


Na MiFID w Skandynawii też narzekano, ale krótko

21.12.2009 

 MiFID nie jest magicznym panaceum, generuje jedynie zbędną biurokrację, a klienci i tak nie rozumieją istoty oferowanego produktu - krytykowane przez polskich bankowców unijne przepisy są powieleniem opinii norweskich kolegów po fachu. I tak jak w dalekiej Skandynawii krytyka ta pewnie ucichnie. Tam szybko przekonano się, że **MiFID** chroni nie tyle klientów, ale również banki.

Norwegia, choć nie należy do Unii Europejskiej, jest członkiem Europejskiego Obszaru Gospodarczego, które jest także zobowiązane do implementowania unijnych przepisów. Rząd w Oslo wprowadził odpowiednie przepisy już w 2007 r. Reakcje lokalnych instytucji finansowych niespecjalnie różniły się od tych, jakie znamy z obserwacji polskiego sektora – po prostu czekano do ostatniej chwili. Niektóre instytucje jednak sporo na tym straciły.

Uwagę mediów przyciągnęło odebranie licencji dwóm lokalnym instytucjom – Caveo i Bergen Banking. Powodem była niemożność udowodnienia przestrzegania procesów biznesowych w zgodzie z nowymi przepisami. Obie instytucje wprowadziły wkrótce stosowane zmiany w organizacji, ale na odzyskanie licencji musiały czekać miesiącami.

Ten czas konkurencja postarała się wykorzystać jak najlepiej. Warren Wicklund specjalizuje się w zarządzaniu funduszami hedgingowymi, ma 800 klientów i 16 tys. prospektów. Firma wdrożyła rozwiązanie Columbus IT, wspomagające zarządzanie procesami biznesowymi zgodnie z unijną dyrektywą MiFID. Podstawowymi komponentami rozwiązania Columbus IT są aplikacje Microsoft Dynamics [CRM](#), wykorzystywane do zarządzania relacjami z klientami oraz Microsoft Office SharePoint Server, odpowiadający za śledzenie i zarządzanie przepływem procesów i ich zawartością.

Oparcie się na obu aplikacjach było więc naturalnym kierunkiem – dodaje Mariusz Kuc, project manager Columbus IT.

Zgodnie z unijną dyrektywą MiFID przedstawiciele banków czy domów maklerskich muszą wiedzieć, czy i jakie doświadczenie mają ich klienci w inwestowaniu, czy i jaką wiedzę mają o instrumentach finansowych. Od tego zależy konstrukcja późniejszej oferty. Klient musi ją rozumieć i być świadomy zarówno szansy, jak i ryzyka, jakie wiążą się z proponowaną inwestycją. To oznacza, że instytucje finansowe muszą doskonale znać swoich klientów, jak również zwiększyć przejrzystość swoich działań, informując na bieżąco klientów o proponowanych i realizowanych inwestycjach – wyjaśnia Mariusz Kuc, project manager Columbus IT.

W tym obszarze rozwiązanie oparte o funkcjonalności [CRM](#) i [workflow](#) daje odpowiednie wsparcie: automatycznie gromadzi i aktualizuje dane o kliencie oraz o zasadach współpracy, publikuje dokumenty na portalach instytucji finansowych, wprowadza elementy samoobsługi inwestora (co bezpośrednio przekłada się na zwiększenie niezawodności i jakości świadczonych usług), jednocześnie zabezpiecza dostęp do danych przed nieuprawnionymi użytkownikami i dokumentuje każdy proces między klientem, a instytucją finansową.

Dziś nasi doradcy tracą mniej czasu na umartwianie się, czy działają zgodnie ze standardami. Bardziej za to koncentrują się na realizacji zadań sprzedażowych i dostarczaniu profesjonalnej usługi – mówi Fredrik Ask Stensrud, odpowiedzialny w Warren Wicklund za realizację inwestycji.

Podobnymi doświadczeniami dzieli się Kristian O. Stenbakk, dyrektor finansowy Pareto Online. Firma zajmuje się inwestowaniem środków m.in. na giełdzie i w obszarze „private equity” i, choć koncentruje się

na relacjach przez internet, musiała sprostać tym samym standardom, co Warren Wicklund, a więc kategoryzować klientów według posiadanej wiedzy o produktach, profilować odpowiednio ofertę (tak by była zrozumiała dla drugiej strony) oraz śledzić na bieżąco każdy proces z udziałem klienta i doradcy.

Wszystkie procesy zostały wsparte przez rozwiązanie Columbus IT. Wdrożenie trwało dwa miesiące. Sprawnie przebiegało też szkolenie użytkowników.

Ponieważ rozwiązanie oparte jest na platformie Microsoft, nasi doradcy potrzebowali na to parę minut – dodaje Kristian O. Stenbakk.

Równie krótko trwało wdrożenie w innym skandynawskim banku. Norweski oddział banku zautomatyzował kluczowe procesy zachodzące między klientami, a doradcami.

W okienku banku klient podaje swoje dane osobowe, m.in. imię, nazwisko, miejsce zamieszkania i adres poczty elektronicznej. Po powrocie do domu w swojej skrzynce poczty elektronicznej znajduje wiadomość z linkiem do strony internetowej, login oraz hasło – mówi Nils Johan Brede, odpowiedzialny za wdrożenie rozwiązania Columbus w tej instytucji.

Wprowadzone przez pracownika banku dane są w tej samej chwili dostępne dla klienta. Rozwiązanie MiFID umożliwia jednocześnie stworzenie wielu unikatowych profili klientów, zawierających wprowadzone dane. Są one dostępne dla klienta za pomocą standardowej przeglądarki WWW i połączenia internetowego.

Po zalogowaniu się do serwisu klient wypełnia krótki formularz, uwzględniający m.in. wykształcenie, zawód oraz interesujące go typy usług finansowych i inwestycji. Po wypełnieniu formularza klient zostanie przeniesiony na stronę zawierającą regulamin świadczenia usług finansowych, a także informację o ryzyku inwestycyjnym.

Zapoznanie się z dokumentami jest obligatoryjne i dopiero po ich akceptacji, system prześle formularz wraz z preferencjami inwestycyjnymi klienta do centralnej bazy banku.

Drugi etap przebiega bez udziału klienta. Doradca inwestycyjny tworzy na podstawie danych zawartych w formularzu odpowiedni profil, który zostanie dopasowany do najlepszych opcji inwestycyjnych. Propozycje zostają wysłane do klienta drogą elektroniczną.

W ten sposób klient może spokojnie sprawdzić i wybrać opcje inwestycyjne, które przygotował bank. Opcje mogą przewidywać np. inwestycje w wybranych branżach (np. nieruchomości), ponadto regulują czas inwestycji (np. przez 24 miesiące) oraz prognozowane cele (np. 5 proc. w skali roku).

Na koniec system przesyła do użytkownika pełną, zrozumiałą i udokumentowaną informację o tym, w co dokładnie i na jakich warunkach będą inwestowane jego oszczędności.

Tak skonstruowany mechanizm zabezpiecza nie tylko klienta przed dwuznacznymi, które mogą wprowadzić w błąd i prowadzić do konfliktu interesów, ale też chroni i ułatwia pracę instytucji finansowych. W Norwegii przekonaliśmy o tym dość szybko – mówi Nils Johan Brede. Jasne i przejrzyste zasady działania, współpracy z klientem szybko doprowadziły do odbudowania zaufania i dobrych relacji między instytucjami finansowymi i ich klientami na rynku norweskim. Przłożyło się to na poprawę wyników instytucji finansowych przestrzegających zalecenia MiFID. Taka perspektywa, z pewnością atrakcyjna, może się stać udziałem również polskich firm inwestycyjnych. Gra MiFID jest warta świeczki – zachęca Nils Johan Brede.

Źródło: www.columbusit.pl