

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

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

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

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

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

Pentru o bancă informatizată canalele alternative lucrează ca și canalul tradițional, ca operatorul de la ghișeu. Practic, ce



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

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

ATM-urile și EPOS-urile sunt sisteme complexe, care conțin: partea de procesare, ce poate fi localizată sau externalizată și partea de terminale, cu sistemul de telecomunicații. Dar clienții văd de fapt cardul de acces, prin care accesează banii din contul propriu. O bancă informatizată are integrat sistemul de carduri cu sistemul bancar propriu-zis. Nu mai sunt două conturi, unul de card, unul bancar. Dar nu întotdeauna este așa. Uneori, contul de card este separat de cel curent și nu poate fi accesibil prin celelalte canale electronice alternative. Din altă perspectivă, la ATM, care conform definiției, este mai mult decât un bancomat de scos bani, trebuie să se poată face o serie de operații pe contul propriu, iar la terminalele inteligente din self-service-uri se vor derula operații similare cu cele de la ghiseu sau prin Internet Banking.

De ce se întâmplă toate aceste situații, ce este atât de greu în a avea un sistem automatizat și integrat? Este vorba de timp, de bani și de o abordare strategică a arhitecturii de business și IT a unei bănci. Vom încerca să detaliem în numerele următoare.

■ CALIN RANGU
LECTOR MBA CITY UNIVERSITY SEATTLE
CEO IIRUC SERVICE