

## Technologie wspierające bankowość spółdzielczą

Automatyzacja procesów biznesowych, integracja istniejących systemów informatycznych, usprawnienie obsługi klienta czy przenoszenie działalności do chmury oraz zapewnienie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa – to wyzwania technologiczne, z którymi na co dzień mierzy się bankowość spółdzielcza. Na przestrzeni ostatnich lat dużo się w tym obszarze zadziało, ale wciąż jest jeszcze wiele do zrobienia.

Z doświadczenia ekspertów Centrum Rozwoju Usług Zrzeszeniowych, którzy zajmują się obsługą informatyczną banków spółdzielczych wynika, że instytucje finansowe z każdym rokiem są bardziej otwarte na nowe technologie usprawniające ich pracę. Widzą w nich ogromne możliwości dla siebie oraz swoich klientów i chcą wdrażać nowe rozwiązania. Warto jednak pamiętać, że na cyfrową transformację w bankowości spółdzielczej trzeba patrzeć z szerszej perspektywy, tak aby mogła odbywać się na kilku poziomach. Technologia, która będzie realnym wsparciem dla banków jest połączeniem dobrze rozpoznanych potrzeb klienta, wymieniających ze sobą informacje systemów, rozwijanych w optymalnym i bezpiecznym środowisku informatycznym.

Jak wygląda to w praktyce? **Paweł Gula**, prezes Centrum Rozwoju Usług Zrzeszeniowych, uważa, że jednym z większych problemów jest ilość różnorodnych rozwiązań działających w bankach. W wielu przypadkach nie były one wprowadzane w ramach kompleksowej strategii, lecz jako odpowiedź na doraźne problemy w indywidualnych kwestiach. – *W tak złożonej architekturze wprowadzanie zmian jest skomplikowane technicznie oraz organizacyjnie* – tłumaczy. Dodatkowo pojedyncze systemy, wdrażane przez różnych dostawców, często nie współpracują ze sobą, co powoduje, że pracownicy banku np. muszą przepisywać dane z jednego systemu do drugiego. Tymczasem klient, który przychodzi do oddziału lub loguje się do bankowości internetowej, chcąc zrealizować przelew, pobrać wyciąg lub zmienić limit na karcie, oczekuje, że załatwi to szybko.

### SPRAWNA OBSŁUGA KLIENTA

Jednym z rozwiązań ułatwiających kompleksowe podejście do obsługi klienta, jest system SFinX, wdrażany w bankach spółdzielczych przez Centrum Rozwoju Usług Zrzeszeniowych, we współpracy z Pivotal Polska. System umożliwia zarządzanie relacjami z klientem i sprawną



Fot. apinart/stock.adobe.com

obsługę wniosków kredytowych. Procedura udzielania kredytów składa się z wystandaryzowanych, przejrzystych kroków, a działania realizowane w obrębie każdego z nich są dostosowane do bieżących możliwości i konkretnych potrzeb.

Jak wyjaśnia **Jolanta Orełko**, dyrektor Rozwoju Rynku w Pivotal Polska, wymierne efekty zastosowania systemu to: sprawna i szybsza obsługa procesu sprzedaży, wygodne generowanie wymaganej dokumentacji, integracja z systemami zewnętrznymi i przejrzysty widok całościowej sytuacji klienta, umożliwiający m.in. ofertowanie mu dodatkowych produktów. – *Sama cyfryzacja banków nie wystarczy, by pozyskać i utrzymać klientów. Kluczowe jest zaoferowanie im najlepszych możliwych doświadczeń, odpowiadających na ich dobrze zidentyfikowane, bieżące potrzeby* – podkreśla, dodając że SFinX znacząco w tym pomaga.

Dostępny w Systemie moduł Windykacja, umożliwia stały monitoring należności klientów oraz poziomu ich spłaty, a w sytuacjach pojawienia się zadłużenia, przypomina o tym, ułatwiając obsłudze generowanie dedykowanych strategii naprawczych. →

# SFInX

Sprzedaż | Finanse | Innowacje | X-sell

## technologie wspierające bankowość spółdzielczą

1

KLIENT  
WIDOK 360

2

AUTOMATYZACJA

3

PROCEDURY  
ANTYFRAUDOWE

4

ZARZĄDZANIE  
E-DOKUMENTAMI

5

STANDARYZACJA  
PROCESÓW

INTEGRACJA  
SYSTEMÓW

6

ZARZĄDZANIE  
WIELOPOKOLENIOWYM  
ZESPOŁEM

7

BEZPIECZEŃSTWO

8

UNIWERSALNY  
INTERFACE

9

DEDYKOWANE  
STRATEGIE  
WINDYKACyjne

10

**SFInX  
DETAL**

System informatyczny wspierający sprzedaż produktów  
kredytowych oraz obsługę Klientów detalicznych  
Banków Spółdzielczych.

System informatyczny wspierający kompleksową obsługę  
należności klientów oraz wierzytelności banków  
spółdzielczych.

**SFInX  
WINDYKACJA**



Centrum Rozwoju  
Usług Zrzeszeniowych

PIVOTAL



Otwarta architektura tego rozwiązania, umożliwia integrację z innymi systemami bankowymi i wprowadzanie kolejnych modułów, z funkcjami dostosowanych do potrzeb i oczekiwań banków oraz ich klientów.

**CHMURA DLA BANKOWOŚCI SPÓŁDZIELCZEJ**  
Infrastruktura IT, która będzie bezpieczna i przewidywalna pod względem kosztów to coraz częściej wyzwanie także dla banków spółdzielczych. Odpowiedzią może być chmura, a rozwiązaniem, cieszącym się zaufaniem Centrum Rozwoju Usług Zrzeszeniowych oraz podmiotów zrzeszonych, jest chmura obliczeniowa oferowana przez Orange Polska i Integrated Solutions (IS).

– *To dobry moment dla banków spółdzielczych, które stoją przed infrastrukturalnymi decyzjami inwestycyjnymi – uważa Marek Prokopowicz, Cloud Advisor Orange Polska. – Wybór architektury chmurowej nie tylko zoptymalizuje ich koszty IT, ale też przyczyni się do skutecznej cyfryzacji ich działalności – podkreśla.*

Jedną z głównych zalet chmury jest przewidywalność kosztów. Na etapie planowania infrastruktury, specjaliści z Orange i IS starają się zwymiarować niezbędne zasoby tak, aby środowisko chmurowe było wydajne i zoptymalizowane pod kątem opłat. Oczywiście, w przypadku wzrostu zapotrzebowania w przyszłości, istnieje możliwość zwiększenia niezbędnych zasobów w dowolnym momencie.

#### BEZPIECZEŃSTWO PRZEDŁ WSZYSTKIM

Bezpieczeństwo jest dziś dla wszystkich instytucji bankowych priorytetem. „Security first” to hasło, które na każdym etapie wdrożenia przyświeca także ekspertom Orange i IS – Orange jest jedną z niewielu firm posiadających własny CERT, co oznacza, że ma pełną kontrolę nad ruchem internetowym i jest w stanie podjąć natychmiastowe działania w przypadku pojawienia się zagrożenia.

Profesjonalne, zewnętrzne centra przetwarzania danych, w przeciwieństwie do własnych serwerowni, utrzymują najwyższy poziom zabezpieczeń (zarówno fizycznych, jak i cybernetycznych), mają także kilka niezależnych źródeł zasilania oraz dysponują odrębnymi liniami telekomunikacyjnymi, szerokopasmowym i wielokrotnym dostępem do sieci transmisji danych i internetu. Usługa chmurowa jest świadczona z terytorium Polski – z Centrum Przetwarzania

Danych w Łodzi, które jest najważniejszym hubem telekomunikacyjnym w naszej części Europy. Jak mówi Marek Prokopowicz, certyfikaty bezpieczeństwa posiadane przez Data Center Orange, to nie tylko formalność, ale przede wszystkim regularna weryfikacja – zarówno przez zewnętrzne instytucje, jak i własnych specjalistów.

Obok bezpieczeństwa usług w chmurze, ważna jest także ochrona przed najczęstszymi atakami hakerskimi na infrastrukturę sieciową banku. Także tutaj z pomocą przychodzą rozwiązania Orange, takie jak Cyber Pakiet i CyberWatch, które m.in. wykrywają luki bezpieczeństwa w infrastrukturze i informują o nich jeszcze przed włamaniem. Chronią domeny przed utratą danych, blokadą czy phishingiem, zabezpieczają pocztę elektroniczną i identyfikują wycieki informacji. Wzmacniają także odporność organizacji na ataki, m.in. dzięki przeprowadzaniu testu „czujności” pracowników. Dodatkowo, chronią urządzenia w sieci stacjonarnej i mobilnej oraz blokują próby instalacji złośliwego oprogramowania.

#### ELEMENT STRATEGII

Wprowadzanie nowych technologii w sektorze bankowości spółdzielczej nie tylko przynosi korzyści biznesowe, ale także umożliwia bankom zachowanie ciągłości działania i szybkie dostosowywanie się do potrzeb klientów. Proces ten nie powinien się jednak odbywać w sposób przypadkowy, lecz być częścią przemyślanej strategii, uwzględniającej specyfikę sektora oraz integrację istniejących już rozwiązań. W planach tych należy również uwzględnić zgodność rozwiązań z regulacjami, zarówno krajowymi, wprowadzanymi m.in. przez KNF, jak i ogólnoeuropejskimi, takimi jak np. rozporządzenie DORA (Digital Operational Resilience Act) określające standardy operacyjnej odporności cyfrowej sektora finansowego. Dopiero takie kompleksowe podejście może być wyznacznikiem udanego wdrożenia. •

#### BANK ZADOWOLONY Z CHMURY

Korzyści korzystania z rozwiązań chmurowych zauważa Bank Spółdzielczy Ziemi Kaliskiej, który zdecydował się na wdrożenie usługi chmurowej udostępnianej przez IS z Data Center Orange. Bank korzysta z puli zasobów Wirtualnego Centrum Danych oraz samoobsługowego Panelu Klienta, który oparty jest na technologii Cloud Director firmy VMware. Wirtualne Centrum Danych jest połączone z lokalizacjami banku za pomocą dostarczanych przez Orange usług WAN MPLS i Biznesowy VPN.

W rezultacie bank uruchomił w chmurze cztery kluczowe aplikacje, a jego zespół administratorów samodzielnie zarządza systemami operacyjnymi i oprogramowaniem. Usługa jest objęta umową SLA na poziomie 99,95%, co gwarantuje wysoką dostępność i niezawodność. Rozwiązanie to okazało się bardziej korzystne od inwestycji we własną infrastrukturę. Zapewniło przewidywalność kosztów, wysokie bezpieczeństwo danych, elastyczność skalowania i profesjonalne wsparcie techniczne. Dzięki temu bank może koncentrować się na swojej działalności, mając pewność, że jego infrastruktura jest w dobrych rękach.