

rynek

Banki czeka rewolucja

Od nowego roku instytucje finansowe w Polsce będą miały szereg nowych obowiązków wobec swoich klientów. Aby je spełnić, muszą się najpierw do tego przygotować. Dużą rolę w tych działaniach mogą odegrać spółki z sektora IT.

Te obowiązki to wynik nowych unijnych przepisów kryjących się pod skrótem MiFID (Markets in Financial Instruments Directive). Najprościej mówiąc, nowa dyrektywa nakłada na wszystkie instytucje finansowe przede wszystkim duże obowiązki informacyjne, zwłaszcza w zakresie ryzyka związanego z podejmowanymi decyzjami. W przypadku klientów indywidualnych może to mieć zastosowanie przy okazji decyzji o wzięciu kredytu hipotecznego albo ulokowaniu pieniędzy w funduszu inwestycyjnym. Przedsiębiorcy powinni z kolei dostać szersze informacje chociażby o słynnych w ostatnich miesiącach opcjach walutowych.

Dyrektywa MiFID, jeżeli zostanie już wprowadzona, nie będzie miała charakteru tylko suchego przepisu. Jej praktyczne przełożenie będzie wyglądało w ten sposób, że każda rada doradcy będzie musiała zostać udokumentowana. Instytucje będą też musiały gromadzić więcej informacji na temat swoich klientów i ich wiedzy na temat funkcjonowania rynków finansowych. Na razie działającym na polskim rynku finansowym podmiotom jest jeszcze daleko do wprowadzenia takich standardów.

Fatalne doradztwo

Jak pokazują wyniki badań przeprowadzonych przez Deloitte w bankach, klient nie zawsze może liczyć na informacje na temat ryzyka związanego z danym produktem bądź usługą. W konsekwencji często może dokonać błędnych decyzji inwestycyjnych.

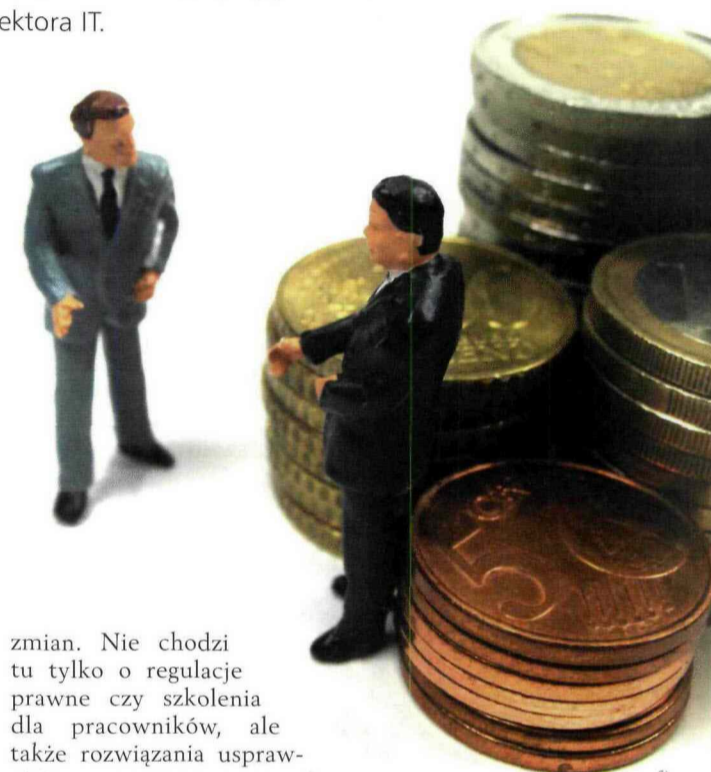
– Wyniki wskazują na potrzebę intensyfikacji działań dostosowawczych i poświęcenie uwagi na zapewnienie ochrony inwestycyjnej klienta. Aż 84% pytanych doradców sprzedając produkt, przytacza w argumentacji potoczne opinie, zamiast opierać się na konkretnych danych – podkreśla Zbigniew Szczerbetka, partner z Deloitte.

Raport Deloitte nie pozostawia złudzeń. Większość doradców finansowych delikatnie sugeruje klientom nawet rezygnację z przeczytania prospektów i oświadczeń o ryzyku. Część namawia ich do ryzykowniejszych produktów, chociaż ci wcześniej deklarowali chęć bezpiecznego inwestowania.

– Nasze badanie oczywiście nie dowodzi, że każdy pracownik banku tak postępuje, jednak żaden klient nie powinien, nawet dziś, przed ostatecznym wdrożeniem MiFID być narażony na takie ryzyko. Przed bankami dużo pracy, aby przygotować każdego swojego doradcę do należytej obsługi klienta – uważa Zbigniew Szczerbetka.

Ratunek w IT

Aby dostosować się do nowych przepisów, instytucje finansowe będą musiały wprowadzić u siebie szereg



zmian. Nie chodzi tu tylko o regulacje prawne czy szkolenia dla pracowników, ale także rozwiązania usprawniające procesy przetwarzania i gromadzenia danych o klientach.

– Najprościej mówiąc, instytucje finansowe muszą znacznie zwiększyć przejrzystość swoich działań i na przykład na bieżąco informować klienta o proponowanych i realizowanych inwestycjach – mówi Tomasz Gawron, dyrektor sprzedaży w Columbus IT, spółce zajmującej się wdrażaniem nowych rozwiązań technologicznych w firmach.

Aplikacje umożliwiające spełnienie wytycznych MiFID wprowadza już np. Santander Consumer Finance. W przypadku tego banku będzie to nowy CRM do zarządzania relacjami z klientem, który opracował Columbus IT. Na jego wdrożenie bank potrzebuje 2–3 miesiące.

Funkcjonalności typu CRM pozwalają na bieżąco gromadzić dane o kliencie i współpracy z nim. Podobnie jest z wykorzystaniem mechanizmów workflow, służących do publikowania dokumentów na portalu instytucji finansowych i elementów samoobsługi inwestora.

W praktyce wygląda to tak, że klient, który chce zainwestować swoje środki, udaje się do domu maklerskiego lub banku. Tam zostawia swoje dane osobowe i adres poczty elektronicznej. Po powrocie do domu w swojej skrzynce elektronicznej znajdzie wiadomość z linkiem do strony internetowej, login oraz hasło.

Po zalogowaniu się do serwisu wypełnia formularz, uwzględniający m.in. typy interesujących go usług finansowych i inwestycji. Po wypełnieniu formularz kierowany jest na stronę zawierającą regulamin świadczenia usług oraz

Fot. Dreamstime

informacje o ryzyku inwestycyjnym. Dopiero po akceptacji regulaminu system przesyła do centralnej bazy banku formularz z wybranymi przez klienta formami inwestycji.

Wówczas na tej podstawie doradca klienta tworzy jego profil, który zostanie dopasowany do opcji inwestycyjnych. Doradca przesyła następnie do klienta wiadomość z prośbą o ponowne zalogowanie się do serwisu internetowego banku.

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

– Tak skonstruowany mechanizm zabezpiecza klienta nie tylko przed dwuznacznościami, które mogą wprowadzić w błąd, ale także umożliwia śledzenie, jak pracują na siebie zainwestowane pieniądze – podkreśla Tomasz Gawron.

Mało czasu, dużo pracy

Polska nie będzie pierwszym krajem, w którym zostaną wprowadzone nowe rozwiązania dla rynków finansowych. Jako pierwsze dyrektywę MiFID zaczęły realizować instytucje finansowe w Norwegii. Potem byli Szwedzi i Francuzi.

Polsce nie spieszyło się z wprowadzeniem nowych przepisów, ale wymusiła je na nas Unia Europejska.

Nowe rozwiązania razem z korzyściami dla klientów niosą ze sobą nowe koszty dla instytucji finansowych. Największy problem będą miały banki i fundusze, które zarządzają danymi setek tysięcy klientów i do tego w ostatnich latach np. przejmowały inne podmioty z ich własnymi systemami i bazami danych. Co dzieje się w takich sytuacjach, najlepiej pamiętają klienci łączonych kilka lat temu banków Pekao i BPH. Wygląda więc na to, że dla wielu instytucji pomoc outsourcingów będzie nieodzowna przy wprowadzaniu narzędzi i systemów pozwalających na realizację postanowień MiFID.

– Wbrew pozorom czasu na wdrożenie wymogów MiFID w bankach jest mało. Nasze doświadczenia wskazują, że średniej wielkości bank potrzebuje na to nawet dwunastu miesięcy. Tymczasem zakładamy, że banki prowadzące działalność maklerską będą musiały być gotowe najprawdopodobniej już w styczniu 2010 r., natomiast pozostałe prawdopodobnie w maju lub czerwcu – podsumowuje Paweł Dziekoński, menedżer z Deloitte.

Lukasz Pałka