentru serviciile de outsourcing?

Se vorbește despre criza și efectele sale în diferite sectoare economice. Pentru domeniul serviciilor IT în regim externalizat (outsourcing) criza este un ajutor nesperat. Presiunea exercitată, și care încă nu se simte în mod real, va determina saltul câtorva etape, aducând piața acestor servicii la nivel internațional sau poate chiar mai mult. De ce mai mult? Deoarece în România, pornind aproape de la zero, putem ajunge la acel nivel la care tarile vestice pot ajunge după mai mult timp datorită inerției investițiilor trecute. Același lucru s-a întâmplat și cu sistemele informatice. Băncile românești sunt mai informatizate decât cele vestice din punct de vedere al tehnologiilor prezente. Că nu întotdeauna au fost folosite la valență maximă și uneori s-a investit pentru tehnologie în locul beneficiilor de business, este o altă problemă. Dar și această chestiune vine tot în beneficiul serviciilor profesionale de outsourcing. Cu cât investițiile au fost mai mari cu atât costurile de operare sunt mai mari. În perioada de criză, când reducerea costurilor este la ordinea zilei, soluțiile de eficientizare, de scădere a costurilor operaționale sunt de multe ori salvatoare.

Avem de a face cu o sincronizare temporală, care este de asemenea favorabilă. Dacă criza ar fi venit cu 5 ani în urmă, piața serviciilor de outsourcing era

la vremea aceea destul de slabă. În afara companiilor de dezvoltare software, pe care nu le includem în categoria ofertanților de servicii de outsourcing, puține erau firmele capabile de servicii profesionale. Și acelea generau costuri pentru client mai mari decât serviciile internalizate, neavând masa critică de clienți necesară pentru a fi eficiente. De asemenea, în urmă cu 5 ani noile investiții majore în domeniul IT de abia se realizau. Era prea devreme a se trece la externalizare. Iar despre a externaliza direct nu se punea problema, datorită mentalităților și a dorinței de a avea investițiile proprii. Aceste investiții, dacă ne referim la domeniul bancar, erau favorizate de marginile mari ale afacerilor bancare, de profiturile băncilor, care permiteau investiții pe măsură. De asemenea, investițiile erau necesare pt a putea asigura avantaje competitive prin inovația de business, uneori generată tehnologic. Marginile s-au redus în ultimii ani. În plus, criza a luat și lichiditățile necesare pentru a investi. În același timp, firme specializate, cu experiență internațională bogată, au apărut pe piața românească. Acestea utilizează soluții moderne, au know-how-ul necesar susținerii clienților. În România, acum 5-10 ani era o problemă majoră de know-how. Specialiștii români aveau bunavoință, vroiau să facă mult, dar în final eficiența lor era scăzută. În principal, datorită lipsei de transfer sistematizat de know-how și a lipsei de management eficient.

Outsourcingul

Sub auspiciile crizei

O piață matură înseamnă furnizori dar și clienți pregătiți

Nu poți să ai o piață de outsourcing matură dacă nu ai și clienții care să fi atins nivelul de maturitate necesar externalizării. Iar acest nivel poate veni din două direcții. Investițiile din ultimii ani au determinat stabilirea unei guvernante corporatiste și de IT în care conceptele de Service Level Agreement, Business Case, Total Cost of Ownership sunt înrădăcinate. A doua direcție vine din partea managementului cu practici de condu-



cere vestice, care cunoscând beneficiile și flexibilitatea serviciilor în regim externalizat, le aplică direct, de la început, prin includerea lor în strategiile corporatiste. Dacă din plecare strategia unei companii prevede focalizarea pe afacerea de bază, restul urmând a se lua în regim externalizat, de la HR la IT, atunci planurile sunt cu totul altele decât dacă este necesară dezvoltarea unei infrastructuri și a unor departamente interne. Mai ales că acestea au tendința de a se autosuține, de a-și demonstra utilitatea de multe ori în defavoarea eficienței economice.

Pentru prima dată criza mută atenția managementului în domeniul IT de la a avea, la a utiliza. Acest lucru se simțea și înainte, în principal datorită ratei de eșec a proiectelor IT. Implementarea soluțiilor complexe, pe durata unor luni sau ani de zile, de multe ori își arată roadele mult mai târziu decât era nevoie sau deloc. Dacă se face un follow-up la business case-urile de implementare a unor soluții IT, se va observa că perioada de viață estimată a soluției a fost mult mai scurtă sau costul a fost mult mai mare. Subutilizarea unei soluții informatice prin scurtarea perioadei de viață a acesteia se datorează în general cerințelor inițiale incomplete sau greșite, erorilor de planificare, a necesităților de integrare cu alte proiecte nesincronizate corespunzător



sau a timpului lung de implementare, care duce la pierderea momentului de oportunitate. Costul mult prea mare, care afectează eficiența proiectului, este generat tot de managementul de proiect, greșit, sau de specificațiile eronate. A utiliza este mult mai simplu. Companiile de servicii IT externe ținesc aceste situații. În loc să vândă soluții complexe, cu implementări dureroase pe spatele clienților, vin cu propuneri de a utiliza sisteme și concepte deja încercate și dovedite în practică.

Flexibilitatea și rapiditatea în adaptare este un alt element important

adus de firmele de outsourcing. Când criza înconjoară companiile, planurile de afaceri se fac pe termene scurte, bugetele se regândesc continuu. Este mult mai simplu a lua servicii externalizate pe care să le plătești cât le utilizezi. Dacă îți schimbi strategia, nu trebuie să concediezi oameni, sau să nu știi cum să scapi de deprecierea investițiilor făcute și care nu-și mai arată eficiența. Este mult mai simplu a schimba structura de servicii externe, a le adapta. Parteneriatul cu firma de outsourcing este esențială, deoarece nu mai este o relație simplă de vânzare-cumpărare. Firma de outsourcing trebuie să fie un partner real, care vine cu propriile soluții în beneficiul clienților și al său, pentru a mai exista relația cu clientul. Dacă o firmă vinde o soluție IT, după aceea importanța clientului cumpărător scade, vânzătorul se orientează către un alt posibil viitor cumpărător. O firmă de outsourcing este interesată constant și direct de satisfacția și succesul clientului, deoarece dacă acesta are probleme, atunci și firma furnizoare de servicii este afectată direct și imediat.

Crizele economice vin și pleacă; dar outsourcingul?

Dacă criza este un catalizator al deciziilor, strategiile de outsourcing trebuie să fie dincolo de crize. La nivel general și specific, strategiile companiilor trebuie să trateze subiectul outsourcing, fie că îl aprobă, fie că nu, dar trebuie menționat. Fiecare din cele două decizii va determina o politică diferită de investiții, de management al personalului, de relație cu furnizorii. Externalizările nu se fac cât ai clipi și nu numai când ai probleme, ci ca urmare a unei strategii coerente. Altfel, există riscul abordărilor oportunistice, care pot avea efecte negative greu de stabilit. Externalizarea poate însemna reduceri de costuri, creșteri de performanță, obținerea unei valori adăugate rapide, flexibilitate și mobilitate dar, în același timp, necesită și un management în sine diferit de cel al unei activități internalizate. Din acest motiv sunt mai multe modele de outsourcing pe care le vom trata în numerele viitoare. ■



Inovarea comunicării și servicii bancare interactive cu info-terminale

Este deja bine stabilit faptul că info-terminalele sunt combinația ideală între clasic și modern când vorbim de canale de comunicare, datorită aspectului, tehnologiei inovative și a posibilităților de amplasare.

Sistemul bancar a fost printre primele care a recunoscut importanța terminalelor de tip "self-service" pentru campanii personalizate pe anumite grupuri țintă sau indivizi, adresându-li-se prin intermediul ATM-urilor, imprimantelor automate de documente bancare sau terminalelor pentru operațiuni bancare. Utilizarea info-terminalelor face posibilă adresarea directă și în mod personalizat către un client prin folosirea numelui său, ceea ce mărește atenția acestuia și crește rata de răspuns.

Datorită evoluțiilor constante în utilizarea terminalelor automate – studiile relevă că 45 % din tranzacțiile bancare la nivelul anului 2010 se vor realiza prin intermediul terminalelor - predestinate inclusiv pentru activități de marketing, în special acelea în care se dorește o foarte bună atingere a grupului țintă de clienți.

Publicitatea pe info-terminale

Această formă de adresare directă este o caracteristică unică a terminalelor automatizate, pe care publicitatea clasică nu o poate oferi decât la tarife amețitoare. Rata de succes a unei campanii prin intermediul unui info-terminal este cu 50% mai mare decât prin canalele tradiționale, așa cum anunța recent OCBC-Bank Singapore. De asemenea, timpul de procesare a informațiilor acumulate pe perioada campaniilor poate fi redus cu până la 70%, cu urmări similare asupra costurilor.

Audio activităților de rutină

O altă caracteristică exclusivă a utilizării info-terminalelor în sistemul bancar

este degrevarea personalului băncii de activitățile de rutină: încasarea de facturi, diferite operațiuni bancare (administrarea contului, transferuri bancare, cereri de credit), tipărirea de acte necesare pentru diferite solicitări, oferirea de informații despre serviciile băncii, deschiderea unui canal de comunicare direct cu conducerea băncii etc. Rezultatul este că salariatul se va concentra pe acțiuni mai complexe cu un randament mult mai bun.

De asemenea, aceste info-terminale pot fi amplasate și în afara spațiului sucursalelor băncii, în zone greu accesibile prin alte mijloace (sau la costuri foarte mari) și



cu circulație intensă – centre comerciale, hypermarket-uri, stații de metrou, aeroporturi, piețe publice, stații de transport în comun etc.

Minisucursale cu orar 24/7

În contextual crizei actuale, prin utilizarea de info-terminale băncile pot crea

minisucursale deschise 24/7 cu costuri de deschidere, operare și administrare incomparabil mai mici decât în mod tradițional. Înglobarea celor mai noi tehnologii în IT&C (RFID, bluetooth, scanner de coduri de bare 2D, sisteme de comunicație GSM, VOIP), multifuncționalitatea asigurată prin configurația flexibilă a acestora permite atât informarea interactivă prin ecran tactil, publicitatea digitală cât și efectuarea unei mari varietăți de operațiuni (control acces, scanare cărți de vizită și organizarea contactelor, tipărirea de informații, efectuarea de tranzacții financiare, scanare coduri de bare sau RFID, sistem de sonorizare, etc.) conferă info-terminalelor caracteristicile ideale pentru o nouă abordare a relației bancă-client.

Unde găsim info-terminale

Online Distribution este unul din principalii jucători de pe piața de ticketing online pentru manifestări culturale (web-site: www.blr.ro) cu o cotă de piață de 40%, ce se traduce în peste 38.000 de comenzi înregistrate în ultimul an de activitate.

Pentru diversificarea activității Online Distribution, începând cu 2008 a devenit distribuitor autorizat pentru România a gamei largi de info-terminale produse de firma Friendlyway din Germania, abordând atât vânzarea infoterminalelor cât și dezvoltarea de proiecte croite pe nevoile utilizatorilor. Domeniile țintă pentru astfel de proiecte includ comunicarea indoor sau outdoor la banci, administrația publică centrală și locală, universități, hipermarketuri, stații de benzină, hoteluri și restaurante, puncte de vânzare, muzee, târguri și expoziții.

DATE DE CONTACT:

ONLINE DISTRIBUTION

Str. Mihai Eminescu 168, etaj 1

București, sector 2, România

Tel: +40 0726 751 978

Email: office@friendlyway.ro

Web: www.friendlyway.ro



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

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.



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.

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.

*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.