# Considerente de practica bancara in operatiuni cu instrumente de plata

Mugur Podaru

Director

Directia Plati si Internet Banking

06 octombrie 2010

Copyright © CEC Bank 2008

CEC Bank

Care sunt tendintele in derularea operatiunilor bancare si ce prefera clientii?



Cu ce servicii vin bancile in intampinarea nevoilor clientilor?

Care sunt problemele de procesare intalnite in practica bancara de zi cu zi?



## Tendinte

Tendinta operatiunilor este de migrare catre canalele electronice de comunicatii cu bancile cum ar fi:

1.Internet Banking;
2.Mobile Banking;
3.Phone Banking (operatiuni ordonate prin Call center operational).

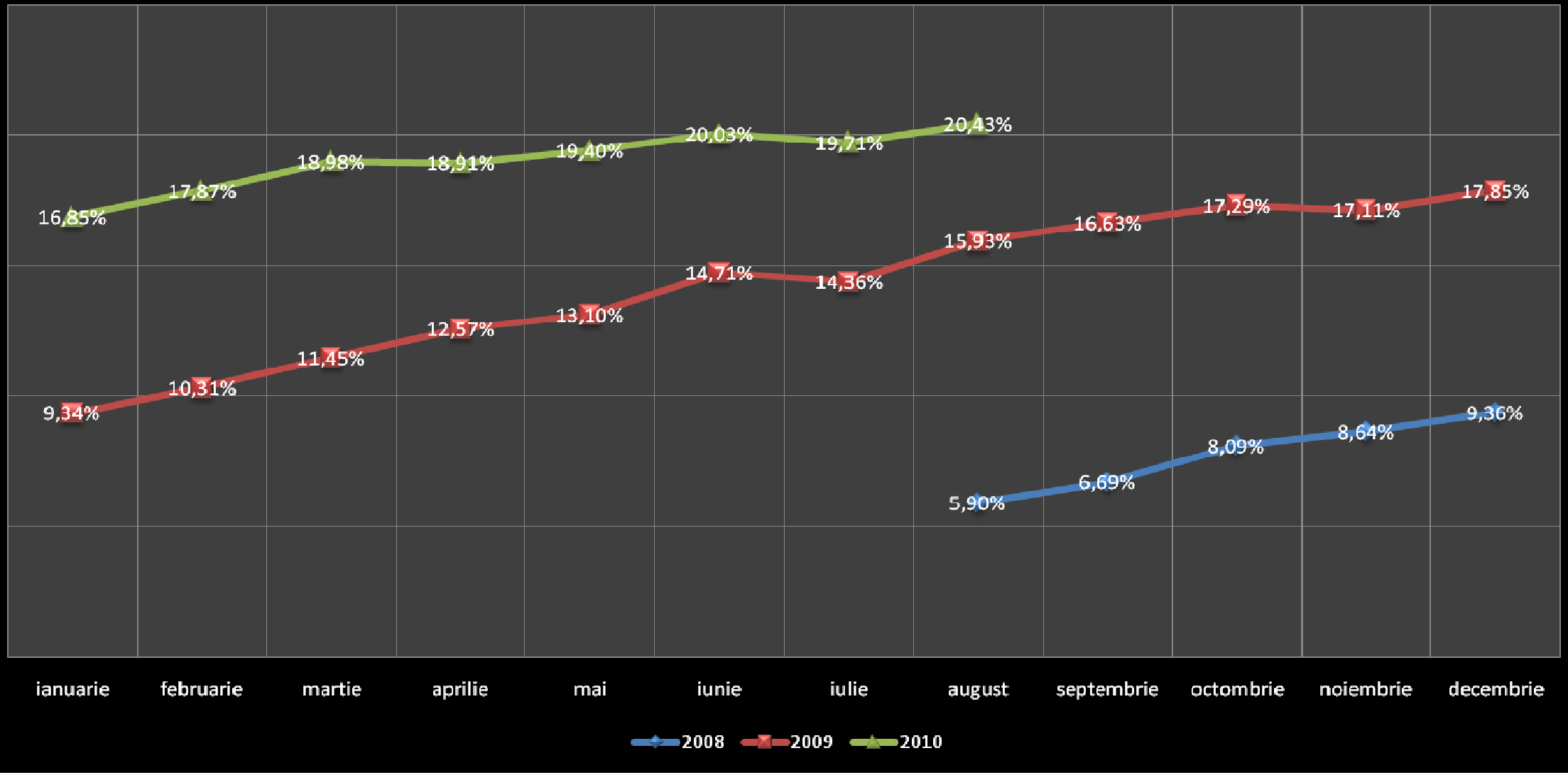
CEC Bank a lansat operatiunile prin Internet Banking in luna mai 2008.

In perioada scursa de la lansare si pana in prezent prin IB s-a ajuns, in prezent, la urmatoarele grade de preluare a operatiunilor:

1. 26.4% din operatiunile prin ReGIS
2. 20.4 % din operatiunile prin SENT
3. 29 % din platile externe

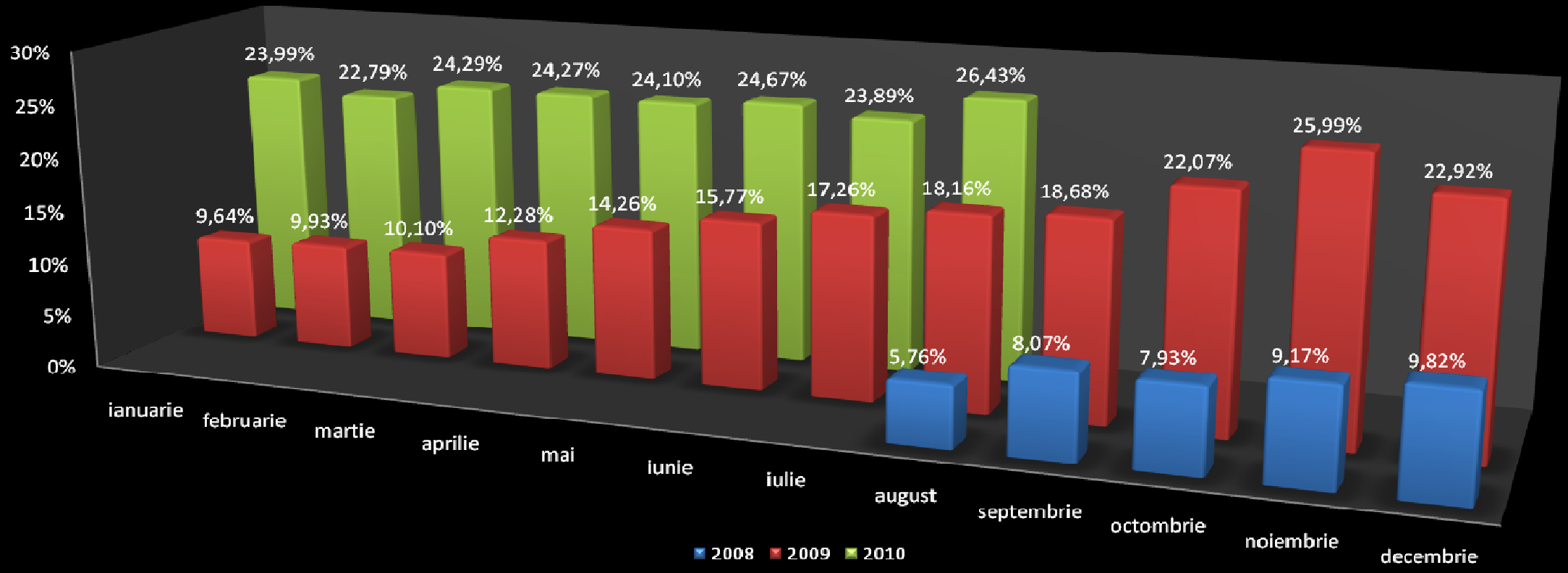
CEC Bank

## Procent numar plati RON - Sent pe IB din total numar plati Sent



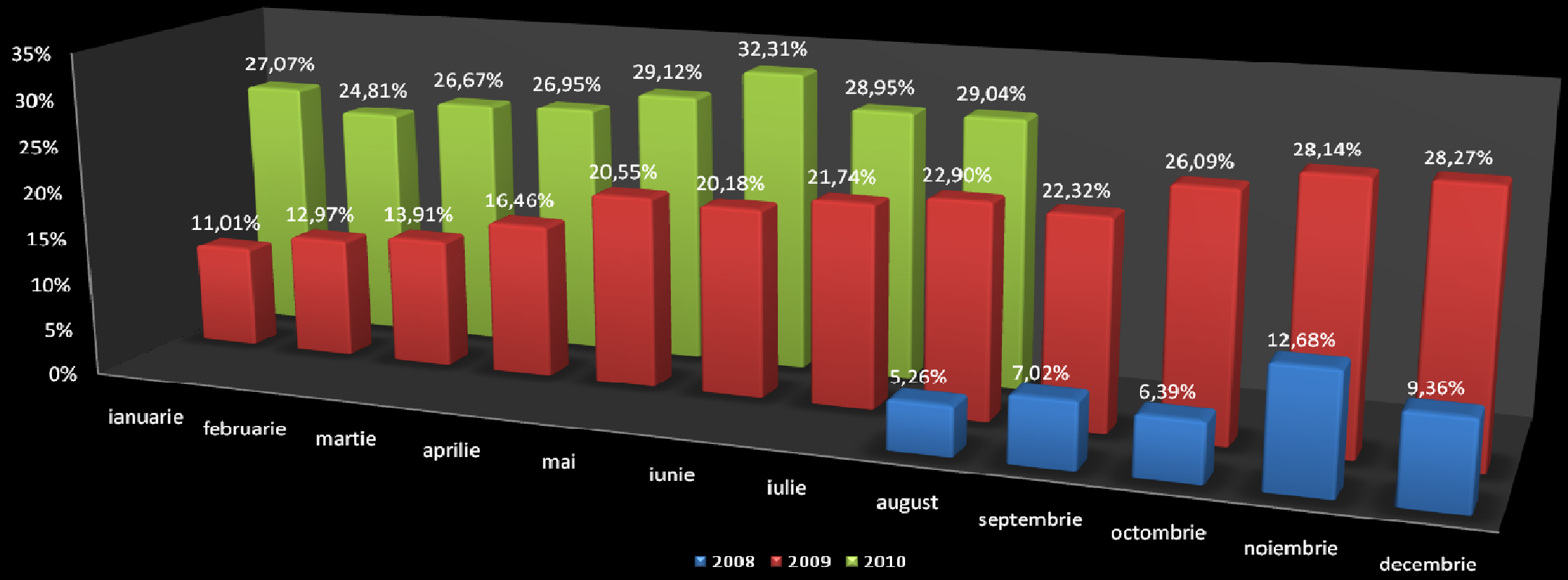
CEC Bank

# Procent numar plati RON - ReGiS pe IB din total numar plati ReGiS



CEC Bank

# Procent numar plati valuta IB interbancare din total numar plati valuta interbancare



CEC Bank

## Probleme intampinate in derularea operatiunilor prin IB

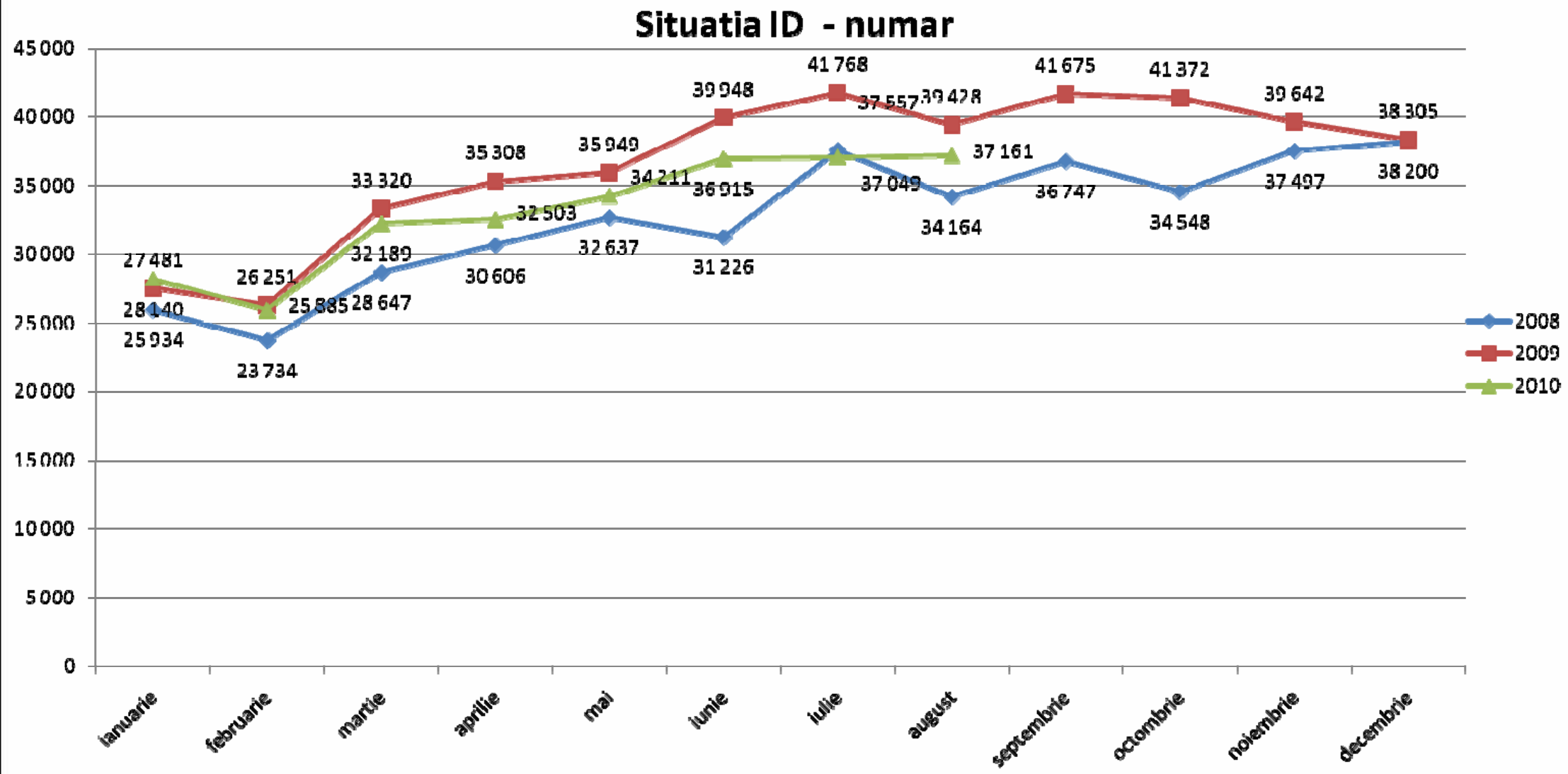
- Modul de tratare/operare a imputernicirilor fie ele notariale sau ordonate direct de catre clientii titulari la ghiseele bancii
- In cazul operatiunilor la ghiseu lucrurile sunt clare. Titularul se prezinta si completeaza un formular. La fel si cand retrage imputernicirea.
- Problema care se pune este urmatoarea: in baza formularului de imputernicire depus la ghiseu imputernicitul se prezinta si solicita acces prin IB la contul respectiv. Banca elibereaza un digipass imputernicitului si ii permite acces on line la conturile titularului. Apoi, titularul retrage imputernicirea prin completarea aceluiasi formular atasat si o depune la ghiseu. Primeste de la banca nr. de inregistrare, data si ora. Intre timp imputernicitul initiaza transferul integral al soldului contului intr-un alt cont al sau.
- Intrebare: D.p.d.v. juridic exista argumente de aparare a bancii intr-un eventual proces? O speta similara exista si in cazul procurilor.

CEC Bank

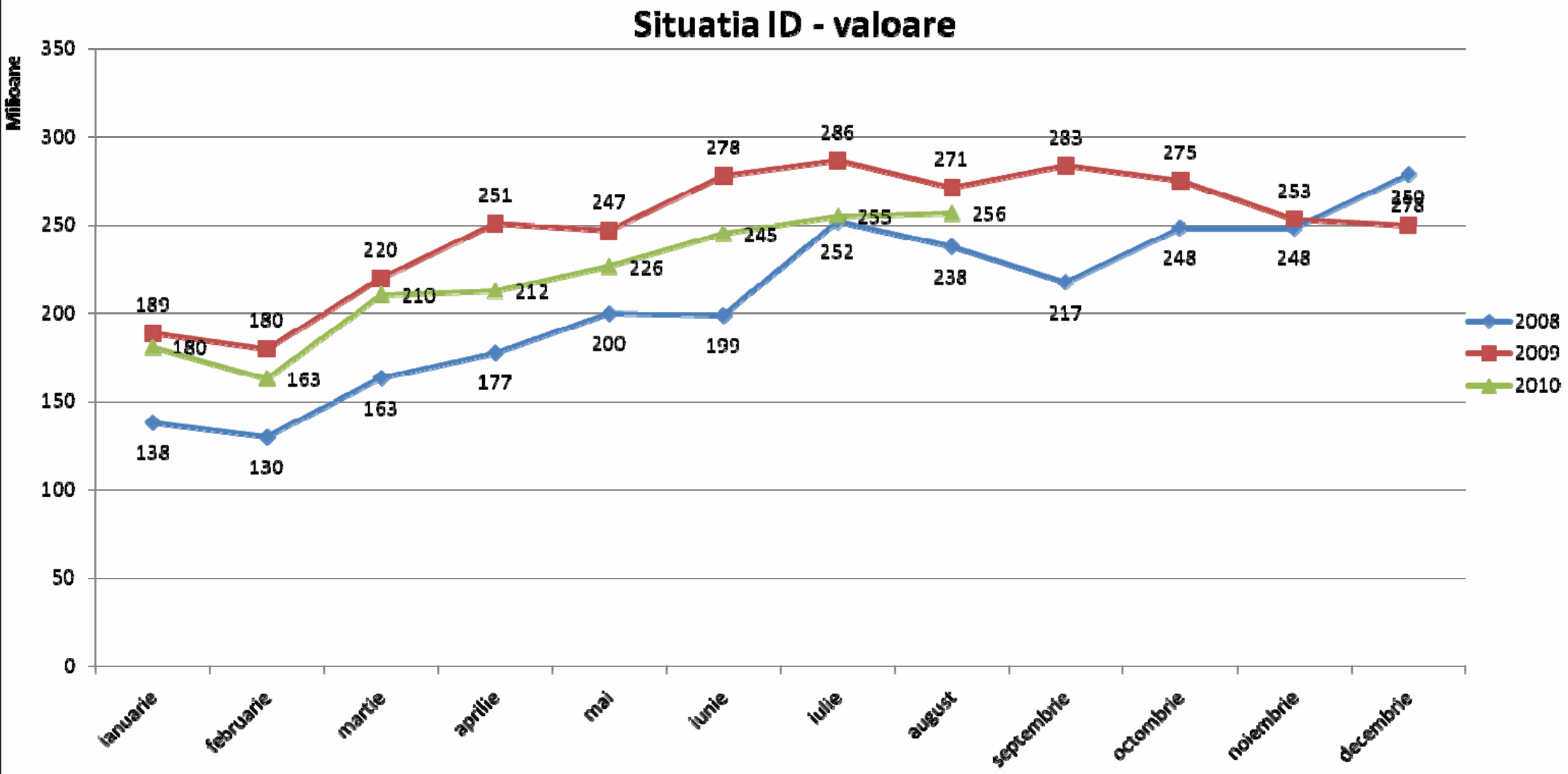
# Evolutii ale instrumentelor de debit si problemele intampinate in procesarea acestora

- Cecuri
- Cambii
- Bilete la ordin

CEC Bank

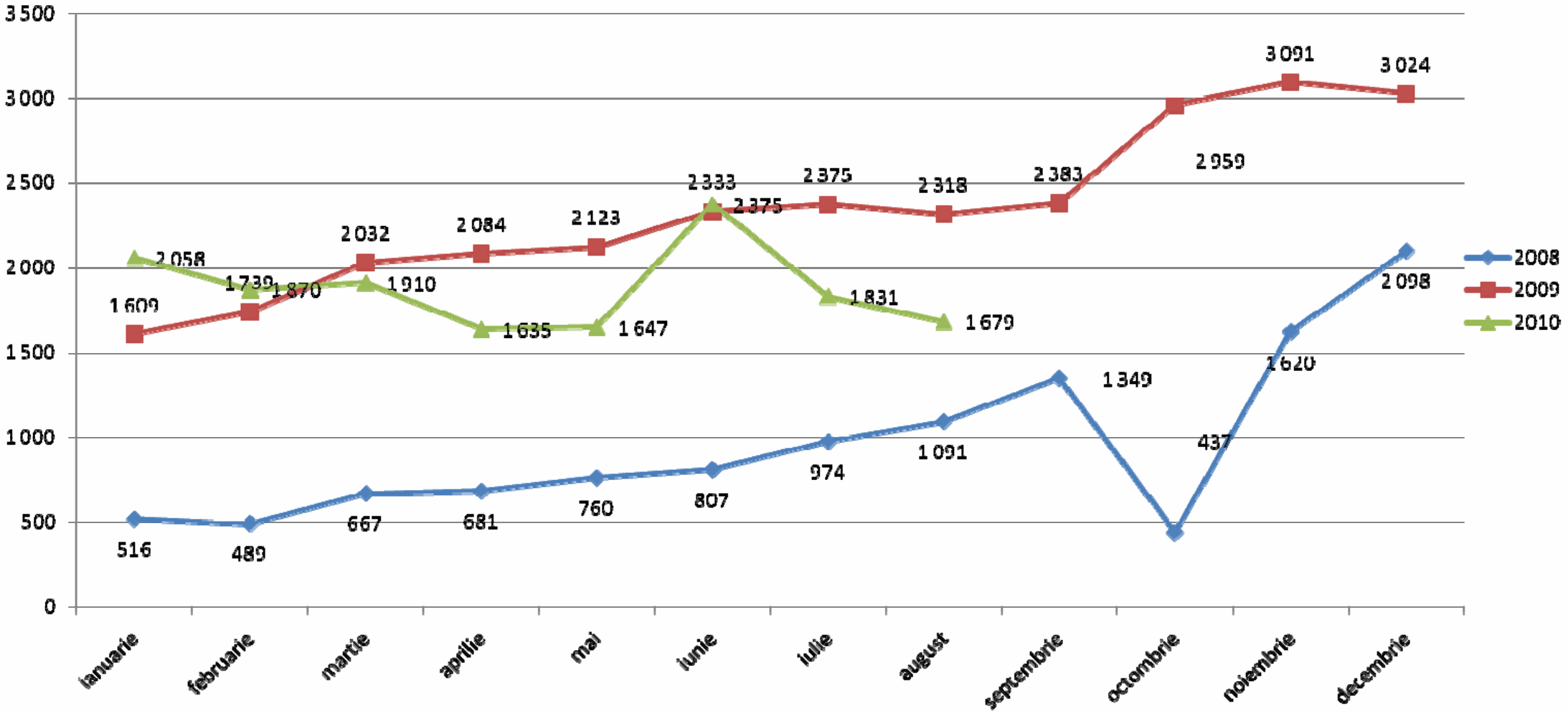

Situatia ID - numar
45 000
40 000
35 000
30 000
25 000
20 000
15 000
10 000
5 000
0
27 481
26 251
33 320
35 308
35 949
39 948
41 768
37 557
39 428
41 675
41 372
39 642
38 305
28 140
25 934
23 734
25 885
28 647
30 606
32 637
31 226
37 049
34 164
36 747
34 548
37 497
38 200
32 189
32 503
34 211
36 915
37 161
januarie
februarie
martie
aprilie
mai
iunie
iulie
august
septembrie
octombrie
noiembrie
decembrie
2008
2009
2010

CEC Bank

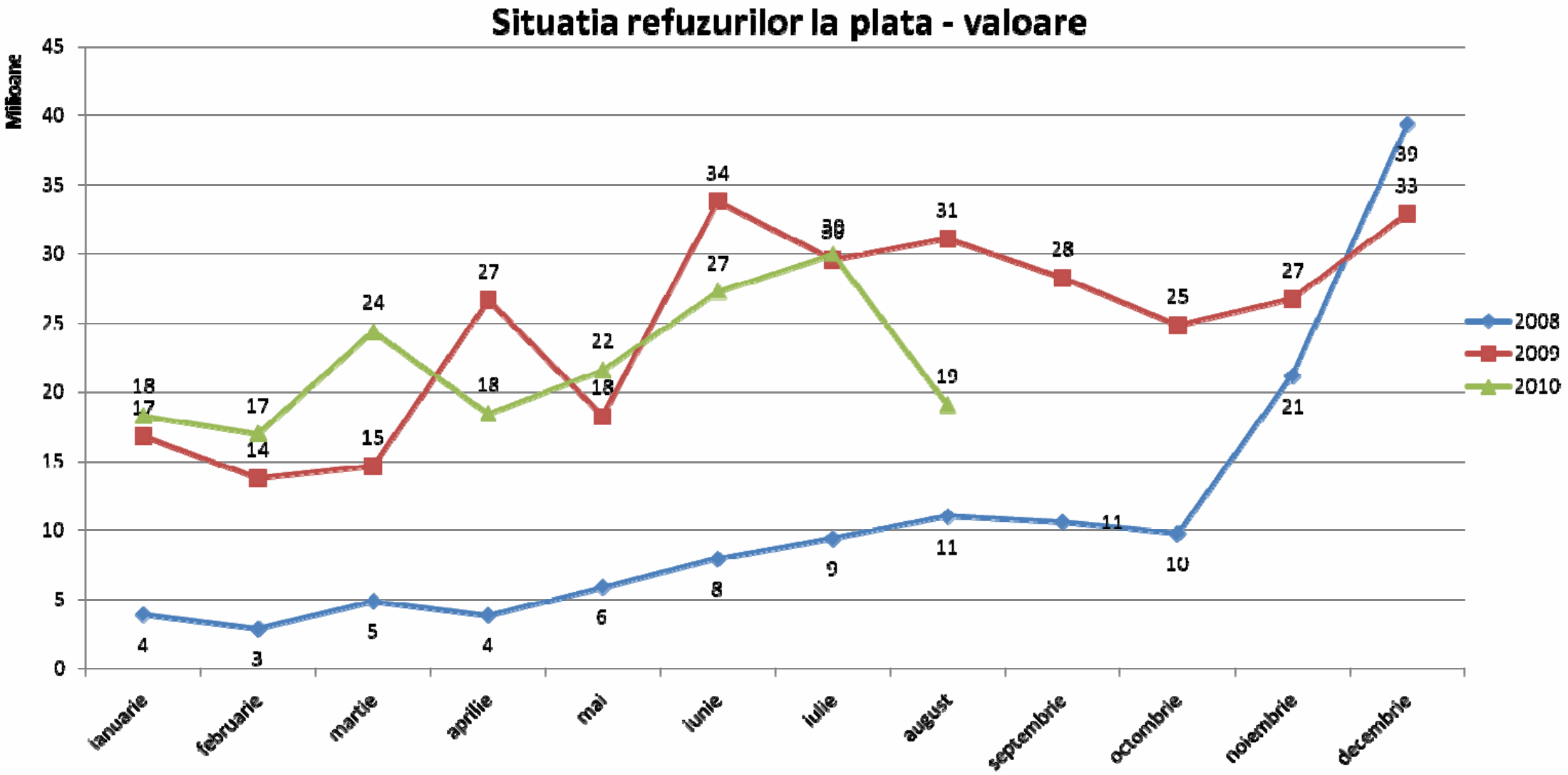

Situatia ID - valoare
Milioane
350
300
250
200
150
100
50
0
189
180
220
251
247
278
286
271
283
275
253
278
180
163
210
212
226
245
255
256
138
130
163
177
200
199
252
238
217
248
248
ianuarie
februarie
martie
aprilie
mai
iunie
iulie
august
septembrie
octombrie
noiembrie
decembrie
2008
2009
2010

CEC Bank

## Situatia refuzurilor la plata - numar



CEC Bank


Situatia refuzurilor la plata - valoare
Milioane
45
40
35
30
25
20
15
10
5
0
ianuarie
februarie
martie
aprilie
mai
iunie
iulie
august
septembrie
octombrie
noiembrie
decembrie
2008
2009
2010
4
3
5
4
6
8
9
11
11
10
21
39
18
17
14
15
27
18
18
34
30
31
28
25
27
33
17
24
18
22
27
30
19

CEC Bank

## Probleme aparute in procesarea instrumentelor de debit

1. Gestionarea refuzurilor la plata atunci cand bancile nu pot transmite refuzurile in cadrul ferestrei SENT/TransFonD;

2. Lipsa definirii unor notiuni in cadrul legislativ cu privire la cut-off time, etc.;

3. Tratarea problemelor cu instrumente de debit declarate pierdute/furate atunci cand, in realitate, ele au fost emise pentru achitarea unor bunuri si/sau servicii;

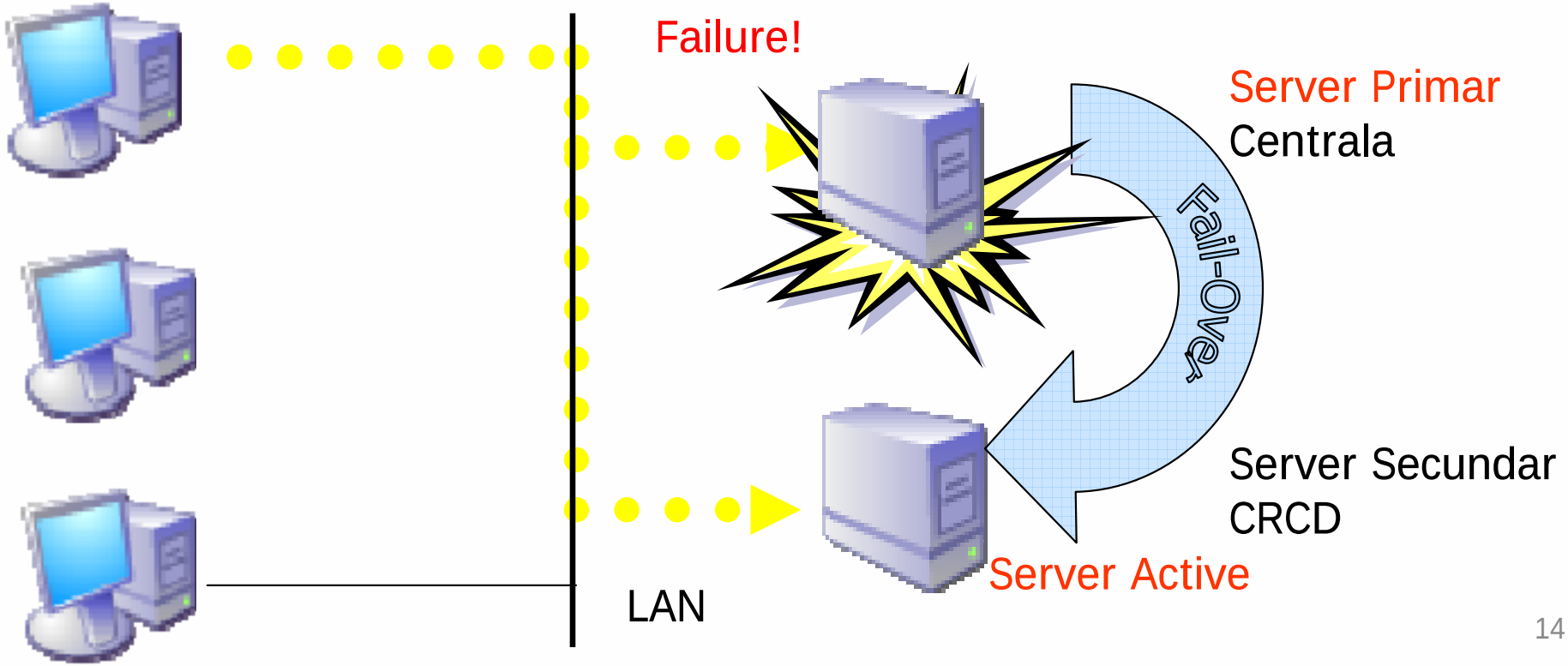
CEC Bank

# Scenariu back-up

-Serverul de back-up din Centrul de Recuperare in Caz de Dezastru (CRCD) preia activitatea fara intreruperi in functionare ori pierdere de date

-Solutiile soft sunt instalate pe ambele servere

-Comutarea se produce atunci cand apare indisponibilitatea serverului primar



## 1. Tratarea mesajelor de refuz la plata transmise in afara SENT

Recuperarea fondurilor de la banca beneficiara pentru refuzuri la plata netransmise electronic prin SENT si pentru care banca beneficiara a fost notificata in timp util solicitandu-i-se stoparea creditarii contului beneficiarului (notificare transmisa anterior decontarii pozitiei nete a bancii in sistemul Regis in ziua decontarii).

Mesajele transmise prin Lotus email securizat la TransFonD sunt ignorate de o parte din banci.

## 2. Asigurarea disponibilului in cont dupa cut-off-ul intern de procesare al bancii pentru decontarea ID

Clientul primeste la plata un ID pentru care la cut-off-ul intern al bancii (T-1/ ora 15 :00) nu detine disponibilul necesar in cont.

Se refuza ID-ul la plata si se insereaza incidentul la CIP cu motivul lipsa totala de disponibil.

Dupa cut-off-ul intern al bancii clientul depune in cont suma care ar acoperi plata ID, insa incidentul este deja raportat la CIP si datoria sa nu mai poate fi stinsa in aceeasi zi pe niciun canal bancar.

**Intrebare**: In acest caz, clientul poate considera abuziva inscrierea sa in CIP ?

## 3. Client in insolventa

O serie de ID primite la plata privesc clienti declarati in insolventa.

In acest moment Regulamentul 1/2001 privind CIP nu contine un motiv de refuz distinct privind insolventa.

Urmare recomandarilor neoficiale ID astfel refuzat este inscris la CIP cu « alte motive », fara a descrie in CIP incidentul real.

# 4. ID declarat pierdut in aplicatia CIP

In cazul in care se primeste la plata un ID declarat pierdut in aplicatia CIP, respectivul ID nu poate fi platit decat in cazul in care ar fi anulata in CIP pierderea sa. Daca nu se solicita anularea pierderii ID in scopul platii, acel ID trebuie refuzat la plata.

Banca platitoare detine informatia ca disponibilul in contul platitorului este zero.

**Intrebare: I**nscrierea refuzului la CIP trebuie sa faca referire in mod obligatoriu si la disponibilul din cont (respectiv, lipsa totala de disponibil – motiv major) sau se inscrie doar pe motivul «ID declarat pierdut» – motiv minor?

# 5. Retragerea de pe circuit a unui ID

Reglementarile in vigoare nu fac referire la notiunea de retragere de pe circuit a unui ID remis in sistem spre incasare.

Urmare a intelegerilor dintre clienti pot interveni situatii in care clientul beneficiar solicita astfel de retrageri (ex. c/v sumei de pe ID a fost incasata cash, cu OP prin alta banca, respectivul ID a fost inlocuit cu un nou ID, reesalonari  etc).

**Intrebarea 1**: Poate fi considerata abuziva inscrierea in CIP a refuzului la plata in conditiile in care contul platitorului este poprit la banca platitorului, iar beneficiarul sumei incaseaza cash sau prin alta banca c/v acelui ID ?

**Intrebarea 2**: Poate fi dat curs unei solicitari de retragere ID de pe circuit in conditiile in care banca primitoare/platitoare intra in posesia solicitarii scrise a beneficiarului prin intermediul bancii beneficiare ?

**Intrebarea 3:** Aceeasi intrebare pentru cazul in care banca platitoare intra in posesia solicitarii de retragere direct de la beneficiarul sumei de pe ID ?

# 6. ID notificate ca fiind completate in mod abuziv

Conform pct. 71 din Norma cadru 7/1994 privind cecul :

*Banca Națională a României şi societățile bancare nu vor putea primi un cec în legătură cu care le-a fost notificat de către trăgător faptul că a fost completat abuziv şi apoi pus în circulație, chiar dacă cecul le este prezentat de către un posesor de bună-credință* (in mod similar pentru bilet la ordin/cambie).

**Intrebari** :

- Este suficienta o simpla declaratie scrisa a clientului cu privire la 'completarea abuziva' ?
- Cum se interpreteaza sintagma 'nu vor putea primi ' ? Unde nu pot fi primite aceste ID notificate ?
- Nu vor fi primite la ghiseul bancii beneficiare pentru a fi remise la incasare sau nu vor putea fi platite de catre banca platitorului ?
- Consideram corecta modalitatea urmatoare : ID trebuie sa poata fi prezentat la plata bancii platitoare de catre banca beneficiara pe unul din canalele de decontare, insa un ID notificat ca fiind completat abuziv nu va putea fi platit de catre banca platitoare. In acest mod un posesor de buna credinta a unui ID va putea obtine declaratia de refuz a platitorului pe motivul completarii abuzive si il va putea protesta.

- (Pe e-mailul securizat se primesc de la alte banci notificari cu privire la completarea abuziva a unor ID, cu solicitarea de a se proceda in consecinta. )

# Vă mulțumim