

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

■ DR. CALIN RANGU