SEPA • Sisteme de plăți SWIFTNET • Outsourcing • Învățământ bancar

intelligent management

BANK Watch

Nr. 6 / 15 septembrie - 15 octombrie 2009
www.marketwatch.ro

FIN WATCH

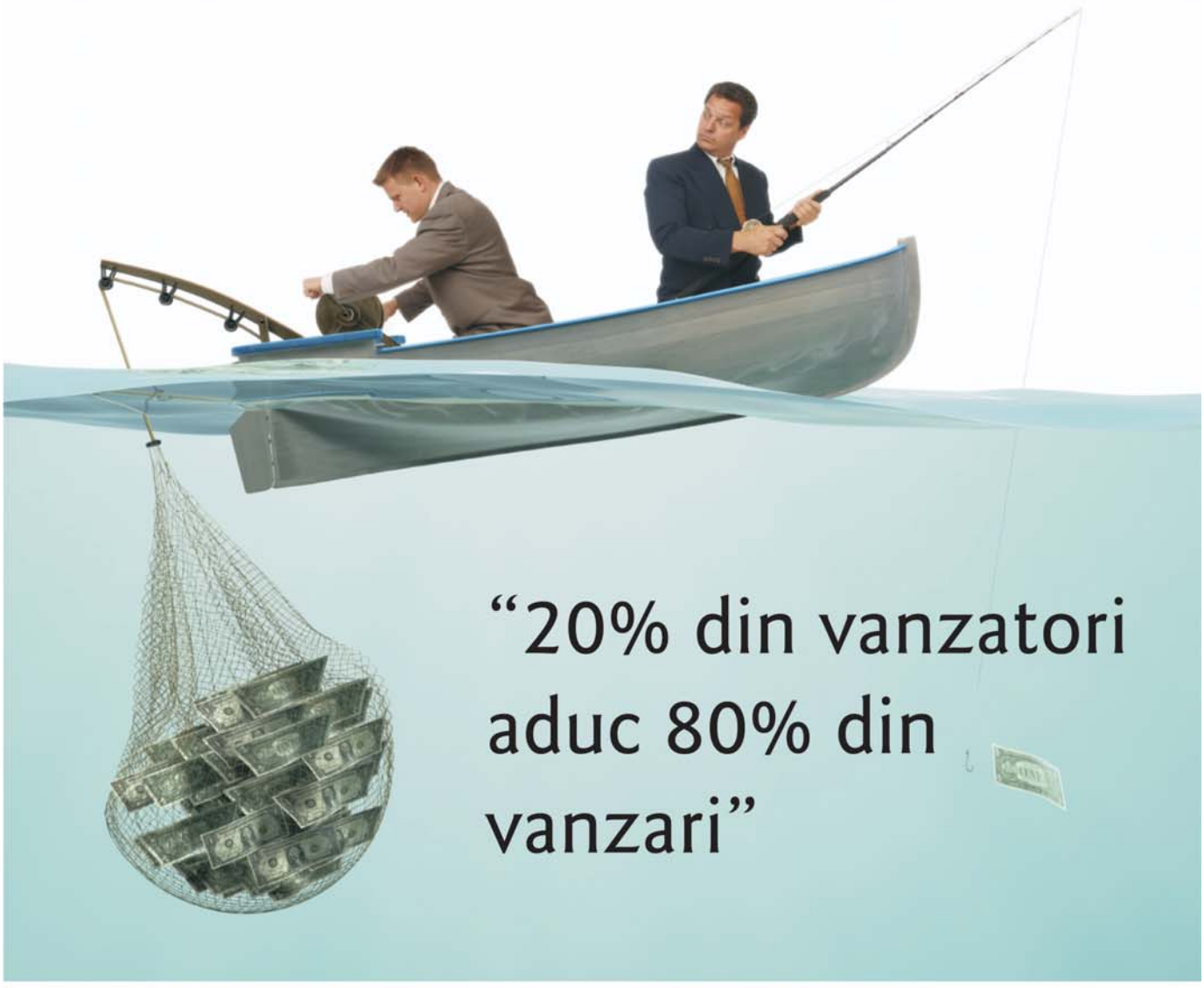
ECONOMISIȚI IT-UL!

pagina 3

Infrastructuri de plăți • Canale electronice de distribuție • Sisteme informatice

AnytimeSales

prospect | convert | sale | retain



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

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

www.anytimecrm.ro

Economisiţi IT-ul!

Anul 2009 se va termina ca un an al extremelor. Furnizorii IT vor oferi o competiţie acerbă în domeniul calculatoarelor, serverelor, domeniilor de stocare şi multe altele, iar clientii nu le vor dori. Expectativa primelor şase luni se continuă mai diminuată în trimestrul patru. Perspectiva unui an 2010 tulbure reduce apetitul la înnoiri tehnologice. Mai ales că acestea vin cu costuri ascunse, uneori necunoscute unor ne-experţi în domeniu. Din acest motiv, furnizorii care vor putea să cunoască o creştere faţă de stagnarea generală, vor fi cei care vor dovedi simţ practic, la nivelul cifrelor din OPEX, care îşi reduc costurile.

IT-ul cumpărat în 2009 poate fi doar unul de criză. Se va vinde acel IT care va aduce economii bugetare clare, sau va avea un impact direct asupra business-ului. De multe ori departamentele IT nu pot acoperi acel "gap" comunicaţional între managementul de business şi expertiza IT. Iar în aceast "gap" vor cadea de fapt furnizorii care nu vor putea explica zonei de business, în termeni clari şi concişi, avantajele ofertelor lor. Dacă în perioada de "boom" economic, nu toate investiţiile au fost perfect fundamentate, criza oferă o ocazie unică de reaşezare a unor principii care au fost poate ignorate în avântul dezvoltării rapide.

IT-ul trebuie să fie un facilitator de business, trebuie să aducă acel diferenţiator nefinanciar direct, dar convertibil financiar, în creşterea de business, susţinând reducerea costurilor prin automatizare, creşterea vânzărilor prin idei noi, inovatoare, asigurarea unui avantaj competitiv prin tehnologie.

Iar reduceri se pot face peste tot.

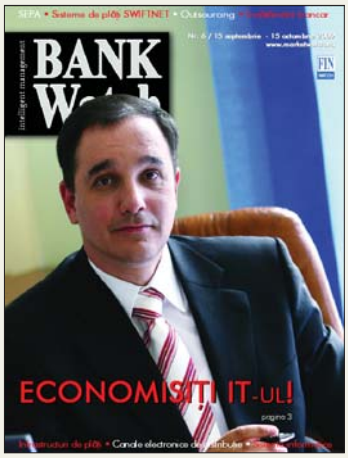
Să luam cazul software-ului open source – câte persoane într-o bancă au nevoie de Word sau Excel? Probabil cam 40%, majoritatea având doar nevoi de vizualizare, putând însă edita în tools-uri open fără probleme, convertibile PDF sau chiar Word, dar de fapt neavând nevoie de loc, deoarece aplicaţiile bancare şi Intranetul de companie le furnizează toate programele necesare pentru desfăşurarea activităţii.

Toate băncile au centralizat operaţiunile de back-office, tot pentru a reduce cheltuielile. Sute de persoane sunt adunate în centre de operare. Dar au nevoie de PC-uri acolo? Ar avea nevoie doar de un thin-client (ecran şi tastatură), rulând de fapt pe un server centralizat. O astfel de soluţie nu reduce doar costul PC-ului în sine, dar şi toate costurile aferente, de exemplu nu mai e nevoie de software antivirus, nu mai sunt probleme de securitate, deoarece nu mai poate accesa datele local şi aşa mai departe. Se reduc costurile de mentenanţă, totul putându-se realiza centralizat.

Costurile cu energia electrică devin din ce în ce mai mari. Soluţii tehnologice noi se pot finanţa parţial numai din economiile pe care le aduc. O utilizare corectă a tehnicii de calcul, de office, poate genera de asemenea reduceri substanţiale. De exemplu, daca se închid imprimantele şi calculatoarele dintr-o companie peste weekend (de obicei uitându-se deschise), la un personal de 1.000 de oameni se obţine o reducere de aproximativ 80.000 EURO pe an. Doar apăsând un buton când se pleacă acasă. IT-ul până la urmă trebuie utilizat ca o utilitate, nu numai ca generator de business. Cum avem grijă să nu consumăm prea multă lumină şi apa, la fel şi IT-ul trebuie economisit.

■ Dr. Călin Rangu

SUMAR



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

- **Director General FIN WATCH:** Călin.Mărcuşanu@finwatch.ro
- **PUBLISHER FIN WATCH:** Gabriel.Vasile@finwatch.ro
- **Colegiu redacţional:**
  Rodica.Tuchilă@arb.ro
  Adrian.Apolzan@ing.ro
  Călin.Rangu@iirucservice.ro
  Constantin.Rotaru@arb.ro
  IDumitru@transfond.ro
  Marcelina.Joavină@microsoft.com
  Răzvan.Grigorescu@CEC.Ro
  CChicu@alphabank.ro
  CretuC@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 Şlicaru (tslicaru@yahoo.com)
- **Abonamente:** redactie@finwatch.ro
- **Distribuţie:**
  Ionel.Tudor@marketwatch.ro
  Elena Corneanu, Sorin Pârvu
- **Tipar:**
  Monitorul Oficial

- **Data închiderii ediţiei:**
  15 septembrie 2009

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

SWIFT – scenarii pentru viitor

SIBOS 2009, organizat la Hong Kong în perioada 14-18 septembrie, s-a desfășurat sub semnul crizei financiare declanșate cu un an în urmă, în prima zi a ediției de la Viena. Conferința din acest an a fost puternic focalizată pe piața asiatică și a fost marcată de consultările inițiate de SWIFT la nivelul comunității pentru a defini liniile strategice pe următorii cinci ani, în contextul în care schimbările pieței, de reglementare, tehnice și sociale sunt greu de evaluat în acest moment.

Debutul SIBOS-ului din acest an a fost marcat de o furtună tropicală - un taifun de gradul 8 denumit Koppu. Printre participanți, taifunul a fost considerat o furtună blândă, care a anulat doar câteva petreceri planificate, spre deosebire de falimentul Lehman Brothers de anul trecut, care a făcut ca un număr mare de delegați să se îndrepte imediat spre aeroport. Efectele crizei s-au făcut simțite asupra participării la SIBOS, care a fost cu 33% mai redusă față de anul 2008.

Evenimentul a fost focalizat pe industria financiară din zona Asia Pacific. În contextul crizei economice și financiare, interesul față de Asia este foarte puternic, fiind privită ca un potențial motor al revenirii economice. Au fost organizate sesiuni speciale pentru India, Japonia, dar mai ales pentru China, care a beneficiat de o întreagă zi dedicată. Băncile chineze sunt în prezent cele mai mari din lume din punct de vedere al activelor, extinzându-se la nivel internațional într-un ritm foarte rapid, iar economia chineză este în creștere (8% la sfârșitul anului). Multe sesiuni au oferit traducere simultană din / în limbile japoneză și mandarină.

Față de ediția de anul trecut care a beneficiat de prezența a peste 8.000 de delegați, la evenimentul din acest an au participat în jur de 5.300 de delegați din 200 de țări - 37% dintre aceștia au fost din Asia.

Programul Conferinței a cuprins Plenare și dezbateri ale problemelor majore cu care se confruntă industria financiară, sesiuni dedicate diverselor industrii (plăți, operațiuni cu titluri de valoare, tranzacții de comerț internațional), forumuri dedicate corporațiilor, standardelor, tranzacțiilor cu titluri de valoare și operațiunilor de comerț, sesiuni dedicate produselor și serviciilor SWIFT, sesiuni organizate de SWIFT împreună cu parteneri.

Urmând linia începută anul trecut la Viena, prezentările clasice au lăsat loc mai mult seminariilor interactive, dezbaterilor și schimburilor de idei. Printre noutățile oferite de organizatori la SIBOS în acest an s-au numărat:

SibosLabs – întâlniri de lucru, având drept scop schimbul de experiență și idei privind soluții și probleme cu care se confruntă industria financiară. Printre subiectele care au fost discutate în acest an:

- **SWIFT 2015** – discuțiile au vizat identificarea amenințărilor și oportunităților ce vor sta în fața SWIFT și a comunității financiare în următorii cinci ani.
- **Coexistența standardelor** – un seminar interactiv pe tema standardelor și adoptării pe scară largă a standardului ISO 20022, care a luat în considerare cele mai importante aspecte ale cerințelor privind coexistența standardelor MT/MX.
- **Simulation 2020** – o sesiune focalizată pe client, cerințele sale de produse și servicii financiare și cum vor arăta acestea peste zece ani.
- ***Innotribe*** – SWIFT a lansat această inițiativă, cu obiectivul de a strânge legătura cu comunitatea bancară și de a asigura un cadru în care comunitatea SWIFT - clienți, furnizori de soluții, parteneri – să poată face schimb de idei și experiență, pentru identificarea de noi proiecte și inovație. Au fost puse în discuție mai multe teme, precum:
  - Rolul comunităților și rețelelor sociale în definirea unor noi servicii financiare și modele de colaborare;
  - Rolul noilor tehnologii în schimbarea fundamentală a ofertei de servicii financiare, în reducerea costurilor și reducerea timpului pentru

a ajunge pe piață cu noi aplicații și servicii;
- Modul în care noile tehnologii creează oportunități pentru a combina aplicațiile și serviciile oferite, pentru a crea noi servicii sau pentru a le îmbunătăți pe cele existente.

- O sesiune specială a fost destinată președinților Grupurilor naționale de utilizatori și redefinirii rolului acestora în viitor.
- **Exporta@SIBOS** – o colaborare între SWIFT și Exporta Group, editorul revistelor Global Trade Review și EMEA Finance, specializate pe tranzacții de comerț internațional. Au fost organizate mai multe dezbateri dedicate problemelor care stau în fața industriei serviciilor de comerț.
- **Greening Sibos** - Amsterdam 2010 – un seminar pe tema modalităților de reducere a emisiilor de carbon în sectorul financiar și în mod special la evenimentul de anul viitor care va avea loc la Amsterdam

Lean@SWIFT

Conform declarațiilor lui Lazaro Campos, CEO SWIFT la Plenara de deschidere a SIBOS, o manifestare concretă a recesiunii globale a fost reducerea traficului SWIFT pentru prima oară în istoria acestei organizații. Imediat după falimentul Lehman Brothers, traficul de plăți a scăzut semnificativ, ca și creditele interbancare și tranzacțiile pe piața monetară, singurele tranzacții care și-au menținut volumul au fost cele cu titluri de valoare, datorită creșterii traficului legat de raportări. La începutul anului 2009, traficul a fost cu 4-5% sub nivelele din 2008. În prezent traficul SWIFT este cu 2% mai mic decât cel din 2008. Deși o ușoară tendință pozitivă s-a manifestat în ultima perioadă, există totuși un decalaj de 11% între cifrele privind traficul și nivelul bugetului.

De aceea, SWIFT a lansat un program denumit *Lean@SWIFT*, menit să eficientizeze costurile SWIFT, cu menținerea nivelelor de servicii. În viziunea SWIFT, acest program va reduce costurile structurale pe termen scurt, iar pe termen lung va asigura o continuă îmbunătățire a activității și concentrarea pe client. Programul are în vedere o creștere în eficiență de 30%, din care 20% se va transforma în reduceri de costuri legate de structura SWIFT, iar 10% vor fi investiți pentru viitor. Programul *Lean@SWIFT* este derulat împreună cu firma de consultanță McKinsey și are ca termen sfârșitul anului 2010.

SWIFT 2015

SIBOS a fost considerat locul cel mai potrivit pentru a discuta strategia SWIFT 2015, care este supusă consultării comunității, într-un proces iterativ. Procesul de consultare a fost deja început de SWIFT, care a organizat mai multe întâlniri cu comunitățile din peste 30 de țări, pentru a identifica punctele de vedere ale acestora asupra viitorului SWIFT.

Subiectul a fost dezbătut de altfel și la recenta întâlnire a *European SWIFT Alliance (ESA)* care a avut loc la Istanbul la începutul lunii septembrie, precum și la întâlnirea cu președinții Grupurilor de utilizatori care a avut loc în prima zi a SIBOS.

SWIFT intenționează să cristalizeze aceste puncte de vedere și să poată furniza un prim document în luna decembrie a acestui an. Apoi va urma o fază de validare, urmând ca strategia SWIFT 2015 să fie aprobată de conducerea SWIFT la începutul anului 2010.

Sunt deja schițate mai multe scenarii privind această strategie, toate punând pe primul plan protejarea valorii colective create de SWIFT și comunitatea bancară pe parcursul celor 37 de ani de existență. Aceste scenarii sunt:

- **CORE** – în acest scenariu, activitatea ar trebui concentrată pe serviciile de bază SWIFT: bănci corespondente, custodie, compensare și decontare, cu eliminarea tuturor activităților neesențiale și reducerea drastică a costurilor.
- **CORE EXTENDED** – acest scenariu presupune capitalizarea poziției existente și extinderea ofertei cu servicii privind prevenirea și combaterea spălării banilor, tratarea excepțiilor, date de referință, raportări către instituțiile de reglementare și diverse servicii profesionale.
- **GO LOCAL** – presupune ca SWIFT să devină relevant în context național, prin francize locale, astfel încât comunitatea locală să beneficieze de portofoliul de produse și servicii și de marca SWIFT. În acest scenariu, va fi necesară crearea de infrastructuri locale de procesare și stocare, extinderea serviciilor pentru a acoperi toate cerințele comunității locale, inclusiv operațiuni de retail și carduri, interconectarea cu rețele locale și asigurarea inter-operabilității. Se pare că acest scenariu a atras deja atenția multor comunități locale, care îl consideră foarte atractiv.
- **MARKETPLACE** – este o extindere semnificativă a scenariului CORE EXTENDED, în care SWIFT nu numai că furnizează servicii partajate de comunitate, dar administrează livrarea acestor servicii prin membri și parteneri, care devin furnizori de servicii bazate pe standardele comune, ca rezultat al aplicării unui mod de lucru inovativ și colaborativ. Inițiativa Innotribe are în vedere acest scenariu, în care nu mai vorbim despre mesagerie financiară, ci despre software ca serviciu.

■ Rodica Tuchilă,
Consilier principal
Asociația Română a Băncilor

IONEL DUMITRU, PMP
SEPA PROJECT MANAGER,
TRANSFOND SA

SIBOS, SEPA și infrastructurile de plăți

Intenționam ca de data asta să nu mai amintesc nimic despre SEPA: am tot vorbit, o sa se tot vorbească despre asta, chiar în acest număr al suplimentului eram sigur că unii colegi vor aborda din nou acest subiect, după ce deja a fost tratat și în numerele anterioare (din diferite unghiuri bineînțeles). Pe de altă parte, implicat fiind în acest proiect zi de zi (nu că ar fi ceva rău în asta) aș fi vrut să mai vorbesc și despre altceva...

Totuși, nu pot trece cu vederea faptul că tocmai la Hong Kong (în acea parte a globului în care ceea ce Europa înțelege prin criză este considerată ca o oportunitate de creștere, de vreme ce în chinezește cuvântul „criză" ar însemna o combinație între „pericol" și „oportunitate") SWIFT a adunat din nou „toată floarea cea vestită" (s-ar parea că au fost cu 2000 mai puțin participanți față de anul trecut, deci putem spune că a fost chiar „numai floarea") a industriei plăților din întreaga lume, la evenimentul său principal al fiecărui an: SIBOS. Personal, nu am fost până acolo; dar vorba lui Mark Twain: nu trebuie sa te duci la Cologne ca să îți cumperi sau să îți dai cu apă de colonie; în era internetului, informațiile te lovesc prin deschiderea calculatorului și orice se întâmplă într-un colț al lumii se află imediat în celelalte (mă rog, e nevoie de puțin interes)...

Ce s-a întâmplat acolo din perspectiva plăților și a infrastructurilor de plăți? Ei bine, chiar și atât de departe de Europa, nu puteau să lase SEPA deoparte. La evenimentul de acum un an se punea întrebarea *„Is there a pilot on board?"* sau cu alte cuvinte, cine conduce procesul SEPA (cine este responsabil? sau este cineva?) și de ce rezultatele sunt atât de modeste? (Ulterior, răspunsul pare să fi venit din partea Parlamentului European și a Comisiei, din ce în ce mai hotărâte să stabilească un termen ferm pentru instaurarea definitivă a SEPA. Deși procesul în sine ar rămâne, cum se spune, „market driven"...).

Acum, la Honk Kong s-a pus întrebarea: *„Have we reached the cruising altitude?"*. Adică, procesul de migrare la SEPA este cu adevărat demarat? Și în plus, vor determina cele două evenimente importante ale anului (intrarea în vigoare a Directivei privind Serviciile de Plăți și lansarea produsului SEPA Debit Direct) „decolarea" SEPA și realizarea progreselor atât de așteptate, sub aspectul volumului plăților în formatul stabilit de European Payments Council? Greu de spus. Ceea ce se poate spune cu siguranță este că la nivelul operatorilor sistemelor de plăți „rețeaua SEPA" începe să se țească. Marile infrastructuri se pregătesc pentru momentul în care și băncile, furnizorii de servicii de plăți, companiile și consumatorii vor trece masiv la SEPA. Ce s-a întâmplat în perioada Sibos 2009 arată acest lucru.

Cum spuneam în numărul precedent, încă din 2007 (și tot la Sibos), procesatorii importanți de plăți de retail din zona euro - Vocalink, Iberpay, Seceti, Equens și STET, deci fără EBA STEP 2 care e un caz special - încheiau un fel de protocol de acordare reciprocă a conectivității în SEPA. Acum, acest protocol a început să se materializeze.

Înainte de Sibos, în 7 septembrie, Vocalink (compania de plăți din Marea Britanie) anunță că lucrează împreună cu KIR, compania care operează casa de compensare poloneză, la realizărea unei conexiuni bilaterale pentru schimbul de instrucțiuni de tip Credit Transfer SEPA, pe baza standardelor de interoperabilitate EACHA (Asociația Europeana a Caselor de Compensare Automate), decizia KIR- deja interconectată cu STEP2 - de realizare a acestei legături fiind motivată prin creșterea volumului de plăți SEPA ale clienților săi, în ultimele luni.

Chiar în timpul SIBOS, acorduri de același fel se succed cu repeziciune. Mai întâi, în 15 septembrie, Vocalink și Equens, extind acordul lor bilateral deja existent (pentru SEPA Credit Transfer) prin includerea interoperabilității pentru debit direct, pe baza standardelor EACHA. Apoi, în ziua următoare, se anunță că STET (procesatorul francez de plăți) și aceeași Vocalink încheie un acord bilateral pentru plăți SEPA, utilizând aceleași standarde ale EACHA; pentru ca imediat, în 17 septembrie,

STET și Iberpay (operatorul spaniol de plăți) încheie un acord similar. Aproape că mă așteptam să văd și o știre legata de interoperabilitatea între Transfond și vreuna din aceste mecanisme de compensare și decontare, dar deocamdată nu este cazul...euro este încă departe iar volumul nostru de plăți în euro încă nu ne dă justificarea unei infrastructuri dedicate... Progresele însă sunt vizibile, ușor-ușor, designul sistemului spre care ne îndreptăm prinzând contur...

Un alt subiect al SIBOS privind plățile a fost cel referitor „workers remittances" (remiteri de bani) pe care instituțiile bancare le-au privit multă vreme cu o oarecare reținere, lăsând acest business unor instituții non-bancare specializate (dar cooperând cu acestea). Interesant, în vreme de criză, băncile par mai interesate de captarea acestor fluxuri de bani, și de comisioanele relativ mari ale acestor tranzacții; chiar dacă criza i-a făcut pe unii emigranți să se întoarcă în țările de origine, fenomenul migrației internaționale nu pare să se fi diminuat semnificativ. Cum plățile clasice fără numerar, prin conturi bancare, naționale și crossborder, par să devină din ce în ce mai mult un business al marilor volume și al prețurilor infime, remiterile devin noua atracție (chiar și la băncile de la noi). Este o recunoaștere a faptului că această importantă parte a populației globului, din diverse motive, legale sau culturale, nu are acces la sistemele de transfer de fonduri pentru a transmite bani familiilor din țările de origine, iar băncile au neglijat oarecum această masă. Sau că, în multe cazuri, prețul (comisionul) transmiterii de sume mici este descurajant. Cu atâția potențial clienți (200 milioane de emigranți care generează aproape 1,5 miliarde tranzacții anual), există un business case pentru dezvoltarea de soluții accesibile și eficiente, utilizând tehnologia la care are acces orice muncitor aflat într-o altă țară. Care tehnologie? Telefonia mobila de exemplu.

În același timp, în România, se observă un evident efort pentru conformarea la prevederile Directivei privind serviciile de plăți, în principal la nivelul băncilor ca furnizori sau prestatori de servicii de plăți ai clienților lor. Pentru infrastructura de plăți de retail a Transfond, prevederile Directivei sunt deja implementate - un exemplu, sistemul SENT asigură o execuție (compensare) în timp real a instrucțiunilor, iar decontarea are loc la sfârșitul fiecărei sesiuni. Mai mult de atât nu se poate. Cu toate aceestea, fără a constitui o cerință a DSP aplicabilă sistemului său (acordarea accesului prestatorilor de servicii de plată la infrastructura de plăți națională, dar despre acest lucru se poate discuta mult), Transfond va asigura participarea și a altor categorii de participanți decât băncile (alți „payment service providers"), păstrând aceleași același nivel înalt al securității și aceleași mecanisme de management al riscului, de procesare și decontare ca în prezent. Dar despre acest lucru, altă dată.

În fine, proiectul de implementare a standardelor SEPA pentru plăți în lei își continuă drumul (cu toate că prioritatea pare a fi Directiva)... Cum remarca un coleg, e un fel de paradox, trecerea la SEPA este un proces „market driven" (benevol-obligatoriu) în zona euro, dar devine obligatorie în România pentru plăți în lei, unde ARB a decis să adopte standardul SEPA, chiar înainte de moneda euro (dar despre rațiunile reale ale „acestui pas necesar" am mai scris, ele există). Migrarea la mesajele în format SEPA părea destul de simplă, cel puțin pentru transferul credit care este, ca și conținut, „SEPA compliant" conținând toate informațiile reclamate de standardul EPC. Dar nu e vorba doar de atât. Pe lângă standardul ISO 20022, atât documentele EPC (SEPA Rulebooks, SEPA Implementation Guidelines, CSM Market Practices) cât și cadrul de lucru privind interoperabilitatea în SEPA, elaborat de EACHA, trebuie luate în considerare, fiecare adăugând noi restricții pentru designul unui nou sistem. Sistemul va păstra funcționalitățile curente, inclusiv posibilitatea de a transmite mesaje de plată în formatul actual (pentru băncile care doresc acest lucru). În acest caz, sistemul va asigura conversia mesajelor transmise de o bancă din formatul actual în formatul SEPA, serviciu prin care o bancă poate să evite o parte din efortul de migrare chiar și după adoptarea monedei euro. Pentru că, așa cum spuneam, în finalul procesului, sistemul TRANSFOND va asigura băncilor o poartă de transmitere către orice altă bancă din țară sau din zona euro. Caz în care, la una din următoarele conferințe SIBOS, pe fluxurile de știri, vom putea citi despre acordurile de interoperabilitate închiate între compania noastră și alți procesatori de plăți dintre cei amintiți mai devreme... ■

CONSTANTIN ROTARU
CONSILIER PRINCIPAL ARB

Schema SEPA de bază pentru debitare directă

Plăţile prin debitare directă sunt o alternativă modernă la clasicul ordin de plată sau la plata cu cardul ori plata prin internet banking sau home banking. Astfel, beneficiarul diverselor servicii cu caracter continuu poate mandata furnizorul (de gaze, energie electrică, telefonie, cablu, firmelor de salubritate, etc) să retragă din contul său curent sumele de bani reprezentând contravaloarea serviciilor furnizate. Furnizorul la rândul său îşi poate automatiza procesele de emitere a ordinelor de plată (devenite instrucţiuni de debitare) în condiţiile unei standardizări a structurii şi conţinutului informaţiilor furnizate băncii plătitorului, reducând astfel propriile costuri cu urmărirea facturilor, reconcilierea încasărilor, etc. Pe de altă parte, beneficiarul, de regulă persoană fizică, nu mai consumă timp pentru iniţierea plăţii, în oricare din soluţiile pe care le folosea anterior, nici nu îşi mai alocă timp pentru bugetarea plăţilor ori urmărirea scadenţelor şi, în plus, elimină posibilitatea întârzierilor la plată, cu consecinţe în acumularea de penalităţi.

Utilizarea debitului direct prezintă la nivel individual şi unele riscuri şi dezavantaje, cum sunt relativa pierdere a controlului asupra plăţilor comparativ cu consumul real de servicii sau obligativitatea menţinerii în contul curent a disponibilului necesar plăţilor la scadenţe diferite. Aceasta presupune pe de o parte o mai mare seriozitate a participanţilor în procesul de decontare dar în acelaşi timp asumarea de către aceştia a unor reguli mult mai stricte în ceea ce priveşte circuitul de decontare, inclusiv asigurarea unor criterii de control pentru fiecare dintre părţile implicate precum şi posibilitatea de intervenţie.

În multe din ţările Uniunii Europene, plata prin debitare directă reprezintă modalitatea preferată de consumatori în achitarea datoriilor cu caracter repetabil cum sunt cele legate de utilităţi. Regulile naţionale de debitare directă, bazate pe reglementări interne diferite de la o ţară la alta, precum şi divergenţa canalelor şi formelor de control asupra proceselor de plată făceau imposibilă debitarea directă la nivel pan-european. Din acest motiv, mergând în sensul uniformizării şi standardizării regulilor de plată, precum şi în direcţia reducerii costurilor prin automatizarea proceselor de decontare, EPC[1] European Payment Council a definit o Schemă de Debitare Directă[2] unică, ce va putea face posibilă emiterea de mandate şi iniţierea de instrucţiuni de plată de către parteneri aflaţi în ţări diferite. Va fi astfel posibil ca e.g. un furnizor de servicii de telefonie mobilă din România să-şi poată încasa contravaloarea serviciilor furnizate unui client cu cont la o bancă din altă ţară europeană. De asemenea, va fi posibilă plata unor servicii individuale cum ar fi plata hotelului în vacanţă sau plata călătoriilor cu trenul, fără utilizarea numerarului sau a cardului.

Schema este concepută în forma de bază pentru a asigura circuitul standard de debitare directă pe relaţia Consumator-Corporaţie (Customer-to-Business), mult mai prezentă în volumul plăţilor prin debitare directă decât cele pe relaţia Business-to-Business, pentru care s-a elaborat o variantă de schemă diferită. Schema de bază conţine un format standard de Mandat de debitare directă[3], un circuit cu reguli uniforme şi mesaje asociate procesului cu conţinut informaţional standard. De asemenea, Schema permite asocierea unor servicii adiacente cum ar fi mandatul electronic, dar şi reguli uniforme pentru fluidizarea circuitelor interbancare ale procesului cum ar fi relaţia bancă-CSM[4]. Schema mai conţine de asemenea ca documente adiacente ghiduri de implementare[5] ce includ regulile de completare a mesajelor de debitare directă, utile în special zonei de back-office din bănci şi corporaţii. De asemenea, Schema ţine cont de cerinţele impuse de Directiva nr 2007/64/CE a Parlamentului European şi a Consiliului Eu-

1 European Payment Council
2 SEPA SDD sau Schema SEPA de Debitare Directă, versiunea 3.3 care va intra în vigoare la 2 noiembrie 2009. De menţionat că pe agenda de lucru a EPC se află versiunea 3.4. a Schemei, care conţine unele modificări neoperaţionale ale versiunii 3.3. şi care o va înlocui pe aceasta la data intrării în vigoare
3 Formatul standard al Mandatului de debitare directă, tradus în limba fiecărui stat membru se regaseşte pe site-ul http://www.europeanpaymentscouncil.eu/content.cfm?page=core_sdd_mandate_transalations
4. Clearing Settlement Mechanism – canalul de transmitere şi decontare interbancară a mesajelor asigurat de relaţiile interbancare de corespondent sau de Case de Compensare pan-europene
5 Ghidul de implementare pe relaţia Customer-to-bank v.3.3 şi Ghidul de implementare pe relaţia Bank-to-Bank v.3.3

ropei din 13 noiembrie 2007[6] privind serviciile de plată în cadrul pieței interne. Pe de altă parte, anumite restricții naționale (cum ar fi accesul pe bază de mandat la contul curent al unui terț, drepturile și obligațiile părților pe relația financiară, etc), au împiedicat aplicarea Schemei înainte de adoptarea acestei Directive în legislațiile naționale. Din acest motiv, data de 1 noiembrie 2009 reprezintă o referință importantă în procesul de uniformizare a plăților în spațiul european, fiind din acest punct de vedere momentul în care se poate vorbi și din perspectivă legislativă de o piață unică reală a plăților în Europa.

În principiu, modelul de decontare adoptat în cadrul SDD (de asemenea modelul celor patru colțuri) impune obligații uniforme pentru fiecare din participanți și standardizează circuitele atât în ceea ce privește fluxul normal al instrucțiunii de debitare directă (de la Creditor la Debitor) al plății acesteia (din contul Debitorului în contul Creditorului), cât și tratamentul excepțiilor, prin intermediul băncilor acestora și cu implicarea unui CSM. Modelul se prezintă ca în fig1.

Similar Schemei de Transfer Credit, SEPA SDD include, ca parametri operaționali și de afacere, următoarele elemente:

- **Un set de reguli** de afaceri si operaționale ce includ obligativitatea comisionului share, standarde de operare pentru cut-off times, durata maxima a decontării,
- **Fluxuri standard** de procesare atât pentru procesul normal de transfer cât și pentru excepții (refuzuri, retururi sau rambursari)
- **Un set de date** și **de atribute** ale acestora standardizate, cu informații obligatorii și opționalei.
- Un **format de mesaj** de plată standard, de tip xml, definit sub standardul ISO 20022 conținând câmpuri și structuri de date definite uniform.

SEPA SDD	DD Rom (Regulamentul BNR nr. 3/2005)
Mandatul se dă de către Debitor Creditorului, Băncii acestuia sau băncii sale. Creditorul sau banca sa transmit o copie a mandatului la banca Debitorului, la cererea acesteia	Mandatul se dă Creditorului şi băncii debitorului.Creditorul transmite un angajament de DD la banca sa
Mandatul trebuie să poarte un număr unic.	Nereglementat
Scopul plăţii şi categoria scopului plăţii sunt definite şi standardizate	Nereglementat
Plăţile se pot face şi în numele/ în favoarea altor părţi	Plăţile se pot face numai în numele debitorului şi în favoarea Creditorului
Plăţile se pot face şi pentru o tranzactie unică	Autorizarea de DD este permanentă pentru o perioada de timp.
Creditorul/Banca creditoare poate proceda la o returnare in cadrul schemei	Nereglementat
Motivele şi procedurile de recuperare în schema de bază (la solicitarea debitorului/băncii debitorului) sunt standardizate	Motive şi proceduri standardizate (diferenţe în lista de motive şi în standarde)
Obligaţiile părţilor sunt clar definite	Obligatiile părţilor rezultă din schema
Criteriile de participare la schemă sunt standardizate. Participanţi pot fi şi instituţii de plată nebancare	Numai băncile şi TransFond sunt participanţi la schemă
Lista instituţiilor de plată participante la schemă este publică	Nereglementat
Instrucţiunea DD are un format standard	Instrucţiunea DD are un format standard (diferit faţă de standardul SEPA)
CSM (Clearing settlement mechanism) poate furnizat şi pe baze bilaterale	Mecanismul de decontare interbancară poate fi furnizat numai prin ACH

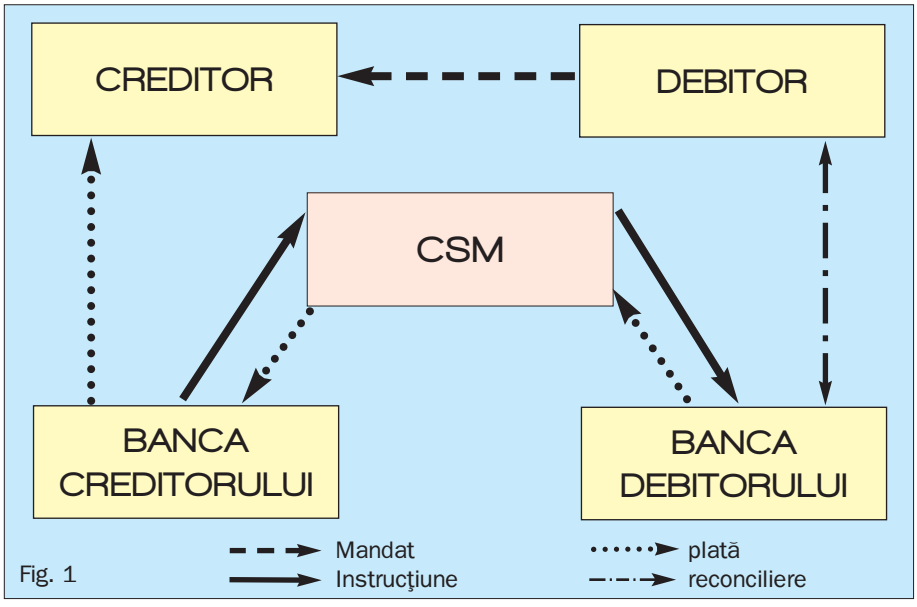


Fig. 1

Utilizarea Direct debitului ca modalitate de plată în România este destul de redusă, de aici și lipsa relativă de interes a clienților bancari și în consecință a băncilor, pentru adoptarea SEPA SDD. Schema națională de debitare directă este reglementată de către Banca Națională a României pentru decontările interbancare în lei[7] și ține cont de cadrul legislativ în vigoare, ce urmează a fi modificat odată cu adoptarea actului normativ ce implementează Directiva serviciilor de plăți. Ca o consecință, și schema națională ar putea fi modificată în sensul aproprierii de SEPA SDD, aceasta fiind integral compatibilă cu cerințele Directivei. Principalele diferențe dintre schema națională de debitare directă si schema SEPA se prezintă ca în tabelul de mai sus. ■

6 Directiva reglementează relația dintre clienți si Instituțiile furnizoare de servicii de plată, în primul rând băncile, și face parte din cadrul legislativ european privind protecția consumatorului. Statele membre sunt obligate să adopte prevederile Directivei în legislația națională până la 1 noiembrie 2009. De menționat că România are deja definitivat proiectul de act normativ ce vizează implementarea acestei Directive, documentul fiind la aceasta dată în curs de aprobare.

7 prin Regulamentul nr. 3/2005 privind debitarea directă executată prin casa de compensare automată

RODICA TUCHILĂ,
CONSILIER PRINCIPAL,
ASOCIAȚIA ROMÂNĂ
A BĂNCILOR

SEPA
și canalele electronice

Așa cum subliniază documentul recent emis de Comisia Europeană "Completing SEPA: a Roadmap for 2009-2012", SEPA ar trebui să constituie motorul modernizării piețelor de plăți de retail, facilitând utilizarea canalelor electronice – Internet, canale mobile – de la inițierea plăților la reconciliere și promovând dezvoltarea soluțiilor de facturare electronică.

Într-o lume caracterizată de globalizare și dezvoltarea serviciilor electronice, este evidentă necesitatea construirii de servicii electronice peste instrumentele de plată SEPA. Pentru a evita însă ca introducerea unor astfel de servicii cu valoare adăugată să nu conducă în viitor la o nouă fragmentare a pieței, Consiliul European al Plăților a decis să se implice în dezvoltarea unor cadre armonizate și standarde pentru aceste servicii.

m-payments

Astfel, grupurile de lucru specializate ale Consiliului European al Plăților dezvoltă în prezent un cadru armonizat pentru canale mobile destinat inițierii și primirii plăților bazate pe transferuri credit SEPA și plăți prin carduri SEPA. Acest cadru va defini cerințele de bază, regulile și standardele necesare pentru execuția plăților în țările SEPA utilizând un telefon mobil, precum și asigurarea interoperabilității cu serviciile oferite de diverși furnizori în piața plăților mobile.

La începutul anului 2009, a fost aprobat un plan pentru canalele mobile *EPC Roadmap for m-Payments*, în mai multe etape. Prima etapă cuprinde analiza cerințelor pentru dezvoltarea principiilor de bază privind serviciile de plăți mobile, după care va urma un proces de colectare a reacțiilor părților implicate, prin dezbateri, discuții și sintetizarea punctelor de vedere ale comunităților naționale. Ultima etapă va consta în definirea liniilor directoare pentru comunicare și dezvoltarea direcțiilor de implementare a serviciilor de plăți mobile. Se estimează că acest cadru armonizat va fi disponibil la sfârșitul anului 2010.

e-payments

În iunie 2007, Consiliul European al Plăților a elaborat o schemă pentru inițierea plăților on-line la comercianți - *SEPA Online Payments (SOP),* construită pe baza unor soluții curente folosite la nivel național combinate cu SEPA Credit Transfer. *SEPA Online Payments* este un model pentru plăți bancare prin Internet, similar cu inițiative ca Giropay (Germania) și iDEAL (Olanda). Diferența majoră față de aceste inițiative dezvoltate la nivel național este că vor fi permise plăți transfrontaliere pe Internet, permițând consumatorilor băncilor participante să plătească comercianților băncilor participante oriunde în Europa.

SOP descrie un mecanism de inițiere a plății prin Internet și un mecanism de autorizare care operează peste sistemele bancare on-line existente, permițând un transfer credit securizat irevocabil, în timp real, de la plătitor către comerciant sau administrația publică. Comerciantului îi este furnizată o garanție în timp real a plății și este inițiat un transfer credit SEPA irevocabil în baza acestei garanții. Soluția oferă un mecanism de plată on-line convenabil și securizat, atât pentru comerciant, cât și pentru consumator, în timp ce oferă consumatorului oportunitatea de a utiliza un canal testat și securizat pentru inițierea și autorizarea plății.

SOP este un model opțional pentru participanții la schemă: este un serviciu opțional pentru băncile creditoare și băncile debitoare, lăsând la libera alegere a debitorilor și creditorilor utilizarea lui.

În decembrie 2007, Consiliul European al Plăților a decis să dezvolte un cadru armonizat pentru plăți electronice - *e-Payments Framework* - care să permită clienților să inițieze plăți SEPA la comercianții on-line. O plată elec-

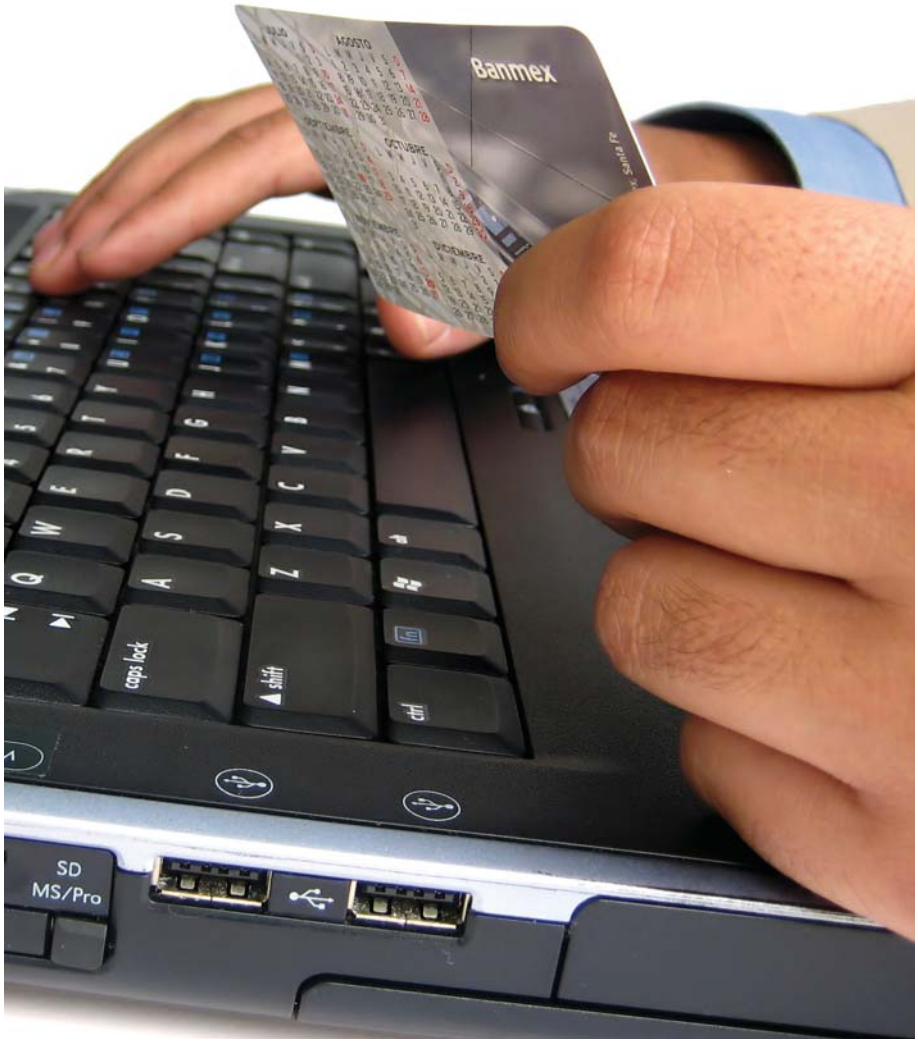
tronică - e-Payment - este definită ca o plată realizată în cursul unei cumpărături on-line, prin care contul curent al cumpărătorului on-line este direct debitat și comerciantul on-line este informat direct asupra acestui fapt, indiferent de locația cumpărătorului și a comerciantului.

e-Payments Framework are obiectivul de a furniza un proces standardizat care să permită unui cumpărător pe Internet să viziteze un comerciant on-line în SEPA și să inițieze o plată pentru cumpărături prin transfer credit SEPA, plata fiind imediat garantată pentru cumpărător și debitată din contul curent al cumpărătorului. Acest cadru va putea fi aplicat oricărui instrument de plată SEPA. Primul pas va fi inițierea on-line de transferuri credit SEPA, consumatorii putând să utilizeze aplicația proprie de Internet banking pentru inițierea de plăți on-line.

Dezvoltarea cadrului armonizat are în vedere realizarea inter-operabilității între facilitățile de plată existente și cele noi, permițând consumatorilor să realizeze plăți on-line debitate din contul lor curent. Consumatorii vor fi capabili să facă plăți on-line în SEPA, în timp real și garantate, dacă atât banca cumpărătorului cât și banca comerciantului oferă servicii SEPA Credit Transfer și sunt conectate la o schemă de plăți electronice conformă cu *SEPA e-Payments Framework.*

Pe aceleași principii, Consiliul European al Plăților a dezvoltat documentele *Service Description* și *High-Level Definition of the e-Operating Model.* Documentul *Service Description* constituie sursa primară pentru asigurarea accesului și conformității cu cadrul armonizat, definind regulile de bază, precum și obligațiile și responsabilitățile părților participante – bănci care oferă servicii de transfer credit SEPA și scheme *e-Payments.* În plus, documentul conține informații relevante pentru a sprijini dezvoltarea și activitățile operaționale de către bănci, schemele conforme *e-Payments* și furnizorii de tehnologie.

Documentul *High-Level Definition of the e-Operating Model* furnizează o descriere a cerințelor generale care guvernează *SEPA e-Payments Framework,* incluzând rolurile părților participante, fluxurile de mesaje și modelul de date pentru procesarea tranzacțiilor.



SEPA e-Payments Framework a fost supus unui proces de consultări și se estimează că va fi finalizat până la sfârșitul anului 2009. Documentul va fi completat cu specificații detaliate, standardele de mesaje ISO 20022 și linii directoare pentru implementarea acestora pentru plăți electronice SEPA.

Securitatea tranzacțiilor electronice SEPA

În același timp cu dezvoltarea standardelor pentru plățile SEPA prin canale electronice, Consiliul European al Plăților dezvoltă principii de bune practici și linii directoare privind securitatea segmentului Client-Bancă, referitor la inițierea electronică de la distanță a plăților prin schemele SEPA. Astfel documentul *C2B Security Good Practices* are obiectivul de a defini o bază comună pentru securitatea tranzacțiilor la distanță în SEPA. Aceste linii directoare sunt relevante pentru orice soluție de plăți e- sau m-payment în Europa și se pot de asemenea aplica participanților la sisteme de facturare electronică (e-invoicing).

Principiile și liniile directoare privind securitatea plăților electronice în SEPA nu sunt cerințe absolute și nu încearcă să definească soluții tehnice sau standarde specifice. Este recomandat ca aceste principii să fie utilizate ca instrumente de către bănci, furnizori de servicii e-banking sau alte părți care acționează în numele lor. Ele au însă rolul deosebit de important de a proteja reputația industriei financiare și pot fi incluse în orice strategie de servicii bancare electronice, bineînțeles adaptate la cerințele naționale și profilurile de risc individuale. ■

SEPA
Single Euro Payments Area
Zona Unică de Plăți în Euro

APOLZAN ADRIAN
DIRECTOR, HEAD OF INSTITUTIONAL RELATIONS AND CARDS
ING N.V. AMSTERDAM, BUCHAREST BRANCH

Piața cardurilor la T2 2009

Anul 2009 este unul cu totul aparte în industria cardurilor, prin multitudinea și diversitatea factorilor care influențează activitatea curentă și evoluțiile viitoare. Dintre aceștia, cei mai relevanți factori ar fi: procesul de migrare a terminalelor și cardurilor la tehnologia EMV (cip), efectele generate de criză în achiziția de noi clienți și administrarea portofoliilor curente (incluzând aici și riscul), implementarea directivei europene a serviciilor de plăți și impactul acesteia.

Stadiul migrarii EMV

Emiterea cardurilor

La sfârșitul celui de-al doilea trimestru din 2009, sistemul bancar avea în circulație aproape douăsprezece milioane de carduri valide, dintre care 11,5 milioane erau de debit și 1,4 milioane de credit, 31 de bănci fiind implicate în operațiunile de emitere carduri (această statistică nu include societățile financiare non-bancare emitente). Tot la T2 2009, doar 15,5% din cardurile de debit și 7,9% din cardurile de credit erau convertite la tehnologia cu cip (EMV), cinci bănci având carduri de debit cu cip și zece carduri de credit. Comparativ, la începutul anului 2009, aveam 10% din cardurile de debit și 4,5% din cele de credit convertite la cip.

Acestea sunt încă procentaje modeste, comparativ cu țările din regiune ori cu cele vestice. La nivelul comunității europene, majoritatea covârșitoare a țărilor se situează peste palierul de 50% la conversia cardurilor, câteva dintre acestea atingând pragul de 100% iar media se apropie de 70%.

Acceptarea cardurilor

Din punct de vedere al acceptării, la T2 2009 treizeci de banci aveau ATM-uri operaționale și cincisprezece bănci aveau o retea de POS-uri cuprinsă între 100 și 20.000 terminale, alte șase bănci având sub 100 de POS-uri. Întreaga piață totaliza 9500 de ATM-uri (față de 9150 la T4 2008) și peste 91.000 de POS-uri instalate (față de 81.500 la T4 2008). Din perspectiva compatibilității EMV, în domeniul acceptării situația este foarte bună, aproximativ 70% din POS-uri și 96% din ATM-uri fiind deja convertite. La ATM-uri ne aflăm în linie cu media europeană iar la POS-uri doar cinci procente ne despart. Cu siguranță că decizia de a investi în migrarea terminalelor a fost determinată de teama de fraudă, dar ne-a ajutat și dimensiunea mai redusă a rețelelor, în comparație cu celelalte țări.

Provocări actuale

În ultimele două trimestre, rata de achiziție a noilor clienți a scăzut semnificativ, atât în zona cardurilor de debit cât și a celor de credit. S-a constatat chiar diminuarea numărului total de carduri de debit în circulație pe perioada menționată. Clienții au devenit mai atenți cu cardurile din portofel, preferând să le închidă pe cele rar utilizate pentru a evita taxele anuale pe cont și card. Utilizarea cardurilor la comercianți se situează în aceleași limite, a crescut în schimb utilizarea cardurilor pe internet. Reducerea fondurilor a determinat mai multă cumpătare și tendința de căutare a prețului minim la marea majoritate a produselor ce se comercializează pe internet. Pe acest trend, înrolarea cât mai rapidă a clienților și magazinelor virtuale la schemele de securitate 3DSec constituie o preocupare majoră a tuturor băncilor, atât pentru promovarea mai activă a plăților pe internet cât și pentru protejarea împotriva fraudelor.

Pe de altă parte, există în prezent domenii ce nu sunt deservite de instrumentele moderne de plată pe măsura necesităților clienților ori a potențialu-

lui pieţei, spre exemplu taxele şi impozitele locale. Sunt încă multe primării din localităţi mari şi medii care nu acceptă cardurile la plată în oficiile lor iar extrem de puţine oraşe au o soluţie de informare şi plată a impozitelor pe internet deşi o parte semnificativă a populaţiei are mijloacele şi dorinţa de a efectua plăţile pe această cale, evitând astfel deplasările şi cozile la ghiseele locale.

Un domeniu complet neexplorat este cel al plăţilor de mică valoare, de ordinul leilor sau zecilor de lei. Zilnic, milioane de plăţi sunt efectuate cu numerar în transportul public, parcări, fast food, cafenele, pentru achiziţia de ziare, reviste, s.a. Tehnologia actuală permite extinderea utilizării cipului la cititoarele contactless, care oferă o viteză superioară de tranzacţionare şi un confort sporit pentru clienţi, în condiţii de maximă securitate. În prezent, există numeroase ţări europene ce au proiecte implementate pe această tehnologie, cu precădere pe suport card, dar au apărut deja şi primele teste pe telefoane mobile. Un astfel de experiment s-a derulat în cadrul unui pilot la noi în ţară pe durata a şase luni, rezultatele fiind remarcabile prin facilităţile oferite de combinaţia card – telefon.

În plus, capacităţile impresionante de procesare şi stocare ale noile cipuri permit instalarea simultană a mai multor aplicaţii/produse şi implicit accesul la mai multe conturi de pe acelaşi card, în conditii extinse de acceptare (contact şi contactless).

Să ne imaginăm doar că pe un singur suport am avea două produse bancare (un card chip contact şi unul contactless), am avea un abonament de transport public, o legitimatie de angajat cu control access şi diverse scheme de loializare.

Saltul la aceste tehnologii ar aduce economii substanţiale la scară socială pentru toate părţile implicate: clienţi, comercianţi, procesatori, administraţii locale ori centrale. Evident că efortul implementării este unul considerabil şi de aceea este necesară o colaborare susţinută între toate părţile implicate.

Directiva serviciilor de plaţi

Un impact major în domeniul plăţilor şi implicit al cardurilor îl va avea aplicarea directivei europene a serviciilor de plăţi, în luna noiembrie. Aceasta are ca principale obiective standardizarea reglementărilor în domeniul plăţilor în spaţiul european (exista totuşi o serie de decizii locale, dar acestea au un efect limitat), precum şi creşterea transparenţei în relaţiile contractuale client – furnizor de servicii de plată. Directiva îşi propune de asemenea să încurajeze concurenţa, prin oferirea dreptului de a procesa plăţi şi altor entităţi decât cele bancare. Practic, prin crearea unui cadru uniform pe continent, este posibilă apariţia unor jucători paneuropeni care să opereze în domeniile emiterii ori acceptării cardurilor, precum şi al procesării tranzacţiilor. Pot apărea de asemenea: substitute ale produselor tradiţionale, procesatori sau furnizori de tehnogie care să-şi creeze propriile reţele de acceptare, precum şi jucători nonbancari, sprijiniţi de fonduri de investiţii, care să acopere nişe specific bancare. Chiar dacă acest lucru nu se va întâmpla imediat dupa promulgarea directivei, este de aşteptat ca din 2010 primele mişcări semnificative să se producă. ■

DENISA MATEESCU
GENERAL MANAGER
ROMÂNIA ȘI REGIUNEA BALCANILOR,
MASTERCARD EUROPE

Tehnologia contactless revoluționează sistemele de plată

Dacă analizăm ritmul nostru zilnic de viață, este evident că ne aflăm într-o permanentă luptă cu timpul, pe care ne străduim să nu o pierdem. În această perpetuă cursă contra cronometru, căutăm să reducem timpul de așteptare atunci când facem diferite plăți sau cumpărături.

De aceea, tehnologia contactless a determinat o adevărată revoluție în materie de plăți. Odată cu introducerea ei, obiceiurile de plată s-au schimbat semnificativ, pentru că posesorilor de carduri le-a fost oferită o alternativă mai convenabilă la numerar pentru cumpărăturile zilnice de mică valoare.

Teste pilot bazate pe tehnologia contactless au fost lansate pentru prima oară în 2002, de către MasterCard. În trimestrul întâi din 2009 existau programe pilot și permanente MasterCard *PayPass*™ în 29 de țări, acestea fiind Australia, Canada, China, Cehia, Franța, Germania, Indonezia, Italia, Japonia, Coreea, Liban, Malaysia, Mexic, Mongolia, Filipine, Norvegia, Polonia, România, Rusia, Serbia, Slovacia, Spania, Elveția, Taiwan, Thailanda, Turcia, Emiratele Arabe Unite, Marea Britanie și SUA. La sfârșitul anului trecut, România s-a alăturat acestui grup, prin lansarea a două programe pilot MasterCard *PayPass*™.

Aspectele care diferențiază tehnologia contactless de cele tradiționale constau în ușurința, siguranța și rapiditatea sa – consumatorii nu trebuie decât să își apropie dispozitivul de plată de terminalul special. Cardul sau un alt instrument de plată – telefon mobil, sticker, breloc, ceas – înglobează un transmițător minuscul, care poate comunica prin unde radio cu terminalul prin fața căruia este trecut. Prin urmare, plata este efectuată în mai puțin de o secundă, fără să mai fie nevoie de introducerea codului PIN sau de semnătură pentru plățile de valoare mică (aproximativ echivalentul a 25€).

De exemplu, plățile prin telefonul mobil au la bază un procedeu simplu: se emite un semnal auditiv și vizual și apoi suma care trebuie plătită apare pe ecranul telefonului, însoțită de cererea ca posesorul telefonului să tasteze codul personal, care se introduce direct de pe tastatura telefonului. Plata este confirmată în momentul în care telefonul este trecut, timp de o secundă, prin dreptul terminalului.

Metoda de plată contactless copiază un proces securizat de tranzacții, realizat într-un mediu mai tradițional, acela al smart cardului: utilizarea unui cod personal pentru a valida plata, autentificarea posesorului de card (în acest caz a posesorului telefonului), urmată de cererea de autorizare. Toate aceste operațiuni sunt suportate de tehnologia de plată contactless MasterCard *PayPass*™ – asigurându-se astfel o tranzacție mai rapidă și mai securizată. Telefonul devine un „card" de plată adițional pentru utilizatori, de vreme ce contul cardului de plată este „stocat" în cartela SIM a telefonului.

Tehnologia contactless a fost adoptată cu precădere de către comercianți din domenii unde rapiditatea este esențială, cum ar fi lanțurile de fast-food, farmaciile, benzinăriile, cinematografele sau stadioanele.

McDonald's a fost primul comerciant care a anunțat că acceptă tranzacții *PayPass* în SUA, în august 2004. Au urmat apoi alți comercianți din Statele Unite, cum ar fi 7-Eleven, CVS, Duane Reade, Subway, Regal Entertainment Group, Wawa, Sheetz, Central Parking, Meijer Stores, Ritz Camera Centers și Boater's World Marine Centers.

Toți jucătorii implicați în procesul de plată au de câștigat de pe urma plăților contactless. Consumatorii care efectuează plăți contactless au, pe lângă rapiditate, avantajul de a nu mai fi nevoiți să se scotocească în buzunare după mărunțiș pentru a-și achita cumpărăturile. În același timp, tehnologia contactless permite comercianților să ofere clienților servicii mai bune, deoarece micșorează timpul petrecut de

aceştia la casă, şi să îşi mărească eficienţa, prin reducerea costurilor legate de administrarea numerarului

Comercianţii care doresc să îşi adapteze locaţiile pentru a accepta tranzacţii contactless nu trebuie să facă schimbări costisitoare. Ei pot ataşa la terminalul deja existent un cititor PayPass sau pot introduce un terminal integrat care să citească orice tip de card. În ambele cazuri, comercianţii pot susţine investiţia lor în infrastructura de acceptare EMV, beneficiind în schimb de viteza pe care o aduce *PayPass* în procesul de verificare.

PayPass prezintă avantaje şi pentru instituţiile financiare deoarece le permite să ofere clienţilor mai multe opţiuni de plată. De asemenea, îi ajută pe emitenţi să-şi mărească volumul brut al tranzacţiilor, crescând loialitatea posesorilor de conturi privind programele lor de card şi deschizând noi oportunităţi de acceptare pentru mediile „de plată rapide".

Tehnologia *PayPass* îmbogăţeşte caracteristicile oricărui instrument de plată – fie că este vorba de unul de credit, debit, prepaid, co-branded sau proprietar, ceea ce a atras reacţia pozitivă a posesorilor de carduri.

Cardurile *PayPass* includ şi tehnologia bazată pe banda magnetică, astfel că aceste carduri pot fi utilizate ca şi celelalte instrumente, oriunde în lume unde este afişată sigla MasterCard. În regiunile în care smart cardurile EMV sunt predominante, cum ar fi Europa şi Asia / Pacific, OneSmart *PayPass*™ combină atât interfaţa pentru plăţile cu contact, cât şi pentru cele contactless pe un singur chip.

Interesul manifestat în privinţa tehnologiei *PayPass* nu s-a limitat numai la comercianţi. Aceasta a devenit populară şi în locaţiile unde se practică activităţi sportive, pe stadioanele unde se joacă baseball şi la evenimentele de golf. MasterCard şi partenerii săi desfăşoară teste privind plata contactless pentru programe de transport în comun, cum ar fi cel cu Citi şi MTA pentru anumite staţii de metrou din New York.

Conform rezultatelor unui studiu din 2007 comandat de MasterCard şi realizat de YouGov în Marea Britanie, peste jumătate (53%) dintre consumatorii din Regat consideră că introducerea tehnologiei contactless pe cardurile de credit şi debit este o metodă de plată convenabilă.

Acelaşi studiu arată că persoanele tinere sunt cele mai deschise către schimbare: 60% dintre tinerii cu vârsta sub 25 de ani şi 49% dintre cei din categoria de vârstă 25-34 de ani au declarat că ar folosi mai mult cardurile lor dacă ar trebui numai să le treacă prin faţa cititorului pentru a realiza tranzacţii. 38% dintre consumatorii din Marea Britanie chestionaţi spun că ar utiliza numerarul mai puţin decât în prezent pentru a plăti pentru bunuri şi servicii, în următorii 5 ani. Mai mult, una din şase persoane (16%) a răspuns în cadrul sondajului că decide „foarte des" sau „des" să nu mai facă unele cumpărături zilnice, cum ar fi achiziţionarea ziarului, a dulciurilor sau a sandwich-urilor pentru că nu are mărunt şi nu doreşte să schimbe bancnotele pe care le are.

Ca orice piaţă emergentă, România a avut posibilitatea să reducă rapid decalajul faţă de pieţele vest-europene, sărind multe etape parcurse de acestea. Aşa se face că băncile şi-au adaptat reţeaua pe partea de acceptare şi au început să emită carduri cu chip, iar ţara noastră s-a alăturat grupului de pieţe în care a pătruns tehnologia contactless.

În prezent, posesorii de carduri din România pot face plăţi în cadrul celor două programe-pilot MasterCard *PayPass*™. Unul se derulează în parteneriat cu GarantiBank în 10 locaţii KFC din ţară, unde se poate plăti prin intermediul unui sticker. Celălalt program MasterCard *PayPass*™ se desfăşoară în parteneriat cu ING Bank, în unele locaţii ale SensiBlu, Inmedio, Eurest, Hollywood Multiplex şi ProCinema, unde posesorii de carduri pot face plăţi cu telefonul mobil.

În România, suntem de-abia la început în ceea ce priveşte plăţile contactless, dar la nivel mondial, la sfârşitul trimestrului al doilea din 2009, numărul cardurilor şi al instrumentelor de plată *PayPass* ajunsese la 61 de milioane, care pot fi utilizate la cei peste 153.000 de comercianţi parteneri. ■

DR. CĂLIN RANGU
VICEPREȘEDINTE
R-IT AUSTRIA

Front-end-ul, ultima și prima redută

Băncile există pentru a face profit, deservindu-i pe clienți. Rețeaua de distribuție bancară este un element esențial, asigurând acea nevoie de a fi acolo unde este clientul, cât mai aproape de el. Cum unitatea bancară este interfața fizică cu un client, aplicația de front-end sau front-office, este interfața fizică a lucrătorului bancar cu sistemul informatic al băncii, cu datele și informațiile despre client, tranzacții, produse. Cum sistemele bancare sunt destul de vechi în general, nici aplicațiile de ghișeu bancar nu sunt prea noi. În același timp, banca lansează canale alternative de distribuție, Internet banking, Mobile banking etc, care sunt și ele o interfață către aceleași elemente, datele clientului. Dacă prin aplicația de Internet banking clientul își vede doar datele proprii, prin aplicația de front-end lucrătorul bancar vede datele tuturor clienților. Dar, diferența este doar un multiplicator de volum, tipurile de date și informații fiind aceleași. Bineînțeles, la ghiseu, prin aceeași aplicație (sau nu, în general nu), se desfășoară și operațiunile cash și alte tipuri de operațiuni care nu pot fi apelate prin Internet banking. Diferența majoră dintre aceste aplicații este aceea de tehnologie și integrare. Dacă Internet bankingul este o aplicație apelând la tehnologii moderne, de tip Internet, aplicațiile de front-end sunt de obicei pe tehnologii vechi, greoaie, necesitând de fapt apelarea la mai multe aplicații.

Dacă "as-is"-ul este de multe ori difuz și neomogen, "to-be"-ul este destul de clar: un nivel unic de prezentare - ecranul folosit la ghișeu ar trebui să fie similar cu cel folosit de alte canale de distribuție, afișând aceleași date, într-un mod unitar. Practic, doar drepturile celui care accesează aplicația să determine ce date să se afișeze și ce operațiuni să fie permise. Practic, logica aplicației de front-end să recunoască tipul terminalului care accesează (PC, smartphone, mobil etc), să adapteze ecranul, să identifice utilizatorul și să îi afișeze doar operațiunile la care are dreptul. Acest "to-be" este destul de îndepărtat pentru multe bănci, din motive istorice și financiare. Majoritatea aplicațiilor de core-banking sunt vechi, fiecare având inițial aplicația proprie de front-end.

O bancă folosește multe aplicații de core banking, una pentru retail, una pentru corporații, una pentru trezorerie, una pentru procesare carduri, una pentru creditare șamd. Fiecare vine cu un front-end propriu. Idealul este să fie integrate într-o singură aplicație. Acest lucru nu este posibil. Nu există aplicația unică bună la toate.

Astfel, s-a inventat conceptul de arhitectură pe trei nivele în care se separă partea de core banking (unde se țin datele primare), de partea de logică de business și de partea de prezentare. Integrarea acelor multe aplicații într-una singură, de fapt se realizează prin portalizarea funcționalităților celorlalte. Unele aplicații însă nu se pot portaliza. Se va aștepta atunci momentul înlocuirii.

Dar măcar știm că avem o ultimă redută, cea a unui front-end integrator. Într-o bancă se vor regăsi atât front-end-ul vechi, de primă generație, cat și cel nou , de ultimă generație, care vor coexista o perioadă lungă. Acest lucru este posibil dacă se aplică conceptul SOA (Service Oriented Architecture), care permite a reutiliza ce există, a modulariza și a decupla.

Aplicația de front-end, plecând de la o arhitectură bazată pe SOA, este destul de simplă. Partea complicată este cea de logică bancară. Nivelul intermediar, de middleware, trebuie să susțină această logică prin dezvoltarea unor "servicii "de tip web care să apeleze obiecte de business decuplate. Această logică de business trebuie susținută de un nivel de organizare superior, apărând nevoia existenței unui BPMS (Business Process Management System) profesionist. Practic, specificațiile de business trebuie să aparțină businessului și să se bazeze pe procesele de business. BPMS-ul trebuie doar să traducă în limbaj informatic pentru a fi creată partea de logică de business care se implementează informatic. Deci, front-end-ul, nimic mai simplu… ■

DELL EQUALLOGIC™ PS6000

Enterprise iSCSI Storage - ideal pentru soluții de Disaster Recovery include Snapshotting și Volume Mirroring

- → Platformă ideală pentru soluții de consolidare a spațiului de stocare, inclusiv pentru aplicații CORE BANKING
- → Soluție de stocare modulară cu caracteristici ENTERPRISE
- → Deployment, configurare și extindere rapide și facile
- → Oferă opțiuni de recuperare a datelor în caz de dezastru conform cerințelor legislative pentru banking
- → Disponibilitate și performanță *end to end* folosind tehnologia Ethernet
- → Soluție flexibilă potrivită inclusiv pentru mediul banking, prin utilizarea discurilor SATA / SAS / SSD
- → Eficientizează utilizarea spațiului de stocare
- → TCO (cost total de deținere) scăzut

Serviciile de instalare și configurare sunt oferite gratuit de **GENESYS SYSTEMS** pentru toate comenzile plasate până la data de 30 octombrie 2009

15 ANI GENESYS 4S IT Solutions for Business

Dell Enterprise Advanced Solutions Partner | Dell Authorized Service Partner

București
Bd. Dimitrie Pompeiu nr. 8
Sector 2, cod 020337
Tel.: +4 021 242 05 42
Fax: +4 021 242 05 43

Timișoara
Bd. B.P. Hașdeu nr. 8,
Biroul nr.2, cod 300016
Tel.: +4 0256 203 524
Fax: +4 0256 203 529

Cluj-Napoca
Str. Colonia Borhanci nr.2,
cod 400481
Tel./Fax: + 4 0264 274 778

E-mail: sales@genesys4s.ro
Web: www.genesys4s.ro

CRM, o insulă în sistemul IT al instituțiilor financiar-bancare?

Implementarea soluțiilor de management al relațiilor cu clienții în cadrul instituțiilor financiar-bancare reprezintă un subiect delicat, nu doar pe plan local. Specificul activității acestor instituții și complexitatea sistemelor IT proprii fac ca implementarea unor soluții CRM pe deplin funcționale să fie un proces de durată, abordat gradual.

Sectorul telecomunicațiilor și cel financiar sunt vectorii de creștere ai pieței CRM locale - aceasta era una dintre concluziile pe care le formulam în urma unei anchete realizate în 2007, revista Market Watch, cu ajutorul unor jucători importanți din sectorul soluțiilor de management al relațiilor cu clienții. O perioadă fastă, în care se vorbea de o creștere accelerată a pieței CRM locale (IDC estima chiar un trend ascendent de 50%). Între timp, optimismul s-a temperat considerabil, mai ales de la începutul acestui an, respectiv o dată cu apariția primelor efecte vizbile ale crizei financiare în mediul economic românesc.

În pofida acestei schimbări de perspectivă, climatul economic dificil a consolidat atractivitatea soluțiilor CRM prin faptul că a obligat majoritatea companiilor să conștientizeze valoarea clienților existenți, a fidelizării acestora și a diferenței considerabile de cost în cazul achiziției unui nou client, față de menținerea unuia vechi. (Una dintre mantrele vendorilor CRM este: creșterea cu 5% a gradului de retenție a clienților poate genera o creștere între 25 și 100% a cifrei de afaceri – sursa Frederick F. Reichheld, „ The Loyalty Effect: How Today's Leaders Build Lasting Relationships".)

Este adevărat, problemele citate anterior nu sunt noi și fac parte din panoplia de „argumente clasice" a vendorilor de soluții CRM. Însă situația actuală, în care previziunile de creștere – anunțate de firmele locale, dar și de multinaționalele care desfășoară afaceri în România – sunt extrem de rare, iar estimările asupra evoluției generale a economiei românești nu debordează de optimism, a modificat vizibil politicile de abordare a pieței. În sensul că tot mai multe companii își focalizează eforturile pe up-sell și cross-sell, respectiv pe creșterea valorii clienților deja existenți și pe fidelizarea acestora. Un demers firesc în condițiile în care pierderea câtorva clienți importanți din portofoliu poate genera un recul sesizabil la nivelul întregului business, risc cu care se confruntă multe dintre firmele locale.

Un sector cu nevoi speciale

După cum se știe prea bine, criza financiară nu a „iertat" nicio verticală economică și, evident, nici „locomotivele" pieței locale CRM nu au scăpat neatinse. Ba chiar din contră, sectorul financiar este afectat din plin de criza economică mondială (mai ales după falimentele de răsunet ce s-au petrecut peste Ocean, care au generat un efect în lanț în întregul sistem financiar mondial) și, conform estimărilor analiștilor locali, efectele acesteia se vor face simțite și anul viitor.

Dincolo însă de perspectiva macro a cutremurului financiar, pe plan local scăderea puterii de cumpă-

rare, ca urmare a scăderii veniturilor, modificarea condițiilor de creditare și a dobânzilor, instabilitatea pieței muncii, reducerea surselor de refinanțare (care a făcut ca numărul falimentelor și al companiilor care se declară în situații de insolvabilitate să crească în mod constant) au modificat sensibil comportamentul clienților față de instituțiile financiar-bancare. Toate aceste fenomene au deja urmări vizibile în evoluția business-ului instituțiilor financiare, obligându-le să își modifice politica față de client.

Teoretic, CRM-ul ar putea reprezenta o soluție adecvată în această situație. Dar problematica CRM în domeniul financiar-bancar are un nivel de specificitate și complexitate ridicat, nu foarte mulți vendori putându-se lăuda cu implementări în acest sector. Și reciproca este valabilă – nu foarte multe bănci și/sau instituții financiare non-bancare dețin o soluție de management al relațiilor cu clienții. Sau, mai precis, o soluție completă.

Poate părea o situație paradoxală în cazul acestor instituții care, prin natura serviciilor oferite, sunt centrate pe client, și nu exclusiv pe produs, unul dintre principalii factori diferențiatori pe piața financiar-bancară fiind tocmai strategia de abordare, ofertare și management al relației cu clientul (ceea ce reprezintă, practic, unul dintre principiile de bază ale conceptului CRM). Aparent doar, pentru că „necesitățile" menționate anterior sunt acoperite în instituțiile financiar-bancare, într-o măsură mai mare sau mai mică, de core-business-ul propriu-zis. Așa se și explică faptul că numeroase bănci sau instituții financiare non-bancare funcționează eficient fără a-și pune problema implementării unei soluții de management al relației cu clienții.

La ce bun totuși?

Cu toate acestea, CRM-ul își găsește utilitatea în astfel de instituții, fiind mai mult decât o soluție complementară, așa cum subliniază **Călin Rangu, CEE Business Development Vice-president Raiffeisen Informatik Vienna și CEO IIRUC Service Romania,** pe site-ul său: *„Din punct de vedere al strategiei, CRM-ul se referă la stabilirea, dezvoltarea, întreținerea și optimizarea unei relații între client și bancă, reciproc avantajoase, pe termen lung. Stategia comută focusarea de pe ciclul de viață al produsului către ciclul de viață al clientului și încearcă să lungească perioada de activitate a clientului cu banca, dezvoltând produse și servicii care să extindă relația cu clientul dincolo de aspectele tranzacționale curente."*

Conform aceleiași surse, o strategie CRM trece dincolo de activitățile de vânzări și ar trebui să acopere zonele de: • Marketing • Achiziție clienți • Vânzări • Management canale de distribuție • Suport/service pentru clienți • Livrare produse/procesarea tranzacțiilor • Retenția și managementul plângerilor clienților • Dezvoltare produse • Facturare clienți • Managementul restanțelor • Complience și comportamente neadecvate • Managementul riscului de creditare.

Abordarea insulară

Toate aceste elemente, esențiale în desfășurarea unui business financiar, fac ca implementarea unei soluții CRM într-o instituție financiară să fie un demers complex și, mai ales, de durată. Mai ales dacă ținem cont și de faptul că, pentru a se realiza o implementare optimă și o funcționare eficientă a unei soluții de management al relației cu clienții, aceasta trebuie integrată cu restul aplicațiilor existente în sistemul informatic al respectivei instituții. Altfel, fără această integrare, există riscul unei subutilizări cronice, insulare, în care datele nu reușesc să circule eficient, alterând valabilitatea deciziilor luate.

Acest aspect a fost discutat pe larg și în cadrul sesiunii „Customer experience – factor de diferențiere și obiectiv fundamental al instituțiilor financiare" (evenimentul „Contact Center: Inovație de Business", organizat de Institutul Bancar Român). Vorbitorii prezenți au subliniat faptul că „insulele de date" reprezintă o problemă curentă a instituțiilor financiar-bancare, integrarea sistemelor informatice rămânând încă un deziderat greu de atins.

Aspectul insular al integrării unei soluții CRM nu este însă specific doar implementărilor în instituțiile financiar-bancare, ci este, din perspectiva **Smarandei Suciu, CRM Principal Sales Consultant Oracle România,** un fenomen cu o oarecare specificitate locală: *„Pe piața din România, utilizarea soluțiilor de CRM urmărește un tipar «insular», ceea ce se traduce prin faptul că, până acum, nu există o companie care utilizează 100% din potențialul soluției. Există două aspecte ale acestei insularități: ne putem referi la insule de automatizare în marea de relaționare cu clientul (SFA, marketing automation etc.) sau de insula CRM în marea operațională a companiei".*

Politica pașilor mici

Problema izolării aplicațiilor CRM în cadrul sistemelor informatice ale instituțiilor financiar-bancare poate fi însă privită și din alt punct de vedere, care justifică, în bună măsură, abordarea „insulară". Și anume din perspectiva faptului că integrarea unei soluții CRM, cu totalitatea modulelor și funcțiilor sale, reprezintă un proces de durată, utilizarea în parametrii optimi a unei astfel de soluții necesitând timp și ajustări permanente. Ori, ținând cont de complexitatea problematicii IT în mediul financiar (dacă ar fi să privim numai prin prisma problemelor pe care le ridică securitatea informatică sau complianța cu standardele existente în acest domeniu) și de dinamica ridicată a acestui mediu, este explicabil de ce se optează pentru politica pașilor mici, iar integrarea și dezvoltarea soluțiilor de management al relațiilor cu clienții se realizează gradual, evitându-se riscul apariției sincopelor. În majoritatea cazurilor, primul pas în acest sens este realizat prin utilizarea soluției CRM în cadrul Call-Center-ului din cadrul respectivei instituții, urmat ulterior, după etapa de unificare a canalelor de comunicare, de o extindere a acestui suport către departamentele de Sales și Marketing. (Vezi cazul implementării de la Banca Transilvania, unul dintre puținele studii de caz publicate despre o implementare CRM într-o instituție financiar-bancară.)

Evident, multe instituții financiar-bancare s-au oprit, momentan, la acest nivel (mai ales în actuala perioadă), însă pentru multe dintre ele acesta reprezintă primul pas într-un proces de durată, care se poate întinde pe o perioadă lungă de timp, necesară pentru ajustarea soluției astfel încât aceasta să corespundă necesităților reale de business.

■ Radu Ghițulescu

INSTITUTUL BANCAR ROMÂN

CREANȚELE ȘI RECUPERAREA LOR

Obiectivele cursului - La sfârşitul acestui curs participanţii vor cunoaşte o serie de aspecte teoretice şi practice privind creanţele şi recuperarea lor.

Cui ne adresam? - juriştilor din instituţiile de credit şi instituţiile financiare non-bancare.

Conţinut

I. CREANŢELE CIVILE, COMERCIALE ŞI BUGETARE

TITLUL I. Raportul juridic obligaţional

Capitolul 1. Noţiunea de obligaţie. Clasificarea obligaţiilor

Capitolul 2. Izvorul de obligaţii

Capitolul 3. Caracteristica generală a obligaţiilor. Particularităţile obligaţiilor comerciale

Capitolul 4. Transmiterea şi transformarea obligaţiilor

Capitolul 5. Modurile de stingere a obligaţiilor

TITLUL II. Specificul activităţii bancare în materie

Capitolul 1. Activitatea bancară şi raportul juridic de drept bancar

Capitolul 2. Rolul şi importanţa instituţiei de credit în societate

Capitolul 3. Specificul activităţii bancare şi consecinţele acesteia în vederea recuperării creanţelor instituţiilor de credit

II. EXECUTAREA OBLIGAŢIILOR, TITLURILE EXECUTORII ŞI RECUPERAREA CREANŢELELOR

Capitolul 1. Executarea obligaţiilor

Capitolul 2. Titlurile executorii. Temeiuri

Capitolul 3. Recuperarea creanţelor

III. ASPECTE DIN PRACTICA JUDICIARĂ ÎN MATERIE

Lectori

Carmen Mladen - Conferenţiar Universitar Doctor în cadrul Universităţii Titu Maiorescu - Facultatea de Drept Târgu Jiu, judecător la Curtea de Apel Craiova, secţia comerciala, formator propus de INM - Proiect Phare RO 2002/000-586.04.17 în materie de faliment şi director temă de cercetare 2007-2009 - „Civilizaţia şi Teologia ca Bază a Ordinilor şi Sistemelor Juridice“ în cadrul Programului John Templeton din SUA. Timp de trei ani, Carmen Mladen a fost consilier juridic la BNR - Sucursala Dolj. Autoare a peste 10 cărţi şi a numeroase articole de specialitate, este specializată în drept comercial, bancar şi financiar, vamal şi comunitar. A absolvit Facultatea de Drept a Universităţii Bucureşti, a participat la numeroase conferinţe internaţionale pe teme bancare, fiscale, comerciale etc. şi a fost beneficiară a două stagii de perfecţionare în străinătate: în Franţa, 1998 (organizator Centre de Recherches et D'Etudes des Chefs D'Entreprises) şi în Italia, 1999 (organizator L'Institut International de Droit du Developpement).

Ianfred Silberstein - director al Direcţiei Juridice a Băncii Naţionale a României, instituţie în care şi-a început cariera profesională, în anul 1973. A absolvit Facultatea de Drept a Universităţii din Bucureşti. Activitatea ştiinţifică desfăşurată mai bine de 25 de ani a fost recompensată cu titlul de doctor în ştiinte juridice, în anul 2007. A urmat cursuri de specializare organizate de Banca Naţională a Belgiei, Fondul Monetar Internaţional, Banca Franţei, Institutul Internaţional de Drept al Dezvoltării şi a participat la o serie de conferinţe pe teme juridice. Activitatea didactică este concretizată în colaborări cu Academia de Studii Economice, Institutul Bancar Roman si Universitatea Titu Maiorescu, în calitate de cadru didactic asociat, reprezintă o completare a laturii profesionale. Ianfred Sielberstein este autor a numeroase articole pe teme de drept bancar. Este membru fondator şi ocupă funcţii de conducere in asociaţii precum Asociaţia Română pentru Libertate Individuală şi Demnitate Umană, Asociaţia pentru Naţiunile Unite din România, Asociaţia consilierilor juridici din sistemul financiar-bancar, ARRD Alumni IDLO.

Perioada desfăşurării cursului - 16-17 octombrie 2009, după următorul program:

- 16 octombrie 2009, orele 9 - 17
- 17 octombrie 2009, orele 9 - 15

Taxe de participare

Instituţiile care au plătit integral contribuţia anuală la IBR

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

Instituţiile care nu au plătit contribuţia, alte instituţii sau persoane fizice

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

Pentru persoanele fizice se aplica o **reducere de 10%** a taxei de curs, în condiţiile achitării acesteia cu cel puţin 15 zile înainte de începerea cursului. Tariful include şi servicii de catering. Plata se va face în contul Institutului Bancar Român RO07 BRMA 0700 0708 9470 0000 deschis la Banca Românească - SMB (pe ordinul de plată va rugăm să specificaţi numele cursantului/cursanţilor).

Persoana de contact

Andreea Păunoiu
andreea.paunoiu@ibr-rbi.ro
021- 327.48.93

EXTERNALIZAREA DEZVOLTĂRII SOFTWARE: ÎNTRE OUTSOURCING ȘI LOAN

De multe ori când se vorbește de outsourcing se include și dezvoltarea de software. Acest lucru ridică multe semne de întrebare. Dezvoltarea software efectuată în afara companiei, cu resurse externe, include multe variante, majoritatea nefiind outsourcing. Această situație afectează puternic statisticile referitoare la externalizare, de multe ori cifrele incluzând activități de vânzare de software, care nu ar trebui incluse. Având statistici eronate, planurile de business pot fi afectate.

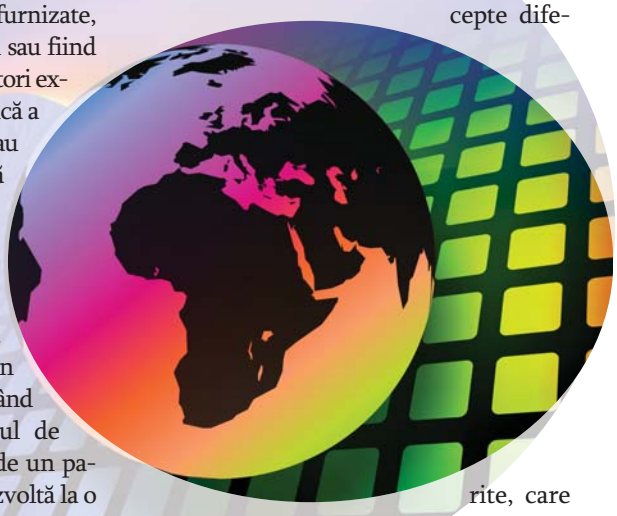
Dar să le luăm pe rând. Cum poate obține o companie un program informatic? Cel mai simplu este să cumpere un pachet de software licențiat, pentru nevoia pe care o are. Aici avem de a face de la pachetele soft de productivitate imediată, gen Office, până la pachetele complexe de tip ERP, CRM etc. Achiziția unui pachet soft nu este outsourcing. Dacă se cumpără un pachet complex, care are nevoie de adaptări, configurări, efectuate de furnizor, nici aceasta nu este outsourcing.

Pe de altă parte, multe programe se dezvoltă de către programatorii proprii ai companiei, angajați pentru acest scop. Aceste dezvoltări se efectuează la o cerință de business, pe niste specificații generate intern, dezvoltarea făcând parte dintr-un proiect coordonat în general de către un project manager tot intern. Uneori proiectele sunt mai multe decât pot duce dezvoltatorii proprii și atunci se apelează la resurse externe. În cadrul proiectului intern se angajează resurse externe, pe durata proiectului. Managementul de proiect este însa al clientului. Practic, resursele externe sunt închiriate, de tip loan. Specificațiile sunt interne, managementul de proiect este intern. Nici în acest caz nu putem vorbi de outsourcing, deoarece partea externă nu este responsabilă de livrarea proiectului, de livrarea unui serviciu complet. Dacă ar fi altfel, practic orice achiziție de software ceva mai complex ar deveni outsourcing și am vorbi doar de outsourcing, ceea ce e greșit. Orice proiect amplu, care utilizează un software extern, necesită resurse externe furnizorului, acele resurse efectuând o serie de operații pentru client. Dar, aceste activități nu sunt outsourcing. Chiar și mentenanța software, după achiziție, nu este în regim de outsourcing. Mentenanța software este parte a pachetului de produse furnizate, deoarece produsul având bug-uri sau fiind dependent de legislație sau alți factori externi, necesită intervenția periodică a producătorului pentru corectare sau actualizare. Această mentenanță este intrinsecă produsului, trebuie luată obligatoriu. O mentenanță opțională, luată prin achiziție externă s-ar putea încadra în domeniul outsourcingului, altfel nu.

Totusi, există și outsourcing în domeniul software. Se întâmplă când se externalizează managementul de proiect, când furnizorul nu vinde un pachet de software prestabilit ci dezvoltă la o cerință a clientului, cu resurse externe, asigurând managementul de proiect pentru partea de dezvoltare software. Normal, și clientul va asigura managementul propriu de proiect, dar nu va avea responsabilitatea dezvoltării software.

Se vorbește mult despre India, chiar și despre România, ca piețe cu un număr important de specialiști care sunt folosiți în regim de off-shore (pentru India) sau near-shore pentru dezvoltarea de software în Romania (daca se dezvoltă pentru Europa) sau off-shore (daca se dezvoltă pentru America). Dacă doar se închiriază resurse în regim de loan, acesta nu este outsourcingul de care vorbim. O variantă posibil a se încadra la outsourcing este când se preia extern managementul aplicației. Dacă pentru întreținerea și asigurarea bunei funcționări a aplicației, dincolo de mentenanța standard, se intervine din Londra sau din Iași, în general remote, asupra aplicației, efectuându-se monitorizarea continuă, intervenția la incidente, care pot fi de aplicație sau de utilizare necorespunzătoare, în acest caz putem vorbi de outsourcing.

În domeniul software sunt două concepte diferite, care de multe ori se amestecă: mentenanța și suportul tehnic. Mentenanța se referă la rezolvarea bug-urilor aplicației sau actualizări periodice. Suportul tehnic este ceva opțional, la cerere, contractat de client de la un partener extern. Acest suport tehnic se poate include în domeniul outsourcingului.



■ Călin Rangu, CEO IIRUC Service

MARCELINA JOAVINĂ

Un an de criză financiară– aniversare (sau comemorare?) cu multe întrebări

Când scriu aceste rânduri se împlinește un an de la 15 septembrie 2008.

O dată în calendar care, numai în câțiva ani, va fi quiz în multe seminarii atunci când trainerul (dorind să capteze audiența și să-și înceapă mica dizertație interactivă despre ce-nseamnă mediul economic și cât de pregătiți suntem pentru schimbare) va întreba "ce s-a întâmplat la 15 septembrie 2008?"

Săptămâna zilei de luni 15 septembrie 2008 (intrată déjà în istorie ca "Lehman Brothers Monday") a marcat începutul (mărturisit) al crizei sistemului financiar.

Trecerea timpului (déjà 1 an?!) și marcarea în calendar a unor astfel de evenimente produc o multitudine de întrebări. N-am fost nici noi scutiți de astfel de reflecții și vi le împărtășim.

Două întrebări comportamentale :

1. Criza: o chestiune de încredere? În termeni soft poate fi privită în acest fel, dar de fapt este o problemă de relaționare și funcționalitate a verigilor în lanțul financiar până la client, fie el companie sau individ. Am văzut ce impact în tot ciclul de valoare are slăbiciunea unei singure verigi. Un lanț este solid nu numai dacă părțile sale componente sunt solide ci și dacă fricțiunea de interese și operațională a verigilor este corespunzător lubrifiată.

2. Vom învăța de fapt vreodată din greșeli? Suntem suficient de serioși când, pe de o parte, ne invităm reciproc să ne întoarcem la fundamente iar, pe de altă parte, evanghelizăm schimbarea, adaptabilitatea și agilitatea? Din nefericire, se pare că nu. Reflectând la acest aspect, am revizitat cărți vechi, "depășite"(considerând anul apariției) cum ar comenta unii. Din această revizitare vă furnizez doar 2 exemple.

În *"Managing change în the excellent banks"*-1989 (îmi voi permite să nu traduc mesajele pentru a nu altera), **Steven Davis îi citează pe Dick Thompson (Toronto Dominion)**:

"We preach, Think change. We don't think of 5 years plan. Every day is different: no policy lasts more than a day. Policies are a way to go to sleep"

Sau,

Hans-Joerg Rudlof (Credit Suisse First Boston):

*"We're în a huge structural crises; the entire financial industry will restructure. No one has any idea of where they are going. Many are headless chickens with no intellectual grip on the fast changes. Management has no time to think-to reflect-they're just travelling around. **Management don't have the guts to go against the Street so they ride a wave to disaster.**"*

Sumbră predicție, nu? Și, reamintesc, era anul 1989 (mă rog, mare an, nu?!).

Al doilea exemplu mi-a fost indicat de **Mark Geam, Director la Clearstream,** care menționează că problemele identificate în UK relative la sistemele de plăți sunt insulare și nu conduc la concluzia că aceste sisteme de plăți ale zonei Euro prezintă slăbiciuni, spre deosebire de expunerile evidente din zona băncilor de investiții (dar care n-ar fi trebuit să fie o surpriză). Ca de exemplu, re-ipotecarea valorilor mobiliare ale fondurilor de risk păstrate în custodie la brokeri.

De ce nu ar fi trebuit să fie o surpriză? Întrucât astfel de situații nu s-au petrecut în premieră. Geam menționează că acest gen de riscuri au creat dificultăți serioase și pierderi mari încă din 1878, când firma de brokeraj Greenlauf Norris Co. a re-ipotecat volume mari de valori mobiliare (New York Times - 5th of March 1878) . De-aici, fireasca întrebare: vom învăța vreodată din greșeli?

În numerele trecute am descris pe larg măsurile luate de Fondul Monetar Internațional și amprenta acestor măsuri asupra documentelor Sumitului de la Londra, atât la nivelul Băncilor Centrale cât și al Miniștrilor de finanțe și al Prim-miniștrilor, adică a Guvernelor țărilor participante la acord. Din motive lesne de înțeles (am menționat mai sus: "încrederea"!), în articolele anterioare ne-am focalizat prezentările pe Declarația comună a Guvernatorilor Băncilor Centrale. În ceea ce privește angajamentele asumate de Guverne, e notabil

să reamintim că practic Guvernele și-au asumat sprijinul sistemului financiar cu orice măsură s-ar impune pentru eliminarea riscurilor de faliment. Și, în al doilea rând, toate Guvernele solvabile s-au angajat pentru reconstrucție, care se traduce, în majoritatea cazurilor în ***stimulente fiscale (vorbim evident de Guverne responsabile și competente!)***. Practic, anul trecut s-au înregistrat cele mai puternice stimulente fiscale (nu și în Romania!) înregistrate vreodată în vreme de pace.

Aceste considerații generează:

Trei întrebări sistemice:

1. S-a înregistrat vreun efect (într-un an de zile, că doar vorbim până la urmă de măsuri macroeconomice) al acestor acțiuni guvernamentale?

După cum par să cadă de acord experții (iar noi, cu ceva bun simt, ceva educație și multă speranță, îi credem), s-a insuflat încrederea în capacitatea de sindicalizare pozitivă a politicului cu economicul. Ca un corolar, costurile (riscurilor) de creditare s-au diminuat la valori normale (de dinainte de criză), piețele de capital și-au revenit (prin valorile acțiunilor tranzacționate), împrumutații sunt în măsură să-și refinanțeze împrumuturile, băncile se pot recapitaliza pe piață (prin emisiuni de acțiuni). Cu o doză de noroc, aceste semne conduc la previziunea că în câteva economii majore se va înregistra o creștere trimestrul viitor, iar sistemele financiare pot reveni anul viitor la o stare de stabilizare.

2. Sunt stimulentele fiscale sustenabile?

Până acum Guvernele cu rating AAA au fost capabile să se împrumute pe termen lung cu o dobândă atractivă. Ce ar putea însă să îngrijoreze piețele de o așa manieră încât să nu mai fie interesate de titlurile emise de aceste Guverne? Într-un astfel de scenariu, ceva mai pesimist, ținând seama de ultimele evoluții, nu e exclus ca situația să se translateze asupra unei crize de deficit bugetar.

Un deficit bugetar la nivelul Statelor Unite ar duce la o depreciere semnificativă a dolarului, urmat eventual de o criză a dolarului. Din 1930, întreaga structură economică mondială este dependentă de dolarul american (resursele și piețele petroliere, rezervele multor state importante, tranzacționările pe piețele bursiere și de mărfuri). Destabilizarea dolarului e factor foarte serios de risk, care nu trebuie subestimat.

3. Este sectorul financiar suficient de însănătoșit pentru a sprijini corespunzător revenirea economică?

Probabil că nu. Sunt încă probleme generate de active: nu s-a reevaluat corespunzator prețul lor și sunt încă active toxice nedeclarate și neizolate ca atare.

La un an de la "Lehman Brothers Monday", (care a coincis cu deschiderea anul trecut a SIBOS la Viena!), nu e nici o îndoială că această criză financiară rămâne una globală, dar ea nu e la fel peste tot, și, ceea ce în Statele Unite și Occident crează încă adâncă îngrijorare, dintr-o perspectivă asiatică e asociată cu multe oportunități.

De aceea, SIBOS-ul care a început la Hong Kong anul acesta, luni 14 septembrie, s-a desfășurat sub lupa marii dezbateri: "Sibos: one year on-leading through uncertainity".

Și atunci, o ultimă întrebare (pentru moment!):

Va fi sistemul financiar mondial în măsură să capteze aceste interesante dimensiuni asiatice?

Colegii care au participat "live" la Sibos ne vor împărtăși cu certitudine observațiile lor și vom avea la dispoziție pentru analiză și materialele Conferinței.

Ceea ce au cu siguranță în comun Occidentul și Asia (fie slăbiciuni, fie oportunități) sunt aspectele legate de clienți. Așa că setul următor de întrebări va fi centrat pe clienți.

Dar, despre toate acestea, în numerele viitoare! ■

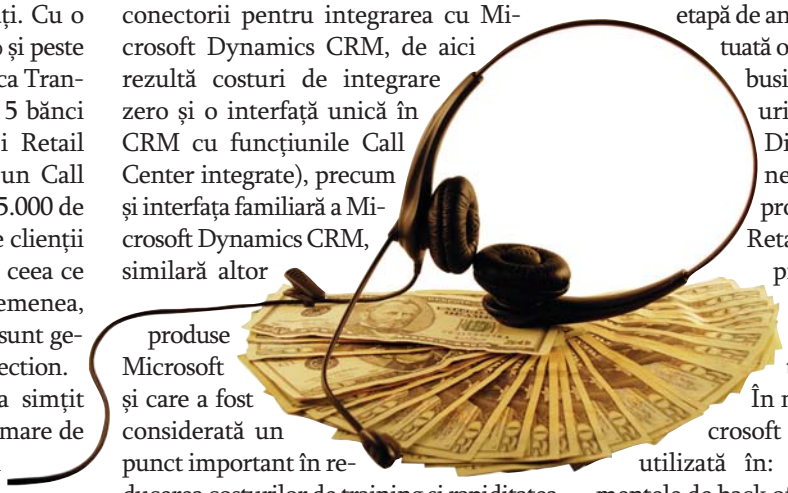
Banca Transilvania a crescut cu 30% productivitatea activității de telesales prin implementarea Microsoft Dynamics CRM

În 15 ani, Banca Transilvania, nucleul Grupului Financiar Banca Transilvania, și-a dezvoltat o structură teritorială cu peste 500 de unități și 6.000 de angajați. Cu o cotă de piață de aproximativ 5,5% și peste 1,4 milioane de clienți activi, Banca Transilvania se află în topul primelor 5 bănci din România. În cadrul diviziei Retail banking, compania a dezvoltat un Call Center (27 de operatori și peste 35.000 de apeluri gestionate lunar) prin care clienții pot obține informații și suport în ceea ce privește produsele băncii. De asemenea, prin intermediul Call Centerului sunt generate campanii de telesale și collection.

În cadrul Diviziei Retail s-a simțit nevoia obținerii unui volum mai mare de date în urma relaționării cu clienții prin diverse canale. Activitățile de vânzări și customer support aveau nevoie critică de informații atât pentru îmbunătățirea proceselor interne și a serviciilor băncii, cât și pentru fidelizarea clienților. Mai mult, se dorea păstrarea unei istorii a relației cu clientul sau crearea unui profil al acestuia pentru a putea înțelege deciziile de cumpărare/folosire a produselor băncii.

Soluția? Implementarea Microsoft Dynamics CRM

Pentru atingerea acestor obiective, conducerea băncii a decis implementarea unei soluții CRM care să fie integrată în Call Center-ul de tehnologie Siemens deja existent. Echipa de proiect, în urma unei analize de piață, a ales soluția Microsoft Dynamics CRM. Alegerea a avut la bază integrarea nativă cu soluția Call Center Siemens (soluția Siemens are deja creați conectorii pentru integrarea cu Microsoft Dynamics CRM, de aici rezultă costuri de integrare zero și o interfață unică în CRM cu funcțiunile Call Center integrate), precum și interfața familiară a Microsoft Dynamics CRM, similară altor produse Microsoft și care a fost considerată un punct important în reducerea costurilor de training și rapiditatea adoptării soluției de către utilizatori. „Anterior implementării Microsoft Dynamics CRM, nu exista un sistem care să ne permită stocarea interacțiunii cu clientul. Aplicația Call Center ne permitea doar stocarea motivului apelului și astfel aveam rapoarte statistice referitoare la numărul de apeluri și specificul acestora, însă nu erau legate de clienți, nu știam cine a inițiat acele apeluri nu aveam istoric per client, ci istoric per apel“, afirmă Ionela Roș, manager department Call Center, Banca Transilvania, și totodată coordonator al proiectului de implementare.



Derularea proiectului

Datorită importanței proiectului, pentru implementarea soluției banca a recurs la echipa Microsoft Consulting Services care, alături de consultanți ai companiei Crescendo, a demarat proiectul printr-o etapă de analiză, în care a fost efectuată o evaluare a cerințelor de business și modelarea fluxurilor solicitate în CRM. Din partea băncii, business owner-ul intern al proiectului a fost Direcția Retail Banking, însă în proiect s-au implicat și COO-ul (Chief Operations Officer) și Directorul IT al companiei. În mod curent, soluția Microsoft Dynamics CRM este utilizată în: call center, departamentele de back office retail și sucursalele băncii. „Aplicația a fost primită foarte bine de utilizatori deoarece activitatea lor a fost îmbunătățită, odată cu aceasta activități efectuate până atunci manual au fost înlocuite de taskuri automate din CRM, în plus au avut acces rapid la informații pentru care altă dată era necesară căutarea în mai multe aplicații. Colegii mei, pe măsură ce au utilizat aplicația, au descoperit mai multe beneficii“, consideră Ionela Roș.

Obiectivele inițiale ale proiectului au fost atinse. Utilizarea Microsoft Dynamics CRM a contribuit la îmbunătățirea activității din Call Center prin automatizarea task-urilor și a obținerii de rapoarte. Informații din mai multe aplicații sunt acum centralizate în CRM și oferă o imagine de ansamblu în interacțiunea cu clientul. CRM-ul oferă istoricul complet al relației cu clientul, precum și facilități pentru managementul reclamațiilor. Sunt disponibile atât rapoarte predefinite, cât și customizabile, disponibile atât pentru managementul din Call Center, cât și pentru Back Office.

BENEFICII

- reducerea cu 30% a duratei unei activităţi prin automatizarea fluxurilor de lucru in CRM
- reducerea timpului de luare a deciziilor pentru solicitările clienţilor
- creşterea cu 30% a productivităţii echipei de telesales
- generarea automată a rapoartelor de activitate la nivel de clienţi, produs, agenţii, sucursale
- generarea, pentru manageri, de rapoarte dinamice în excel, actualizate la fiecare accesare
- reducerea la 5 minute a timpului de iniţiere a unei campanii de promovare
- reducerea cu 75% a timpului de activare a serviciului de Internet
- creşterea productivităţii muncii prin excluderea unor activităţi manuale
- creşterea generică a nivelului de satisfacţie a clienţilor băncii.

Microsoft Dynamics

MT202 COV
impact asupra băncilor

CĂTĂLINA CHICU,
ŞEF DEPARTAMENT
DEZVOLTARE PRODUSE NOI
ALPHA BANK ROMANIA

Începând cu 21.11.2009 SWIFT va introduce un nou mesaj de plată: MT202COV. Mesajul va fi utilizat la nivel global, pentru plăţile comerciale cu acoperire. Este important pentru bănci să înţeleagă în ce mod le va afecta noul mesaj SWIFT fluxul de lucru şi aplicaţiile utilizate.

Ce tipuri de mesaje sunt folosite în prezent pentru plăţi?

Există plăţi comerciale şi plăţi interbancare (MT2xx). Plăţile comerciale pot fi transmise:

- serial (prin mesajul de plată MT103 sau MT103+)
- cu acoperire (prin două tipuri de mesaje: MT103/MT103+ transmis direct băncii beneficiarului şi MT202 transmis băncii ce urmează să transfere banii către banca beneficiarului)

Plăţile comerciale cu acoperire au avantajul că sunt mai rapide şi, de obicei, mai ieftine. Din punct de vedere al formatului de mesaj, nu există diferenţe între MT202 pentru plăţi interbancare şi MT202 utilizat pentru plăţi comerciale. Acest mesaj în forma actuală nu conţine câmpuri cu informaţii despre clienţii implicaţi în plată, ceea ce duce la imposibilitatea verificării participanţilor la plată.

După '9/11' au existat temeri că anumite instituţii omiteau în mod deliberat detaliile din mesajele de plată pentru a evita identificarea clienţilor. Suspiciunea apărea în special din cauza faptului că acest lucru se făcea la cererea clienţilor. Riscul de creştere a numărului fraudelor din cauza unui mesaj SWIFT incomplet a dus la creşterea preocupării pentru transparenţa sistemului global de plăţi. A apărut necesitatea identificarii unei soluţii cu impact redus asupra sectorului bancar şi, în acelaşi timp, cu garanţii pentru organismele de supraveghere.

În acest scop a fost creat mesajul MT 202COV, ce conţine câmpuri obligatorii cu informaţii despre plătitor şi despre beneficiar. Începând cu 21.11.2009 mesajele MT202 nu vor mai putea fi utilizate pentru plăţi comerciale.

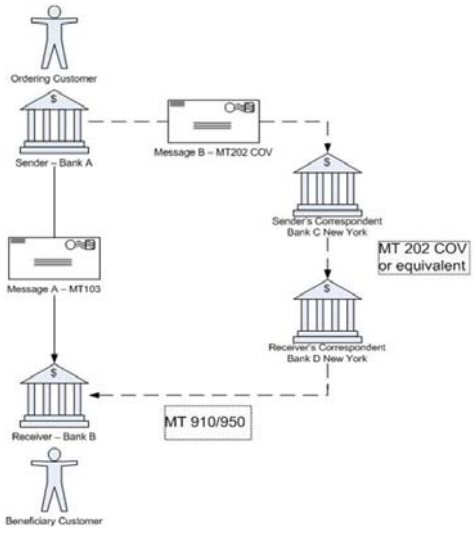
Ce flux implică mesajul MT202 COV?

MT202 COV se utilizează numai împreună cu MT103/MT103+. În mod similar practicilor actuale, câmpul 21 din mesajul de acoperire va reprezenta legătura cu mesajul de plată comercială MT103/MT103+. Fluxul ce implică MT202 COV poate fi ilustrat ca în fig. 1.

Care este impactul MT202 COV asupra băncilor?

Băncile trebuie să-şi actualizeze procedurile de lucru şi sistemele IT astfel încât să asigure că toate informaţiile legate de plătitor şi beneficiar rămân neschimbate din momentul primirii instrucţiunilor de la clientul ordonator până la generarea şi transmiterea mesajului MT202 COV. Elemente de impact:

- Filtrare: la definirea regulilor pentru plăţile *incoming* şi *outgoing*, băncile vor ţine cont de noul tip de mesaj, i.e. se va adapta procesarea pentru a crea şi trimite MT202 COV şi pentru a avea capacitatea de a primi şi procesa MT202 COV;



Continuare în pag. 27

SORIN BAN
SENIOR CONSULTANT
ENSIGHT MANAGEMENT CONSULTING

Securitatea informației și managementul riscului în externalizarea serviciilor IT

Externalizarea datelor și a proceselor IT a devenit, în ultimul timp, o obișnuință pentru majoritatea companiilor. Cu siguranță, avantajele sunt evidente, dar decizia de încredințare a proceselor și datelor unui operator de servicii trebuie analizată și planificată temeinic, întrucât această operațiune presupune uneori riscuri majore.

Ca și în cazul externalizării oricărui alt serviciu, este responsabilitatea cumpărătorului să obțină suficiente garanții că modul de procesare a datelor și operarea proceselor externalizate se va efectua în condiții de securitate și control cel puțin egale cu procesul inițial, printr-o specificare cât mai detaliată a termenilor contractuali.

Măsuri concrete de control și monitorizare

Prin angajarea într-o relație contractuală cu un operator, compania îi încredințează spre operare și analiză o parte din datele și volumul de cunoștințe interne. Aceste date, deși intangibile, au valoare ridicată și trebuie protejate în funcție de riscurile asociate.

Indiferent de cât de multă încredere ai în partenerul de afaceri, încrederea nu poate fi oarbă. Tocmai pentru că relația de afaceri este de lungă durată, măsuri concrete de control și monitorizare trebuie agreate și aplicate încă din faza de negociere și contractare. Majoritatea cumpărătorilor preferă un operator ale cărui procese, sisteme și practici sunt cel puțin egale sau superioare celor interne.

Multe cazuri recente de incidente de securitate sunt cauzate de practici eronate ale organizațiilor de outsourcing ce operează cu datele clientului. În definitiv, operatorul de outsourcing se concentrează asupra livrării serviciilor cu resurse cât mai puține și, dacă nu este instruit altfel, poate face compromisuri de securitate. Consecințele variază de la întreruperi minore ale activității clientului, până la pierderi majore de date, profit sau de imagine.

La externalizarea procesării datelor, indiferent de forma de colaborare cu furnizorul, proprietarul datelor trebuie să-și ia măsuri de control și monitorizare suficiente pentru protejarea datelor și limitarea riscului indus în procesele principale. Cumpărătorul trebuie să transfere obligațiile derivate din standarde și reguli interne, legislație, compatibilitate sau alte norme specifice industriei.

În mod normal, cumpărătorul ar trebui să cunoască răspunsul la întrebările de mai jos înainte de semnarea oricărui contract de externalizare:

- Sunt măsurile de securitate adecvate pentru procesarea datelor pe care le încredințezi partenerului?
- Operatorul de outsourcing se conformează cerințelor tale specifice de reglementare?
- Cum se poate demonstra unor terți (management, acționari, auditori, organe de reglementare, autorități de control etc.) că organizația încă păstrează controlul asupra datelor chiar dacă acestea se află în posesia altcuiva?

Responsabilitatea asupra informațiilor

Trebuie luate toate măsurile posibile pentru a fi sigur că operatorul protejează datele în concordanță cu cerințele de securitate ale clientului.

Managementul riscurilor

Nivelul investiției în protecția informațiilor trebuie legat indisolubil de nivelul riscului la care acestea sunt supuse. De aceea, riscurile trebuie identificate în prealabil, măsurate și adresate metodic.

Nivelul investiției în sistemele de control trebuie adaptat în funcție de consecințele potențiale ale concretizării unui risc asupra unor procese critice dependente de activitățile externalizate.

Răspunderea pentru pierderile potențiale generate, de exemplu, de neîn-

deplinirea unor obligații contractuale, trebuie transferată, sub formă de penalizări sau deduceri, operatorului de outsourcing. În cazul în care la negocierea contractului acest lucru nu este posibil, riscul poate fi redus prin măsuri suplimentare interne, al căror cost trebuie oricum evaluat.

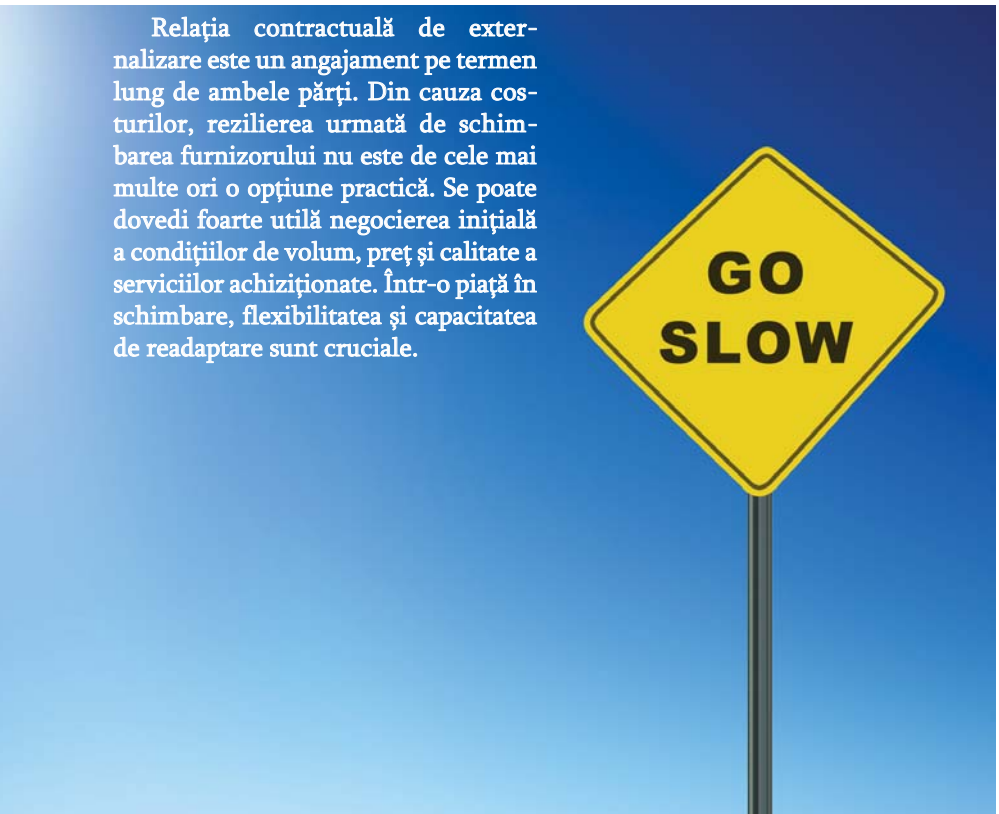
Riscuri netransferabile

O categorie specială de riscuri ce nu pot fi transferate în cadrul unui contract de outsourcing sunt cele legate de imaginea organizației. Pierderile potențiale generate de incapacitatea temporară sau permanentă a furnizorului de servicii pot deveni pierderi de imagine în fața acționarilor, clienților sau furnizorilor. Transferul acestei categorii de riscuri către furnizorul de servicii se poate face doar în cazuri speciale.

Un alt exemplu relativ frecvent este situația în care furnizorul de servicii este o companie de dimensiune mică sau chiar un start-up. În cazul producerii unor daune indirecte generate de furnizorul de servicii, cuantumul acestora nu poate fi recuperat, chiar dacă acestea sunt prevăzute în contract sau chiar în acordul de livrare a serviciilor.

Costurile de reziliere

Relația contractuală de externalizare este un angajament pe termen lung de ambele părți. Din cauza costurilor, rezilierea urmată de schimbarea furnizorului nu este de cele mai multe ori o opțiune practică. Se poate dovedi foarte utilă negocierea inițială a condițiilor de volum, preț și calitate a serviciilor achiziționate. Într-o piață în schimbare, flexibilitatea și capacitatea de readaptare sunt cruciale.



În loc de încheiere

De acuratețea definirii serviciilor și proceselor și de parametrii calitativi ai serviciilor depinde direct succesul unui contract de externalizare. De managementul riscurilor generale sau de securitatea informațiilor depinde derularea fără surprize a unei relații contractuale.

Fără a ne propune o dezvoltare exhaustivă a subiectului, un număr impresionant de subiecte conexe trebuie luat în considerare atunci când o companie externalizează serviciile IT: disponibilitatea serviciilor, realizarea copiilor de siguranță și a testelor de restaurare a datelor, planuri de recuperare după dezastru, reglementarea situațiilor excluse de la forța majoră, documentarea proceselor, planuri de tranziție pre și post externalizare, reguli de comunicare cu terții, efectuarea trainingului și a transferului bilateral de cunoștințe, metode de măsurare și raportare, măsuri concrete de asigurare a confidențialității, organizarea datelor și acordarea drepturilor de acces, politici de personal, subcontractarea, asigurarea, drepturi de monitorizare și audit, tratarea incidentelor de securitate, respectarea dreptului la viață privată și multe altele, derivate din bune practici sau din legislație. ■

urmare din pag. 25

- *Screening*: verificarea KYC/AML/OFAC va fi extinsă pentru MT202 COV; procesul de *screening* va fi riguros astfel încât mesajele să nu fie stopate și raportate de băncile intermediare în circuitul de plată; *screening-ul* are loc înainte ca plățile să fie trimise în Swift Alliance Gateway și poate fi local, regional sau global KZC/AML/OFAC/FATF; băncile trebuie să se asigure că MT202 COV este inclus;
- Remediere: pentru băncile care au proceduri automate de *repairs*, vor fi implementate noi reguli pentru validarea MT202 COV;
- Reconciliere: se vor adapta metodele de reconciliere, ca plata clientului beneficiar să se facă numai după ce banca a primit o notificare că decontarea tranzacției cu acoperire este corectă; reconcilierea plății cu mesajul de acoperire trebuie să fie rapidă și să prevadă diminuarea riscului operațional;
- Întârzieri: informația suplimentară din MT202 COV și *screening-ul* ar putea afecta timpul de procesare prin extinderea ciclurilor de plăți și genera un număr mai mare de investigații; în orice caz, băncile intermediare sunt obligate să respecte data de valută; nicio bancă nu are dreptul să rețină banii fară motiv întemeiat;
- Extrase: băncile trebuie să adapteze extrasele de cont astfel încât să cuprindă informațiile adiționale pe care le furnizează MT202 COV;
- Practici de modificare, anulare și investigare: se vor adapta practicile de modificări, anulări și investigații pentru a asigura că MT202 COV este acoperit;
- Raportare: MT202 COV nu va fi transmis în scopul raportării;
- Implicații legale: se vor îmbunătăți controalele legate de procesarea plăților pentru a respecta conformitatea cu noile standarde; nerespectarea ar putea duce la acțiuni penale și risc reputațional. ■

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

Integrarea în ciclul de viață al proceselor – premizele unui program de securitate eficient

În situația în care CISO[1] nu va aborda propriul program de securitate al informației prin prisma ciclului de viață al proceselor, organizația din care face parte va fi sortită să trateze acest domeniu ca pe un etern proiect.

Tot ceea ce este tratat ca un proiect se caracterizează printr-o dată de început și una de sfârșit, iar la sfârșitul proiectului, toată lumea este re-alocată către alte proiecte... Sunt de notorietate situațiile caracterizate prin existenta unor intenții lăudabile și pași inițiali corespunzători dar care nu au confirmat la final, pe motiv că managementul securității informației nu a fost privit ca un proces permanent, în continuă îmbunătățire și rafinare. Rezultatele obținute în aceste situații s-au concretizat în nenumărate ezitări, începuturi și finaluri nefericite, generând ineficiență, costuri nejustificate și rezultate îndoielnice.

Un program de securitate a informației reprezintă un set de elemente de control pe care organizația trebuie să le guverneze. Este important de înțeles că un astfel de program dispune de un ciclu de viață care necesită o permanentă evaluare și îmbunătățire, în caz contrar existând premizele creșterii nivelului de risc la adresa organizației.

Există modalități diverse care să descrie ciclul de viață al proceselor, preferabil prin prisma celor mai bune practici în domeniu – "Control Objectives for Information and related Technology" (COBIT).

- Planificare și Organizare
- Achiziții și Implementare
- Livrare și Suport
- Monitorizare și Evaluare

Numeroase organizații nu utilizează abordări de tipul ciclului de viață în dezvoltarea, implementarea și menținerea programelor de management al securității informației. Acest fapt se datorează atât necunoașterii dar uneori și impresiei că abordarea este greoaie și consumatoare de timp și resurse.

Consecințele neutilizării unei structuri bazate pe ciclul de viață de regulă se soldează cu:

- Elaborarea de politici și proceduri inutile, care nu se vor regăsi niciodata în activitățile concrete, specifice securității informației;
- Lipsa de coeziune la nivel decizional și strategic între diversele entități din cadrul organizației, având totuși același scop: de a proteja bunurile instituției;
- Inexistența unor metode eficace de cuantificare a performanțelor și recuperării investițiilor efectuate în tehnologia securității informației (ROSI[2]);
- Inexistența mijloacelor care să permită identificarea deficiențelor și remedierea acestora;
- Absența mecanismelor care să garanteze nivelul de conformitate cu regulamentele, politicile și legislația în vigoare;
- Dependența în mod excesiv de tehnologie, inclusiv pentru soluțiile de securitate;
- Inițiative răzlețe pe principiul managementului vulnerabilităților, în absența unei abordari unitare la nivel organizațional.

Cele mai importante componente specifice fiecăreia din cele patru faze ale abordării COBIT se regăsesc în continuare:

1) Planificare și Organizare

- Obținerea sprijinului Conducerii;
- Instituirea Comitetului de Supraveghere;
- Evaluarea factorilor cu rol în maximizarea performanțelor afacerii;
- Generarea profilului amenințărilor existente la nivelul organizatiei;
- Efectuarea unei analize a riscurilor;
- Elaborarea arhitecturii de securitate la nivel organizațional, aplicații, infrastructură de date, echipamente și sisteme;
- Identificarea soluțiilor pe nivele de arhitectură;
- Obținerea aprobării conducerii de a continua cu următoarea fază.

CISO[1]- Chief Information Security Officer (Engl. orig) Manager Securitatea Informatiei
ROSI[2] - Return on Security Investment (Engl. orig.)
SLA[3] – Service Level Agreement (Engl. orig.)

2) Achizitii și Implementare

- Asignarea rolurilor și responsabilităților (fișa postului);
- Elaborarea și implementarea politicilor de securitate, standardelor, procedurilor și recomandărilor;
- Identificarea datelor cu caracter senzitiv, stocate și în tranzit;
- Implementarea programelor de securitate:
  - Identificarea bunurilor și administrarea acestora;
  - Administrarea riscului;
  - Administrarea vulnerabilităților;
  - Conformitatea;
  - Managementul identității și controlul accesului;
  - Managementul schimbării și controlul acestuia;
  - Dezvoltarea aplicațiilor – ciclul de viață;
  - Elaborarea Planului de Continuitate a Afacerii;
  - Cultura organizațională, formarea și nivelul de educație;
  - Securitatea fizică;
  - Răspunsul la Incidente;
- Implementarea soluțiilor pentru programele menționate;
- Elaborarea soluțiilor de monitorizare și control pentru programele menționate;
- Stabilirea obiectivelor și metricilor pentru programele menționate.

3) Livrare și Suport

- Urmărirea procedurilor în scopul îndeplinirii obiectivelor pentru fiecare program implementat;
- Realizarea unor misiuni de audit interne și externe;
- Îndeplinirea sarcinilor din cadrul programelor menționate;
- Administrarea acordurilor pentru nivelul serviciilor (SLA[3]) pentru fiecare program menționat.

4) Monitorizare și Evaluare

- Analiza înregistrărilor, a rapoartelor de audit, a metricilor colectate precum și a valorilor nivelului de servicii (SLA);
- Evaluarea nivelului de îndeplinire a obiectivelor pentru fiecare program menționat;
- Organizarea de informări periodice către Conducere;
- Elaborarea de propuneri de îmbunătățire, integrarea acestora în cadrul planului și organizarea fazelor.

Atunci & Acum

În anii 90', se considera că centrul operațional IT era locul unde începea și se termina noțiunea de securitate, acolo fiind localizat personalul care supraveghea și ținea sub control valorile informaționale. Securitatea cibernetică își găsea uneori locul pe la periferia organizației, retrogradată la nivelul unui grup de indivizi ciudați, pe care nimeni nu prea îi înțelegea, dar însărcinați cu apărarea prin orice mijloace a valorilor informaționale ale organizației.

În acele zile, în situația fericită în care specialiștii cu securitatea informației erau totuși consultați cu privire la strategia de afaceri a organizației, acest lucru se întâmpla cu mult timp după ce aceasta a fost elaborată și adoptată. Erau nepopulari, datorită percepției că menirea lor era de a spune "nu": "Nu putem adăuga servicii suplimentare acelui proiect; Nu putem acorda acces mai multor utilizatori la sisteme și aplicații; Nu putem extinde lărgimea de bandă; Nu putem implementa această soluție foarte performantă..."

Au stat totuși fermi pe poziție, opiniind că aceste decizii ar deschide breșe de securitate și ne-ar face mai vulnerabili. Este de la sine înțeles că noile inițiative și proiecte ar fi putut deschide noi oportunități de afaceri pentru organizație, dar acest lucru nu era o prioritate la acea vreme... Securitatea informației se comporta ca un avocat sever la nivel corporatist, extrem de conservator și cu inapetență declarată pentru risc, venind la sfârșitul proiectelor și înșirând o lista lungă cu pericolele asociate cursului de acțiuni propus iar la final blocând planuri care ar fi putut conduce la creșterea cifrei de afaceri.

Dacă modelul de afaceri descris a avut aplicabilitate la un moment dat, în mod cert nu mai este de actualitate. Și totuși, în anumite întreprinderi cu capital de stat sau privat, aceste practici se încăpățânează să persiste. Cultura organizațională perimată continuă totuși să limiteze abilitatea organizației de armonizare a diverselor interese și strategii, de integrare a principiilor securității informației și asigurare a unei guvernanțe corporatiste unitare. ■

Cinci întrebări privind standardul de securitate PCI DSS

Piața plăților cu carduri este în continuă creștere în România și, pe lângă aspectele pozitive determinate de această tendință, este de așteptat, din păcate, ca și numărul fraudelor realizate în procesul de plăți să fie în creștere. În aceste condiții, alinierea entităților ce își desfășoară activitatea pe piața plăților cu carduri la cerințele PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) se transformă într-un "must have".

PCI DSS, fiind un standard nou, generează întrebări la care ne propunem să oferim răspunsuri pertinente într-o serie de articole consacrate acestui standard.

În acest articol, primul din această serie, vom clarifica ce este standardul PCI DSS, precum și cine cade sub incidența acestui standard, urmând ca în următoarele articole sa abordăm întrebări cum ar fi:

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

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

Ce trebuie făcut pentru alinierea la cerințele standardului PCI DSS?

Ce este standardul PCI DSS?

PCI DSS este un standard de securitate apărut ca reacție la numărul tot mai mare de furturi realizate în procesul de plăți cu carduri bancare. Acest standard este dezvoltat de către PCI Security Standards Council, fondat de MasterCard Worldwide, VISA Inc., International American Express.

Standardul conține un set de 12 cerințe care se referă atât la securitatea soluțiilor de procesare a plăților, cât și la securitatea fizică și electronică a datelor, realizate prin diferite metode, cum ar fi:

- Construirea și menținerea unei rețele IT securizate;
- Implementarea măsurilor de control al accesului la datele posesorilor de carduri;
- Implementarea unui program de management al vulnerabilităților;
- Monitorizarea și testarea regulată a rețelelor IT.

O asemenea abordare multilaterală permite crearea unei infrastructuri de securitate ce are drept scop prevenirea accesului neautorizat la datele posesorilor de carduri în domeniul plăților.

Cine trebuie să se alinieze la cerințele standardului PCI DSS?

Cerințele standardului PCI DSS se aplică tuturor entităților, inclusiv celor din România, care sunt implicate în procesarea datelor referitoare la plățile cu carduri, cum ar fi:

Comercianți (Merchants) - entități care acceptă spre plată carduri bancare și care utilizează soluții proprii pentru procesarea, stocarea și transmiterea informațiilor privind plățile efectuate. În cazul în care comercianții apelează la servicii de procesare a plăților livrate de părți terțe și nu stochează datele posesorilor de carduri, ei nu sunt obligați să se alinieze la cerințele PCI DSS.

Bănci Eminente/Benificiare (Acquirer/Issuer Bank) - entități membre ale rețelelor de plăți VISA, MasterCard etc. care emit spre utilizare carduri bancare de tip VISA, MasterCard etc., au încheiat contract de procesare a plăților prin intermediul cardurilor cu comercianții și, eventual, operează propriile ATM-uri. Aceste entități sunt obligate să se alinieze la cerințele standardului PCI DSS în cazul în care au centre proprii de procesare a plăților. Totodată, în cadrul rețelelor VISA și MasterCard, entitățile respective au responsabilitatea să asigure alinierea la cerințele PCI DSS a comercianților și a altor părți terțe cu care au contract de procesare a plăților cu cardurilor.

Furnizori de servicii de procesare a plăților (Third Party Processors) – în această categorie sunt incluse atât centrele de procesare externe, care oferă servicii de procesare băncilor, cât și furnizorii de servicii Payment Gateway, care realizează conexiunea dintre comercianți și centrele de procesare.

■ Veaceslav I. Puşcaşu
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.

Inge Post










ingenico beyond payment

Conceptul IngePost

IngePost Business Model – este răspunsul pentru cele mai frecvente probleme cu care se confruntă companiile ce oferă servicii poştale, companiile de curierat şi livrări, urmărind creşterea eficienţei şi a profitabilităţii serviciilor, precum ţi optimizarea proceselor de business. IngePost reprezintă un serviciu de piaţă vertical, orientat către client. Conceptul IngePost utilizează cele mai bune elemente ale sistemului poştal tradiţional, având ca obiectiv îmbunătăţirea şi automatizarea, fără însă a face schimbări majore în structura existentă. Principalul obiectiv este acela de a moderniza şi de a automatiza munca cu documentele, utilizând terminale mobile cu GPRS.

BRANCH OFFICE @ DOOR concept – Oficiul Poştal la Uşa Clientului

Ideea de bază este crearea unui serviciu adiţional, care va disloca serviciul poştal clasic de la oficiul poştal la uşa clientului.

Avantajele sistemului:

- Sistem adaptabil, ideal pentru oficiile poştale şi firmele de curierat;
- Sistem on-line – informaţii disponibile în timp real;
- Evitarea erorilor;
- 100% fiabilitate în servicii;
- Folosirea eficientă a infrastructurii existente;
- Suport pentru toate tipurile de solicitări (management de proiect, dezvoltare aplicaţii, implementare proiect);
- Satisfacerea celor mai complexe cerinţe ale clienţilor;

Danubius Exim

DANUBIUS EXIM
Str. Vasile Gherghel nr.12, sector 1, Bucureşti
Tel: 021/ 224.55.24; Fax: 021/ 224.22.28
CALL CENTER: 021 200 6000
www.danubius-exim.ro; www.ingenico.com
e-mail: office@danubius-exim.ro

http://www.keba.ro

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

Tel/Fax: +40 21 - 212 30 32 E-mail: office@keba.ro

KEBA® Automation S.R.L