

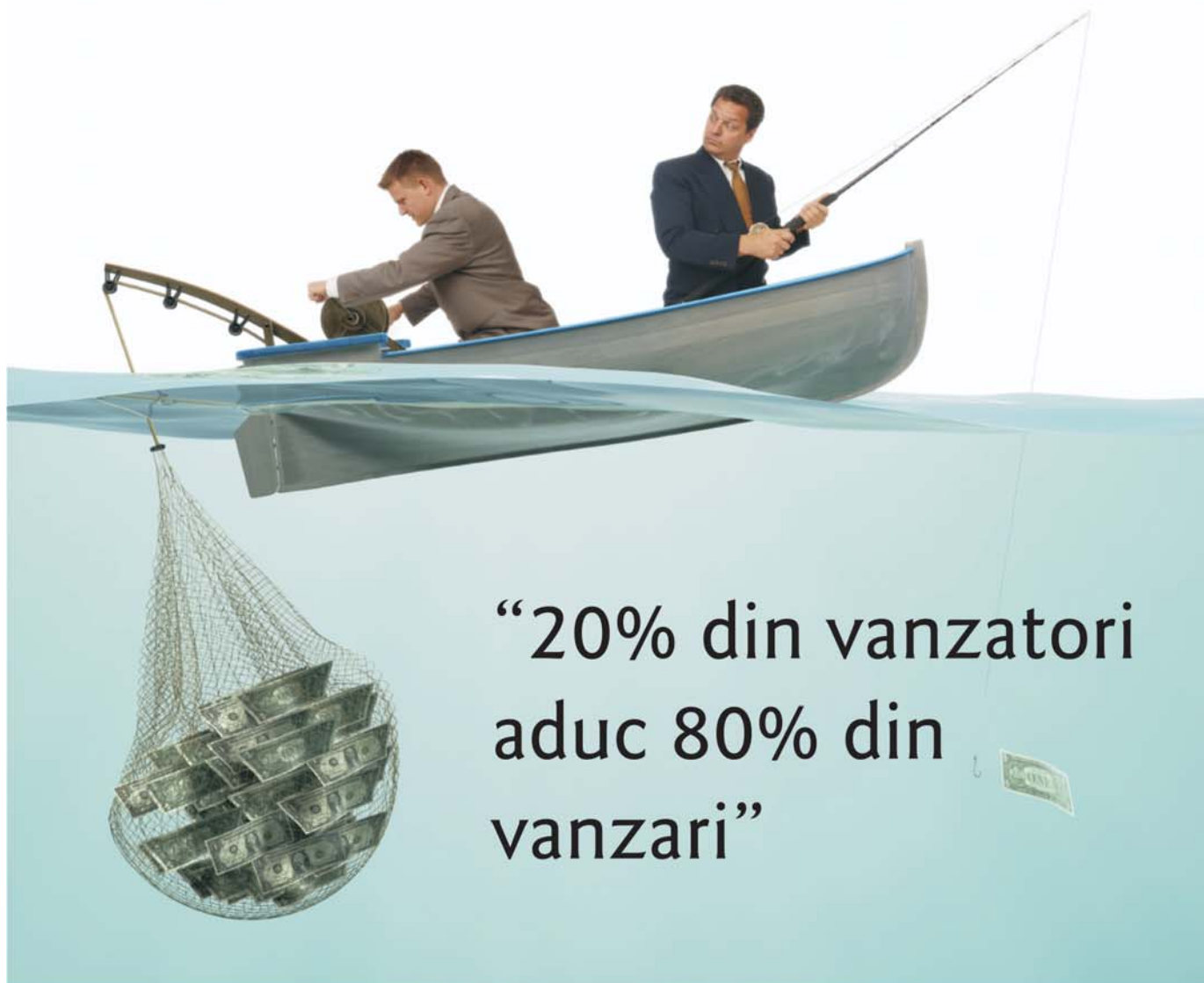


intelligent management

# BANK Wat

## INOVATIE ȘI COLABORARE

pagina 3



“20% din vanzatori  
aduc 80% din  
vanzari”

Adevarat, dar cum sa-i ajuti pe ceilalti 80% sa  
vanda la fel de mult?

Pentru atingerea targetului de vanzari in 2009,  
alege **AnytimeSales**

# Inovație și colaborare

Innotribe este o inițiativă bazată pe inteligența colectivă a comunității, cu obiectivul de a asigura un cadru în care comunitatea SWIFT – instituții financiare bancare, furnizori de soluții, parteneri – să aibă posibilitatea de a face schimburi de idei și experiență, pentru inovație și identificarea de noi proiecte.

La evenimentul SIBOS din acest an, Innotribe a beneficiat de un program variat de prezentări, grupuri de lucru, seminarii interactive, toate având ca scop inovația prin colaborare. În pregătirea SIBOS, a fost constituit un grup de lideri care să inițieze dialogul on-line cu comunitatea SWIFT, în vederea identificării temelor de discuție. Cu circa trei luni înainte de SIBOS, au fost definite trei subiecte principale care au constituit temele de lucru în cadrul a trei SIBOS Labs:

- **Cloud computing** - rolul noilor tehnologii în schimbarea fundamentală a ofertei de servicii financiare, în reducerea costurilor și a timpului necesar pentru a ajunge pe piață cu noi servicii
- **Mash up** – modalitățile în care noile tehnologii creează oportunități pentru a combina în mod inteligent aplicațiile și serviciile existente, pentru a crea noi servicii sau pentru a le îmbunătăți pe cele oferite
- **Crowd sourcing** - rolul comunităților și rețelelor sociale în definirea unor noi servicii financiare și modele de colaborare

Cele trei SIBOS Labs au adunat multe idei pe cele trei teme propuse. În perioada desfășurării SIBOS, s-au conturat echipe care au lucrat fiecare pentru un proiect privind crearea unor noi servicii bancare. Trei proiecte au intrat în competiție pentru **SIBOS 2009 Innovation Award**, acestea au fost:

- **eMe** – proiect prezentat de echipa **Cloud computing** – o cutie de depozit digitală, în care pot fi memorate date personale precum active centralizate, date de contact, date financiare, certificate, documente legale, date ce pot fi utilizate pentru toate tipurile de tranzacții e-Commerce; având o sursă unică securizată de date personale, utilizatorii pot oferi acces limitat firmelor de retail, băncilor sau organizațiilor sectorului public, doar la elementele de date care prezintă interes pentru aceste entități.
- **UView** - proiect creat de echipa **Mash up** - un tablou de bord ce permite departamentului de trezorerie al unei companii colectarea și agregarea în timp real a datelor privind balanțe și tranzacții, din diverse surse: date privind conturile bancare, date din surse publice, conexiuni directe cu sistemul utilizatorului, surse de date în timp real, precum și modele pentru agregarea, analiza și prezentarea datelor.
- **T-Score** – proiect creat de echipa **Crowd sourcing** – o aplicație care utilizează date financiare furnizate de bănci și ceea ce putem numi date sociale – din surse precum platforme și rețele sociale – pentru determinarea riscului de creditare și gradului de încredere prezentat de solicitant.

În finalul competiției, un juriu al “cumpărătorilor” – reprezentanți de marcă ai mediului financiar și de afaceri – au desemnat proiectul **eMe** câștigător al premiului pentru inovație.

Innotribe @ SIBOS 2009 a fost un exercițiu, reprezentând doar începutul acestei inițiative colaborative - o piață virtuală, deschisă, unde cei care caută idei și cei care le pot furniza se întâlnesc și sunt stimulați să inoveze împreună.

Ar trebui ca acest exercițiu să ne dea de gândit, să încercăm să rezervăm măcar o mică parte din timpul nostru pentru a ieși din rutina zilnică și pentru a genera idei care să ducă la dezvoltarea de produse și servicii noi bazate pe evoluția tehnologiei, pentru a face schimb de experiență la nivelul comunității bancare împreună cu clienții serviciilor financiare și cu furnizorii de soluții, pentru inovație prin colaborare la nivelul industriei bancare.

■ RODICA TUCHILĂ,

CONSILIER PRINCIPAL ASOCIAȚIA ROMÂNĂ A BĂNCILOR

## SUMAR

**4, 19 Sisteme informatice**

**5, 8, 10-11 Zona Unică de Plăți în Euro SEPA**

**6-7 Infrastructuri de plăți**

**12-15 Securitate**

**16, 20-21, 28-29 Noi bănci pentru o nouă economie**

**17 Canale electronice de distribuție a serviciilor**

**22-23 Sisteme de plăți SWIFTNet**

**24-25 Interviu**

**26 Drept bancar**

**27 Outsourcing**

**30 Învățământ bancar**



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



■ **Director General FIN WATCH:**

Călin Mărcușanu@finwatch.ro

■ **PUBLISHER FIN WATCH:**

Gabriel Vasile@finwatch.ro

■ **Colegiu redacțional:**

Rodica Tuchilă@arb.ro

Adrian Apolzan@ing.ro

Călin Rangu@irucservice.ro

Constantin Rotaru@arb.ro

IDumitru@transfond.ro

Marcelina Joavînă@microsoft.com

Răzvan Grigorescu@CEC.Ro

CChicu@alphabank.ro

Cretu@visa.com

Luiza Sandu@marketwatch.ro

Radu Ghitulescu@marketwatch.ro

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

■ **Publicitate:**

Director: Alexandru Batali@finwatch.ro

Alexandru Pădure@marketwatch.ro

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

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

■ **Abonamente:** [redactie@finwatch.ro](mailto:redactie@finwatch.ro)

■ **Distribuție:**

Ionel Tudor@marketwatch.ro

Elena Corneanu, Sorin Părvu

■ **Tipar:**

Monitorul Oficial

■ **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:**  
30 octombrie 2009

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



# V.bank 3.0,

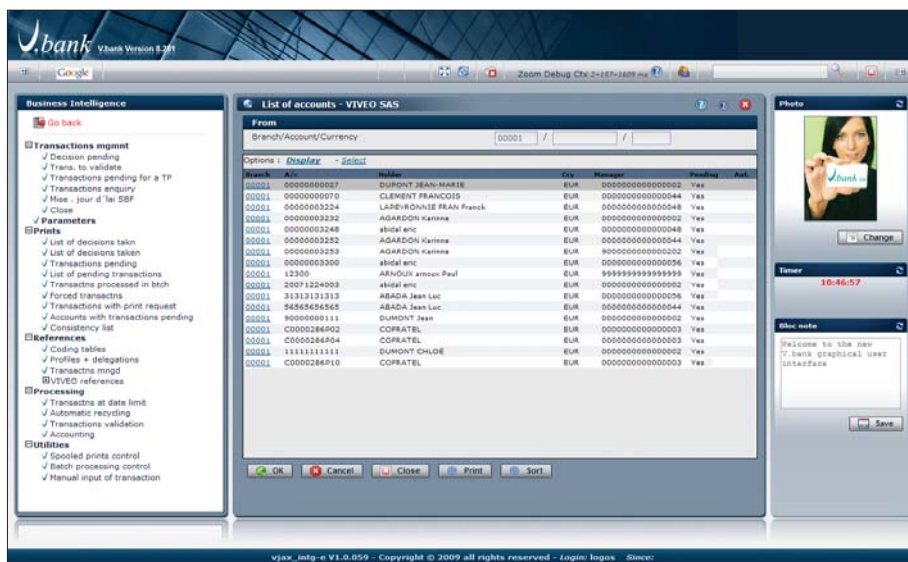
## un fenomen în domeniul soluțiilor bancare globale

**O**ptimizarea costurilor, transformarea restricțiilor regulamentare în avantaje competitive, remodelarea relațiilor cu clienții, noi canale de comunicare și de distribuție, personalizarea ofertelor, produsul potrivit oferit clientului potrivit... iată doar câteva dintre provocările pe care viitorul le aduce pentru bănci. Viveo, jucător major în domeniul soluțiilor software și consultanței bancare, răspunde tuturor provocărilor prezente și viitoare ale băncilor prin lansarea versiunii 3.0 a gamei sale de soluții V.bank în mai mult de 15 țări. V.bank 3.0 este singura gamă de soluții care acoperă și anticipează toate cerințele băncilor de tip retail, wealth management, private banking sau specializate.

Toate soluțiile din gama V.bank 3.0 sunt disponibile pe piața românească prin filiala Viveo din România. „Specialiștii Viveo din România s-au întrecut pe ei prin crearea acestei noi versiuni, care oferă băncilor românești posibilitatea de a-și crește competitivitatea prin intermediul tehnologiei. Piața românească are avantajul apropierei față de echipele implicate direct în dezvoltare, precum și pe cel al suportului local”, a declarat **Victor Martin, Director General Viveo România**.

Noua generație V.bank este menționată în Gartner Magic Quadrant și este prezentă pe primele poziții în topul IBS Publishing, prefigurându-se deja a fi cea mai inovativă și cuprinzătoare soluție bancară de pe piață. Cele peste 30 de aplicații cu o acoperire funcțională de neegalat răspund nevoilor fiecărui departament al unei bănci, fiind armonizate la legislația regulamentară specifică fiecărei țări.

Gama de soluții Viveo folosește modelarea UML pentru abordarea proceselor bancare. Prin tehnologiile avansate folosite, soluțiile V.bank 3.0 impun noile standarde, exploatând întregul potențial al unei interfețe web 2.0 și a arhitecturii sale 100% SOA, scalabilă, real time și robustă. Utilizatorii beneficiază astfel de un spațiu de lucru ușor de înțeles și personalizabil, de aplicații



single-access și de un motor de căutare avansată în documente. De asemenea noua versiune a optimizat capacitatea de administrare a unor volume mari de tranzacții, obținând pentru aceasta și certificarea IBM, arhitectura sa „high-availability” garantând și funcționarea fiabilă 24/7.

V.bank 3.0 include 12 noi aplicații care răspund nevoilor băncii de a administra optim relațiile cu clienții, de a oferi produse bancare standardizate și de a minimiza timpul de lansare a noilor pachete de produse și servicii:

- **V.bank Sales & Marketing** – un sistem CRM conceput pentru a standardiza procesele de vânzări, pentru a transforma clienții potențiali în clienți și pentru creșterea loialității acestora;

- **V.bank Online** – administrarea tuturor fațetelor domeniului e-banking, incluzând serviciile de private și corporate banking, precum și online trading;

- **V.bank Alerts** – 100 de tipuri de alerte pentru manageri și/sau clienți în cazul apariției unor anomalii, unor operațiuni neobișnuite sau unor evenimente tranzacționale;

- **V.bank Microfinance**;

- **V.bank Money Transfer Process** – administrarea procesului de transferare de ordine prin intermediul a variate canale,

cu multiple niveluri de control;

- **V.bank SEPA Payments** – Schema Direct Debit;

- **V.bank Unpaid Checks** – automatizarea procedurilor regulamentare;

- **V.bank Cards** – administrarea globală a ciclului de viață a tuturor tipurilor de carduri, a contractelor, autorizărilor, cecurilor autorizate și furnizorilor de servicii bancare;

- **V.bank Card and Disability Insurances** – managementul tuturor tipurilor de contracte, de la operații administrative la rapoarte ale companiilor de asigurare și altele.

V.bank 3.0 este o soluție internațională, lansată în 15 limbi, incluzând franceza, engleza, spaniola și italiana și fiind realizată pentru a se plia pe specificațiile locale din 15 țări din Europa, Africa, Orientul Mijlociu, Asia și America. Viveo oferă suport clienților prin subsidiarele sale europene din Belgia, Elveția și România, prin birourile din SUA, Marea Britanie, Algeria, Senegal și China și prin partenerii săi certificați. Cu o prezență pe patru continente, având o înțelegere completă a caracteristicilor regulamentare culturale specifice și echipe internaționale experimentate, Viveo propune băncilor din România suport în limba română și consultanță locală pentru noua gamă de soluții. ■

# Schema SEPA B2B



CONSTANTIN ROTARU  
CONSILIER PRINCIPAL ARB

**S**chema de bază de debitare directă a fost concepută pe modelul tranzacțiilor clasice de plăți de această natură în care debitorul era o persoană fizică (un consumator) iar creditorul era un furnizor de servicii de masă (telefonie, gaze, electricitate, etc) aplicându-se prin extensie și celorlalte tipuri de afaceri cu finalitate în efectuarea plăților prin debitare directă. Schema de Direct Debit Business to Business<sup>1</sup> (B2B) a fost solicitată de reprezentanții unor comunități bancare naționale ca o cerință suplimentară importantă față de proiectul inițial al schemei SEPA de debitare directă<sup>2</sup>. Corporațiile de asemenea au considerat importantă particularizarea schemei la specificul tranzacțiilor de plată asociate afacerilor. De asemenea, în cursul procesului de elaborare a schemei, privită ca o personalizare a schemei de bază, s-a constatat faptul că Schema de direct debit B2B poate fi considerată o soluție pentru diferitele soluții particulare de debitare directă cerute se specificitatea tipurilor de afaceri, care să permită utilizatorilor cu funcție de debitori (plătitori) să includă plățile prin debitare directă ca o componentă a tranzacțiilor proprii.

Pe lângă adresabilitatea particulară a schemei aceasta se diferențiază de schema de bază și prin unele componente specifice ce țin de relațiile dintre părți, desfășurarea procesului de plată sau fluxul informațional. Cele mai importante diferențe față de schema de bază menținute în toate variantele elaborate și aprobate până în prezent, se referă la:

- În cadrul schemei B2B, debitorul nu are dreptul să solicite rambursarea în cazul unei tranzacții autorizate. Aceasta a fost o cerință specifică a zonei de business determinată de nevoia corporațiilor de estimare cât mai corectă a intrărilor și ieșirilor de numerar. Rambursarea într-un asemenea context rămâne în afara schemei și reprezintă o consecință a reconcilierii ulterioare dintre debitor și creditor ce se poate finaliza printr-un transfer credit.
- Schema B2B impune băncilor debitoare să verifice că plățile sunt autorizate prin verificarea concordanței dintre instrucțiune și mandat. Atât banca debitoare cât și debitorul trebuie să agreeze asupra faptului că aceste verificări se fac în

cazul fiecărei instrucțiuni. O astfel de cerință a fost impusă de regulile în materie de prevenire a riscurilor, avându-se în vedere faptul că în cazul debitărilor directe dintre corporații, sumele de plată sunt de regulă mult mai mari decât cele transferate în cadrul unor plăți datorate de consumatori.

- O bancă debitoare nu poate oferi servicii de debitare directă în cadrul schemei B2B unor consumatori, în contextul legislațiilor naționale privind protecția consumatorilor<sup>3</sup>
- Schema prevede durate mai reduse de prezentare a instrucțiunilor de debitare directă (o zi lucrătoare) atât pentru tranzacțiile singulare cât și pentru cele succesive și de asemenea, reduce perioada de returnare (două zile lucrătoare).

Versiunea 1.0 a Schemei de debitare directă B2B a fost aprobată de către EPC în cadrul Plenarei din data de 18 decembrie 2007. Schema urma să intre în vigoare la 1 noiembrie 2009, după adoptarea în legislațiile naționale ale țărilor membre a Directivei serviciilor de plată<sup>4</sup> deoarece procesul de debitare directă

(continuare în pag. 8)

1 Preferam să utilizăm sintagma în limba engleză în locul unor traduceri apropiate (Corporatie la Corporatie, Firma la Firma, Companie la Companie) deoarece pe de o parte expresia în sine a intrat în limbajul comun al profesioniștilor iar alternativele în limba română nu transpun în integralitate sensul acestor sintagme.

2 Solicitare rezultată în urma unui proces de consultare națională ce a avut loc în luna decembrie 2005.

3 În acest sens, v. și prevederile OUG 113/2009 privind serviciile de plată ce transpune în legislația românească prevederile Directivei nr. 2007/64/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 13 noiembrie 2007 privind serviciile de plată în cadrul pieței interne.

4 V. nota 3



IONEL DUMITRU, PMP  
SEPA PROJECT MANAGER,  
TRANSFOND SA

# Aeronava SEPA Direct Debit gata de decolare: sunt pasageri la bord?

Cu un efort de memorie, sau cu ajutorul unui calendar cu alarma setată pentru 2 noiembrie, ne putem aduce aminte (pentru că altfel, entuziasmul de la începutul anului trecut, de la lansarea SEPA Credit Transfer, nu s-a manifestat nici în presă, dar nici chiar pe site-ul EPC), că astăzi, 2 noiembrie e ziua de lansare a schemei de plată SEPA Direct Debit.

## Ce înseamnă acest lucru?

Că de astăzi, schema de debitare directă SEPA poate fi utilizată de bănci, companii și consumatori. Începând de astăzi, teoretic am putea da mandatul de debitare directă SEPA furnizorului nostru (dar, atenție, numai pentru plăți în euro) dacă banca noastră a aderat la schema SEPA DD, fiind înscrisă, deci, în registrul Participanților la EPC. Registrul este disponibil pe site-ul European Payments Council așa că poate fi consultat de oricine e amator. Ne putem baza pe faptul că participanții la schemă odată înregistrați sunt capabili - cel puțin - să poată plăti instrumentele de debit direct pentru clienții lor (mai exact să fie „reachable” în calitate de bancă plătitore).

Un nou start, așadar, plin de speranțe, dar și de îndoieli. Părerea gene-

rală este ca nu vom asista la o lansare de tip „big bang”, ci mai degrabă la una discretă, iar tranzacțiile cu SEPA DD vor fi mult mai puține decât în cazul CT lansat în ianuarie 2008. De ce?

Reținerea consumatorilor de a trece la noul model poate fi una din cauze. Apoi, pre-schimbarea mandatelor existente (în special pentru trecerea de la mandatul dat băncii debitorului la mandatul dat direct creditorului) este o operațiune dificilă. De exemplu, în Germania, cea mai mare piață de debit direct, există 600 milioane de mandate care, conform legislației germane, ar trebui înlocuite cu mandate noi și semnate din nou de clienți, ceea ce presupune costuri imense pentru companii, dar și timp.

Pe lângă acestea, există temeri că transpunerea Directivei Serviciilor de Plăți în legislațiile statelor membre, pentru asigurarea unui cadru legal uniform SEPA, a fost făcută incluzând și unele cerințe cu iz național, suplimentare, care ar afecta procesarea SDD la nivel crossborder.

În fine, nu în ultimul rând, așa-numitul „multilateral interchange fee” constituie încă un punct care deși a fost rezolvat (prin acceptarea unui MIF maxim pentru debitul direct transfrontalier pe care banca debitorului îl poate pretinde băncii creditorului pentru recuperarea costului procesării plății), pare a fi încă subiect de discuții.

Un lucru este cert: pentru Direct

debit s-au înregistrat mai puține bănci decât se înscriseră în ianuarie pentru Credit Transfer; la fel, numărul infrastructurilor de plăți gata să proceseze SEPA DD este mai mic decât cel celor capabile să proceseze Credit Transfer (6 din 15).

## „Problemele” schemei SEPA Debit Direct

Detalii tehnice privind schema Direct Debit SEPA sunt prezentate în documentația EPC dar și în paginile revistei și nu o să insist asupra lor sau a avantajelor prezentate; aș vrea să stăruie ceva asupra unor caracteristici sensibile ale acestei deja tradiționale (în Europa) modalități de plată, acum într-o haină (sau uniformă) unică europeană.

Cum ziceam, făcut parcă anume pentru plăți recurente, de regulă de mică valoare, direct debitul s-a răspândit în ultimele decenii în mai toate țările Europei (sub forme purtând puternice amprente naționale sau locale). În timp, a devenit din ce în ce mai utilizat și mai preferat de consumatorul comod, tentat să lase băncii aceste treburi consumatoare de timp cum sunt plățile facturilor de utilități. Debitul direct este, în principiu, un cec generic, sau un cec „sublimat”. Când plătim cu cecul, ordonăm băncii noastre să plătească, din contul nostru, o sumă de bani înscrisă pe respectiva hârtie, purtătorului cecului, o singură dată; în cazul

plății cu debit direct, semnătura este dată pe un mandat, o singură dată și e valabilă pentru una sau mai multe plăți, după cum stabilim prin mandat. Mandatul dă deci dreptul creditorului nostru să solicite o plată din contul nostru, iar băncii noastre - împuternicirea de a plăti sumele respective solicitate de beneficiar, atâta vreme cât mandatul este valid.

Până acum, cel puțin în unele țări, acest mandat era (și încă este) dat de plătitor băncii sale (sunt sigur că, dacă aveți un aranjament de debitare directă, l-ați încheiat cu banca dumneavoastră și nu cu furnizorul de servicii). Odata cu schema SEPA, lucrurile se schimbă în sensul că mandatul este dat de plătitor nu băncii, ca până acum, ci direct creditorului, banca fiind eliberată (prin schemă, în principiu) de unele obligații (cum ar fi validarea mandatului), ceea ce ar face procesul mai simplu și mai ușor de automatizat pentru bancă. Acest lucru este valabil numai în cazul schemei „Business to Customer”, care se aplică atunci când plătitorul de debit direct este o persoană fizică. (De aici deducem că mai există o a doua schemă, „Business to Business”).

Bineînțeles, au fost și sunt critici din toate părțile (și de la bănci, și de la companii, și de la consumatori) adresate acestei scheme în care, aparent, cum spunea un coleg, „E ca și cum mi-aș da portofelul furnizorului definitiv”. De fapt, nu este chiar așa, autorii schemei au avut grijă de protejarea clientului persoană fizică de eventuale abuzuri sau utilizări eronate ale acestui instrument.

În primul rând, dacă nu dorește acest produs, clientul poate interzice băncii plata oricărui debit direct (adică poate refuza serviciul de DD cu totul, din capul locului, ca să zic așa).

În al doilea rând, clientul are posibilitatea de a refuza plata unei instrucțiuni de debit direct (obligativitatea notificării în avans a plății fiind o parte a schemei). OK, au sa spună cei mai reticenți dintre noi, și dacă, cu toată notificarea asta, fie uit să refuz, fie nu observ la timp că urmează să îmi fie luați sau chiar mi-au fost luați bani din cont, sau mi-au fost luați mai mulți decât ar fi trebuit, printr-un debit direct SEPA?

Ei bine, schema acordă dreptul debitorului de a solicita băncii sale și de a primi înapoi, în contul său, suma platită prin debit direct, fără precizarea unui motiv anume, dacă solicitarea de rambursare este făcută într-o perioadă de opt săptămâni după debitare; dacă cererea este urmare a unui debit direct neautorizat (fără mandat valid) această perioadă se prelungește la treisprezece luni. La rândul ei, banca debitorului are dreptul de a recupera suma de la banca beneficiarului, iar aceasta, de la beneficiar. Riscul se deplasează, cum se vede, spre banca creditorului care va trebui să fie atentă și la calitatea clienților pentru care încasează debite directe.

În al treilea rând, chiar dacă schema EPC nu impune băncii să dețină și să verifice existența mandatului cu debitorul (clientul său), clientul și banca pot agreea ca plata unei instrucțiuni de DD primite de banca sa să aibă loc numai dacă mandatul există și este valid. Caz în care mandatul (sau date relevante ale mandatului dat creditorului) ar trebui să ajungă totuși la banca plătitorului, conform condițiilor contractuale și produsului bancar oferit de bancă clienților, pe baza schemei. Aici intervine rolul băncii (dar și al infrastructurilor de plată) de a inventa și oferi servicii sau mijloace adiționale, complementare schemei DD clienților săi, astfel încât aceștia să adopte fără îndoieli un astfel de mijloc de a plăti, fără să aibă impresia că pierde controlul propriului „portofel”.

Revenind, în SEPA mandatul de debit direct este dat, ca și cecul, beneficiarului plății (creditorul). Cum în România cecul este folosit exclusiv de companii, echivalentul acestuia (a nu se înțelege că se va impune ca debitul direct să înlocuiască cecul, nu va fi posibil, cel puțin nu în viitorul apropiat) ar fi schema SEPA Direct Debit B2B (business to business, adică ambele părți implicate sunt persoane juridice). Pentru acest caz, autorii „auto-reglementării” au construit o schemă distinctă, cum spuneam mai devreme, având în vedere faptul că în tranzacțiile cu DD/B2B sunt implicate sume mult mai mari decât în cazul debitului direct B2C (sau „core DD”) și ca atare, dreptul de solicitare a

rambursării unei sume plătite prin DD ar trebui limitat pentru a nu perturba „cash flow-ul” companiei furnizoare de servicii (beneficiarului plății) ori de câte ori debitorii au o zi mai proastă sau chef de joacă de-a rambursarea de DD de mai mare valoare. Ca atare, plătitorul nu poate solicita rambursarea sumei de la compania colectoare, decât numai în cazul în care instrumentul de debit direct nu a fost acoperit de mandat sau nu a existat mandat, situație în care termenul este similar celui de la B2C (treisprezece luni). În schimb, banca plătitorului este obligată să solicite debitorului (clientului său, persoană juridică) confirmarea existenței mandatului pentru fiecare instrucțiune de debit direct de tip B2B, înainte de debitarea contului acestuia.

### **Probleme de armonizare a infrastructurilor de plată SEPA?**

O parte din instituțiile de clearing (indiferent că sunt departamente în băncile centrale, companii private sau asociații nonprofit ale comunităților bancare), cele care operează infrastructuri de plată de tipul caselor de compensații interbancare, din Europa Centrală și de Est, au propriul club, înființat cu ani în urmă, pentru a facilita schimbul de informații și opinii în domeniul sistemelor de plăți, prezentarea realizărilor și intențiilor fiecăruia (atât cât pot fi acestea dezvăluite). Anual, organizarea unei reuniuni a membrilor acestui club revine instituției care se oferă voluntar. Anul acesta, gazda a fost Bankservice din Bulgaria, după ce în anii precedenți Transfond (România) și GIRO (Ungaria) trecuseră prin aceleași experiențe interesante.

La eveniment sunt invitați și participați și reprezentanți ai instituțiilor de compensare din vestul Europei, membre ale EACHA, reprezentanți ai Băncii Centrale Europene și ai European Payment Council, oameni care sunt implicați direct în procesul SEPA, și de la care poți primi o opinie avizată privind posibilele evoluții.

(continuare în pag. 8)

(urmare din pag. 5)

presupune relații comerciale și juridice specifice, tratate diferit în diferitele legislații naționale, în special în ceea ce privește definirea mandatului prin care un debitor dă dreptul unei terțe persoane să utilizeze sume din contul său curent.

Odată cu Schema intră în vigoare și o serie de livrabile adiacente fără de care procesul de decontare nu ar putea funcționa standardizat:

1. Standardele XML emise pentru debitare directă (obligatorii pe relația bancă-bancă și recomandate – pentru scopuri de automatizare – pe relația bancă – client) Standardele au fost publicate de ISO<sup>5</sup> în luna iulie 2006, și revizuite în luna septembrie 2006.
2. Ghiduri de implementare bazate de structura mesajului XML de debit direct UNIFI (ISO 20022). Aceste ghiduri de implementare conțin în prezent structura mesajelor bancă-bancă și doar în versiunea curentă conțin și regulile de structurare a mesajelor pe relația bancă-client.
3. Cadrul general de decontare și compensare (PE-ACH/CSM Framework<sup>6</sup>) aprobat în cadrul Plenarei EPC din martie 2006 și modificat în decembrie 2006.
4. Anexa privind prevenirea riscurilor pentru Schema DD B2B document adresat în principiu furnizorilor de servicii de debitare directă.
5. Un set de note indicative privind:
  - a. Comentarii asupra prevederilor principale ale Schemei și corelații cu practicile actuale
  - b. Eficientizarea modelelor de mandate existente
  - c. Informații privind Identificatorii Creditorilor<sup>7</sup> în diverse comunități

Recent<sup>8</sup>, EPC a aprobat intrarea în vigoare a versiunii 1.2. a Schemei, care aduce unele modificări non operaționale versiunii anterioare. Această nouă versiune intră în vigoare de la 1 noiembrie 2009 și cuprinde în esență următoarele modificări:

- a. S-a definit Soluția e-Mandate ca Serviciu opțional adițional (anexa VII)
- b. S-au definit regulile de migrare de la schemele naționale DD
- c. S-a formulat modelul de Contract de aderare la schemele DD
- d. Modificări minore:
  - i. Clarificarea aderării țărilor non-euro la schemă
  - ii. Clarificarea interferențelor dintre schema și Directiva serviciilor de plăți
  - iii. Clarificări privind obligațiile participantilor
- e. S-a modificat anexa IV Reguli interne de Management în sensul separării aspectelor juridice de cele operaționale. ■



(urmare din pag. 7)

Cel mai interesant aspect (după părerea mea) dezbătut la Sofia, care ridică anumite probleme îl reprezintă modul de interconectare a sistemelor ACH din Europa, ca bază a realizării unui sistem de infrastructuri de plată articulate, pan-europene. Mai exact, în cadrul SEPA, este stipulat dreptul oricărei infrastructuri de a solicita interconectarea unei alte infrastructuri de plăți, iar aceasta trebuie să acorde acest lucru, costul fiind suportat de solicitant. Cum ar veni, SEPA-SEPA, dar „reachability” e pe bani. Nimic rău în asta. Pentru realizarea acestei interoperabilității, EACHA a elaborat un standard care definește structura mesajelor de plată „Bank-to-CSM” dar și „CSM-to-CSM”. Situația este în realitate un pic mai complicată de atât, deoarece standardul EACHA nu este aplicat de toate casele de compensare din spațiul euro, existând cel puțin o excepție majoră. Acest lucru ridică probleme destul de serioase caselor de compensare care vor să fie interoperabile cu toate celelalte mecanisme de decontare și compensare, acestea trebuind să folosească încă formate de mesaje diferite, în funcție de sistemul ACH căruia i se adresează, ceea ce presupune costuri în plus atât pentru ele, cât și pentru cei mai importanți clienți ai acestora, băncile comerciale (în situația în care folosesc două standarde de format diferite). Cum și dacă va fi rezolvată această problemă, rămâne de văzut. Un standard de format în relația inter-CSM va fi probabil agreeat până la urmă deși poate ar fi fost bine ca acest lucru să fie făcut de la început. ■

5 International Standards Organisation

6 Pan-European Automated Clearing House – Clearing Settlement Mechanism

7 Un set standardizat de caractere alfanumerice ce identifică în mod unic un anumit participant la procesul de plăți.

8 La Plenara din 30 septembrie 2009

CounterTop

## iCT200 series

Ritmul rapid de dezvoltare tehnologică înseamnă că este timpul perfect pentru a investi în soluții noi care să vină în sprijinul comportamentului consumatorilor. Noua generație de terminale Ingenico –

seria ICT 200 – combină puterea tehnologiei de 90 nanometri, ultimele standarde de securitate PCI Ped 2.0, precum și nenumăratele servicii oferite, care vin ca valoare adăugată într-o familie unică.

**Securitate**

Noua serie Ingenico iCT200 deține certificat EMV și PCI PED 2.0, livrând securitatea ca și standard și oferind siguranță atât consumatorului, cât și comerciantului.

Procesorul 32-bit RISC oferă o platformă unică și de înaltă performanță care poate suporta noua generație consolidată a aplicațiilor de securitate, fără a avea impact asupra fiabilității sau asupra vitezei de tranzacție.

**Performanța**

Utilizând tehnologia microprocesoarelor ARM9 și ARM7, seria de terminale iCT200 combină inovația și performanța, asigurând de fiecare dată tranzacții rapide, convenabile și sigure.

**Design/Ergonomie**

Având un design compact și un stil ergonomic, seria de terminale iCT200 oferă un nivel înalt de funcționalitate. Aceste terminale oferă un display

grafic luminos și clar, ecran alb sau color ce permite citirea cu ușurință, precum și promovarea brandului comerciantului. La rândul ei, tastatura oferă ușurință la folosire atât consumatorului, cât și comerciantului, având taste mari și luminoase.

**Comunicarea**

Echipate cu o tehnologie de comunicare specială, cum este modemul rapid, Ethernet sau GPRS, seria de terminale Ingenico iCT200 oferă conectivitate oricând și oriunde.

**Dezvoltarea Software-ului**

Ingenico oferă venituri substanțiale în prezent și dovedește eficacitatea investițiilor de mâine. Seria de terminale iCT200 este unică și este compatibilă cu marea majoritate a serviciilor și a aplicațiilor din portofoliul Ingenico, în timp ce furnizează un mediu de dezvoltare rapidă, în vederea construirii unei noi generații de servicii.

**Serviciile Ingenico**

Pentru a reduce costul total de proprietate și pentru a permite comercianților și băncilor să-și maximizeze investițiile în terminale, Ingenico oferă o gamă completă de echipamente, software actualizat, precum și servicii de administrare de la distanță. Ingenico pune la dispoziția clienților suport tehnic prin intermediul helpdesk-urilor regionale, având personal calificat și oferind asistență 24 ore/zi, 7 zile pe săptămână, 365 zile pe an.

**DANUBIUS EXIM**

Str. Vasile Gherghel nr.12,  
sector 1, București  
Tel: 021/ 224.55.24  
Fax: 021/ 224.22.28

CALL CENTER: 021 200 6000

[www.danubius-exim.ro](http://www.danubius-exim.ro)

[www.ingenico.com](http://www.ingenico.com)

e-mail: [office@danubius-exim.ro](mailto:office@danubius-exim.ro)



# SEPA

## direcții de acțiune 2009 – 2012

În condițiile în care implementarea SEPA nu se derulează în ritmul așteptat de organisme europene, Comisia Europeană a definit câteva direcții prioritare ce trebuie urmate în perioada 2009 – 2012 pentru accelerarea creării SEPA. Documentul vizează în primul rând statele membre care au adoptat moneda euro, dar se adresează și celorlalte state din Uniunea Europeană, chiar dacă - în cazul acestor state - migrarea la SEPA se realizează într-un ritm mai lent.

**R**ecentul Forum al Comitetelor de Coordonare SEPA, organizat de Comisia Europeană la Bruxelles, a scos în evidență câteva concluzii privind stadiul actual al proiectului SEPA:

- Ritmul de adoptare a creditului transfer SEPA (SCT) este încă foarte lent, în special din cauza uti-

lizării acestui instrument de plată preponderent pentru tranzacții transfrontaliere și în mod limitat pentru tranzacții naționale. Stadiul migrării la SEPA Credit Transfer la nivel european era de 4,5% la sfârșitul lunii august 2009.

- Migrarea la SEPA a administrațiilor publice nu se situează la nivelul așteptat. Rata migrării la SCT pentru administrațiile publice la nivelul lunii martie 2009 era de 2,3 %, sub rata la nivel european de 2,9% publicată de Banca Centrală Europeană pentru aceeași perioadă.
- Aderarea la SEPA Direct Debit (SDD) nu a antrenat un număr de bănci la fel de mare ca aderarea la SCT din 2008 și nu va produce un salt spectaculos al traficului de mesaje SEPA, va fi doar începutul unui proces de migrare care poate avea punctul culminant la jumătatea anului 2010. Până în prezent 2607 bănci au aderat la schema Core SDD și 2366 de bănci la schema B2B SDD, comparativ cu 4465 bănci care au aderat la schema SCT.

La începutul lunii septembrie, Comisia Europeană a publicat un document care definește direcțiile prioritare ce trebuie urmate în perioada 2009 – 2012 pentru implementarea SEPA, solicitând Consiliului și Parlamentului European să aprobe acest document și invitând toate părțile interesate să depună eforturi pentru a asigura implementarea rapidă a măsurilor identificate. Direcțiile de acțiune trasate de Comisia Europeană sunt următoarele:

---

### **Prioritatea nr. 1 - Încurajarea migrării**

---

Migrarea la SEPA a început odată cu apariția pe piață a primelor produse SEPA și se va finaliza atunci când produsele SEPA vor înlocui complet instrumentele de plată naționale. Utilizarea în paralel a instrumentelor SEPA și a vechilor instrumente de plăți este costisitoare atât pentru bănci, cât și pentru clienți.

Sectorul bancar nu este singurul care trebuie să facă eforturi pentru implementarea SEPA. Crearea SEPA este un

proiect de anvergură, al cărui succes depinde de angajamentul tuturor părților implicate: instituțiile de credit, băncile centrale naționale, operatorii infrastructurilor de plăți, autoritățile publice, corporațiile și consumatorii.

Sectorul public, care reprezintă aproape 50% din PIB-ul Uniunii Europene și este responsabil de aproximativ 20% din totalul plăților fără numerar, are un rol important în migrarea la SEPA, prin adoptarea rapidă a acestor instrumente de plată și prin integrarea SEPA în proiectele în curs din domeniul guvernării electronice (*e-government*).

Comisia Europeană consideră că migrarea la instrumentele SEPA va fi accelerată prin asigurarea unui rol activ al autorităților publice, monitorizarea permanentă a migrării și prin stabilirea unei date limită pentru migrare.

### **Prioritatea nr. 2 - Creșterea gradului de informare și promovare a produselor SEPA**

Comisia Europeană consideră că sunt necesare eforturi sporite de comunicare, adaptate diverselor categorii de participanți la crearea SEPA. Cea mai mare parte a eforturilor pentru promovarea instrumentelor SEPA ar trebui să fie depuse de furnizorii de servicii de plată.

La nivel național, statele membre trebuie să sprijine eforturile de comunicare ale sectorului bancar prin intermediul Comitetelor naționale de coordonare SEPA și organizațiile reprezentanților utilizatorilor. Acțiunile de comunicare ar trebui coordonate și la nivel european printr-o mai strânsă colaborare cu Consiliul European al Plăților (EPC).

### **Prioritatea nr. 3 - Crearea unui cadru juridic coerent și asigurarea conformității cu SEPA**

Armonizarea cadrului legislativ european în domeniul plăților, prin Adoptarea Directivei Serviciilor de Plăți (DSP), constituie o condiție premergătoare creării SEPA. Noul regulament privind plățile transfrontaliere, care înlocuiește de la 1 noiembrie 2009 Regu-

lamentul (CE) nr. 2560/2001, garantează coerența cu obiectivele SEPA și extinde principiul tratamentului egal la operațiunile de debitare directă.

Asigurarea respectării regulilor de concurență reprezintă o altă condiție importantă pentru ca SEPA să poată genera efectele pozitive așteptate asupra concurenței.

Respectarea legislației necesită o atenție deosebită în contextul auto-reglementării. Aderarea sectorului bancar și a utilizatorilor la manualele de reguli (*rulebooks*) și la criteriile de conformitate trebuie asigurată prin intermediul unor mecanisme adecvate.

### **Prioritatea nr. 4 - Promovarea inovației**

EPC elaborează în această perioadă un cadru – cu termen de finalizare sfârșitul anului 2010 – pentru utilizarea telefoniei mobile pentru inițierea și primirea plăților pe baza transferurilor credit SEPA și a plăților prin card SEPA. EPC lucrează și la elaborarea unui cadru pentru plățile electronice SEPA, care va permite consumatorilor să efectueze plăți garantate către comercianții on-line aflați oriunde în cele 31 de țări SEPA.

Comisia Europeană evaluează că facturarea electronică va contribui la realizarea unui mediu de afaceri simplificat favorabil întreprinderilor, ale cărui avantaje economice potențiale ar putea atinge 240 miliarde euro într-o perioadă de șase ani. La sfârșitul anului 2007, Comisia a instituit un grup de experți pentru elaborarea unui cadru european pentru facturarea electronică până la sfârșitul anului 2009, care să sprijine furnizarea de servicii de facturare electronică într-un mod deschis și inter-operabil în Europa.

### **Prioritatea nr. 5 - Asigurarea standardizării, interoperabilității și securității**

Standardizarea și interoperabilitatea reprezintă elemente de bază ale proiectului SEPA. Standardele SEPA trebuie să fie deschise și implementate la cel mai înalt nivel de securitate, să nu

facă obiectul unui drept de proprietate și să nu împiedice inovarea în domeniul produselor de plăți. În ceea ce privește plățile prin carduri, aceste standarde trebuie să permită inter-operabilitate, securitate, liber acces și să faciliteze punerea în aplicare a schemelor de carduri pan-europene.

Standardizarea trebuie să permită procesarea automată integrată atât în relațiile client-bancă și bancă-client pentru SCT și SDD, cât și în ceea ce privește cardurile, cu asigurarea unui nivel înalt de securitate.

### **Prioritatea nr. 6 - Clarificarea și îmbunătățirea guvernancei SEPA la nivel european**

SEPA este o combinație între auto-reglementarea asigurată de sectorul bancar și măsuri legislative de susținere. Având în vedere avantajele substanțiale ale SEPA, există un interes public evident pentru existența unor mecanisme eficiente de guvernare.

Comisia Europeană estimează că este necesar să se prevadă un model global de guvernare a SEPA la nivelul Uniunii Europene, care să încurajeze integrarea pieței plăților de mică valoare în euro într-un mod care să satisfacă nevoile consumatorilor finali.

Comisia va depune eforturi pentru a stabili, înainte de sfârșitul anului 2009, o structură eficientă de guvernare a SEPA la nivel european, care ar putea lua forma unui Consiliu European al SEPA, instituit pentru o perioadă de trei ani, având ca obiective definirea unei viziuni strategice clare pentru SEPA - inovatoare, orientată spre viitor și ușor de utilizat, monitorizarea și sprijinirea migrării la SEPA, precum și asigurarea transparenței și a responsabilității în ceea ce privește economia în ansamblu.

■ RODICA TUCHILĂ,

CONSILIER PRINCIPAL,

ASOCIAȚIA ROMÂNĂ A BĂNCILOR

**SEPA**  
Single Euro Payments Area  
Zona Unică de Plăți în Euro



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

## Cum și cui se adresează programul de securitate al informației

Este suficient să ridicați privirea... În spațiul virtual, dincolo de ecranul calculatorului, este un război în plină desfășurare... Exista lupte, victime, armistiții și mize greu de cuantificat și nu mă refer la jocurile la modă printre "Inter-nauți". Este cât se poate de real, este acolo, este permanent și se duce printre zgomotul monoton al ventilatoarelor și licăritul impasibil al LED-urilor echipamentelor IT&C. Este vorba numai despre cine controlează informația.

**C**ISO<sup>1</sup>, a cărui misiune este guvernată prin prisma celor trei mari obiective ale sale: confidențialitatea, integritatea și disponibilitatea informației, se confruntă încă din clipa constituirii echipei de securitate a informației, cu numeroase dificultăți.

Eforturile de concepție ale programului de securitate al informației încep încă de la primul contact, odată cu procesul de interviu. Acest moment, poate oferi primele indicii asupra viziunii și filozofiei conducerii cu privire la securitatea informației. Sprijinul pe care

îl oferă, este esențial pentru reușita obiectivelor CISO.

### Stabilirea unor obiective realiste

CISO trebuie să stabilească un parcurs al implementării propriului program de securitate, avansând obiective și scopuri realiste. Nu trebuie făcute angajamente care nu pot fi respectate. Credibilitatea odată compromisă, de regulă este extrem de dificil de recuperat. Acest aspect este definitoriu în domeniul securității informației, mai ales în raport cu managementul superior al organizației.

Percepția existentă este că domeniul securității informației nu produce venit iar programul de securitate va deveni într-adevăr important doar în situația existenței unor expuneri majore pe parte de risc sau/și ne-conformități evidente.

### Proiectul inițial

La baza oricărei inițiative laudabile este necesar să stea o strategie bine gândită și un plan de proiect detaliat. Acest aspect include sarcini dar și asumarea responsabilității pentru livrabile. Monitorizarea și elaborarea de rapoarte periodice conferă vizibilitate din punct de vedere al conducerii asupra progresului

existent și suplimentar va exista o verificare asupra alinierii strategiei securității informației la strategia globală a organizației.

### Plan de implementare

Prima fază în crearea unui nou program de securitate al informației, o constituie cea de informare. CISO trebuie să-și părăsească biroul, să se întâlnească cu ceilalți manageri din cadrul instituției, ieșind din anonim și stabilind relații personale. Aceste demersuri sunt vitale pentru obținerea unui sprijin eficient. În zilele noastre, prea mulți manageri se bazează în mod exclusiv pe audio-conferințe sau E-mail.

Echipa de securitate a informației trebuie să se implice în mod activ în educarea personalului cheie, de conducere, din cadrul organizației asupra modalităților prin care securitatea informației poate aduce un plus de valoare funcțiilor acestora de afaceri. Managerul în securitatea informației trebuie să militeze în mod continuu și să convingă asupra faptului că echipa pe care o coordonează este parte integrantă a procesului de afaceri din cadrul organizației.

Este imperativ necesar pentru oricine inițiază un program de securitate al informației să realizeze nevoile clienților interni și externi. CISO tre-

CISO<sup>1</sup> - Chief Information Security Officer (Engl. orig.)  
Manager Securitatea Informației

"Errare humanum est, sed in errore perseverare diabolicum"<sup>2</sup> (Latina orig.)  
Să greșești este omenește, să perseverezi în greșeală este diabolic.

buie să înțeleagă contextul și istoricul organizației în care își desfășoară activitatea precum și pe al fiecărei entități de afaceri din cadrul acesteia:

- Bunurile și valorile critice ale organizației;
- Produsele și serviciile existente;
- Mediul de afaceri concurențial;
- Planurile strategice ale companiei;
- Cum poate securitatea informației să contribuie la efortul global și să determine o diferențiere pe piață?

CISO și echipa sa trebuie să fie conștienți de faptul că sistemele IT&C aflate în slujba funcțiilor de afaceri ale instituției, nu sunt în administrarea acestora, ei fiind consultanți interni pe probleme de securitate având un rol important, de suport.

Un alt factor extrem de important care trebuie să stea la baza programului de securitate al informației inițiat de CISO, o constituie sincronizarea cu strategia de afaceri pe termen lung precum și cu necesitățile tactice pe termen scurt ale organizației.

### Îmbogățirea culturii organizaționale în lumina obiectivelor CISO

Cel mai răsunător efect al eforturilor de implementare al programului de securitate al informației va fi determinat de inițiativele legate de conștientizarea în rândul organizației asupra valorilor specifice securității informației. Aceste demersuri vor facilita comunicarea pe teme specifice și vor contribui la educarea celei mai slabe verigi menționate în domeniul securității – natura umană. Este important ca toată lumea să conștientizeze paradigma schimbării și să devină parte a soluției, nu parte a problemei.

### Definirea unui model de maturitate al securității informației

Trebuie să fim conștienți de faptul că nu există securitate 100% iar în consecință vor exista și expuneri la risc. În această situație, care ar fi cel mai nimerit model de urmat în implementarea unui program de securitate al informației? Să spunem că nu ne-ar satisface un răspuns de tipul “Depinde de indus-

tria din care face parte organizația, practicile de afaceri și cultura existentă”... și totuși în cadrul aceluiași tip de organizație cu practici și culturi asemănătoare, care ar fi soluția ideală? Practica a demonstrat că este necesar ca noul program de securitate să păstreze un echilibru între administrarea expunerii în fața riscurilor, cele mai bune practici în domeniu și un raport favorabil, cost-performanță.

“*Errare humanum est, sed perseverare diabolicum*”<sup>2</sup>; Plecând de la acest vechi dicton latin dar surprinzător de actual prin prisma tehnologiilor la care ne referim, CISO, independent de experiența și cunoștințele de care dispune, trebuie să apeleze la un consultant extern care să treacă în revistă și să evalueze suplimentar întreaga infrastructură IT&C din cadrul organizației. Acest demers va confirma existența expunerilor deja identificate dar va crea posibilitatea descoperirii unora noi, aceasta fiind o primă inițiativă în sensul reducerii riscului existent.

### Capcane

Două sunt aspectele care pot contribui la eșecul implementării unui nou program de securitate al informației:

- Se va evita furnizarea unor așteptări ne-realiste;
- Informarea asupra amenințărilor identificate se va face în timp real;

Este esențială determinarea așteptărilor, termenelor, resurselor și finanțarea aferentă proiectelor de securitate inițiate. Nu există ceva mai deranjant decât o problemă care să treneze zile sau săptămâni. Greșelile trebuie recunoscute, asumată responsabilitatea și propuse planuri de remediere.

### Comunicarea

CISO trebuie să stăpânească cunoștințele și tehnicile necesare livrării celui mai nimerit mesaj către cea mai potrivită audiență într-o manieră care va determina implicare activă. Acest rol tratează discretizarea situațiilor complexe în probleme ușor de înțeles, și explicitarea acestora către diverse audiențe. ■



# Cinci întrebări privind standardul de securitate PCI DSS (continuare)

În articolul de luna trecută, am realizat o scurtă descriere a standardului PCI DSS și au fost enumerate entitățile care cad sub incidența acestuia. În continuare, ne propunem să arătăm cum este promulgată și validată alinierea la cerințele PCI DSS, precum și care este termenul limită de aliniere la cerințele acestui standard. În următorul articol, și ultimul din serie, vom discuta ce trebuie făcut pentru alinierea la cerințele standardului PCI DSS.

## Cum este promulgată și validată alinierea la cerințele standardului PCI DSS?

Marii jucători pe piața plăților cu carduri (VISA, MasterCard etc.) și-au dezvoltat programe proprii de promulgare și validare a implementării cerințelor standardului PCI DSS.

În cazul American Express, JCB etc., promulgarea și validarea alinierii la cerințele standardului este realizată de către brandurile respective prin comunicarea directă cu toate entitățile implicate. Totodată, VISA și MasterCard monitorizează alinierea la cerințele standardului doar a entităților ce sunt direct conectate la rețelele lor de plăți, delegând Băncilor Emitente/Beneficiare responsabilitatea de promulgare și validare a alinierii Comercianților și Furnizorilor de servicii de plăți.

Modalitatea de validare a alinierii este în funcție de nivelul de clasificare a entității, care depinde de numărul de tranzacții cu carduri procesate anual de către entitate. VISA, de exemplu, impune pentru Comercianți de nivel 1 (procesează mai mult de 6 milioane tranzacții VISA anual) și Furnizori de servicii de nivel 1 (conectați direct la rețeaua VISA și/sau procesează mai mult de 300.000 tranzacții VISA anual)



ca validarea să se realizeze prin intermediul unui audit extern efectuat de către un PCI QSA (PCI Qualified Security Assessor). Pentru restul Comercianților și Furnizorilor de servicii se cere completarea anuală a unui chestionar de autoevaluare SAQ (Self-Assessment Questionnaire), iar responsabilitatea de validare a acestuia revine Băncii Emitente/Beneficiare cu care respectiva entitate are încheiat contract de procesare. MasterCard, la rândul său, cere și Comercianților de nivel 2 (procesează anual între 1 milion și 6 milioane de tranzacții MasterCard și Maestro) să treacă printr-un proces de audit de validare efectuat de către un QSA. Totodată procesul de validare impune entităților implicate în procesarea plăților efectuarea trimestrială a scanărilor de securitate a infrastructurii lor IT prin intermediul unei companii terțe acreditate ca PCI Approved Scanner Vendor.

## Care este termenul limită de aliniere la cerințele standardului PCI DSS?

Termenele limită de aliniere sunt stabilite de fiecare brand în parte și sunt comunicate direct entităților care au relații contractuale cu brandurile respective.

Recent, VISA a făcut publice următoarele termene limită ce se aplică Comercianților și Băncilor Emitente/Beneficiare:

**30 septembrie 2009** – termenul limită

până la care Băncile Emitente/Beneficiare trebuie să confirme că Comercianții de nivel 1 și 2 nu păstrează informații sensitive utilizate în procesul de plăți cu carduri: *Magnetic Stripe, PIN, CVV*.

**30 septembrie 2010** – termenul limită până la care Băncile Emitente/Beneficiare trebuie să confirme că Comercianții de nivel 1 au trecut cu succes auditul de validare la cerințele standardului PCI DSS.

Similar, MasterCard a stabilit termenul limită de **31 decembrie 2010** până când Băncile Emitente/Beneficiare trebuie să confirme că Comercianții de nivel 1 și 2 au trecut cu succes auditul de validare a conformării la cerințele standardului PCI DSS.

După expirarea termenelor stabilite, VISA și MasterCard vor aplica penalități Băncilor Emitente/Beneficiare care nu vor reuși să confirme îndeplinirea condițiilor respective.

■ VEACESLAV I. PUȘCAȘU

INFORMATION SECURITY CONSULTANT, PCI QSA  
CONSULTANCY DIVISION – ENDAVA

*Endava este o companie de servicii IT cu peste 500 de angajați și operațiuni în Marea Britanie, USA, România și R. Moldova. Endava are experiență în consultanță IT, dezvoltarea, implementarea și managementul unor aplicații critice de business pentru unele dintre cele mai mari companii din lume din domeniile: servicii financiare, telecomunicații, media. Endava are competențe pentru a furniza servicii de consultanță în domeniul securității informației, incluzând consultanță și suport pentru implementarea standardului PCI DSS, precum și servicii de audit pentru validarea alinierii la cerințele acestui standard.*



# Finanțarea terorismului (I)

Atât în cadrul Națiunilor Unite sau în G-8, țările transatlantice au fost pionul principal în avansarea măsurilor internaționale pentru contracararea finanțării terorismului. Anne C. Richard explica rolul conducător pe care aceste țări îl au în unificarea instrumentelor globale și regionale pentru combaterea finanțării terorismului. Mai mult, ea demonstrează că structura globală furnizează cadrul necesar pentru acțiuni regionale efective.

## 1. Finanțarea terorismului

Finanțarea terorismului este un concept relativ simplu, reprezentând suportul financiar, sub orice formă, a teroriștilor sau a celor care-l încurajează, planifică sau se implică în activități teroriste. Privit însă în esență, acesta este un concept mai puțin simplu, întrucât termenul poate avea implicații politice, religioase sau naționale, acestea diferind în funcție de țară.

Finanțarea terorismului poate fi legată de spălarea banilor și afișează același gen de tranzacții, majoritatea având legătură cu ascunderea și disimularea.

Dacă spălătorii de bani trimit fonduri

ilicite prin canale legale pentru a ascunde originile ilicite, cei care finanțează terorismul transferă fonduri care pot fi legale sau ilegale în scopul ascunderii sursei și a utilizării finale, ceea ce reprezintă susținerea terorismului. Dar, rezultatul este același – răsplata.

Organizația Națiunilor Unite a făcut numeroase eforturi, concretizate în general sub forma tratatelor internaționale, în combaterea terorismului și a finanțării acestuia. Înaintea atacurilor teroriste din 11 septembrie 2001 din SUA, ONU a emis, în 1999, Convenția de la Palermo, care prevede:

*(continuare în pag. 18)*



CĂTĂLINA CHICU,  
ȘEF DEPARTAMENT  
DEZVOLTARE PRODUSE NOI  
ALPHA BANK ROMANIA

# INTRODUCERE ÎN CASH POOLING

Despre *Cash Pooling* pot fi spuse multe, în special deoarece presa de specialitate din România nu a abordat deloc acest subiect până acum. Articolul de mai jos poate fi considerat ca o introducere în subiect. Acest produs financiar, foarte util, modern și complex va trezi cu certitudine interesul marilor corporații de pe piața românească.

## Tipuri de *cash pooling*

*Cash Pooling* este o structură de *cash management*, care implică agregarea soldurilor și respectiv a dobânzilor pozitive și negative în scopul optimizării fluxului de lichidități. Termenul se referă, de regulă, la managementul lichidităților unui grup. Există mai multe tipuri de *cash pooling*:

- **Real:** este transferul din conturile bancare în contul central (master account), astfel încât toate conturile, cu excepția contului central, rămân cu sold zero la sfârșitul zilei, adică fondurile sunt transferate din conturile „junior” în contul „master”.
- **Noțional:** structura este bazată pe o consolidare fictivă a soldurilor, fără un transfer „fizic” între conturi.
- **Transfrontalier:** *cash pooling*-ul transfrontalier ajută corporațiile să evite transmiterea plăților prin diverse sisteme de compensare cât și, în cazul *cash pooling* noțional, adminis-

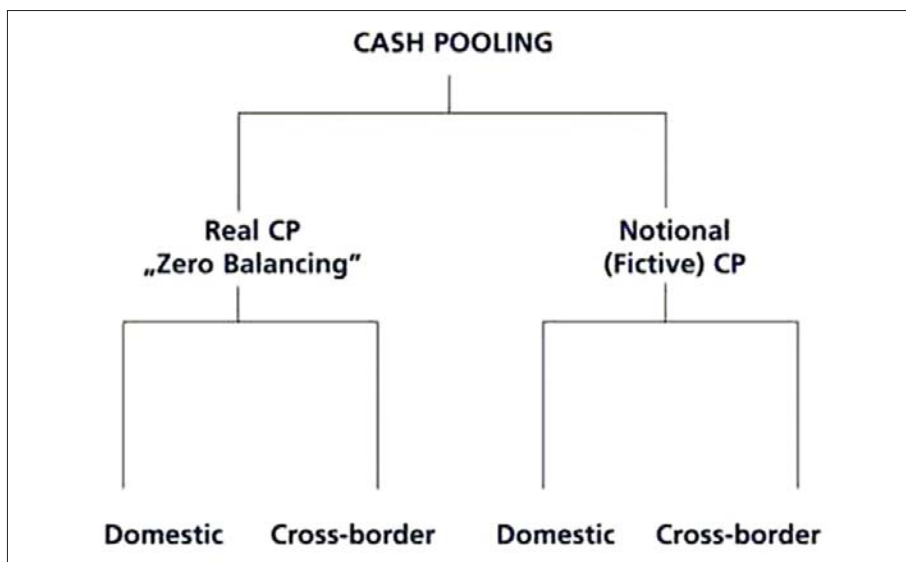
trarea creditelor din interiorul grupului. Deseori, realizarea de *cash pooling* transfrontalier cunoaște obstacole de ordin legislativ.

- **Cu schimb valutar:** soldurile conturilor în diferite valute sunt transformate într-o singură valută care constituie baza de calcul a dobânzii. Structura include conversia automată din mai multe valute în una singură, simplificând concentrarea fondurilor.

O schemă simplificată a structurii de *cash pooling* poate fi ilustrată astfel:

## Beneficii pentru clienți

- Optimizarea managementului lichidităților;
- Creșterea transparenței în controlul lichidităților;
- Centralizarea soldurilor indiferent de valuta conturilor;
- Creșterea veniturilor din dobânzi pozitive;
- Reducerea cheltuielilor prin eliminarea/compensarea dobânzilor negative;
- Eliminarea administrării creditelor



Băncile orientate spre *cash management* dezvoltă scheme complexe, adaptate necesităților clienților (*cash sweeps* global automatizat, *cross-currency notional pooling*, *automated multi-bank cash concentration* etc.).

din cadrul concernelor în cazul *cash pooling* noțional;

- Centralizarea informațiilor;
- Stabilirea contului central în una din țările cu dobânzi atractive;

(continuare în pag. 18)

# ATM-uri și EPOS-uri, canale de prim contact

Canalele de distribuție cele mai discutate sunt unitatea bancară clasică și Internet Bankingul. Nu întotdeauna ATM-urile și EPOS-urile bancare sunt corelate cu canalele de distribuție, deși ele devin din ce în ce mai mult prima redută în fața clientului. **Un client vizitează mai des un bancomant decât unitatea bancară.**

**A**cest lucru se datorează în primul rând faptului că în România avem la majoritatea băncilor doar bancomate și nu ATM-uri, deși din ce în ce mai multe bănci dețin unități self-service complete, cu funcționalități ATM ample. Iar acolo unde sunt ATM-uri complexe, operațiunile sunt majoritar de extragere de numerar.

Multe funcționalități lipsesc datorită modului în care sunt procesate tranzacțiile cu carduri. **Până acum câțiva ani erau două bănci într-o bancă,** activitățile bancare erau procesate separat de tranzacțiile cu carduri, sistemele de carduri fiind complet centralizate și uneori externalizate la procesatori externi. Sistemele informatice bancare, în tranziția de la operarea pe hârtie sau cu aplicații descentralizate până la aplicații integrate, au fost devansate de aplicațiile de carduri, centralizate și moderne, datorită standardelor internaționale absolut obligatorii și a caracterului on-line. Din acest motiv, produsele și serviciile bancare nu erau integrate și uniforme. Chiar și conturile bancare și conturile de carduri erau separate.

Diferențierea se observă cel mai clar la modul în timp real de procesare a tranzacțiilor cu carduri față de cele de la ghiseu. Când se efectua o plată cu cardul, aveai un extras de cont actualizat instantaneu, în timp ce la operațiunile bancare prin Inter-

net banking, Multicash sau uneori chiar la ghiseu, extrasul de cont nu era furnizat imediat.

În prezent, sistemele informatice au evoluat sesizabil, multe bazându-se pe tehnologii de integrare a canalelor de distribuție, de tip SOA (Service Oriented Architecture). De obicei, procesarea cardurilor a rămas tot separată, deoarece **încă procesarea și definirea produselor de card sunt strâns conectate.** În momentul deconectării procesării de definirea serviciului, a produsului, **ATM-ul clasic va putea deveni un terminal inteligent, integrat în structura unitară a băncii.** Procesatorii vor rămâne cu conexiunile la VISA sau Mastercard, cu operațiuni specifice.

Terminalul inteligent va susține aplicații web-based, similare cu cele din front-office sau utilizate pentru Internet banking, diferența fiind doar utilizatorul și locul utilizării, la un terminal plasat oriunde, cu funcționalități de cash alături de cele non-cash.

ATM-ul va trebui să fie practic **un terminal de prezentare, care se conectează la structura logică și de servicii a băncii,** susținută de un nivel de middleware care să facă interfațarea cu aplicațiile de core-banking, inclusiv aplicația de procesare a cardurilor (internă sau externalizată, nu contează).

Dacă am vorbit de ATM-uri, **EPOS-urile bancare,** utilizate la comercianți, restaurante, hoteluri, intră în aceeași categorie a terminalelor de prezentare, mai simple dar cu funcționalități din ce în ce mai complexe.

Dacă în trecut erau folosite doar la plată efectivă, în prezent noile servicii cu valoare adăugată crează posibilitatea de a efectua o varietate de operațiuni mult mai mare, inclusiv de a opera o extragere de cash, comerciantul înmânând clientului o sumă de bani, prin EPOS, această operațiune fiind marcată în contul clientului și compensată în contul comerciantului.



Încărcările de cartele sau plățile de facturi sunt din nou operațiuni care devin clasice.

Terminalele EPOS devin **mini dispozitive financiare** complexe. De asemenea, multe instituții nebankare le folosesc pentru activități proprii sau similare cu cele bancare, mai ales pentru plata facturilor de utilități sau încărcări de telefoane mobile.

Multe din opțiuni sau lipsa acestora se datorează procesatorilor de carduri, multe bănci decidând a lansa propriile centre de servicii și procesare în locul unor procesatori care nu au agilitatea necesară pentru adaptarea produselor și serviciilor pe piețe dinamice și tinere cum este și piața românească.

ATM-ul, EPOS-ul, sunt terminale care vor asigura în viitor operațiunile bancare fără personal, din ce în ce mai populare și necesare, transformându-se în **terminale multifuncționale inteligente.**

■ DR. CALIN RANGU

(urmare din pag. 15)

“Orice persoană comite o infracțiune în înțelesul acestei convenții, dacă prin orice mijloace, direct sau indirect, nelegal și de bună voie, furnizează sau colectează fonduri cu intenția de a fi folosite sau cunoscând că acestea vor fi folosite, partial sau total, pentru a provoca:

- a. un act care constituie infracțiune;
- b. orice act intenționat cauzator de moarte sau rănire gravă a civililor sau a oricărei persoane care nu se află implicată în conflicte armate, atunci când scopul acestui act, prin natură și context, este de a intimida populația, guverne sau organizații în scopul de a face sau de a obține să facă un act împotriva voinței.”

Definirea terorismului este uneori dificil de realizat mai ales în cazul unor țări și aceasta întrucât nu toate statele au adoptat prevederile convenției, care specifică clar ce acțiuni sunt încadrate în categoria terorism. Noțiunea de terorism nu este universal acceptată, având în vedere și implicațiile politice, religioase și naționale de la țară la țară.

FATF (Financial Action Task Force on Money Laundering), recunoscută și ca emitent de standarde internaționale în efortul de combatere a finanțării terorismului, nu definește în mod specific termenul de finanțare a terorismului în Recomandările Speciale privind finanțarea terorismului, emise după evenimentele din 11 septembrie 2001; nu mai puțin adevărat este faptul că FATF îndeamnă țările membre să ratifice și să implementeze Convenția de la Palermo. În acest fel, definiția din Convenție devine unanim acceptată de cele mai multe țări.

Obiectivul primordial al terorismului, în acord cu una din definiții, este acela de a intimida populația sau de a obliga guvernele sau organizațiile internaționale de a face sau a se abține de a face unele acte. În contrast, câștigurile financiare sunt în general obiectivul altor tipuri de infracțiuni. Succesul unui grup terorist, ca și al oricărui alt grup criminal, este acela de a fi capabili să construiască și să mențină o infrastructură financiară efectivă. Pentru aceasta, trebuie să dezvolte surse de finanțare, mi-

jloace de spălare a acestor fonduri și, în final, căi de a se asigura că aceste fonduri vor fi utilizate pentru obținerea de logistică necesară comiterii actelor teroriste.

## 2. Sursele finanțării terorismului

În general, experții recunosc că finanțarea terorismului provine din două surse primare. Prima sursă o constituie finanțarea furnizată de state și organizații cu o largă infrastructură pentru colectarea fondurilor și pentru distribuirea lor organizațiilor teroriste. Aceste așa numite state-sponsori, în ultimii ani, datorită constrângerilor de ordin politic și economic realizate de către comunitatea internațională, au început să renunțe la susținere și să nu mai constituie sursa principală, locul lor fiind luat de alte tipuri de susținere, dar este posibil ca în anumite contexte internaționale acestea să continue susținerea. Indivizi cu multiple posibilități financiare, dar și cu anumite convingeri de ordin politic sau religios, furnizează fonduri substanțiale organizațiilor teroriste. Osama Bin Laden, spre exemplu, este cunoscut ca fiind principalul susținător din fonduri personale al rețelei teroriste Al-Qaeda. De asemenea, este cunoscut faptul că o serie de oameni de afaceri de o anumită orientare politică sau religioasă, au fost constrânși prin șantaj sau violență în a susține aceste organizații teroriste.

Totuși, aceste surse de venituri nu sunt suficiente pentru a putea susține în totalitate activitățile teroriste. În ultimii ani, s-a înregistrat o creștere a numărului de fundații neguvernamentale și asociații de înțajutorare, care, prin activitățile desfășurate, reușesc să colecteze fonduri de la membri sau de la alte persoane. În lumea islamică, este știut faptul că adepții trebuie să plătească o anumită cotă (zakat) pentru cauze umanitare. Această taxă este plătită liderilor din comunitatea respectivă sau unor organizații religioase sau laice care folosesc aceste fonduri pentru anumite acțiuni sociale. Din păcate există anumiți lideri care pot utiliza aceste fonduri în alte scopuri decât cele sociale, numeroase organizații beneficiind de importante sume de bani pentru activități teroriste.

(continuare în numărul viitor)

■ EC. DR. BOGDAN MIHAI MARTIMOF  
CONSILIER FINANCIAR-BANCAR ARB

(urmare din pag. 16)

- Renunțarea la împrumuturi din țările cu dobânzi mari.

## Cash Pooling în Europa Centrală și de Est

Odată cu creșterea investițiilor străine în Europa Centrală și de Est, corporațiile au început să caute soluții de optimizare a lichidităților prin implementarea structurilor de *cash management*. În **Ungaria, Cehia și Slovacia** după aderarea la UE legislația locală a fost, în mare măsură, adaptată reglementărilor europene. Nu există restricții pentru rezidenți de a deține conturi în valută, în țară sau străinătate. De asemenea, este permis ca nerezidenții să dețină conturi în valută locală și străină. Banca Națională nu monitorizează operațiunile de schimb valutar în Ungaria și le monitorizează parțial în Cehia și Slovacia. În consecință, ambele tehnici de concentrare a lichidităților, reală și notională, sunt disponibile pe cele trei piețe. În **Polonia** cadrul legislativ a rămas restrictiv după aderarea la UE în 2004. *Cash pooling-ul* nu este reglementat legal. Mai mult, Polonia este una dintre puținele țări, în care există taxă de timbru și raportarea obligatorie a transferurilor între rezidenți și nerezidenți. Aceste aspecte îngreunează implementarea structurii de *cash pooling*. Totuși, există bănci care au creat structuri de *cash pooling*. În **Rusia și Ucraina** rezidenții au dreptul să dețină conturi în valută străină doar dacă au acordul Băncii Naționale, astfel încât *cash pooling* nu poate fi implementat. **România și Bulgaria:** structura de *cash pooling* nu este reglementată legal. Nu există restricții cu privire la conturi deținute de rezidenți în valută străină în țară și în afara țării. Nerezidenții pot deține conturi în valută națională și străină. Raportarea către Banca Națională este obligatorie în ambele țări. În România automatizarea *cash pooling-ului* este împiedicată și de obligativitatea utilizării dispoziției de plată externă (DPE) în inițierea plăților.

Implementarea *Single Euro Payment Area (SEPA)* și aderarea României la zona Euro vor simplifica posibilitatea implementării soluțiilor de *cash pooling*. ■

# Internet Banking-ul vs. Banca Virtuală



Unde sunt băncile virtuale? De ce nu au avut succes? Din cauza cash-ului vor răspunde unii, banii virtuali nu sunt prea populari. Alții vor menționa mentalitatea, teama de schimbare, de nou. O bancă virtuală poate este deja mult, ar spune alții. Securitatea este un aspect ridicat de majoritatea.

**D**e fapt **Banca Virtuală trebuie privit în contextul general.** O Bancă Virtuală ar reprezenta un nivel ultimul de evoluție în tehnologizare. Ar fi serviciul perfect în care clientul nu are nevoie de a se deplasa, de a semna hârtii, de a umbla cu bancnote.

Este posibil în acest moment? Dacă desfacem aceste cerințe, pentru fiecare **există tehnologiile aferente.**

Hârtiile, semnăturile olografe, pot fi înlocuite în prezent cu **certIFICATELE digitale.** Fiecare dintre noi poate avea un certificat digital unic cu o semnătură digitală securizată (și aici nu vorim de amprenta biometrică, deși am putea...). **Contractele pot fi semnate electronic.** Există canale de comunicație securizate, avem sisteme de autentificare puternice, deci partea de birocrație scriptică poate fi înlocuită electronic.

De asemenea **cardurile cu chip permit existența banilor virtuali.** În chip se pot păstra mase monetare nelimitate. Încăr-

care chipului poate fi făcută electronic, prin metode securizate de noile standarde ale operațiunilor de plată electronic, de tip CAP, EMV, 3DES etc. Dispozitivele de autentificare, efectuare a operațiunilor, există deja. Cardurile cu chip există. Mai trebuie rezolvată și partea de acceptare la plată. Încă puțini comercianți acceptă plățile cu cardul bancar, dar și mai puțini plățile cu bani virtuali. De obicei aceste plăți, în țările vestice, sunt acceptate pentru sume mici.

Dacă avem aceste mijloace, **de ce nu există Băncile Virtuale?** Deoarece băncile în sine nu au atins evoluția tehnologică pentru modul lor de ființare clasică. De asemenea societatea în sine nu e pregătită, gradul de cunoaștere tehnologică, îndemânările necesare, accesul la resursele tehnice moderne (scumpe în general), este limitat.

Dacă ne uităm la aplicațiile de Internet Banking, o analiză obiectivă va reliefa că multe sunt departe de ce ar trebui să fie în condiții clasice. **Bankingul actual nu este foarte tehnologizat** deși s-au investit sume semnificative. Acest "gap" se datorează **lipsei de sincronizare corporatistă între produsele de business, procesele care susțin aceste produse și sistemele informatice de suport** (aplicații sau infrastructură). Zona de legătură dintre IT și businessul efectiv este partea de procese. Modelarea acestor procese în general lasă mult de dorit. O bancă, clasică sau virtuală, se bazează fundamental pe organizarea proceselor in-

terne. În plus produsele, procesele, sistemele IT și sistemele umane, trebuie integrate utilizând o structura de guvernanta IT bine pusă la punct. Aceste aspecte necesită specialiști cu experiență, un suport total al top managementului și investiții materiale importante. Dar nici o dată nu e momentul pentru aceste investiții.

În perioade de boom economic ne grăbim să cucerim noi spații, să lansăm imediat noi produse, neavând timp să punem la punct sistemele fundamentale de corporație. În perioada de criză, nu mai sunt bani, nu se mai justifică economic.

Totuși unora le merge bine. Deoarece au acel management superior care poate susține inovația și are o strategie pe termen lung. Este o problemă de viziune în a atinge acele zone noi de servicii și produse bancare.

Banca Virtuală 100% nu va fi decât o bancă de nișă pentru o categorie anume de populație, cel puțin în următorii 50 de ani. În schimb banca clasică, prin serviciile de Internet Banking, poate atinge o categorie mult mai mare de clienți, inclusiv prin lansarea unor servicii de bancă virtuală dedicate celor high-tech și al căror timp costa într-adevăr bani. Pentru acest lucru strategiile multi-channel trebuie să fie fundamentate corespunzător, integrate într-o structură de guvernanta corporatistă și abordate sinergic la nivel de produse, procese și sisteme.

■ DR. CĂLIN RANGU



MARCELINA JOAVINĂ

### Prima întrebare: "Avem studii?"

Ne întrebam în numărul trecut dacă vom învăța vreodată din greșeli sau dacă vom lua în seamă previziuni documentate, fundamentate, care anunță evenimente economice discountinate, generatoare de inflexiuni?

Sunt multe semnale care ne îndreptătesc să nu credem în capacitatea reală de a îngloba erorile sau de a genera cu agilitate planuri B. Să fie inerția, sa fie o complexitate de gestionat a informațiilor?

Iată un nou exemplu furnizat de un raport mai vechi (încă din 2005!)- **"Business 2010- Serviciile financiare: Adoptând provocarea schimbării"** realizat de "Economist Intelligence Unit" (The Economist):

Raportul a fost generat analizând și interpretând un amplu chestionar adresat către 577 Executivi angajați în 4 018 companii publice și private din 23 de țări.

Concluzia raportului e clară, aproape un truism: "Cele mai mari provocări vor fi generate de comportamentul clienților!"

Executivii din firmele de servicii financiare din lumea largă sunt conștienți de schimbarea majoră ce urmează, după cum se observă din sondajele efectuate. Cea mai mare parte dintre executivii intervievați, și anume 40%, au răspuns că se așteaptă ca interacțiunea cu clienții să fie aria supusă cel mai mult schimbării până în 2010. Și, referitor la aria unde este critic suportul IT, intervievații sunt neechivoci, cu 71% răspunsuri confirmând că activitățile de relaționare cu clientul și servicii client vor fi cele mai afectate. Unul din

# "Ce cred băncile că vor clienții lor?"

Motto:

*"Criza economică este un test despre cât de seriosi suntem în a ne asuma concentrarea pe client"*

Yawar Shah, Chairman of SWIFT board

primele efecte va fi lansarea de către bănci a noi tipuri de produse (în Marea Britanie, de exemplu, Barclays ofera deja clienților asigurări auto în schimbul acceptării de produse bancare premium).

Ca un corolar al studiului, cele mai de succes instituții financiare în anul 2010 vor avea 3 caracteristici principale:

- O crescută **Adaptabilitate**: întrucât companiile care au alt profil pot și își extind portofoliul de servicii și produse către zona tradițională financiară (dispunând de largi baze de date care le permite o profilare și segmentare a clienților mai sofisticată și în consecință designul și lansarea unor produse financiare agile, conforme cu așteptările clienților pe termen scurt)
- Gestionarea **informației**: retenția clienților și capacitatea de atragere de noi clienți depinde de acuratețea, consistența și utilizarea informațiilor în construirea unor modele de previzionare comportamentală, pe baza cărora se pot construi noi produse, se pot combina produsele existente sau se pot segmenta nivele de profitabilitate a diverse categorii de clienți. De asemenea, informații consistente, la timp și neredundante sunt vitale pentru respectarea multiplelor acorduri de guvernanta și transparență (Basel, SOX, AML, etc.)
- Gestionarea **tehnologiei**: Tradiționalul până acum "technology push" se transformă în viziunea respondenților într-un accelerator de inovație în sensul facilitării unor noi modele de adresare a clienților și nevoilor lor. De aceea, este unanim agreeat că IT va deveni o sursă de avantaj competitiv

și de noi modele strategice dinamice financiare, relevând opțiuni încă neexplorate ale revoluției generate de internet și, mai nou, de cloud computing.

### A doua întrebare: "Ce vor clienții domestici?" (ca și cei corporatiști)

**Americani și vest occidentali:**

Dintr-o perspectivă pur "retail", de această dată, gospodăriile din multe țări (de altfel, la fel ca și o parte dintre corporații), au un mare volum de datorii (sunt supraîndatorate). Indiferent de parametrii după care se măsoară, gospodăriile din SUA sau Marea Britanie sunt mai îndatorate ca niciodată. În SUA, rata de îndatorare a corporațiilor față de PIB este cea mai mare după cel de-al doilea război mondial, cu îndatorarea concentrată în sectorul corporațiilor, specific utilizării unei rate ridicate de împrumut. Aceasta înseamnă că investițiile și consumul vor fi reduse, la fel ca și împrumuturile întrucât clienții nu vor să se îndatoreze mai mult și probabil nici nu s-ar califica pentru noi împrumuturi. Astfel, de ambele părți ale ofertei și cererii, suntem foarte departe de o normalizare.

**Dar asiaticii?**

"Here comes the great opportunity!"

Așa cum menționam și în numărul trecut, și promiteam să dezvolt, "criza pentru unii înseamnă mari oportunități pentru alții" se verifică în cazul asiaticilor. Nu avem spațiul disponibil pentru o analiză mai amplă a fenomenului Asiatic, el este complex, anumite tendințe particulare se observă în Asia Centrală, altele în cele două

mari piețe membre ale fenomenului BRIC și să nu uităm că și Australia și Noua Zeelandă sunt tot geografii ale continentului Asiatic.

Lăsându-le pe ultimele două deoparte, putem totuși identifica un numitor comun, cu câteva aspecte esențiale:

Din punct de vedere macroeconomic, o politică mai flexibilă de schimb valutar, o situație fiscală mai puternică, rezerve valutare mai sănătoase și o ancorare mai puțin periculoasă în finanțări străine pe termen scurt, au făcut ca țările asiatice să fie mai puțin vulnerabile la criză. În același timp, sistemele bancare asiatice au suferit un proces de întărire, consolidare cu o profitabilitate crescută, în timp ce conformitatea cu anumiți parametri (de exemplu, cel de lichiditate) s-a dovedit a fi mai strictă. Într-un cuvânt, întregul sistem s-a dovedit a fi mai **stabil**.

Când ne gândim la creșterile piețelor financiare asiatice, trebuie remarcat în mod primordial creșterea consumului asociat creșterii și consolidării clasei mijlocii, pe de o parte (în țări ca India, China și Indonezia), ca și cererile fără precedent, induse de dezvoltarea infrastructurii și urbanizării.

O altă tendință notabilă este că această creștere a consumului local va influența și tendințele și caracteristicile comerciale. Economii focalizate tradițional pe export de bunuri și capital se vor redirectiona către comerțul propriilor piețe sau pe schimburi regionalizate. Indicatorii economici vorbesc de la sine: Comerțul intra-regional a crescut cu peste 16% pe an în ultimul deceniu, aproape de două ori mai repede decât în Occident (Statele Unite și Europa).

Cât despre fenomenul BRIC, reamintesc doar studiul lui Goldman Sachs din 2003: "Visând cu BRIC- Drumul către 2050" în care se previzionează că economiile țărilor membre, Brazilia, Rusia, India, China vor deveni forțe dominante în economia globală până în 2050.

Așa se nasc întrebările:

### **A treia întrebare: „Erau justificate estimările Goldman Sachs?”**

Dacă ne uităm la competiția generată de acest eșalon în economiile lumii, remarcăm că într-adevăr, din punct de vedere PIB, Brazilia ocupă locul 10, Russia locul

8, India 5 și China locul 3 (după Statele Unite și Japonia, devansând Germania). Dar, mai amplu despre BRIC în numerele viitoare.

### **A patra întrebare: „Înapoi în Europa?”**

sau,

**Cum pot clienții și (sau) băncile lor să beneficieze din lansarea și implementarea celor două proiecte majore de infrastructură financiară, SEPA și T2S (Target 2- Securities):**

Eurosystem (care cuprinde Banca Centrală Europeană-ECB și toate băncile centrale naționale din țările membre ale zonei Euro, susține că T2S poate genera o transformare de proporții în piețele financiare europene. Fiind o platformă pentru decontarea neutră, fără bariere și în multi-valută a valorilor mobiliare, T2S va fi un pas înainte spre împlinirea planului Comisiei Europene pentru o piață europeană unică a valorilor mobiliare, întrucât va îndepărta multe dintre barierele Giovannini pentru decontarea și compensarea transfrontalieră și va acționa ca un catalist pentru armonizarea ulterioară în serviciile post-tranzacționare.

Economia de volum obținută prin mișcarea decontării europene a valorilor mobiliare către o singură platformă super tehnologică va aduce, conform aprecierilor Eurosystem, 3 beneficii majore participanților la piață:

- Reducere semnificativă a costurilor interne sau transfrontaliere la nivele echivalente celor din SUA;
- Crearea unui singur grup de valori mobiliare pan Europene, accesibile indiferent de localizarea depozitarului central, a emitentului sau a contrapărții în tranzacție;
- Creșterea eficienței managementului garanțiilor și reducerea nevoilor de lichiditate, oferind băncilor abilitatea de a-și optimiza finanțările pentru valorile mobiliare europene.

Cu 27 Depozitare Centrale din 25 țări europene semnate a unui Acord cu Banca Centrală Europeană în iulie anul curent, apare ca sigur un nivel ridicat de tranzacționare în T2S.

SEPA, sistemul unitar de plăți euro, este de asemenea aproape de a-și atinge

masa critică. SEPA va permite clienților băncilor să facă plăți în euro către orice beneficiar localizat oriunde în zona euro, folosind un singur cont bancar și un singur set de instrumente de plată. Eliminarea diferențelor dintre plățile în euro naționale și cele transfrontaliere va avea ca efect creșterea competiției și a inovației între bănci oferindu-se astfel servicii mai bune (conform lui Eurosystem).

Transferurile de credit SEPA sunt funcționale de mai mult de 18 luni, dar debitul direct va intra în fază operațională doar din noiembrie 2009, după adoptarea Directivei de Servicii de Plată în legislația națională.

### **A cincea întrebare: „Ce s-a mai spus la Sibos despre clienții băncilor?”**

La un an de la „Lunea Lehman Brothers”, încă nu ne-am reîntors la „business as usual”. „Criza financiară rămâne globală”, spune Yawar Shah, președintele lui SWIFT. „Nu cred că există zonă în lume neafectată de criză, într-un anume fel. Acesta este momentul în care centrarea pe client și ascultarea că și înțelegerea clientului sunt dimensiunile critice”.

„Din punctul de vedere al SWIFT, nimic nu s-a schimbat”, spune Campos Lazaro, CEO SWIFT. “De fapt, am lansat inițiative care întăresc obsesia noastră cu focalizarea pe client”, adaugă el. “De exemplu, am lucrat cu 20 dintre clienții noștri de vârf și am sondat mai mult de 5000 de subiecți, pentru a măsura nivelul lor de satisfacție în termeni concreți. Am lansat un important program de reducere de costuri și câștig de eficiență, punând clienții în centrul acestui program”.

Această diversitate a provocărilor înseamnă o obligație particulară pentru SWIFT, spune Shah. “Clienții noștri se așteaptă să fim alături de ei în timp de criză. Asta înseamnă că se așteaptă să reducem costurile semnificativ, să oferim mai multe informații automatizate de managementul riscurilor, să fim mai adaptați și mai flexibili la mediul economic”, argumentează el. “Mulți traversează schimbări majore în afacerile lor, dezinvestiții sau achiziții. Ei doresc ca SWIFT să fie în măsură să-i ajute să treacă prin integrarea operațiunilor sau prin separarea acestora, după caz”. ■



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

# Soluții **SWIFT** pentru infrastructuri de plăți

SWIFT este un centru de mesagerie pentru un număr mare de sisteme de compensare și decontare în domeniul plăților, al titlurilor de valoare, tranzacțiilor de schimb valutar și al derivatelor. În domeniul plăților, peste 60 de sisteme de compensare și decontare, care procesează între 500 și peste 300.000 de plăți zilnic, utilizează standardele și infrastructura de mesagerie securizată SWIFT.

**C**erințele infrastructurilor de plăți de mare valoare sunt în principal legate de securitate și reziliență pentru susținerea plăților critice, eficiență și un echilibru corespunzător între riscuri și costuri, reducerea costurilor cu lichiditatea și o mai bună administrare a lichidităților prin servicii interactive în timp real.

SWIFT, ca o conexiune de "fereastră unică", permite atât instituțiilor financiare, cât și băncilor centrale să-și optimizeze investițiile, prin reutilizarea aceluiași conexiuni, acelorași standarde și soluții. În ultimii ani, SWIFT și-a consolidat poziția în domeniul infrastructurilor de plăți, printr-un portofoliu de soluții bazate pe standarde și servicii de mesagerie securizată, destinate atât in-

frastructurilor de plăți de mare valoare, cât și procesării pachetelor de plăți și caselor de compensare automate.

Pachetele de plăți sunt plăți de mică valoare prelucrate prin intermediul unei case de compensare automată (ACH), al unei alte instituții centrale sau bilateral între instituții financiare. Transferurile credit și debitările directe sunt instrumentele utilizate cel mai des.

La nivelul comunităților naționale, casele de compensare automată și instituțiile financiare utilizează standarde proprietare și tehnologii de comunicații pentru a compensa plățile de mică valoare. Pentru plățile transfrontaliere, au fost implementate diverse soluții de transfer de fișiere, bazate pe rețele private sau chiar schimburi de fișiere pe suport magnetic.

## **Soluția SWIFTNet Bulk Payments**

SWIFT oferă pentru plățile de mică valoare soluția *Bulk Payments* – o platformă armonizată pentru transferul de pachete de plăți în interiorul comunităților naționale și regionale - care permite automatizarea proceselor de plăți și reutilizarea infrastructurilor de mesagerie existente.

Câteva dintre avantajele utilizării acestei platforme sunt:

- Eficientizarea costurilor, prin utilizarea aceluiași platforme de

mesagerie pentru procesarea tuturor tipurilor de plăți,

- Asigurarea automatizării și procesării integrate (STP) prin standardizare și practici armonizate, în particular prin implementarea standardelor UNIFI (ISO 20022),
- Înlăturarea barierelor naționale pentru procesarea pachetelor de plăți și permiterea inter-operabilității între comunitățile de utilizatori.

Soluția *SWIFTNet Bulk Payments* este implementată într-o serie de grupuri închise de utilizatori administrate de SWIFT sau de instituții de infrastructuri de piață, asigurând două modele diferite de administrare a serviciului, astfel:

- un model în care serviciul este administrat de SWIFT, destinat compensării bilaterale între instituții financiare;
- un model în care serviciul este administrat de o instituție de infrastructură de piață, ca un grup închis de utilizatori peste SWIFTNet. Instituția care administrează serviciul determină criteriile de eligibilitate pentru participare, precum și parametri serviciului. Modelul

acesta este destinat sistemelor de compensare administrate de o casă de compensare (ACH).

## Elementele principale ale soluției SWIFTNet Bulk Payments sunt:

- **Platformă comună tehnică**, asigurată de rețeaua IP securizată SWIFTNet, care asigură suport pentru cerințe multiple de comunicații, astfel:
  - între bănci și ACH-uri la nivel național, pentru asigurarea plăților cum sunt cele de salarii, asigurări, achiziții și pensii;
  - între bănci și ACH-uri regionale;
  - între ACH-uri pentru asigurarea inter-operabilității între sisteme de plăți naționale sau regionale;
  - între bănci și corespondenți pe bază bilaterală la nivel național sau transfrontalier, de exemplu pentru plățile pensiilor transfrontalier;
  - între bănci și corespondenți pe o bază multilaterală la nivel național sau transfrontalier (exemplu rețeaua Eurogiro).

procesare integrată și reducerii costurilor tranzacțiilor.

Serviciul FileAct a fost recent îmbunătățit pentru a susține piața plăților de mică valoare, prin posibilitatea de a adăuga informații de business în header-ul fișierului, prin copierea acestor informații unei terțe părți pentru procesare ulterioară sau autorizare. FileAct este completat de serviciul InterAct atunci când apar cerințe pentru procesarea de plăți urgente.

### • Manual de reguli și practici armonizate

Scopul principal al armonizării modului de utilizare a serviciului FileAct este reducerea costurilor de dezvoltare și facilitarea inter-operabilității între sistemele de plăți

Manualul de reguli *Bulk Payments* asigură reguli și linii directoare pentru toți clienții care utilizează soluția *Bulk Payments*, definește practici de piață agreeate și un set minim de reguli definite de SWIFT împreună cu reprezentanți ai industriei plăților.

Manualul de reguli *Bulk Payments* are următoarele obiective :

între utilizatorii serviciului;

- să documenteze cele mai bune practici și recomandări definite de SWIFT împreună cu utilizatorii fazei pilot și primii utilizatori ai soluției.

### • Support pentru formate naționale și standarde UNIFI (ISO 20022)

Standardele de mesaje sunt o componentă esențială a soluției *Bulk Payments*, soluția asigurând suport pentru orice tip de formate de mesaje.

În scopul promovării inter-operabilității, standardele de mesaje UNIFI (ISO 20022) SWIFT MX sunt disponibile pentru a fi utilizate în toate serviciile *Bulk Payments*.

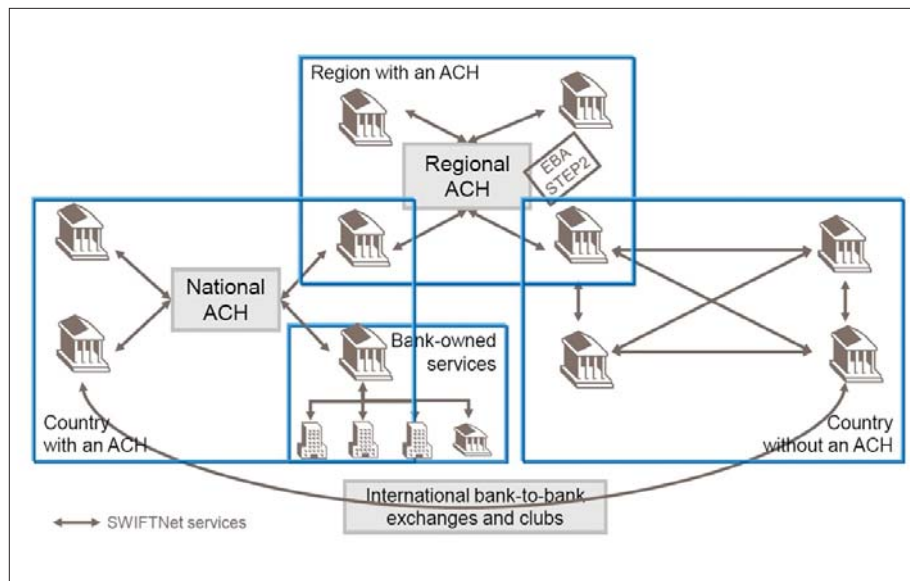
După cum este cunoscut, mesajele SWIFT MX se bazează pe o nouă metodologie și proces de dezvoltare a standardelor de mesaje financiare față de mesajele FIN cunoscute ca mesaje MT.

Mesajele MX utilizează tehnologia XML și asigură instrumente noi pentru dezvoltatorii de aplicații. Consiliul European al Plăților a selectat standardele UNIFI (ISO 20022) pentru instrumentele de plăți pan-europene SEPA Credit Transfer și SEPA Direct Debit.

### • Interfețe SWIFTAlliance utilizabile

Pentru implementarea soluției SWIFTNet Bulk Payments, băncile pot utiliza portofoliul de produse SWIFTAlliance, astfel:

- **SWIFTAlliance Access și SWIFTAlliance Entry**, produse de bază care oferă capacități diferite pentru clienții care doresc să integreze mesajele Bulk Payments cu aplicații de back-office în mod automatizat.
- **SWIFTAlliance Starter Set și SWIFTAlliance Gateway** - SWIFTAlliance Gateway este interfața de comunicație care asigură fereastra unică către toate serviciile financiare. Utilizatorii SWIFT pot alege SWIFTAlliance Gateway pentru procesarea automatizată peste SWIFTNet Bulk Payments. Pentru procesare manuală, poate fi utilizat SWIFTAlliance Starter Set împreună cu SWIFTAlliance WebStation. ■



În soluția *Bulk Payments*, FileAct este utilizat ca principalul serviciu de mesagerie, permițând transferul fișierelor de plăți în mod securizat. Utilizarea SWIFTNet FileAct a câștigat teren în ultimii ani, datorită standardizării, inter-operabilității, posibilităților de

- să asigure o valoare unitară a soluției *Bulk Payments* la nivelul industriei, definind un nivel minim de servicii accept de utilizatori,
- să faciliteze stabilirea de înțelegeri bilaterale sau multilaterale

Cezar Cursaru, country manager SAS Institute România:

## „Vrem ca SAS să fie prima companie la care se gândesc clienții atunci când au de rezolvat o problemă de afaceri”

Criza financiară mondială a redus drastic bugetele IT, indiferent de ordinul de mărime al companiilor. Pasivitatea nu reprezintă însă o opțiune fezabilă de business, într-un mediu concurențial dinamic. Așa se face că, într-un context economic în care majoritatea vendor-ilor de soluții IT înregistrează scăderi semnificative ale cifrei de afaceri, SAS Institute România reușește să-și mențină evoluția pozitivă. Cezar Cursaru, country manager SAS Institute România, ne-a prezentat argumentele acestei creșteri sănătoase.

### **- A atins piața românească masa critică, astfel încât să înceapă să existe un interes real și, mai ales, o cerere consistentă în zona soluțiilor de Business Analytics?**

- Cu siguranță că piața soluțiilor de tip Business Analytics din România este o piață încă imatură, ceea ce pentru SAS înseamnă, deopotrivă, atât o provocare, cât și o promisiune. Cu toate acestea, am observat într-un mod extrem de direct cum jucătorii mari din industria bancară au început nu doar să manifeste un interes crescut pentru soluțiile de Business Analytics, dar au început să și investească în această direcție, chiar dacă, în trecutul apropiat, fuseseră extrem de reținuți în adoptarea acestui gen de soluții. În egală măsură, jucătorii mari din industria telecomunicațiilor, care adoptaseră cu mult mai devreme soluții de Business Analytics, manifestă un interes renăscut

și repotențat pentru acest gen de soluții. Nu putem vorbi, desigur, despre o cerere consistentă în acest moment, dar, chiar dacă cererea nu este atât de mare în cifră netă, creșterile anuale sunt mai mult decât atrăgătoare, cu mult peste media creșterii în Europa, spre exemplu.

### **- Considerați că, în actualul context economic – criza generând o reducere substanțială a bugetelor IT, chiar și în cadrul companiilor mari – soluțiile de Business Analytics pot reprezenta o soluție viabilă de eficientizare a activității și de reducere a costurilor?**

- Într-adevăr, cu mici excepții, actualul context economic a generat o reducere substanțială în bugetele IT ale marilor companii din România. În egală măsură însă, criza economică a devenit un puternic stimulent pentru marile companii de acțiune în direcția reducerii costurilor, a pierderilor sau a stopării „hemoragiei de venituri”. Spre exemplu, pentru bănci a devenit extrem de important să realizeze, cât mai devreme posibil, care anume dintre activele acumulate cu atâta apetență în perioada de creștere economică de dinainte de octombrie 2008 sunt susceptibile la riscul de nerambursare, astfel încât să poată acționa, înainte ca riscurile să se concretizeze în mod efectiv, printr-un efort bine direcționat de colectare/recuperare. Similar, pentru operatorii telecom a devenit extrem de important să oprească „hemoragia de venituri” generată de plecarea din rețea a clienților profitabili. Ca atare, identificarea clienților care manifestă propensiunea de a părăsi rețeaua, cuplată cu analiza profitabilității și a valorii totale aduse de clienți pe întreg ciclul lor de viață



Cezar Cursaru,  
Country Manager  
SAS Institute România

devin informații cruciale, înainte, desigur, de efortul de angajare prin metode specifice campaniilor de marketing.

### **- Ce verticale adresati, cu precădere, cu acest tip de soluții?**

- Deoarece SAS generează peste 40% din cifra de venituri obținută la nivel mondial din industria serviciilor financiare, această industrie este adresată, în mod tradițional, și de SAS în România. Piața din România are însă pentru SAS o specificitate aparte față de restul lumii. Spre exemplu, desi SAS generează doar 7% din cifra obținută la nivel mondial din industria telecom, în România SAS este extrem de activă în zona operatorilor telecom, zonă din care generează un venit cel puțin echivalent cu cel

obținut din industria bancară. Fapt justificat prin faptul că, pe plan local, industria telecom a beneficiat de un uriaș succes de piață, iar companiile telecom din România sunt companii extrem de puternice. Trebuie, de asemenea, să nu uităm de faptul că România este o țară producătoare de petrol și gaze, cea mai

clienții atunci când au de rezolvat o problemă de afaceri. Ca atare, deși posedă un portofoliu impresionant de tehnologii software, soluții orizontale și verticale, SAS nu se grăbește niciodată să le pună pe masa clientului, cel puțin nu înainte de a-l întreba pe acesta ce anume „îl doare”. În acest sens, suntem, mai degrabă, com-

piață – aceea că marile companii au început să renunțe la proiectele ieftine, ca să le spunem așa, optând pentru servicii de consultanță calificate, capabile să ofere o garanție a reușitei proiectului. Revenind, al treilea element îl reprezintă soluțiile software, soluțiile orizontale și verticale oferite de SAS, care înglobează nu doar tehnologii software de excepție, dar și cele mai bune practici funcționale și de industrie, ceea ce ne diferențiază într-un mod unic față de toate celelalte oferte existente în piață. Ca atare, implementările SAS sunt extrem de rapide. Spre exemplu, o implementare standard a unei aplicații pentru derularea campaniilor de marketing se poate face doar în 8-10 săptămâni. O implementare a unui sistem complet de tip Analytic CRM (care include segmentare demografică, comportamentală și atitudinală, determinarea propensiunii clienților de a cumpăra produse adiționale sau/și mai scumpe, identificarea clienților care manifestă tendința de a renunța la produsele/serviciile oferite etc.) se poate realiza în 3-6 luni. Iar o implementare completă a unei soluții verticale de industrie, destinată să acopere diferite arii funcționale (de exemplu: Financiar, Risc, Marketing etc.), se poate face în 9-12 luni. Toate acestea sunt posibile datorită efortului susținut efectuat de către SAS de a conceptualiza și îngloba cele mai bune practici funcționale și de industrie, atât în soluțiile sale software, cât și în metodologiile de livrare a serviciilor asociate.

*„Pentru SAS, aplicațiile software nu sunt un scop în sine, ci doar mijlocul prin care putem rezolva o problemă de afaceri semnalată de client, serviciile de consultanță jucând un rol crucial atât în faza de diagnoză, cât și în faza de implementare.”*

mare companie din România activând în acest sector. Chiar dacă SAS generează doar 3% din cifra obținută la nivel mondial din verticala de Energie și Utilități (care include industria de petrol și gaze), în România veniturile obținute de SAS din industria de petrol și gaze se situează la cel puțin 25% din cifra totală a veniturilor. Desigur, pentru viitor, țintim deschiderea unei activități ample în sectorul public. În egală măsură, ne dorim accentuarea prezenței în verticalele ținute în mod prezent, precum și dezvoltarea unor noi verticale, precum industria de retail.

**- Include oferta SAS „best practices” adaptate și localizate pe verticale, în concordanță cu specificul și cerințele pieței românești?**

- SAS are o ofertă extrem de bine poziționată pentru verticalele menționate mai sus, conceptualizând și înglobând – în cadrul soluțiilor sale software și a metodologiilor de livrare a proiectelor – cele mai bune practici de industrie, așa cum au fost ele observate de companie în cei peste 30 de ani de activitate. La aceasta se adaugă avantajul competitiv reprezentat de faptul că SAS a avut deja șansa și privilegiul de a aplica cele mai bune practici de industrie și în cadrul diverselor proiecte derulate în România. Deși temele generale ale proiectelor au fost, în principiu, aceleași ca și în restul lumii, fiecare proiect derulat s-a dovedit a fi de o unicitate aparte, cu un grad înalt de specificitate națională, culturală și organizațională. Viziunea SAS este aceea de a fi prima companie la care se gândesc

parabili cu o companie ce oferă servicii de consultanță pentru gestionarea afacerii. Cu siguranță, nu suntem doar o companie software, așa cum suntem încă percepuți, mai ales de către competiție. Pentru SAS, aplicațiile software nu sunt un scop în sine, ci doar mijlocul prin care putem rezolva o problemă de afaceri semnalată de client, serviciile de consultanță jucând un rol crucial atât în faza de diagnoză, cât și în faza de implementare.

**- Pentru că ați amintit de consultanță, cât de importantă este aceasta în abordarea SAS în cadrul unui proiect?**

- Practic, în cadrul oricărui proiect, SAS Institute se sprijină întotdeauna pe trei mari „stâlpi”, ca să le spunem așa. Primul este reprezentat de expertiza de domeniu, acumulată în cadrul proiectelor

*„Piața locală de Business Analytics este încă o piață imatură, ceea ce pentru SAS Institute înseamnă, deopotrivă, atât o provocare, cât și o promisiune.”*

anterioare și concentrată, cu precădere, în cadrul Practicilor Globale SAS, răspândite în centre de suport, strategic localizate în întreaga lume. Cel de-al doilea „stâlp” îl reprezintă serviciile de consultanță, livrate în mod uzual de o echipă de consultanți locali și internaționali. SAS nu face niciodată experiențe pe socoteala clientului, ca atare, pentru a asigura succesul fiecărui proiect în parte, SAS recurge întotdeauna la resurse locale sau/și internaționale, care au mai trecut cel puțin o dată înainte printr-un proiect similar. Aș vrea să precizez aici că, în acest sens, am observat o tendință în creștere în

**- Se poate vorbi de un specific local al pieței românești?**

- Clienții locali nu sunt deloc diferiți de clienții globali. Cu toții își doresc rezolvarea rapidă a problemelor lor de afaceri și o rată de reîntoarcere a investiției cât mai mare. SAS este extrem de bine poziționată pentru a oferi aceste beneficii clienților săi. De exemplu, în cazul proiectelor SAS, o rată tipică de reîntoarcere a investiției se situează între 300% și 500%, dar a atins în cadrul unor proiecte și valori de 1.000% și nu a fost niciodată mai mică de 100%. (R.G.)



GIOVANI-HORAȚIU SCHIOPU  
VICEPREȘEDINTE EXECUTIV  
ROMANIAN  
INTERNATIONAL BANK

Titlul ar putea părea ușor inadecvat acestei rubrici, dar și în domeniul bancar comparația se justifică, în aceste vremuri în care economia mondială este „tulburătoare”. Atât de tulburătoare încât în numai doi ani liniștea și prosperitatea au fost vizibil afectate de *depresurizarea economiei* celui mai invidiat – și considerat cel mai stabil – stat, aflat la cea mai mare “altitudine” economică. Efectul – lipsa acută de oxigen (*lichiditate*), și crearea unui vârtej care a antrenat toate sistemele economice conexe.

**D**ar nu numai atât. În SUA autoritățile – surprinse și ele de virulența fenomenului – au ordonat imediat coborârea măștilor de oxigen: *împrumuturi guvernamentale* sub diverse forme, *reglementarea* unor domenii și piețe lăsate până acum la discreția ofertei și cererii și, nu în ultimul rând, *naționalizarea* unor întreprinderi considerate implicit strategice, în special în domeniul financiar-bancar. Dacă în inima capitalismului a fost posibilă cât ai clipi naționalizarea, atunci e posibil orice! Și dacă scopul e unul pozitiv – reducerea daunelor, salvarea „victimelor” și menținerea unei relative stabilități sociale – atunci America rămâne un model, în care Legea și Fiscul sunt adevăratele Puteri.

Ce se întâmplă *la noi* în acest răstimp? Constatăm că și la noi e lipsă de *oxigen*, dar nu ordonă nimeni coborârea măștilor și nici „noi” nu ne grăbim să le cerem. Noi

# America țara tuturor posibilităților, România țara tuturor paradoxurilor

facem talk-show-uri pe tema “oxigenului”, și eventual o grevă.

În vest bugetarii își iau singuri concediu. Fără plată. La noi bugetarii nu doar că refuză reducerea oricărui drept sau privilegiu, dar vor și mărirea salariului. Și, colac peste gâtul economiei – și al nostru, de cetățeni – până și *Legea* face grevă:

- *Legiuitorul* refuză dialogul cu Justiția, întârzierea fiscalului și dă cartonaș roșu Executivului;

- *Justiția* admite acțiunea în revendicare a propriilor drepturi și respinge deopotrivă, prin tergiversare, acțiunile Legislativului, Executivului, ale privaților, ale bugetarilor, ale cetățenilor. Într-un cuvânt, face grevă.

- *Executivul*, se substituie Legislativului prea lent sau indecis și legiferează, încearcă să influențeze până și decizia de grevă a Justiției, dar scapă printe D.G.F.P- țele evaziioniști.

Altfel spus, Legislativul judecă și parlamentează, Justiția (se) justifică și grevează, iar Executivul ordonanțează, nu parlamentează și nu justifică.

*Revenind la tema propusă, dreptul bancar, ce fac în acest context creditorii și debitorii lor?*

Dacă în dreptul român debitorii puteau deveni chiar sclavii creditorului, cel puțin până la achitarea “în natură” a obligațiilor, în România de azi debitorii fac legea: sperând într-o cădere a sistemului bancar, mulți debitori refuză să mai plătească, deși nu sunt într-o imposibilitate reală. Alții, mai *întreprinzători* din fire, după ce au pus bani negri de-o parte pentru zile și mai negre, folosind creditele – acordate cu o prea mare ușurință și dobândă – în orice alte scopuri decât îndeplinirea obiectului de activitate, își cer singuri insolvența, pentru a rămâne legal, cu câștiguri nele-

gale. Deplângem cu toții, desființarea unor firme (majoritatea nefuncționale și fără angajați) ca efect al impozitului forfetar, dar *trecem neobservat numărul foarte mare de firme nou înființate, în plină criză*, firme prin care *întreprinzătorii* își mută activitatea din firmele debitoare și fără prea multe active, răsându-le în nas creditorilor și fiscului, adică statului, adică nouă, tuturor.

Ce inițiative avem noi? Una salvatoare: *insolvența și falimentul persoanei fizice*. Să poată râde și ea analog firmelor, căci din procentele economiei subterane, adesea recunoscute public la peste 40% din PIB, se înfruptă tot niște persoane fizice în ultimă instanță ...

**Creditori nu sunt doar băncile.** Și firmele sunt între ele debitori și creditori. Și Statul e creditor- neplătit în relația de impozitare, și debitor – de multe ori neplătit – în raport cu activitățile prestate în interes public.

Ori, în contextul dreptului actual, recunoscut ca unul favorabil debitorului, ce pot face creditorii? Și ce poate face Statul pentru diminuarea pierderilor creditorilor? Căci până la urmă **creditorii**, indiferent de natura lor – societăți private, de stat, bănci, bugetari, persoane fizice, etc. – sunt **motorul economiei**, iar **debitorii** indolenți și/sau insolvenți *frână*, necesară și ea – dar nu pe drum drept și nu suficientă pentru deplasare...

Pentru aceste motive cred că limitarea efectelor crizei trebuie să vină în primul rând de la, și printr-o **Justiție corectă**, dură aparent, dar justă și morală pe fond, de la ocrotirea și întărirea legislativă a poziției creditorilor, în limitele unor câștiguri rezonabile, și în al doilea rând trebuie să vină de la un Executiv care să tureze lin motorul și să doteze cu ABS frâna economiei. ■



DR. CĂLIN RANGU  
CEO IIRUC Service

# Cum să gândim un SLA?

Domeniul outsourcingului este unul destul de standardizat la nivel de procese. Procesul central este cel de management al serviciilor care se reflectă în contractul de servicii cu clientul sub forma unui SLA (Service Level Agreement).

**D**ar SLA-ul nu este un contract ca oricare altul. Și nici nu poate fi generat dacă celelalte procese necesare serviciilor nu sunt puse la punct. Avem de a face cu o metodologie foarte cunoscută, **ITIL**, care a devenit între timp și un standard ISO – **ISO 20.000**. Standardul ITIL descrie o serie de procese deosebit de importante atât la nivelul beneficiarului de servicii de outsourcing, cât și la nivel de client.

**SLA-ul este un contract de servicii între două părți care vorbesc aceeași limbă**, care folosesc un set similar de cunoștințe și procese aferente. Fiecare proces dintr-o organizație trebuie să-și găsească replica în cealaltă organizație. Pot să fie și diferențe majore, dar în faza de implementare a contractului trebuie găsite soluțiile de acoperire a diferențelor, găsirea soluțiilor alternative. Neglijarea unui aspect poate crea ulterior probleme care se vor afla într-o zonă gri, neacoperită de la început.

**SLA-ul va preciza inițial ce servicii se doresc**, ca tipuri/descriere, care este timpul de rezolvare a serviciului și care

este modul de finalizare și închidere a solicitării. Vorbind de o solicitare vorbim practic de un process conex, **unul dintre cele mai importante procese ITIL, cel de management al incidentelor**.

Nu ajunge ca un SLA să prevadă doar în cât timp se rezolvă un incident dacă nu se specifică ce este incidentul, cum este comunicat între părți, care este momentul de demarare a contorizării perioadei de responsabilitate a furnizorului. Un incident poate fi complex, de aceea contractual, vor trebui să prevadă fazele tratării unui incident. Nu ajunge a trece în SLA că incidentul se rezolvă în 4 ore, dacă el necesită piese de schimb și piesele de schimb sunt furnizate de client. Practic, furnizorul va aștepta piesa, conform contractului, până o va primi, poate și peste 3 zile, și apoi va finaliza intervenția, conform contractului. Deci cele 4 ore s-au transformat în 3 zile și 4 ore. Un SLA prost făcut implică costuri mari la nivel de client. Dacă furnizorul i se cere rezolvarea în 4 ore, el va propune un cost al intervenției aferent unei perioade scurte de timp, deci un cost mai mare. Dacă s-ar fi cerut 3 zile, costul cerut ar fi fost mult mai mic. Uneori se cer SLA-uri strânse care apoi se constată că nu sunt necesare sau că nu se pot aplica din perspectiva clientului. Această cerință, justificată inițial ca o cerință de calitate înaltă, și pe care furnizorul poate să o îndeplinească, se transformă într-o cerință cu un cost prea mare, având în vedere că nu poate fi ex-

ecută datorită unor procese interne ale clientului sau unor factori externi necorelați corespunzător.

Un contract de servicii trebuie să prevadă pe lângă serviciile respective și modul lor de derulare. Altfel mii de interpretări și situații speciale vor apărea și vor genera discuții neproductive. Un **plan de escaladare și reconciliere** este oricum foarte important și trebuie să facă parte din SLA.

SLA-urile se referă la derularea unor servicii asupra unei componente a infrastructurii clientului. Acea componentă trebuie să fie bine identificată și, de obicei, trebuie să se regăsească într-o bază de date de configurații (CMDB- Configurations Management Database). Componenta de infrastructură – CI (Configuration Item) –, de exemplu un PC, trebuie să fie clar identificată și ambele părți ale contractului trebuie să o poată identifica corect. Acel CI este conectat cu alte CI-uri (de exemplu soft-ul de pe PC). Pentru a putea rezolva incidentul trebuie să ai acces la toate informațiile și să faci o constatare corectă. Dacă clientul cere repararea hardware a PC-ului, dar problema este la software, practic o nouă cerință trebuie înregistrată. Deci al doilea process ITIL important este cel al **managementului configurațiilor**.

Am vorbit în acest articol de două procese importante corelate cu procesul de **Service Level Management (SLM)**, care se concretizează în cadrul unui SLA. Dar nu sunt singurele. ■

# Toamnă bogată în licitații IT

Mai multe companii și instituții publice au anunțat în acest an licitații pentru sisteme și soluții IT&C, ceea ce ar putea însemna o revigorare a industriei IT românești, destul de afectată de criza de pe plan mondial. Campionul informatizărilor anunțate este Ministerul Administrației și Internelor, în fruntea căruia se află un fost ministru al Comunicațiilor și Tehnologiei Informației, Dan Nica.



**M**inisterul Administrației și Internelor (MAI) și structurile aflate în subordinea sa au anunțat organizarea mai multor licitații IT pentru toamna acestui an.

MAI va organiza, în 5 octombrie, o licitație pentru achiziționarea unui sistem informatic integrat pentru Casa de Pensii a instituției, valoarea estimată a contractului ridicându-se la 25,3 milioane de lei. Contractul se va derula pe o perioadă de 14 luni și presupune achiziționarea de pachete de aplicații software și sisteme informatice. Oferta

câștigătoare se va stabili după criteriul „prețul cel mai scăzut”.

Agenția Națională de Cadastru și Publicitate Imobiliară, aflată în subordinea MAI, trebuia să organizeze pe 17 august o licitație pentru achiziționarea de servicii de conversie a 1,731 milioane de cărți funciare, într-o bază de date textuală și arhivă digitală. Această procedură a fost suspendată în baza art. 2561(3) din OUG 34/2006, cu modificările și completările ulterioare.

Regia Autonomă Administrația Patrimoniului Protocolului de Stat (RA-APPS) a programat o licitație pentru

data de 22 septembrie, pentru echipamente hardware și licențe software de 9,45 milioane de lei, pentru aplicarea programului european EUCARIS, privind controlul transfrontalier al comerțului cu vehicule furate. Echipamentele hardware și licențele software vor fi livrate Ministerului Administrației și Internelor, Direcția Regim Permise de Conducere și Înmatriculare a Vehiculelor.

Ministerul Apărării Naționale (MAPN) este mai interesat de achiziționarea de imprimante. Prin intermediul UM 02415 din București, instituția a publicat un anunț de participare în vederea încheierii unui acord-cadru pe trei ani, privind achiziționarea de imprimante. Ministerul estimează că va plăti suma de 1,6 milioane de euro, fără TVA. MAPN intenționează să achiziționeze imprimante laser, imprimante matriciale și imprimante cu jet de cerneală.

Tot în luna octombrie, în data de 2, Agenția Națională de Integritate (ANI) va organiza o licitație pentru achiziționarea unui sistem informatic de management și arhivare electronică a documentelor, valoarea estimativă a contractului, care va avea o durată de patru ani, ridicându-se la 3,57 milioane de euro. Contractul presupune furnizarea de aplicații software și servicii de arhivare computerizată, instalare de computere și de echipament de procesare a informațiilor.

Compania Electrica va organiza, în 24 septembrie, o licitație pentru achiziționarea de servicii informatice, valoarea estimativă a contractului, care se va derula pe o perioadă de 39 de luni, ridicându-se la 9,84 milioane de euro. Contractul presupune furnizarea de servicii de arhivare computerizată și procesare și stocare de date, precum și servicii de dezvoltare și configurare de software și de recuperare a aplicațiilor în caz de accident informatic.

S&T România, Omnilogic și Frontal Communication vor furniza Companiei Naționale Imprimeria Națională (CNIN) echipamente IT&C pentru gestiunea și emiterea pașapoartelor electronice, contractul ridicându-se la 31,49 milioane de euro.

Oficiul Național al Registrului Comerțului (ONRC) va organiza, în 15 octombrie, o licitație pentru achiziționarea de echipamente IT&C și aplicații software destinate dezvoltării unui portal de servicii online, valoarea contractului fiind estimată la 64,6 milioane de lei. La finalizarea proiectului, ONRC va furniza online 34 de servicii, din care 24 vor fi nou create. De asemenea, portalul ONRC va avea inclusă și o soluție de plată online a serviciilor.

Hidroelectrică va organiza în luna septembrie două licitații pentru achiziționarea de servicii de telefonie fixă și internet și mentenanță aplicație software de management economic și financiar, valoarea cumulată estimativă a contractelor fiind de 6,43 milioane de euro. Valoarea estimată a contractului de furnizare a serviciilor de telefonie fixă și internet este de 3,808 milioane de euro.

### Cu o floare nu se face primăvară

Liviu Drăgan, președintele ANIS, spune că piața de IT a fost puternic afectată de criză în prima parte a acestui an, cele mai afectate companii fiind cele care vând hardware.

„Proiectele lansate de MCSI în această vară, precum și cele anunțate pentru toamnă în sectorul public ar putea atenua scăderea pieței de IT până la un procent de 10%. Totuși, cred că revigorarea pieței de IT și intrarea ei pe un

făgaș cât mai normal nu se poate baza doar pe proiectele publice, ci este strâns legată de proiectele care vin din zona privată”, menționează președintele ANIS.

### Comunicațiile nu sunt lăsate pe dinafară

MAI va beneficia și de servicii de telefonie mobilă, în valoare de 5,02 milioane de lei furnizate de Orange România, contractul urmând să se deruleze pe o perioadă de patru ani. În 2 noiembrie, MAI va organiza o licitație pentru achiziționarea de servicii de comunicații, în vederea conectării structurilor și angajaților instituției la rețeaua internă a MAI, valoarea contractului fiind estimată la 144,9 milioane de lei.

Romkatel a câștigat licitația organizată de Societatea Națională de Radio-comunicații (SNR) pentru achiziționarea serviciilor de proiectare privind trecerea la transmisia digitală a programelor TV, valoarea contractului fiind de 845.400 de euro. Obiectul contractului constă în proiectarea în amplasamentele aparținând SNR a trei rețele naționale de emisie digitală terestră (DVB-T) a programelor de televiziune.

Tot Societatea Națională de Radio-comunicații va organiza, pe 15 octombrie, o licitație pentru achiziționarea de echipamente WiMAX necesare dezvoltării rețelei operatorului și creșterea numărului de clienți, valoarea contractului fiind estimată la 51,8 de milioane de euro. Contractul presupune achiziția și instalarea de echipamente în vederea construirii unei rețele de transport și acces la clienți tip WiMAX la nivel național pe infrastructură de fibră optică, care să susțină strategia de dezvoltare a SNR atât pentru servicii de comunicații electronice, cât și pentru servicii de broadcasting.

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) va organiza pe 28 octombrie o licitație în vederea achiziționării unui sistem informatic pentru gestiunea spectrului radio,

valoarea contractului fiind estimată între 10 și 11 milioane de lei (2,3 - 2,6 mil. de euro). Contractul prevede furnizarea de pachete de aplicații software și sisteme informatice, alături de instruirea personalului instituției.

ANCOM solicită viitorilor participanți constituirea unei garanții de participare de 92.000 de lei (21.815 euro) și una de bună execuție, în valoare de 5% din prețul total al contractului, fără TVA. La licitație pot participa companiile care au înregistrat, în ultimii trei ani, o cifră de afaceri medie de cel puțin 18 milioane de lei.

Deși toamna 2009 este mai bogată în ceea ce privește licitațiile IT, la nivelul administrației publice centrale, deciziile legate de achiziționarea unor sisteme și soluții IT&C se iau încă individual, în funcție de nevoile fiecărei instituții în parte.

Nu există o strategie omogenă de achiziționare a soluțiilor și echipamentelor IT și o altă strategie pentru asigurarea interoperabilității sistemelor.

„La lansarea acestor proiecte ANIS nu a fost consultată, dar timpul nu este pierdut.

Vom stabili împreună cu MCSI un plan de implicare mai activă a asociației în strategia de eGuvernare, deoarece aceste proiecte sunt de o importanță majoră pentru viitorul procesului de informatizare din administrație”, afirmă Liviu Drăgan.

În ultimii 8 ani, statul român a cheltuit 1 miliard de euro pentru achiziții IT&C.

■ LUIZA SANDU



# INSTITUTUL BANCAR ROMÂN

## Tranzacțiile cu numerar în sistemul bancar

În luna **noiembrie 2009**, Institutul Bancar Român lansează un **nou program profesional la distanță - TRANZACȚIILE CU NUMERAR ÎN SISTEMUL BANCAR**, cu o durată de 3 luni (noiembrie 2009 – februarie 2010).

Cursul **TRANZACȚIILE CU NUMERAR ÎN SISTEMUL BANCAR** în sistem la distanță oferă avantajul desfășurării lui și la nivel regional. Astfel, IBR organizează în prezent acest program în **București** și în centrele zonale asociate din **Bacău, Baia Mare, Bârlad, Bistrița, Brașov, Brăila, Botoșani, Cluj Napoca, Constanța, Covasna-Harghita, Craiova, Deva, Drobeta Turnu Severin, Focșani, Galați, Iași, Oradea, Piatra Neamț, Ploiești, Râmnicu Vâlcea, Reșița, Satu Mare, Sibiu, Suceava, Târgu Jiu, Târgu Mureș, Timișoara**.

### TEMATICA

- Organizarea tezaurului
- Tranzacții numerar cu alte instituții
- Organizarea casieriei
- Tranzacții în numerar cu clienții
- Deschiderea și închiderea casieriei, procesarea numerarului, reconcilieri
- Formulare, registre, rapoarte
- Clienții, politica de cunoaștere a clientelei
- Elemente de risc în tranzacțiile cu numerar
- Rolul și responsabilitățile casierului. activități conexe pentru casieri

### MOD DE DESFĂȘURARE

Cursanții au posibilitatea să-și administreze individual timpul de studiu, în cadrul programului expertizei acordând **2 consultații sub formă de workshop cu durata de 3 ore**, conform unui program prestabilit. Un avantaj major constă în posibilitatea oferită cursanților de a studia și a acumula cunoștințe sub îndrumarea unor experți, fără a fi nevoiți să-și întrerupă activitatea profesională.

### FACILITĂȚI

- pentru persoanele fizice care se înscriu și plătesc integral **până la data de 20 octombrie 2009 – reducere de 5%** din taxa cursului.
- **studenții** (care prezintă adeverință de la facultate) beneficiază de o **reducere de 10%** din taxa cursului.
- programul se poate plăti în **2 rate egale**.
- taxa include manualul în format electronic - CD. Pentru cursanții care doresc manualul pe suport de hârtie, prețul manualului este de **15 lei**, achitat o dată cu prima rată.

**NOU!**

### Grup țintă

personal din front office cu atribuții în domeniul casieriei

### Obiective generale

dezvoltarea competențelor necesare activității de casierie din cadrul unei societăți bancare

### Lansarea cursului

**20 noiembrie 2009**

### Înscrieri

**până la 18.11.2009**

### Taxa

- Instituții de credit care au plătit integral contribuția anuală 2009 la IBR sau persoane fizice - 810 lei
- Instituții de credit care nu au plătit contribuția anuală 2009 la IBR, alte instituții - 1.080 lei
- certificat de absolvire - 30 lei.

Pentru a fi considerați înscriși, trebuie să achitați cel puțin prima rată, în contul IBR deschis la Banca Românească SMB - **RO07 BRMA 0700 0708 9470 0000** sau la casieria IBR (luni - vineri, 9 - 17).

### Informații

**id@ibr-rbi.ro**

021-327.50.87

021-327.50.88

0748.886.803

fax 021-327.50.86

**www.ibr-rbi.ro**

**INSTITUTUL  
BANCAR  
ROMÂN**



# IT Solutions for the demanding



Establishment of International **Asseco South Eastern Europe Group** created one of the strongest software houses and system integrators in the South Eastern Europe. This confirms Asseco's strategy for the strong growth on very perspective SEE region where quality and local presence are key in providing best solutions for our clients. **Asseco SEE Group** is a group of IT companies providing leading IT solutions in Albania, Bosnia and Herzegovina, Bulgaria, Croatia, Macedonia, Montenegro, Romania, Serbia and Slovenia.



## ***KePlus: Același bancomat, mai multe funcționalități.***

**Depunere numerar în valute diferite cu/fără card**  
**Rambursare de credite în valute diferite**  
**Dispensare de numerar cu/fără card**  
**Plăți facturi/utilități cu card/numerar și rest**  
**Schimb valutar**  
**Scanare/procesare de ordine de plată**  
**Internet banking/Infokiosk**  
**Constituire depozite / Direct debit**