

IT dla MiFID

Spełnienie wymagań nałożonych przez unijną dyrektywę w sprawie rynków instrumentów finansowych (MiFID) wymaga większego zaangażowania instytucji finansowych w obsługę ich klientów

Rozwiązania, wspomagające zarządzanie relacjami klient-bank zgodnie z dyrektywą MiFID, posiadają funkcjonalności charakterystyczne dla systemów CRM i Workflow. „Front Office” banków i instytucji finansowych stanie się bardziej przyjazny klientom, a nie tylko – jak dotychczas – będzie usprawnieniem dla pracowników i sposobem na obniżenie kosztów działalności banku. Wszystko wskazuje na to, że wykorzystanie tych narzędzi (CRM i Workflow) będzie niezbędne do spełnienia wymogów dyrektywy. CRM dlatego, że jest to system na bieżąco gromadzący dane o kliencie i historii współpracy z nim. Workflow dlatego, że jest to mechanizm służący do publikowania dokumentów na portalu instytucji finansowych i wprowadzenie elementów samoobsługi klienta. Oba te narzędzia bezpośrednio wpływają też na poprawę jakości świadczenia usług finansowych.

O nasz rynek rozwiązań IT wspomagających zarządzanie zgodnie z MiFID zapytałem Mariusza Kuca, project managera do spraw rozwiązań MiFID w Columbus IT, który powiedział:

- Rynek systemów CRM jest relatywnie duży, a popyt generowany jest głównie na rynkach finansowych i telekomunikacyjnych. Nie należy jednak stawiać znaku równości między CRM, a rozwiązaniami wspomagającymi zarządzanie zgodnie z unijną dyrektywą MiFID. Jest to oddzielny segment produktów, w Polsce wciąż bardzo skromny. Na palcach jednej ręki można by policzyć tego typu rozwiązania. Jest to efekt obowiązującego u nas prawa które mówi, że MiFID obowiązuje fundusze inwestycyjne już od lipca tego roku (2009), a banki jeszcze nie. Chociaż w marcu 2009 r. Europejski Trybunał Sprawiedliwości stwierdził, że Polska musi wdrożyć zapisy dyrektywy do końca roku, to poważnych projektów wdrażania rozwiązań MiFID jest bardzo mało. W większości przypadków jest to retusz organizacyjny, proceduralny i marketingowy.

Wspomagające zarządzanie relacjami na linii klient-bank zgodnie z dyrektywą MiFID mają skalowalne rozwiązania Columbus, oparte na technologii Microsoft (baza MS SQL). Podstawowymi komponentami są Microsoft Dynamics CRM do zarządzania relacjami z klientami i Microsoft Office SharePoint Server, wykorzystywany do śledzenia i zarządzania przepływem procesów i ich zwartością. Microsoft Dynamics CRM i SharePoint są zintegrowane przez interfejs, który jest częścią rozwiązania Columbusa. Takie wdrożenie trwa zwykle 2-3 miesiące. Niepodejmowanie się wdrożenia takiego systemu (dotyczy to nie tylko przywołanego Columbusa) może wynikać chyba tylko z niechęci do inwestowania i próby ograniczania kosztów.

Unijna dyrektywa sprzyja nie tylko klientom banków, ale również samym bankom, które mogą lepiej poznać swoich klientów, a co za tym idzie, bardziej precyzyjnie konstruować swoją ofertę, którą klient powinien dobrze rozumieć nie tylko od strony potencjalnych zysków, ale również od strony ryzyka, powinien wiedzieć na co się naraża.

Spowolnienie gospodarcze spowodowały instytucje finansowe. Jednak sytuacja w gospodarce na szczęście powoli się normalizuje i instytucje finansowe do prowadzenia biznesu potrzebują nie tylko lokat, ale również zaufania, które utraciły. Konieczność dostosowania się do dyrektywy MiFID powinna pomóc w odzyskaniu zaufania, a o to banki na pewno będą zabiegały. • pl