

UTILIZAREA SISTEMELOR INFORMAȚIONALE „TELEBANK” ÎN REPUBLICA MOLDOVA

Eugenia CEBOTARU,
lector superior universitar,
Academia de Administrare Publică
de pe lângă Președintele Republicii Moldova

SUMMARY

“Telebank” represents a multi-channel banking service system at the distance. Prefix “Tele” means the distance, in other words, a distance bank service. “Telebank” is a multiple service system. By service channels it is understood all resources and means used for the information exchange, the determination of the security and identification methods of the Client. The “Telebank” system works on-line. You will have access to the actual information directly through the automated bank system of Bank. “Telebank” system offers to its Clients the possibility of using bank services anytime, anywhere: by phone, Internet, mobile, fax, etc.

În ultimul timp, tot mai des se vorbește despre sistemele informaționale “TeleBank”. Să vedem totuși ce reprezintă aceste sisteme, ce tip de servicii prestează ele și cum sînt utilizate sistemele informaționale “TeleBank” în Republica Moldova la ora actuală. Acum, din orice loc al lumii, în orice moment, prin intermediul Internet-ului, telefonului, telefonului mobil și fax-ului, clienții băncilor pot accesa și recepționa informații despre soldurile conturilor lor curente, de card, de depozit și de credit, pot obține informații despre limitele accesibile și pot vizualiza lista ultimilor tranzacții de pe cardurile lor bancare, pot recepționa cursul valutei străine stabilite de BNM și alte bănci și al sistemului TeleBank.md, precum și alte

informații utile. Totodată, clienții au posibilitatea de a efectua tranzacții cu conturile curente, cardurile bancare, depozite, credite, a executa plăți, a achita serviciile comunale, a converti valuta străină și multe alte operațiuni de la distanță.

Sistemul “TeleBank” oferă clienților săi posibilitatea utilizării serviciilor bancare în orice timp, loc și mod: prin telefon, Internet, telefon mobil, fax, etc. “TeleBank” activează în regim on-line etc. Clientul va avea acces la informația actuală nemijlocit din sistemul bancar automatizat al diferitelor bănci. “TeleBank” reprezintă sistemul de deservire bancară multicanală la distanță. Prefixul “tele” semnifică îndepărtarea, adică deservirea bancară la distanță (cum

ar fi, de exemplu, cuvintele televiziune, telescop etc.). "TeleBank" este un sistem multiplu de deservire. Prin canale de deservire se înțelege ansamblul de resurse și mijloace accesate pentru schimbul de informație, determinarea metodelor de securitate și identificare a Clientului etc. În continuare, mă voi referi doar la câteva sisteme informaționale "TeleBank" utilizate în țara noastră.

Efectuarea operațiunilor bancare prin utilizarea sistemului TeleBank-Web.

Pentru a avea posibilitatea de a folosi sistemul TeleBank-Web, este nevoie de o conexiune la rețeaua Internet și unul din softuri: MS IE 5.0 și superior, Netscape Navigator 6.0 și superior, Opera 5.0 și superior.

La ora actuală, sistemul TeleBank-Web permite persoanelor juridice să fie deservite doar informativ și persoanelor fizice să fie deservite informativ, precum și să efectueze operațiuni bancare.

La moment, utilizatorilor sistemului TeleBank-Web pentru *persoane juridice* le sînt disponibile următoarele tipuri de operațiuni: informația cu privire la sold, mișcările din cont și detaliile plăților; informația cu privire la ratele de schimb; regimul demonstrativ de lucru cu sistemul TeleBank-Web.

Pentru persoanele fizice însă sînt disponibile următoarele tipuri de operațiuni: informația cu privire la sold, mișcările din cont și detaliile plăților; formarea extrasului de cont; informația cu privire la ratele de schimb; regimul demonstrativ de lucru cu sistemul TeleBank-Web; procurarea și vânzarea valutei, cu completarea atît a contului curent, cît și a contului de card; suplinirea contului de card bancar; vizualizarea soldurilor și rulajelor în cont în regim de timp real. Plăți interbancare și

intrabancare în valută națională; înregistrarea, introducerea și ștergerea indicațiilor contoarelor de apă și gaz; vizualizarea creditelor și a graficului de rambursare a acestora; plata serviciilor comunale; vizualizarea depozitelor, alimentarea/retragerea depozitului cu alimentarea atît a contului curent, cît și a contului de card; informația despre soldul contului, rulajele în cont, detaliile plăților.

Informația cu privire la sold, mișcările din cont și detaliile plăților.

Pentru a avea informația cu privire la sold, mișcările din cont și detaliile plăților, este necesar să selecționați regimul „Conturi”. Pe ecran va apărea tabelul cu numerele tuturor conturilor Dvs. care sînt disponibile prin intermediul sistemului „TeleBank”, soldurile din cont la ultima solicitare și data ultimei solicitări.

Pentru a avea acces la informația privind soldul curent pe cont, este necesar să selectați contul ce vă interesează apăsînd cu tasta dreaptă a „șoarecelui” în fereastra din dreptul numărului lui. Dacă doriți să vedeți soldurile din toate conturile Dvs., este necesar să apăsați butonul „selectați toate”, după care apăsați butonul „reînnoiți”.

Pentru a avea informația cu privire la mișcările din cont este necesar să vă folosiți de meniul „extrase”. Selectați contul care vă interesează și perioada. Sistemul va prezenta extrasul în care va fi expusă o astfel de informație, cum ar fi, de exemplu, data operațiunilor, tipul (debit/credit) și scurte detalii ale operațiunilor.

Pentru a avea informația cu privire la detaliile plăților, este necesar să folosiți meniul „extrase detaliate”. Selectați contul care vă interesează și perioada. Sistemul va prezenta extrasul în care va fi expusă informația cu numărul documentului, data

efectuării operațiunii, suma de debit/credit, plătorul/beneficiarul și detaliile operațiunii.

Serviciul de plată (regimul „Plăți”) include (la moment) înaintarea către Bancă a dispozițiilor de plată, cum ar fi suplinirea contului cartelei bancare, cumpărarea sau vânzarea valutei.

Procesul îndeplinirii și înaintarea în Bancă a dispozițiilor de plată este divizat în două etape: introducerea dispozițiilor și autorizația și transmiterea dispozițiilor în Bancă pentru executare.

La prima etapă, Dvs. introduceți în formularul corespunzător toate datele necesare pentru executarea de către bancă a dispoziției Dvs. (suma, data, numărul contului, rechizitele beneficiarului ș.a.m.d.). După ce ați introdus toate datele, este necesar să verificați dacă totul este corect și să salvați dispoziția de plată. Sistemul va verifica corectitudinea dispoziției de plată și, dacă nu sînt greșeli, o va plasa pentru autorizație, după care Dvs. puteți să introduceți o altă dispoziție. În cazul în care sistemul găsește greșeli în dispoziția Dvs., el va comunica despre aceasta și documentul va fi întors pentru corectări. Dispozițiile plasate pentru autorizație sînt valabile doar în decursul zilei în cauză.

La cea de a doua etapă, după pregătirea dispozițiilor de plată, Dvs. trebuie să le autorizați și să le transmiteți Băncii pentru executare.

Accesînd regimul „Autorizare”, Dvs. veți vedea lista dispozițiilor Dvs. de plată pregătite și încă neautorizate (înainte de autorizație aveți posibilitatea să verificați textul oricărei dintre ele și, la necesitate, să o ștergeți.) Din această listă selectați dispozițiile pe care doriți să le trimiteți pentru executare, introduceți cheia (parola) pe care o găsiți la rubrica „Cartelele cheilor de ședință” și apoi confirmați transmiterea

apăsînd butonul „Executare”.

După ce dispozițiile de plată au fost transmise, Dvs. aveți posibilitatea să urmăriți executarea lor de către Bancă, în regimul „Plăți”/Starea Plăților”. În regimul acesta aveți posibilitatea să aflați la ce etapă a executării de către Bancă se află dispoziția Dvs. la momentul dat.

În procesul executării în Bancă, dispoziția poate să se afle în următoarele etape:

- documentul este recepționat – etapa cînd documentul este autorizat de către Client și recepționat de către Bancă pentru examinare;

- transmis pentru executare – etapa cînd documentul este transmis pentru executare după ce a trecut verificările necesare ale rechizitelor de către operatorul Telebank;

- executat – etapa cînd documentul este executat;

- respins – în cazul în care documentul este respins.

Regimul de testare a sistemului „TeleBank”- Web. Regimul de testare a sistemului TeleBank-Web va da posibilitate să vedeți întreaga funcționalitate a sistemului real. Toate datele folosite în regimul de testare sînt fictive, statice și nu aparțin nici unuia dintre clienții „TeleBank”-ului.

Pe fiecare pagină, în chenarul principal, se dau explicațiile de rigoare pentru oricare dintre operațiuni. Pentru a ieși din regimul de testare, e necesar de a apăsa butonul „Acasă” din meniul superior. În forma de înregistrare este necesar de a introduce Numărul de Înregistrare și PIN-codul. Pentru regimul de testare Numărul de Înregistrare și PIN-codul sînt aceleași: 555555.

Modul de utilizare a sistemului „TeleBank”-CRIS. Pentru a utiliza

sistemul "TeleBank"-CRIS, este necesar să dispuneți de un aparat de telefon cu butoane. Algoritmul alegerii informației în sistem este conceput după principiul meniului vocal inclus. Folosirea sistemului constă în alegerea punctelor din meniul de care aveți nevoie. Pentru alegerea unui sau altui punct din meniu, este necesar să tastați la telefon cifra corespunzătoare. Trecerea din meniul vocal inclus la începutul meniului corespunde întotdeauna cu butonul cu cifra „0”.

La etapa avansată a folosirii sistemului veți putea să tastați cifra care vă trebuie, fără să ascultați tot textul. În unele regimuri ale sistemului este nevoie să introduceți o informație suplimentară, de exemplu: data, numărul contului, PIN-codul și altele. Rețineți că introducerea unei astfel de informație se sfârșește întotdeauna cu tastarea „#”.

Data se introduce în formatul de 2 cifre pentru zi, lună și an. Pentru introducerea zilei curente, este destul să tastați „*” și apoi „#”.

Un confort suplimentar îl constituie folosirea sistemului de la un telefon portabil. Clientul poate salva în memoria telefonului combinațiile cele mai des folosite (de exemplu, cu privire la obținerea soldului din cont sau a ratelor de schimb) și printr-o simplă apăsare a unui buton să accesezi informația necesară. O astfel de posibilitate de salvare a combinațiilor o poate oferi și bîpperile și multe alte modele de radiotelefoane.

La moment utilizatorii sistemului "TeleBank"-CRIS pot accesa: informația cu privire la soldul din cont; rata de schimb conform BNM; rata de schimb a EuroCreditBank S.A.; informația despre Bancă; recepționarea prin fax a soldului, extraselor, ratelor de schimb; legătura cu

operatorul; informația despre utilizarea „Telebank”-CRIS; dialogul demonstrativ de utilizare a sistemului „TeleBank”-CDT.

Pentru a accesa sistemul „Telebank”-CRIS, trebuie de format numărul 500-201. Apoi alegeți limba în care doriți să auziți răspunsul sistemului. Tastați „1” pentru limba rusă sau „2” pentru limba română, după care intrați în meniul principal. Alegerea punctelor din meniu corespunde apăsării butoanelor corespunzătoare de pe telefon.

1. Obținerea informației cu privire la soldul din cont. Pentru a asculta informația dată, este necesar să introduceți numărul Dvs. de identificare și parola, îndată după invitație. Sistemul va numi conturile Dvs., și va ruga să alegeți contul necesar. Introduceți numărul contului Dvs., după care tastați „#”. Pentru a avea informația despre toate conturile Dvs. tastați „0” și apoi „#”. Sistemul va prezenta informația cu privire la soldul din conturi.

2. Rata de schimb a Băncii Naționale a Moldovei Pentru a asculta informația cu privire la rata de schimb a BNM, este necesar să introduceți data la care doriți să aflați rata de schimb. Data se introduce în formatul de 2 cifre pentru zi, lună și an. Pentru introducerea zilei curente, este destul să tastați „*” și apoi „#”. Sistemul va propune să vă alegeți valuta necesară sau să ascultați rata de schimb a tuturor valutilor.

3. Rata de schimb EuroCreditBank S.A. Pentru a asculta informația cu privire la rata de schimb a EuroCreditBank S.A., este necesar să introduceți data la care doriți să aflați rata de schimb. Data se introduce în formatul de 2 cifre pentru zi, lună și an. Pentru introducerea zilei curente, este destul să tastați „*” și apoi „#”. Sistemul propune să vă alegeți valuta

necesară sau să ascultați rata de schimb a tuturor valutelor.

4. Informația despre Bancă. Cu ajutorul acestui serviciu puteți obține informația despre bancă.

5. Recepționarea informației prin fax. Selectând meniul dat, aveți posibilitatea să recepționați prin fax o informație diversă și anume: informația cu privire la soldul din cont; rata de schimb conform cu ratele BNM; rata de schimb a EuroCreditBank S.A.; extrasul din cont; informația despre utilizarea sistemului „TeleBank”-CRIS; informația despre Bancă; rechizitele Băncii; lista combinațiilor de butoane cele mai des folosite. Pentru a putea obține informația cu privire la soldurile din conturi și a extraselor, este necesar să introduceți numărul Dvs. de identificare și parola. Pentru a avea rata de schimb, este necesar să introduceți data la care doriți să aveți rata de schimb.

6. Legătura cu operatorul. Tastând butonul „6”, veți putea lua legătura cu operatorul Centrului Deservirii Telefonice a EuroCreditBank SA.

7. Ajutor pentru utilizarea sistemului „TeleBank”-CRIS. Tastând butonul „7”, puteți să obțineți ajutor în ceea ce privește utilizarea sistemului.

8. Regimul demonstrativ (test) de utilizare a sistemului. Pentru a putea asculta dialogul demonstrativ (test) de interacțiune cu operatorul sistemului „TeleBank”-CDT, este necesar:

- să formați numărul 500-201 („TeleBank”-CRIS);
- să treceți telefonul Dvs. în regim de ton tastând butonul „*”;
- tastezi „1” pentru a asculta mesajele în limba rusă și „2” pentru limba română;
- pentru a asculta un dialog de obținere a informației cu privire la sold, formați „81”;

- pentru a asculta dialogul pentru obținerea informației cu privire la facturile prezentate cu privire la servicii și achitarea lor, formați „82”;

- pentru a asculta dialogul pentru achitarea serviciilor, formați „83”;

- pentru a asculta dialogul cu privire la vânzarea/cumpărarea valutei, formați „84”.

Modul de utilizare a sistemului TeleBank – Call Center. Băncile din republică perfecționează și sporesc continuu spectrul serviciilor acordate. De exemplu, din iunie 2000, banca BC „EuroCreditBank” S.A. oferă un mijloc principal nou de deservire a Clientului de către Bancă prin intermediul telefonului. Cu ajutorul lui aveți posibilitatea să aflați totul despre încasări, efectuarea plăților și mărimea soldului în cont.

În afară de aceasta vă puteți informa despre condițiile generale de deservire, ratele de schimb, inclusiv cele ale BNM și ale celor existente în cadrul diferitelor bănci în numerar și virament și, la dorință, ratele interbancare din sistemul Reuters și tarifele practicate de bancă.

Serviciul dat vă permite să accesați din orice loc, rapid, informația de care aveți nevoie. Pentru aceasta este destul să vă înregistrați numind numărul Dvs. de înregistrare și PIN-codul la centrala băncii la numărul de telefon 500-200.

Pentru a primi un număr de înregistrare și PIN-codul este necesar să faceți o cerere în scris și în câteva minute veți fi conectat la Sistemul de Deservire Telefonică (SDT).

Unicatul sistemului constă în faptul că la prima legătura a Clientului cu SDT are loc un regim de testare în decursul căruia Clientului îi sînt comunicate totalitatea mijloacelor de identificare.

Primul în Moldova și cel mai comod sistem de deservire automatizată vă permite să primiți în timp real extrasul curent din cont în regim vocal sau prin fax în formă de copie fax. Cu ajutorul lui veți avea posibilitatea să aflați despre încasări, efectuarea plăților și mărimea soldului în cont.

În afară de aceasta, aveți posibilitatea să primiți extrasul din oricare zi precedentă. Serviciul dat vă permite să accesați din orice loc și rapid informația de care aveți nevoie. Pentru aceasta este suficient să apelați la centrala telefonică a băncii la numărul de telefon 500-201 și să formați numărul de înregistrare și PIN-codul Dvs. Sistemul de deservire automatizată funcționează non-stop. Pentru a vă bucura de sistemul dat, e nevoie de a avea un aparat de telefon cu regim "TON". Sistemul este instalat gratuit.

TeleBank-Alerter este un nou serviciu informațional implementat la sistemul TeleBank.md. Serviciul TeleBank-Alerter prezintă un sistem automat de transmitere a informației privind modificările soldului contului bancar atât pentru persoanele juridice, cât și pentru persoanele fizice. Serviciul TeleBank-Alerter de la BC „EuroCreditBank” S.A. este primul și unicul în Moldova sistem bancar automat de informare a clienților.

TeleBank-Autopay este un alt produs nou de plată automată (fără accept) a serviciilor comunale. Acest serviciu este destinat celor care prețuiesc timpul la valoarea lui reală și care nu doresc să petreacă lunar timpul în rând pentru a achita serviciile comunale, ce pleacă la odihnă sau la lucru peste hotare și care doresc ca Banca să achite serviciile comunale în mod automatizat lunar. Opțional, există posibilitatea achitării serviciilor comunale

ale rudelor, părinților, copiilor sau apropiaților.

Pe lângă aceasta, în viitorul cel mai apropiat, unul dintre canalele de acces în sistemul "TeleBank" va deveni și mai des utilizat telefonul mobil. Clienții băncilor vor putea primi scurte mesaje scrise (SMS) despre mișcările în cont, de asemenea, vor putea achita plata pentru diferite servicii bancare și toate acestea doar prin intermediul telefonului mobil.

În prezent, serviciul TeleBank.md este unicul sistem multicanal de deservire bancară la distanță destinat atât persoanelor fizice, cât și juridice. În viitorul apropiat, băncile din Republica Moldova planifică extinderea spectrului de operațiuni executate prin intermediul sistemului Wap-Banking.

Serviciul bancare on-line este un program complex care asigură accesul rapid și sigur prin intermediul unei aplicații care se instalează la calculatorul contabilului întreprinderii, la conturile proprii. Aici ai posibilitatea de a realiza o gamă vastă de operațiuni bancare (de ex., întocmirea și transmiterea la bancă a documentelor – dispozițiilor de plată, documentelor în format liber, cumpărarea/vînzarea valutei, obținerea extraselor din cont etc.). Prin sistemul de deservire la distanță on-line, banca își propune să consolideze relațiile cu clienții, oferindu-le o modalitate comodă și eficientă de conlucrare cu multiple avantaje și facilități.

Ce se poate obține prin instalarea unui astfel de sistem? Veți putea efectua operațiuni bancare direct din birou, de acasă sau din orice colț al lumii, fără a fi necesară prezența la ghișeele băncii și fără să depindeți de programul de lucru al unităților băncii; veți putea conecta programul 1C sau oricare alt program

utilizat de întreprinderea Dvs.

Aplicînd programul "servicii-on-line", veți avea la dispoziție un sistem avansat de securitate a documentelor (prin criptare și folosirea semnăturii electronice) ce exclude falsificarea și accesul neautorizat. De asemenea, mai există posibilitatea de a transfera salariile angajaților. Tarifele de deservire prin intermediul on-line sînt considerabil mai mici comparativ cu tarifele

deservirii obișnuite – în același timp sînt reduse erorile ce pot să apară la îndeplinirea dispozițiilor ș.a.

Sfera bancară reprezintă cel mai complicat și mai sensibil segment al economiei țării. Manifestînd o influență concretă asupra situației sistemului bancar – pozitivă sau negativă - economia însăși cade sub influența stării de lucruri stabilite în acest domeniu de importanță vitală al societății.

BIBLIOGRAFIE

1. Regulamentul Băncii Naționale a Republicii Moldova „Cu privire la cardurile bancare”, nr.62 din 24.02.2005.
2. Regulamentul privind organizarea de către bănci a plăților cu carduri pe teritoriul Republicii Moldova, aprobat de către Banca Națională a Republicii Moldova, nr. 58/11-02;
3. Basno Cezar, Dardac Nicolae, "Operațiuni bancare", Editura Didactică și Pedagogică, București, 1996.
4. <http://www.telebank.md>.
5. <http://www.ecb.md>.

Prezentat: 9 noiembrie 2009.

Recenzent: Dumitru PATRAȘCU, doctor habilitat în pedagogie, profesor universitar.

E-mail: cebotaru@list.ru