

# Wpłatomat do wszystkiego

Krzysztof Woźniak

Terminale, w których można załatwić wszystko, czego najczęściej oczekujemy od banku: wpłacić gotówkę na rachunek, założyć lokatę czy opłacić rachunki. Czy jest to futurystyczna wizja, czy bliska rzeczywistość, będąca kolejnym etapem rozwoju bankowości detalicznej po rewolucji internetowej?

**B**anki stale dążą do maksymalnego uniezależnienia klienta od bankowego „okienka”, a tym samym do redukcji kosztów obsługi klienta w oddziałach. Poszukuje się więc maszyn typu bankomat, wyposażonych w jak największą liczbę funkcji. Rozbudowa stref samoobsługowych jest nieunikniona. Nowoczesne wpłatomaty, które w ślad za znaną reklamą z innej branży można by nazwać „wszystkomającymi”, potrafią już niemal wszystko to, co jest w stanie zaoferować klientowi pracownik na sali operacyjnej. W tej sytuacji pracownicy mogą zająć się promocją i sprzedażą usług bankowych, zamiast poświęcać swój czas na wykonywanie rutynowych czynności związanych z prostą obsługą zmiany sald na rachunkach klientów.

Bankomaty z funkcją wpłacania pieniędzy pojawiły się w Polsce kilka lat temu. Od tego czasu rozpowszechniły się, lecz jest ich wciąż o wiele mniej niż w krajach Europy Zachodniej. Banki ustawiały je dotąd głównie w wielkich centrach handlowych o dużym natężeniu ruchu, z myślą o najemcach powierzchni handlowej, chcących zdeponować w automacie utarg na koniec dnia. Światowe trendy wskazują jednak na popularyzację wpłatomatów także w mniejszych ośrodkach. Szacunki na ten rok podają, że liczba wpłatomatów wzrośnie o 30 proc.

Jedną z najistotniejszych zalet z punktu widzenia podmiotu inwestującego w nowoczesny wpłatomat, a więc samego banku, jest technologia zwana cash recycling. Ten prosty i przez to genialny koncept zakłada, że wewnątrz jednego urządzenia znajdują się kasety, do których klient może wkładać gotówkę i z których jed-

nocześnie może ją wyjmować. Oznacza to, że bankomat wydaje te same banknoty, które wcześniej przyjął od wpłacających. Aby było to możliwe, konieczna jest bezawaryjna współpraca systemu służącego do mechanicznego sortowania pieniędzy, systemu weryfikacji oryginalności gotówki oraz jej stanu. Dla klientów oznacza to przede wszystkim wygodę: maszyna błyskawicznie, bo w ciągu kilkadziesiąt sekund dokonuje całej operacji, włącznie z przeliczeniem do 200 banknotów, sprawdzeniem i posortowaniem pieniędzy. Dla banku z kolei cash recycling oznacza głównie spore oszczędności, bowiem kosztowne procesy związane z odbiorem i załadowaniem gotówki do wpłatomatu, najczęściej z udziałem pracowników ochrony, mogą być wykonywane znacznie rzadziej, a teoretycznie nawet wcale. Oznacza to także znacznie rzadsze przestoje w pracy automatu z powodu braku gotówki. Ponadto, ponieważ w efekcie działania technologii zamkniętego obiegu gotówki sumarycznie mniej pieniędzy pozostaje „zamrożonych” w automatach, więcej może pracować w zwykłym obiegu bankowym. Jest to różnica niebagatelna: w zwykłych bankomatach, aby zapełnić kasetę służącą do wypłat gotówki, trzeba włożyć tysiące banknotów, zaś we wpłatomatach z cash recyclingiem – zaledwie setki. Łączna efektywność kosztowa jest na tyle wyższa niż zwykłych maszyn pozbawionych technologii zamkniętego obiegu gotówki, że stopniowe przechodzenie banków na takie właśnie nowoczesne terminale wydaje się nieuniknione.

Ta sama technologia cash recycling jest stosowana także w oddziałach banków w dyspenserach kasjerskich.

Urządzenia te, umożliwiające wpłacanie i wypłacanie gotówki w toku obsługi klienta, przynoszą dla banku podobne korzyści. Połączenie procesu wpływu i wypływu pieniędzy w jednej maszynie sprawia, że oddział potrzebuje mniej pieniędzy do codziennego funkcjonowania. Szacuje się, że obniżenie ilości gotówki w oddziale przy wykorzystaniu dyspenserów z zamkniętym obiegiem wynosi do 30-40 proc. Podnosi się też bezpieczeństwo i komfort pracy kasjerów, ponieważ operacje wpłat i wypłat są automatycznie księgowane.

Załatwianie wszystkich spraw w banku przez internet byłoby możliwe już dawno, gdyby nie gotówka, w tym spore ilości monet, którymi wciąż się posługujemy. Dotychczasowe obserwacje, według których monet mamy z roku na rok więcej o ok. 5–10 proc., wskazują, że jest to trwały trend. Jednym z głównych czynników wpływających na taki stan rzeczy jest wzrost wartości bilonu po przejściu większości krajów europejskich na wspólną walutę, a także nadzwyczajne rozpowszechnienie się wszelkiego rodzaju automatów na monety, takich jak parkomaty czy maszyny sprzedające napoje i słodycze. W Polsce również występuje zjawisko przyrostu bilonu, choć jeszcze nie na taką skalę jak w strefie euro. Uznając jednak za nieuniknione dołączenie również Polski do tej strefy, możemy przewidywać zwiększenie liczby monet w naszym kraju w najbliższych latach. Oznacza to, że kłopotliwe już dziś postępowanie z bilonem w bankach jeszcze się nasili. Muszą więc pojawić się bankomaty, które obsługują także monety. Potrafią sobie z nimi radzić nowe wpłatomaty. Podobnie jak w przypadku banknotów, przyjmują, sprawdzają i przeliczają bilon. Klient może wrzucić do maszyny za jednym razem do 1300 monet. Urządzenie pozwala na dokładne wydawanie reszty przy obsłudze płatności rachunków, której też można dokonać we wpłatomacie. Nietrudno sobie wyobrazić rzesze klientów z rachunkami, którzy będą woleli skorzystać bez kolejki, o dowolnej porze z automatu, niż iść na pocztę czy do oddziału banku.

Załóżmy zatem, że bank chce zainwestować we wpłatomaty z technologią cash recycling. W procesie zamówienia banki mogą same wybrać spośród bogatych możliwości zestaw opcji dodatkowych, które uznają za najbardziej przydatne dla swoich klientów. Ich katalog obejmuje np. zapisy brailowe dla osób niewidzących lub filtr zapewniający prywatność (treść na wyświetlaczu jest widoczna tylko dla osoby stojącej przy automacie, osoby patrzące na ekran pod innym kątem nie widzą wyświetlanych informacji).

Wszystkie te nowatorskie rozwiązania łącznie, przy odpowiednim wsparciu marketingowym, stworzą znaczącą przewagę konkurencyjną banku, który zainwestowałby w tego rodzaju urządzenia.

A zatem wizja miast bez placówek bankowych być może wcale nie należy do kategorii science fiction... □

Autor jest project managerem w firmie Arcus S.A.



For: Arcus SA

### CO POTRAFI NOWOCZESNY WPLATOMAT?

- przyjmuje wpłaty gotówkowe, zarówno w formie banknotów, jak i monet
- jest wyposażony w system zamkniętego obiegu gotówki, tzw. cash recycling, który przynosi znaczące oszczędności w obsłudze bankomatu (znacznie rzadziej bank musi uzupełniać zasób gotówki w bankomacie, ponieważ te same pieniądze, które klienci wpłacają, są wypłacane następnym osobom)
- przyjmuje rachunki do opłacenia i wydaje dokładnie resztę, również w bilonie
- wymienia pieniądze w systemie dwuwalutowym (np. złotych na euro i odwrotnie)
- zakłada lokaty z dyspozycji przelewów lub wpłaty gotówki