

CHARACTERISTIC OF REMOTE BANKING SYSTEMS (BASED ON THE COMMERCIAL BANK MOLDINDCONBANK SA)

CARACTERISTICA SISTEMELOR DE SERVICII BANCARE LA DISTANȚĂ (ÎN BAZA BC MOLDINDCONBANK SA)

Ana-Maria ISACHE

isacheanamaria2001@gmail.com

Georgeta MELNIC, ORCID ID: 0000-0003-3876-5394

melnic.georgeta@ase.md

Academia de Studii Economice din Moldova

Abstract: *The purpose of this paper is the characteristic of remote banking services based on the commercial bank Moldindconbank SA. The article presents the classification of automated remote service systems and their analysis through the prism of the bank taken as a basis for analysis and comparison. The detailed characteristic of the banking services systems are based on the analysis of the Regulation on the provision of payment services through automated remote service systems, approved by the HCE of the BNM no. 62 from 09.03.2017. In order to achieve the proposed goal, we used research methods such as: the documentary method, based on accessing and studying bibliographic sources, analyzing the legal framework by examining normative acts and synthesizing the researched information. As a result, our research allows us to create an image of remote banking systems and observe digital progress in the banking environment.*

Keywords: *Internet-banking, mobile -banking, banking, customer, transaction, remote banking services*

JEL Classification: G20, G21

Introducere.

Serviciile bancare la distanță reprezintă o temă destul de actuală în special având în vedere situația de pandemie și dezvoltarea continuă a tehnologiilor informaționale și a mediului online, precum și tendința tot mai avansată de digitalizare a populației. Astfel, sistemele automatizate de deservire la distanță [3] sunt o modalitate informatică actuală efectuată prin intermediul mediului electronic ce presupune utilizarea nemijlocită a instrumentelor de plată prin intermediul internetului, a aplicațiilor special create destinate utilizării la distanță, etc.

În Republica Moldova, serviciile bancare online sunt pe larg utilizate de către bănci, observându-se o extindere a acestora în societate, datorită sporirii continue a digitalizării. În scopul analizării detaliate a serviciilor la distanță, vor fi analizate sistemele automatizate de deservire prin prisma băncii comerciale Moldindconbank SA., având la baza analizei Regulamentul privind prestarea serviciilor de plată prin intermediul sistemelor automatizate de deservire la distanță, aprobat prin HCE al BNM nr. 62 din 09.03.2017 [1]. În prezenta lucrare se va descrie situația reală a serviciilor bancare la distanță la Moldindconbank SA în contextul prevederilor legale.

Metodele de cercetare utilizate.

Pentru analiza sistemelor de servicii bancare la distanță, am utilizat următoarele metode de analiză științifică, și anume: metoda documentară, bazată pe accesarea și studierea surselor bibliografice, analiza cadrului legal prin examinarea actelor normative, sinteza informațiilor cercetate, identificarea caracteristicilor distincte ale serviciilor bancare la distanță, precum și

identificarea serviciilor bancare online realizate nemijlocit de către banca analizată în cadrul cercetării.

Conținut de bază.

În Republica Moldova operează mai multe sisteme de plată [3] care asigură decontarea operațiunilor de transfer de mijloace bănești între participanți. În cadrul acestor sisteme, se evidențiază ca componente esențiale instrumentele de plată fără numerar, care includ cardul de plată, transferul de credit și debitarea directă. Acestea au un rol generator de transferuri între părți și prezintă un șir de avantaje față de plata în numerar. De asemenea, este constatat faptul că anume instrumentele de plată fără numerar au generat și respectiv dezvoltat serviciile bancare la distanță. Ca urmare, pentru o utilizare mai eficientă a cardurilor și a transferurilor de credit se aplică serviciile de plată la distanță (cum ar fi: internet-payments, mobile-payments, etc.) pentru realizarea plăților.

Un sistem actual de plată care reprezintă subiectul de studiu al lucrării date este sistemul automatizat de deservire la distanță (SAAD) [1,art.2] care reprezintă o soluție informatică care oferă posibilitatea de a efectua plăți la distanță din orice colt al lumii, fără a fi nevoie de a te deplasa la oficiul băncii.

Serviciile bancare la distanță presupun o modalitate mult mai avantajoasă de plată, prin faptul că aceasta permit economisirea și eficientizarea timpului personal al clientului, sunt disponibile oriunde în lume dacă dispui de calculator sau telefon mobil și prezintă o metodă destul de simplă de gestionare a operațiunilor de plată.

Conform Regulamentului privind prestarea serviciilor de plată prin intermediul sistemelor automatizate de deservire la distanță, aprobat prin HCE al BNM nr. 62 din 09.03.2017 [1,art.2], sistemul automatizat de deservire la distanță (SAAD) se clasifică după tipul aplicației sau a echipamentului utilizat și al mijlocului de comunicație, prezentate în schema următoare:

<i>PC-payments</i>	<ul style="list-style-type: none"> se bazează pe o aplicație program a PSP instalată la stațiile de lucru la sediul deținătorului și pot utiliza în calitate de mijloc de comunicație atât rețele private, cât și rețeaua Internet.
<i>Internet-payments</i>	<ul style="list-style-type: none"> oferă posibilitatea accesării sistemului prin intermediul unei pagini web operate de către PSP, fără preinstalarea aplicației program la deținător.
<i>Mobile-payments</i>	<ul style="list-style-type: none"> sunt sistemele prin intermediul cărora tranzacțiile/instrucțiunile de plată sunt transmise și/sau confirmate de deținător către PSP prin intermediul unui dispozitiv mobil.
<i>Telephone-payments</i>	<ul style="list-style-type: none"> sunt bazate pe metoda vocală de transmitere a informației prin intermediul operatorului deservirii telefonice (Call Center).
<i>Terminal-payments</i>	<ul style="list-style-type: none"> reprezintă sistemele terminalelor multifuncționale automatizate de deservire.

Schema 1. Clasificarea sistemelor automatizate de deservire la distanță

Sursa: elaborat de autor în baza Regulamentului privind prestarea serviciilor de plată prin intermediul sistemelor automatizate de deservire la distanță, aprobat prin HCE al BNM nr. 62 din 09.03.2017 [1, art.2], [14]

În continuare, va fi analizată în practică serviciile bancare la distanță prezente la banca comercială Moldindconbank SA, care este una dintre cele mai inovative bănci din Republica Moldova și care oferă o gamă complexă de servicii online, ce pot fi clasificate după tipul persoanelor deservite, adică servicii bancare la distanță destinate pentru persoanele fizice și pentru persoanele juridice.

Persoanele fizice beneficiază de următoarele servicii bancare electronice, și anume: web-banking, mobile-banking, transfer P2P, cash-in, direct transfer, apple pay, garmin pay, iar persoanele juridice dispun de așa servicii precum: web-business, servicii publice prin MPay și extras din contul de card [6].

Inițial va fi prezentată caracteristica sistemelor de servicii bancare la distanță pentru persoanele fizice.

- **Web-banking** [5] reprezintă un sistem electronic de tip *internet-payments* care oferă acces online la conturile de card și poate fi utilizat de pe orice dispozitiv conectat la internet, indiferent de timp și loc. Acest sistem permite o gamă largă de servicii online, precum achitarea creditelor personale, achitarea serviciilor comune, telefon, transfer de bani, analiza plăților, etc.

- **MICB Mobile Banking** [6] aparține sistemului de tip *mobile-payments* și este o aplicație mobilă ce permite accesarea sigură a conturilor de card de la Moldindconbank, de pe telefonul conectat la internet. Pe lângă serviciile enumerate la web-banking, această aplicație are o gamă mai vastă de posibilități cum ar fi: autentificarea cu amprenta digitală sau prin Face ID, alimentarea cardului sau retragerea banilor la ATM cu telefonul mobil, etc.

- **Transfer P2P** [7] este un serviciu de transfer a mijloacelor bănești online, direct de pe cardul personal pe orice card bancar Mastercard sau Visa, emis în Republica Moldova sau peste hotare. Transferul dat poate fi realizat prin mai multe modalități: prin web-banking, mobile-banking, site-ul www.transfer.md sau prin bancomatele Moldindconbank, tranzacțiile fiind asigurate prin tehnologia 3D-Secure.

- Serviciul **Cash-In** [8] permite alimentarea cu numerar a cardurilor, direct la bancomatele Cash-In Moldindconbank, oferind posibilitatea de a alimenta contul fără utilizarea fizică a cardului. Printre avantajele serviciului dat sunt faptul că banii ajung instantaneu, accesul este nelimitat, iar serviciul este gratuit pentru cardurile băncii.

- **Direct Transfer** [9] reprezintă o modalitate simplă și sigură de a primi banii transferați de peste hotare direct pe card personal, cont curent sau de depozit.

- **Garmin Pay** [10] este o soluție informatică care permite utilizatorilor de a realiza plăți contactless, prin intermediul ceasurilor Garmin compatibile. Pentru a beneficia de acest serviciu este nevoie doar de cardul Moldindconbank, ceasul Garmin compatibil și aplicația Garmin Conect. Înregistrarea este mai complicată, dar în continuare acestea oferă confort și rapiditatea efectuării operațiunilor de plată.

În continuare, voi analiza și serviciile electronice pentru persoanele juridice, care se deosebesc printr-o gamă mai restrânsă argumentată prin faptul că acestea trebuie să dispună de un cadru legal și sigur de transfer de numerar.

- **Web-business** [11] reprezintă un sistem electronic de tip *internet-payments* care oferă soluții optime pentru administrarea afacerii întreprinzătorului. Acesta oferă posibilitatea de a genera extrase de cont, de a expedia și primi documente electronice, de a crea documente de plată, etc. În cadrul acestui sistem apar două posibilități de plată, cu certificat MICB, care presupune semnătura electronică eliberată de bancă sau cu semnătura mobilă eliberată de operatorul de telefonie.

- **MICB Mobile-Business** [11] este o aplicație mobilă disponibilă gratuit pe orice dispozitiv mobil care dispune de conexiune la internet și care aparține sistemului de tip *mobile-payments*. Această aplicație oferă informații despre conturi, istoria tranzacțiilor, curs valutar și permite primirea și expedierea documentelor de plată.

- **Serviciului Governamental de Plăți Electronice (MPay)** [12] constă în în achitarea serviciilor publice online de către clienții băncii, plata cărora care poate fi realizată prin 2 modalități: prin sistemul interne-payments (web-banking) sau prin intermediul cardului bancar direct de pe portalul www.servicii.gov.md.

- **Extrasul electronic din contul de card** [13] asigură accesul la informațiile privind suma disponibilă în contul de card și privind ultimele tranzacții efectuate prin intermediul cardului.

Conform Raportului privind rezultatele supravegherii infrastructurilor pieței financiare, prezentat de Banca Națională a Moldovei, în primul trimestru al anului 2021 numărul deținătorilor activi ai SADD a consemnat o tendință de creștere de 38,2% față de aceeași perioadă a anului trecut 2020. Potrivit BNM, majorarea numărului deținătorilor SADD, se datorează creșterii necesității de a utiliza sistemele automatizate de deservire la distanță pentru efectuarea plăților, în special în contextul situației epidemiologice, cauzate de pandemia COVID-19. Pe parcursul primului trimestru 2021, indicatorii activității cu carduri de plată și-au menținut tendința de creștere, numărul cardurilor aflate în circulație majorându-se cu 6,7% față de aceeași perioadă a anului precedent. Totodată, numărul plăților fără numerar efectuate cu cardurile emise în țară majorându-se cu 43,3% față de perioada similară a anului precedent. Conform datelor pentru trimestrul de referință, 87,1% din număr și 84,7% din valoarea operațiunilor de transfer de credit au fost inițiate în format electronic prin intermediul SADD, ceea ce reflectă gradul de digitalizare a serviciilor de plată în Republica Moldova [15].

Concluzii.

În rezultatul cercetării putem concluziona faptul că sistemul de servicii bancare la distanță este o ramură în curs de dezvoltare continuă spre care se tinde atât din perspectiva băncii, cât și din perspectiva clientului. Pe parcursul analizei efectuate în contextul lucrării, s-a constatat faptul că cel mai răspândite sunt sistemele automatizate de deservire de tip internet-payments și mobile-payments, deoarece la baza acestora stă internetul și deci sunt mai accesibile și comod de utilizat la realizarea operațiunilor de plată online. În cadrul acestei cercetări a fost efectuată o analiză detaliată asupra SC Moldindconbank SA, care permite de a afirma cu siguranță că aceasta dispune de o perspectivă de continuă dezvoltare a serviciilor în mediul online.

Dezvoltarea continuă a tehnologiilor și tendința spre digitalizare, crează pentru bănci o posibilitate destul de ușoară de promovare și de atragere a clienților, cum ar fi de exemplu aplicația MICB care permite crearea unei clientele fidele numelui băncii. Niciodată până acum nu a fost atât de ușor de a efectua un transfer sau de a achita spre exemplu serviciile comunale sau de telefonie. Această comoditate și optimizare a timpului a impus ca toate băncile să se dezvolte, deoarece în lumea contemporană în care sunt atâtea opțiuni în mediul online, care ține nu doar de piața națională, dar și la nivel internațional nu putem să nu atragem atenția asupra creșterii continue a plăților prin intermediul sistemelor de servicii bancare la distanță.

Referințe bibliografice:

1. Regulamentul privind prestarea serviciilor de plată prin intermediul sistemelor automatizate de deservire la distanță, aprobat prin HCE al BNM nr. 62 din 09.03.2017. Disponibil: <https://www.bnm.md/ro/content/regulamentul-privind-prestarea-serviciilor-de-plata-prin-intermediul-sistemelor-automatizate>
2. Sistemele de plăți din Republica Moldova. Disponibil: <https://www.bnm.md/ro/content/sistemul-national-de-plati>

3. Avantajele utilizării instrumentelor și serviciilor de plată fără numerar. Disponibil: <https://www.bnm.md/ro/content/avantajele-utilizarii-instrumentelor-si-serviciilor-de-plata-fara-numerar>
4. Internet Banking. Disponibil: <https://www.bnm.md/ro/content/internet-banking>
5. Web-banking. Disponibil: <https://www.micb.md/web-bank-fiz/>
6. MICB Mobile Banking. Disponibil: <https://www.micb.md/mobile-banking/>
7. Transfer P2P. Disponibil: <https://www.micb.md/p2p-micb/>
8. Cash-In . Disponibil: <https://www.micb.md/cash-in/>
9. Direct Transfer. Disponibil: <https://www.micb.md/direct-transfer-ro/>
10. Garmin Pay. Disponibil: <https://www.micb.md/garmin-pay-rom/>
11. Web-business. Disponibil: <https://www.micb.md/web-business/>
12. Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice (MPay). Disponibil: <https://www.micb.md/servicii-publice-prin-mpay-ro/>
13. Extrasul electronic din contul de card. Disponibil: <https://www.micb.md/extras-contul-de-card/>
14. Mihaila, S., Galina, B. Ä., codrean, V., & dască, I. (2021). E-Commerce In The Context Of Globalization And Digitalization: Opportunities, Challenges And Perspectives. European Journal of Accounting, Finance & Business, 16(26), 100-109.
15. Raportul privind rezultatele supravegherii infrastructurilor pieței financiare, prezentat de Banca Națională a Moldovei, 1 trimestru al anului 2021. Disponibil: <https://www.bnm.md/ro/content/raportul-privind-rezultatele-supravegherii-infrastructurilor-pietei-financiare-trimestrul-i>