

## 17. בנק הפועלים ותקשורת מחשבים מקוונת בסחר הבינלאומי

תוכן  
מבוא  
מחשוב מערכת סחר החוץ  
קשר לקוחות  
EDI פיננסי  
פעולות באינטרנט  
היכולות של המערכת

### מבוא

**בנק הפועלים** מספק כיום את מערכת השירותים הבנקאיים הגדולה והרחבה ביותר בישראל. כמוסד מוביל, מקפיד הבנק - ומערך סחר-החוץ בתוכו - על חדשנות מתמדת ועל הטמעה של טכנולוגיות מתקדמות. ההתקדמות הטכנולוגית של העשור האחרון, בעיקר בתחום תקשורת המחשבים, קידמה גם את המסחר הבינלאומי. **בנק הפועלים** היה הראשון מבין הבנקים הישראליים אשר השקיע בו-זמנית במיכון ובמחשוב שני תחומי פעילות עיקריים:

1. מחשוב מערכת סחר-החוץ בבנק.
2. מחשוב הקשר בין הלקוח לבין הבנק.

### מחשוב מערכת סחר-החוץ בבנק

בעקבות הפעלת מערכת מתקדמת לביצוע עסקות יבוא ויצוא בשנת 1987, בוזרה פעילות סחר-החוץ לסניפי הבנק עתירי לקוחות העוסקים בסחר חוץ. בסניפים בהם מוחשבה פעילות סחר-החוץ (המכונים מוקדי סחר-חוץ), יכול הלקוח לבצע את עסקות היבוא והיצוא שלו במקוון (Oo Line), כאשר מרבית הפעולות, כגון: העברת תשלומים בחשבון פתוח ובעסקות דוקומנטים לגוביינא (ד"ג) ומסירת "אישור למוביל", מתבצעות בסניף הלקוח באופן מיידי על פי הנחיותיו.

פריסת המערך הממוכן בסחר-חוץ בסניפי הבנק מאפשרת ללקוח לקבל מידע עדכני ומיידי (On Line - Real Time) על מצב העסקה, ולקבל העתק מכל תשדורת בסוויפט/בטלקס שנשלחה לחו"ל. פיתוח נוסף וחדשני של המערך הממוכן מאפשר ליצואנים לקבל הודעה מיידי, בזמן אמיתי, על פתיחת אשראי דוקומנטרי לטובתם, ועל תמורות יצוא שהגיעו עבורם דרך מערכת הסוויפט (כאלה הן רוב התמורות).

### קשר לקוחות (ק"ל)

בתחילת שנות התשעים, על רקע ההתפתחות הטכנולוגית בעולם המסחרי, הורגש הצורך לפתח מערכת מחשוב אשר תאפשר ללקוח להתקשר בדרך אלקטרונית לבנק, לקבל מידע אמיתי ומעודכן על מצב עסקות סחר-החוץ שלו ולתת הוראות לבצע בהן את הפעולות הדרושות. כל זאת ממשרדי הלקוח בארץ ובחו"ל, או גם מביתו במידת הצורך.

ואכן, בשנת 1992 פיתח הבנק מערכת ממוחשבת הנקראת "קשר לקוחות סחר חוץ", אשר מאפשרת מגוון רחב ביותר של פעולות בסחר-חוץ כמתואר בפסקה 'יכולות המערכת' להלן, ובכך העמידה את הבנק בשורה אחת עם בנקים מובילים בעולם בתחום מחשוב עסקות סחר-חוץ. מהלך זה היווה פריצת דרך בבנקאות בישראל בכלל ובתחום הסחר חוץ בפרט.

התקנת מערכת 'קשר לקוחות' במחשב האישי של הלקוח קלה ופשטה, ואינה מחייבת מכשור מיוחד. עם החיבור יכול הלקוח לקבל כל מידע הקיים בבנק באשר לעסקות היבוא והיצוא שלו, לעדכון מיידי במערכות הממוכנות אצלו. ההתחברות לקשר לקוחות חוסכת זמן יקר, מאחר שאין כבר צורך לגשת לסניף הבנק, ואין עוד צורך בהעברת רוב הניירת הכרוכה בעסקות סחר-חוץ. מערכת זו מאפשרת שליטה ובקרה על תחזית התשלומים מחד ועל התקבולים הצפויים מאידך, ובכך משפרת את ניהול תזרים המזומנים של החברה.

EDI פיננסי (Financial Electronic Data Interchange) במקביל לפיתוח מערכת "קשר לקוחות סחר חוץ", התפתחה בעולם תפישה של תקשורת אלקטרונית בתחום הסחר בכלל והסחר חוץ בפרט בין השותפים לתהליך (יבואנים, יצואנים, בנקים, חברות הובלה, עמילי מכס וכד') בשם EDI - Electronic Data Interchange. האו"ם פיתח תקן בשם EDIFACT (Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport) להודעות מסוג זה.

תקן EDI מאפשר ללקוח לו יש מערכות ממוחשבות אחרות, כגון: מערכות רכש וניהול מלאי ממוחשבות, מערכות ERP, הנהלת חשבונות ממוחשבת וכד' לשלב במערכות אלו גם הוראות ביצוע בעסקות סחר-חוץ. ההוראות מתורגמות באמצעות תוכנת תרגום (Translator) לתקן EDIFACT, ומשודרות לבנק ללא הקלדה נוספת של הנתונים.

בישראל אומץ תקן זה ע"י ארגון ממש"ח (מערכת משולבת סחר חוץ, ראו בפרק הבא, בפרק-משנה 4), ועל בסיסו החלו גופים ישראליים: בנקים, יבואנים, רשויות המכס, חברות הובלה ואחרים לתקשר ביניהם בדרך אלקטרונית, היישר מתוך מערכות המחשב הארגוניות שלהם.

**בנק הפועלים** מאפשר ללקוחות להם מערכת EDI לבצע באמצעותה כמעט את כל מגוון הפעילויות בסחר חוץ, כמתואר בפסקה "יכולות המערכת" להלן.

פרטים נוספים על הבנקאות האלקטרונית ראו בפרק הבא (פרק 18).

### פעולות באינטרנט

בשנים האחרונות נכנסה מערכת הבנקאות הישראלית לעידן האינטרנט. בשלב הראשון נפתחו אתרים בנקאיים שהוגבלו רק לקבלת מידע על חשבונות הלקוחות ומידע בנקאי כללי. בשלב השני ובהדרגה נפתחות המערכות לפעולות בחשבונות הלקוחות ולביצוע הוראות.

עם קבלת אישור בנק ישראל לבצוע העברות כספים מחשבונותיהם של לקוחות הבנקים לצד שלישי בארץ ובחו"ל בש"ח ובמט"ח, נערך בנק הפועלים לאפשר ללקוחותיו קבלת שירותי מט"ח וסחר חוץ גם במדיום זה. במסגרת אתר האינטרנט של בנק הפועלים יכולים כל לקוחות הבנק המחוברים לאינטרנט ואשר הורשו לכך לבצע באתר את עסקות הסחר חוץ והמט"ח שלהם. בתחום המט"ח יכולים הלקוחות לבצע רכישות, המרות, קונברסיה (החלפה בין מטבעות) והעברות בין חשבונותיהם, ובתחומי הסחר חוץ והעברות מט"ח יכולים הלקוחות לתת הוראות לבנק לחיוב חשבונם וזיכוי מוטבים בארץ ובחו"ל, בש"ח ובמט"ח. בכך מצרף הבנק לשירות האלקטרוני לקוחות פרטיים אשר לא פעלו מול הבנק דרך מערכת "קשר לקוחות סחר חוץ" או מערכת ה-EDI, שנועדו בעיקר ללקוחות עסקיים.

בנוסף להעברות מט"ח למוטבים בחו"ל, יכולים לקוחות הבנק לבצע דרך האינטרנט את שאר עסקות הסחר חוץ, כמפורט בפסקה הבאה.

בעתיד הרחוק יותר ישמש אתר האינטרנט גם לפתיחת א"ד אלקטרוני ולהעברת מסמכים אלקטרוניים, כמתואר בפרק הבא, פרק-משנה 12.

בכך מציב עצמו הבנק בשורה הראשונה של בנקים גדולים בעולם, המאפשרים ללקוחותיהם גישה לעולם התקשורת האלקטרונית וביצוע עסקות סחר חוץ בצורה קלה, פשוטה ומהירה - כראוי לעידן החדש בעולם בכלל, ובבנקאות בפרט.

### היכולות (CAPABILITIES) של המערכות

מערכות "קשר לקוחות סחר חוץ", EDI ואתר האינטרנט של הבנק מאפשרות ליבואנים וליצואנים (בהבדלים קטנים בין המערכות הנובעים מאופיין השונה) לבצע את הפעולות הבאות:

- העברות שקלים ומטבע חוץ למוטבים בארץ ובחו"ל
- פתיחת אשראים דוקומנטריים ליבוא
- תיקון אשראים דוקומנטריים ליבוא
- אישור אי-התאמות במסמכי א"ד יבוא
- תשלום דוקומנטים לגבייה יבוא
- בקשה להוצאת אישור למוביל בעסקות יבוא
- משלוח מסמכי יצוא ישירות לבנק גובה בחו"ל
- תיקון הוראות גבייה יצוא
- קבלת פתיחת א"ד יצוא
- אישור תיקון א"ד יצוא
- קבלת הודעות על תמורות יצוא שהתקבלו.

נוסף לכך כוללות המערכות מסדי נתונים באמצעותם נבנות העסקות, היסטוריה של כל עסקות סחר-החוץ של הלקוח בבנק - המתעדכנת ON-LINE עם כל עסקה חדשה המבוצעת בבנק, דו"חות מסוגים שונים, שאילתות ועוד.