

Înaintarea MOLDOVA AGROINDBANK pe piața serviciilor bancare la distanță continuă prin lansarea soluției „Bank Flex MultiChannel”

Moldova Agroindbank
Puterea stă în noi

www.maib.md
tel.: 85 65 65

BC „Moldova Agroindbank” SA și-a stabilit în 2013 obiectivul de a înainta masiv pe calea aplicării celor mai noi soluții de deservire bancară la distanță, devenind astfel și mai accesibilă pentru clienți, grație serviciilor sale electronice performante. Startul a fost dat prin utilizarea serviciului de „Semnătură mobilă” în procesul de accesare la distanță a serviciilor bancare. În contextul aceluiași obiectiv, Moldova Agroindbank a produs o relansare și o actualizare importantă a serviciilor bancare oferite la distanță, integrându-le într-o platformă unică și performantă - soluția „Bank Flex MultiChannel”. Detalii despre noua soluție și toate avantajele acesteia aflăm din interviul cu Stanislav Ene, șef al Departamentului Tehnologii Informaționale BC „Moldova Agroindbank” SA.

- Domnule Ene, ce reprezintă sistemul „Bank Flex MultiChannel” și care sunt avantajele acestuia?

- Avantajul principal al sistemului „Bank Flex MultiChannel” este că acesta a integrat într-un tot întreg, pe o platformă unică, logică, funcțională și comodă, cu design unic, cele mai importante servicii electronice accesibile clienților de la distanță prin intermediul internetului, telefonului mobil și telefonului fix. Conceptul soluției permite integrarea în sistem și a altor canale de acces la distanță cu cele mai mici customizări ale acestuia.

- Ne puteți oferi mai multe detalii despre fiecare opțiune a „Bank Flex”-ului?

- Prin intermediul soluției „Bank Flex MultiChannel”, canalul Internet, sunt disponibile toate tipurile de transferuri din/în conturi curente, de card și depozit, tranzacții forex, achitarea creditelor, mărfurilor și serviciilor către furnizori, plăți programate (cu data executării în viitor), consultarea stării conturilor, obținerea extraselor din conturi și a cursului de schimb valutar etc.

MAIB oferă și un serviciu exclusiv - **Mobile Banking**. Prin intermediul acestuia, clienții pot efectua același spectru de operațiuni bancare ca și în cazul Internet Banking, accesând serviciul prin intermediul telefonului mobil. Astfel, de exemplu, în situația când depistați că soldul în contul de card este sub nivelul necesar efectuării unei plăți sau extragerii de numerar, prin intermediul telefonului mobil, accesând opțiunea Mobile Banking, puteți executa suplimentarea contului de card din cont curent sau de depozit, autoriza tranzacția și imediat extrage numerar de la

bancomat sau achita plata respectivă utilizând cardul.

- Care-i destinația opțiunii SMS Banking în acest caz?

- Opțiunea SMS Banking permite clienților, care nu dispun de telefon performant cu acces la internet, să beneficieze de un șir de servicii bancare care sunt disponibile și prin Internet și Mobile Banking. Pentru a beneficia de serviciile necesare prin SMS Banking, este suficient să expediați cererea respectivă în formatul stabilit la numărul scurt 6242 (corespunde abrevierii MAIB de pe tastatura telefonului și este număr unic pentru 3 operatori de telefonie mobilă).

Un alt avantaj incontestabil al serviciilor înalt tehnologizate: Internet, SMS și Mobile Banking rezidă în expedierea notificărilor SMS pentru fiecare operațiune efectuată de către client. Astfel, clienții vor fi notificați prin mesaje SMS de fiecare dată când se vor conecta la unul din aceste servicii, când vor efectua o tranzacție, vor achita o factură etc. Nimic mai simplu pentru o gestiune eficientă a banilor.

Menționez că aplicarea notificărilor este și un instrument eficient pentru clienți de prevenire a fraudelor.

- Pentru aceasta clientul trebuie să memoreze toate formatele mesajelor scurte corespunzătoare tipului tranzacției?

- Ca și în alte cazuri, utilizarea frecventă a serviciului permite memorizarea în scurt timp a comenzilor respective. Totuși, în orice moment, expediind SMS cu textul „HLP” la numărul scurt 6242 veți obține lista și formatul mesajelor SMS corespunzătoare tipului operațiunii pe care doriți să o efectuați. Menționez că abonarea la serviciul SMS Banking poate fi efectuată la distanță aplicând serviciul lansat recent de bancă



de înaintare a cererii de abonare autorizată cu „Semnătura mobilă”.

- Care sunt alte facilități ale soluției?

- Ținând cont atât de tendințele de diversificare a sistemelor, cât și a echipamentelor utilizate de clienți pentru accesare la distanță, soluția prevede posibilitatea accesării acesteia utilizând cele mai populare și moderne web-browsere printre care Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera. Soluția poate fi accesată de pe dispozitive mobile (Smartphone, Tablet PC etc.) utilizând web-browsere moderne ce rulează pe ele cum ar fi Microsoft Mobile Internet Explorer (Microsoft Windows Phone), Safari Mobile (IOS pentru iPhone, iPad), Google Chrome (Android) și Opera Mobile (unele telefoane mai vechi). Evident că soluția va fi dezvoltată în continuare, îmbunătățită, ținând cont de rezultatele aplicării acesteia, propunerile clienților, inclusiv vor fi adăugate noi funcționalități, posibilități de accesare de pe echipamente și cu web-browsere noi din cele mai frecvent aplicate.

- Ați avut grijă să asigurați integritatea informației și securitatea tranzacțiilor care pot fi efectuate on-line, în special prin intermediul „Bank Flex MultiChannel”?

- Bineînțeles, acest aspect mereu îl punem în capul locului, pentru ca banii clientului să fie în siguranță. În general, „Bank Flex MultiChannel” are un grad înalt al

securității, iar în ce privește utilizarea semnăturii digitale există posibilitatea de a o utiliza atât la autentificare - (loghin), cât și la autorizarea plăților, ceea ce asigură un grad suplimentar de protecție.

Altă facilitate este că pentru autorizarea tranzacțiilor poate fi utilizat codul de autorizare (TAN) care este generat de sistem și expedit clientului la telefonul mobil sau prin e-mail atunci când apare necesitatea autorizării tranzacției.

- Se pare că serviciile oferite de bănci treptat vor migra în spațiul virtual...

- Este un proces indispensabil al „e-fenomenului”, dar și al businessului bancar contemporan. La Moldova Agroindbank, toate serviciile la distanță au fost sistematizate în meniul „MAIB ON-LINE” accesibile pe pagina de start a băncii www.maib.md. De fapt, „MAIB ON-LINE” întrunește acum funcțiile unei „filiale virtuale” pentru clienții băncii care au posibilitatea, prin accesarea serviciilor la distanță incluse în acest meniu, să beneficieze de o mare parte de servicii de la distanță, fără a vizita banca.

- Ce servicii mai oferă această „filială virtuală” a MAIB?

- Pe lângă cele enumerate mai sus, aș remarca totodată serviciul **Extrasale Electronice** care reprezintă o soluție comodă și foarte simplă în utilizare. Esența serviciului este expusă în denumirea acestuia - posibilitatea obținerii extraselor din cont pentru o zi sau perioadă nemijlocit de pe PC-ul, iPad, telefonul mobil, extrasul fiind

protejat cu semnătură digitală de care trebuie să dispună clientul.

Cererile Electronice la Moldova Agroindbank reprezintă o soluție bancară inedită pentru piața noastră, deoarece am fost prima și suntem, deocamdată, unica bancă din Moldova care a pus la dispoziția clientului serviciul de autorizare cu aplicarea „Semnăturii mobile”. Fiind un serviciu inovator, acesta permite abonarea la produse bancare în spațiul virtual - direct de pe pagina web a băncii. Utilizând „Semnătura mobilă”, clienții băncii pot beneficia de un șir de servicii bancare, precum: abonarea la serviciul SMS-Banking, depunerea cererii de reemitere a cardului bancar și depunerea cererii de închidere a contului de card bancar. Putem afirma cu certitudine că gama serviciilor care vor fi disponibile prin aplicarea „Semnăturii mobile” se va extinde în continuare.

Imaginile inedite cu persoanele dragi, imagini din natură, evenimente importante din viață, de la serviciu, de la întâlnirile cu prietenii și colegii - toate pot fi transpuse pe un card bancar personalizat, prin intermediul serviciului inedit oferit de Moldova Agroindbank: **Clic Card**. Oferim actualmente două tipuri de card cu design personalizabil: Visa Electron Clic și Visa Classic Clic, pentru ca să puteți păstra banii și cele mai frumoase amintiri oriunde ați fi.

Termenalele Multifuncționale sunt deja un lucru obișnuit pentru toată lumea, ele reprezintă o soluție comodă de achitare a serviciilor comunale și ale operatorilor de telefonie mobilă, fiind totuși utilizate foarte puțin pentru efectuarea operațiunilor bancare. Clienții Moldova Agroindbank au acum acces rapid la servicii de înaltă calitate și posibilitatea să efectueze operațiuni prin intermediul terminalelor multifuncționale, inclusiv: încasarea numerarului în contul curent; alimentarea cu numerar a contului de depozit; alimentarea cu numerar a contului cardului de debit; achitarea overdraftului la contul de card; achitarea datoriilor la cardul de credit; achitarea creditului de consum sau imobiliar în conformitate cu graficul de rambursare.

- În viitor, veți veni cu noi soluții bancare electronice?

- BC „Moldova Agroindbank” SA și-a stabilit obiectivul de a înainta masiv pe calea aplicării celor mai noi soluții de deservire la distanță. Astfel, anul curent va fi marcat de punerea în aplicare a mai multor soluții inteligente, bazate pe tehnologii moderne care vin să creeze clienților băncii cele mai comode și mai atractive condiții de deservire bancară.