

Fuzja, która nie wzbudza emocji

📅 2009-07-01 10:32:36

Kryzys finansowy przesłonił wydarzenie, którym w normalnych czasach żyłyby zapewne wszystkie media ekonomiczne. Oto bowiem łączy się Fortis Bank z Dominet Bankiem, tworząc tym samym zupełnie nowy byt. Smaczku dodaje fakt, że za chwilę nowy podmiot czeka rebranding i połączenie w jeszcze większą instytucję, która będzie w stanie zagrozić pozycji bankom z pierwszej dziesiątki. Biorąc to wszystko pod uwagę aż dziwne jest, że o tej najbliższej fuzji tak cicho.

Skąd takie małe zainteresowanie połączeniem Fortisa i Dominetu? Zapewne z prostej przyczyny, że to mimo wszystko małe, niszowe banki, które nigdy w jakiś sposób nie przebiły się do powszechnej świadomości. Mimo wszystko warto popatrzeć na cały proces bo dotyczy w sumie jednak ok. 150 tysięcy posiadaczy ROR i łącznie 400 tysięcy klientów. Może nie są to jakieś imponujące liczby w porównaniu z fuzją Pekao SA i BPH, jednak jak każda fuzja może przynieść sporo zamieszania. Czy biorąc pod uwagę małą skalę, a także profil klienta, tym razem obędzie się bez problemów? Nawet jeśli tak – to warto się przyjrzeć bliżej, bo to może posłużyć jako na przykład wzór do naśladowania. W końcu jeszcze w tym roku czeka nas prawdopodobnie połączenie GE Money Banku z Bankiem BPH. Już tylko z tego względu obecne działania powinny być pilnie śledzone.

Tak się składa, że w tym przypadku jesteśmy klientami obu banków, to znaczy mamy rachunek zarówno w Fortisie jak i Dominecie (ostatnim razem trafiliśmy na oddział, który został w BPH). Co prawda niespecjalnie jesteśmy uproduktowieni i trudno mówić o jakimś aktywnym korzystaniu, ale w obu instytucjach mamy np. założone lokaty, a w Fortisie nawet posiadamy fundusze inwestycyjne. I to już sprawia, że cały proces będziemy obserwować z żywym zainteresowaniem.

Eliminacja marki Dominet (już nie będzie dowcipów: - Halo, dzwonię z banku Dominet. – Przepraszam, banku do czego?) nastąpiła ze względu na kryzys nieco szybciej niż się wszyscy wcześniej spodziewali. Wszystko ze względu na ogromne zmiany kapitałowe w przypadku Grupy Fortis. Oto jedna z największych instytucji europejskich okazała się kolosem na glinianych nogach. Po wielu perturbacjach koniec końców trafiła w ręce BNP Paribas – w Polsce właściciela np. Cetelemu. To przyspieszyło zaplanowaną na dłużej fuzję obu marek. W sumie nie była to trudna decyzja. Marka Fortisa niejako się skompromitowała, a Dominetu nigdy nie była jakoś szerzej rozpoznawalna. W tym momencie wszystko będzie działać pod wspólnym fortisowym brandem po to, żeby za jakiś czas zapewne zmienić nazwę na inną, wybraną przez Francuzów.

Fuzja dwóch banków to poważna sprawa. Z jednej strony to działania informacyjne, skierowane do klientów, mediów i pracowników, z drugiej technologiczne i procesowe, a na końcu prawne. Połączyć dwa całkowicie w sumie odmienne banki z całą pewnością nie jest łatwo. Zwłaszcza, że dla Fortis Banku ostatnie miesiące nie należały do najłatwiejszych i w ogóle w całej grupie morale mocno spadło. W tym momencie wszystko nabiera przyspieszenia, a to wymaga wysiłku.

Pod względem komunikacyjnym bank radzi sobie całkiem dobrze. Jako klienci otrzymujemy wiele informacji i wyjaśniających listów. Jest osobny serwis internetowy, w placówkach pracownicy starają się odpowiedzieć na wszelkie wątpliwości. Nawet dla około 30 obserwujących jest prowadzony mikroblog na Blipie (swoją drogą zapraszamy na nasz – <http://prnews.blip.pl>). Sensu to nie ma najmniejszego, ale zawsze agencja wpisze do portfolio, a bank poinformuje jaki jest nowoczesny i jak poważnie podchodzi do sprawy. I rzeczywiście wykorzystanie nowych technologii jest godne pochwały – przełożona na tydzień konferencja miała być transmitowana w internecie. Jednym słowem teoretycznie każdy zainteresowany powinien wiedzieć, jak cały proces zostanie przeprowadzony. To że powinien nie oznacza oczywiście, że nie będzie w wielu przypadkach dużego zdziwienia. Kto tam by czytał przecież jakieś papiery przychodzące z banku...

Z czym wiąże się połączenie? Ze stosunkowo dużymi zmianami. Również tymi uciążliwymi dla klienta. Chociaż posiadaczy RORów w Dominecie jest więcej, to właśnie im zostanie zmieniony numer rachunku. Dotychczasowy będzie funkcjonował przez najbliższe pół roku. Bank będzie działał w końcu na jednym systemie centralnym. Nastąpi też zmiana bankowości internetowej na tę z Fortisa. To akurat mała zmiana, bo dotychczasowy system transakcyjny Dominetu był właściwie kopią PI@nety. Małą uciążliwością dla klientów firmowych będzie zapewne wycofanie systemu home-bankingowego SelBanku. W zamian dostaną jednak dostęp do BiznesPI@nety.

Detaliczni klienci Dominetu wraz ze zmianą systemu będą musieli przyzwyczyać się do nowego sposobu logowania. Ważne, żeby do końca lipca przeszli na SMSowy system autoryzacji. Dotychczasowe papierowe kody jednorazowe przestaną funkcjonować, a potem przejście na hasła SMSowe może wymagać odwiedzin w placówce. Jak to wszystko

będzie wyglądać w praktyce?

- od kwietnia użytkownicy systemu e-Dominet proszeni byli o podanie numerów telefonów komórkowych, niezbędnych do logowania w systemie Pl@net lub BiznesPl@net
- klienci Dominet Banku, którzy 4 sierpnia odwiedzą stronę logowania do e –Dominet (od 31 lipca do 3 sierpnia zalogowanie do systemu e –Dominet będzie niemożliwe) i będą próbowali zalogować się do systemu, zostaną przekierowani na stronę logowania Pl@net lub BiznesPl@net
- na stronie Pl@net lub BiznesPl@net zostaną poproszeni o podanie dotychczasowego loginu i hasła; po czym logowanie może odbywać się w dwojaki sposób:
 - jeśli klient podał wcześniej numer telefonu do logowania, nastąpi wymuszona zmiana dotychczasowego hasła – zostanie on poproszony o zmianę hasła na nowe hasło maskowane
 - jeśli klient nie podał wcześniej numeru telefonu, powinien zgłosić się do placówki po pakiet startowy.

Połączenie dwóch banków na ten moment nie doprowadzi do stworzenia nowej, ujednoliconej oferty. Bank ostatnio przysłał nową tabelę opłat i prowizji. W nowym banku będzie połączenie oferty dwóch instytucji. No i będzie drożej. Klienci Dominetu mogli się już przyzwyczaić, bo ich podwyżki objęły jakiś czas temu. Fuzja zmieni to, że Fortisowcy w końcu będą mieć jakieś bezpłatne bankomaty (wcześniej tylko posiadacze złotych kredytówek mieli wszystkie bezpłatne bankomaty). Fuzja to moment, kiedy bank wycofuje też e-Pakiet, który do tej pory jeszcze funkcjonował na starych warunkach. Będzie też dostęp do sieci placówek Dominetu. Oczywiście należy pamiętać o całkowicie innym charakterze tego banku – no ale obsługa kasowa będzie, podobnie jak dostęp do palety produktowej, ale bez doradztwa. Generalnie powinno być lepiej, bo nagle sieć placówek powiększy się kilkakrotnie. Do dotychczasowych 37 oddziałów dołączone będzie 230 placówek obecnego Dominetu.

Cały proces łączenia operacyjnego przewidziany jest na zaledwie trzy dni, od soboty 1 sierpnia do poniedziałku 3 sierpnia włącznie. 4 sierpnia na polskim rynku pojawi się nowy podmiot. Patrząc na listę pytań i odpowiedzi na stronie banku, a także dokładny opis całego procesu, bank wygląda na dobrze przygotowany do zmian. Pytanie jak będzie wyglądała praktyka. Przedłużenie prac wdrożeniowych może zniweczyć wszystkie dotychczasowe działania.

Na koniec warto zapytać co powstanie z połączenia tych dwóch instytucji. Jest to pytanie o tyle zasadne, że wszyscy mają świadomość tymczasowości. To, że na placówkach Dominetu pojawiają się emblematy Fortis Banku wcale nie oznacza, że za chwilę klienci tej instytucji nie będą obsługiwani przez trzeci z kolei bank. Połapać się w tym wszystkim nie będzie łatwo. Najpierw Dominet, potem Fortis, a na końcu na przykład BNP Paribas. Podobny mętlik mogli mieć klienci np. PBK, którzy obecnie są w Pekao SA, tyle że tam było to wydłużone w czasie.

Jakich zmian należy się spodziewać w banku? Do momentu formalnego zaakceptowania obecności Francuzów, raczej nic się nie zmieni. Potem należy spodziewać się przede wszystkim przetasowania we władzach połączonego banku, a następnie decyzji, jak będzie wyglądał nowy bank. Kolejne łączenie z korporacyjnym BNP, nie mówiąc o Cetelemie, to byłaby już z punktu zarządczego prawdziwa rzeźnia. Być może dlatego będzie chwila odpoczynku, przed dalszymi zmianami. Mimo wspólnego właściciela, na polskim rynku wciąż równolegle funkcjonują bardzo blisko konkurujące ze sobą instytucje Cetelem i Sygma. Najlepiej byłoby połączyć wszystkie te organizmy w jedno, pytanie jednak czy w ogóle przy takiej skali można liczyć na efekt synergii, czy raczej na wielki kłopot i problemy na kilka najbliższych lat? Z drugiej strony jeśli łączyć to teraz. Kryzys nie sprzyja ekspansji, a daje możliwość spojrzenia do wewnątrz i zajęcia się własnymi strukturami, etc. Nie ma obawy, że przez ten czas rynek ucieknie. Ciekawostką natomiast będzie co innego. Fortis z banku ekskluzywnego, nagle staje się w dużej mierze bankiem opartym na consumer finance. To będzie swego rodzaju szok, bo przecież akcenty i ciężar będzie kładziony na zupełnie innych elementach niż dotychczas. Do Fortisa z całą pewnością będziemy jeszcze wracać nie raz. W tym momencie zachęcamy do przyjrzenia się stronie internetowej banku opisującej nadchodzącą fuzję. Oj przydałoby się coś takiego klientom Pekao SA i BPH, oj przydało...

Strona główna | O integracji | Dla klientów/FAQ | Dla mediów | Media o nas | Który oddział wybrać?

Połączone siły

Fortis i Dominet wkrótce jako jeden bank

Do połączenia banków pozostało **31 dni**

Sprawdź dostępność usług bankowych w dniach 1 – 3 sierpnia 2009 roku

nowi, ale zobaczcie szczegóły

- Karty płatnicze
- Centrum Telefoniczne Fortis Banku
- Transakcyjne Centrum Telefoniczne Fortis Banku
- Infolinia Dominet Banku
- Oddziały Fortis Banku
- Oddziały Dominet Banku
- System Bankowości Internetowej PI@net i BiznesPI@net
- System Bankowości Internetowej e-Dominet
- System SelBank

18 sierpnia 2009
Plan połączenia systemów informatycznych >

26 marca 2009
Zmiany w zarządzie Dominet Banku >

25 marca 2009
Nowy członek zarządu Fortis Banku Polska >

włączaj aktualność >

Gdzie kierować dodatkowe pytania?

- pod numerem infolinii 0801 399 399*
- w placówkach Fortis Banku i Dominet Banku

*Numer numerów – zgodnie jak na połączeniu lokalnie

Anna Kordas
Przewodnicząca regionalny OZ, Sprzedaż
Dominet Bank

Plan połączenia systemów operacyjnych banków

wybierz dzień

31 lipca | 1 sierpnia | 2 sierpnia | 3 sierpnia | 4 sierpnia

Plan połączenia systemów operacyjnych banków

31
lipca

1 sierpnia | 2 sierpnia | 3 sierpnia | 4 sierpnia

31 lipca / piątek **powrót** ▾

- pełna funkcjonalność kart płatniczych
- pracujące oddziały Fortis Banku i Dominet Banku
- od godz. 14.30 – brak możliwości zlecenia przelewów za pośrednictwem kanałów systemu e-Dominet, Telesalda, Infolinii Dominet Banku
- od godz. 14.30 – brak możliwości zalogowania do systemu e-Dominet; ostatni dzień funkcjonowania systemu; nowym systemem od 4 sierpnia będzie PI@net
- ostatni dzień funkcjonowania systemu SelBank; od 4 sierpnia klienci, którzy złożą wniosek o aktywację, będą mogli korzystać z BiznesPI@net
- do godz. 22.00 – pełna funkcjonalność systemów PI@net, BiznesPI@net
- od godz. 17.00 – niedostępny system Multicash
- w pełni dostępne Centrum Telefoniczne Fortis Banku; możliwość zlecenia transakcji za pośrednictwem Transakcyjnego Centrum Telefonicznego Fortis Banku
- dostępna w zakresie informacyjnym Infolinia Dominet Banku

Połączone siły

Fortis i Dominet wkrótce jako jeden bank

Serwis integracyjny

5

<http://www.fortisbank.pl/integracja/>

źródło: PR News