

CZU: 366.1:658.149.5(478)

UDC: 366.1:658.149.5(478)

ANALIZA UTILIZĂRII INSTRUMENTELOR DE PLATĂ FĂRĂ NUMERAR ÎN REPUBLICA MOLDOVA: O PERSPECTIVĂ EMPIRICĂ ASUPRA COMPORTA- MENTULUI CONSUMATORILOR

Drd. Doina VRABIE, ASEM

vrabiedoina5@gmail.com

ORCID: 0009-0007-0782-1054

DOI: <https://doi.org/10.53486/econ.2024.130.049>

ANALYSIS OF THE USE OF CASHLESS PAYMENT INSTRUMENTS IN THE REPUBLIC OF MOLDOVA: AN EMPIRICAL PERSPECTIVE ON CONSUMER BEHAVIOUR

PhD candidate Doina VRABIE, ASEM

vrabiedoina5@gmail.com

ORCHID: 0009-0007-0782-1054

DOI: <https://doi.org/10.53486/econ.2024.130.049>

Acest studiu analizează comportamentul utilizatorilor din Republica Moldova în ceea ce privește utilizarea instrumentelor de plată fără numerar. Pe baza unui sondaj efectuat pe un eșantion reprezentativ de 1095 de persoane, lucrarea explorează preferințele consumatorilor în funcție de variabilele demografice precum: genul, vârsta și nivelul veniturilor. Studiul evidențiază principalele bariere și motivații pentru adoptarea plăților fără numerar, precum și tendințele actuale în utilizarea tehnologiilor de plată digitală. Concluziile sugerează că digitalizarea sistemului de plăți în Republica Moldova este în plină ascensiune, însă persistă provocări în rândul grupurilor de vârstă mai înaintată și al celor cu venituri mici.

Cuvinte-cheie: plăți fără numerar, comportamentul consumatorilor, tehnologia plăților, digitalizare, dezvoltare economică.

JEL: O1, O5, G2, G4, G5.

Introducere

Transformările digitale din ultimele decenii au remodelat semnificativ modul în care consumatorii efectuează tranzacții [5]. În Republica Moldova, plățile fără numerar au devenit un indicator cheie al modernizării economiei, iar adoptarea lor este privită ca un element important al dezvoltării economice și al integrării în economia digitală globală. Cu toate acestea, utilizarea acestor metode de plată nu este uniformă, fiind influențată de factori precum vârsta, veniturile și nivelul de educație.

This study analyses the behaviour of users in the Republic of Moldova regarding the use of cashless payment instruments. Based on a survey of a representative sample of 1,095 people, the paper explores consumer preferences according to demographic variables such as gender, age and income level. The study highlights the main barriers and motivations for the adoption of cashless payments, as well as current trends in the use of digital payment technologies. The conclusions suggest that the digitalization of the payment system in the Republic of Moldova is on the rise, but challenges persist among older age groups and those with low incomes.

Keywords: cashless payments, consumer behaviour, payment technology, digitization, economic development.

JEL: O1, O5, G2, G4, G5.

Introduction

Digital transformations in recent decades have significantly reshaped the way consumers transact [5]. Cashless payments have become a key indicator of the economy modernization in the Republic of Moldova and their usage is seen as an important element of economic development and integration into the global digital economy. However, the use of these payment methods is not uniform, being influenced by factors such as age, income and education.

In a world where digitization is growing rapidly, payment methods are constantly evolving [1]. In the Republic of Moldova, the use of

Într-o lume în care digitalizarea este în creștere rapidă, metodele de plată evoluează în mod constant [1]. În Republica Moldova, utilizarea instrumentelor de plată fără numerar a devenit un indicator important al nivelului de digitalizare și al dezvoltării economiei [3].

Obiectivul principal al cercetării este determinarea gradului de utilizare a plăților fără numerar și identificarea celor mai populare metode de plată din perspectiva utilizatorilor. De asemenea, studiul abordează problemele și motivele pentru care unii consumatori preferă plățile în numerar.

În acest context, scopul acestui studiu este de a analiza utilizarea instrumentelor de plată fără numerar, în Republica Moldova, din perspectiva comportamentului consumatorilor. Studiul se bazează pe date colectate printr-un sondaj, realizat pe un eșantion reprezentativ și examinează principalele tendințe și bariere în adoptarea plăților electronice. Rezultatele oferă o imagine de ansamblu asupra provocărilor și oportunităților pe care le prezintă tranziția către o economie fără numerar [6].

Metode de cercetare aplicate

Principalele metode de cercetare aplicate au fost: sondajul prin chestionare, analiza comparativă și analiza conținutului materialelor empirice.

Sondajul a fost realizat prin metoda chestionării persoanelor fizice, care efectuează plăți cu sau fără numerar pe teritoriul Republicii Moldova, chestionarul elaborat de către autor fiind completat de un eșantion de 1095 de persoane.

Cercetarea a fost realizată în perioada mai-iunie 2022. Pentru identificarea percepțiilor și atitudinilor față de variabilele investigate, s-a utilizat metoda de anchetă, bazată pe chestionar. Sondajul a fost implementat cu ajutorul companiei Idata [6].

Chestionarul a fost conceput pentru a determina ponderea utilizării instrumentelor de plată fără numerar în raport cu variabilele demografice, precum: vârsta, genul, nivelul de venituri, nivelul de educație și locul de trai al respondenților. Totodată, s-a propus identificarea celor mai populare metode de plată: fizic - plăți cu cardul bancar la terminalele POS (magazine, restaurante etc.), plăți cu numerar la terminale cash-in (Paynet, Bpay etc.); online (internet banking, plăți cu

non-cash payment instruments has become an important indicator of the level of digitization and economy development [3].

The main objective of the research is to determine the degree of use of cashless payments and to identify the most popular payment methods from the users' perspective. The study also addresses the issues and reasons why some consumers prefer cash payments.

In this context, the purpose of this study is to analyse the use of non-cash payment instruments in the Republic of Moldova from the perspective of consumer behaviour. The study is based on data collected through a representative sample survey and examines the main trends and barriers in the adoption of electronic payments. The results provide an overview of the challenges and opportunities presented by the transition to a cashless economy [6].

Research methodology

The main research methods that were used: questionnaire survey, comparative analysis and content analysis of empirical materials.

The survey was carried out using a questionnaire, addressed to individuals who make payments with or without cash on the territory of the Republic of Moldova, the questionnaire was developed by the author and was completed by a sample of 1095 people.

The research was carried out between May and June 2022. In order to identify existing perceptions and attitudes towards the investigated variables, the survey method, based on the questionnaire, was used. The survey was carried out through the company Idata [6].

The questionnaire was designed to determine the share of use of non-cash payment instruments in relation to the respondents' age, gender, income level, education level and place of residence. At the same time, it was proposed to identify the most popular payment methods: physically (bank card payments at POS Terminals (stores, restaurants, etc.), cash payments at cash-in terminals (Paynet, Bpay, etc.), etc.; Online (internet banking, bank card or e-wallet payments on e-commerce platforms, etc., mobile applications) and cashless payment instruments, for what purposes they are used from the perspec-

cardul bancar sau portmoneu electronic pe platformele de e-commerce, aplicațiile mobile) și instrumentele de plată fără numerar. De asemenea, studiul a urmărit metode și identificarea scopurilor pentru care aceste metode sunt utilizate din perspectiva utilizatorilor, precum și locurile unde sunt cel mai frecvent folosite de către aceștia (pe teritoriul Republicii Moldova sau în afara țării). În scopul identificării barierelor în calea utilizării plăților electronice, sondajul a solicitat respondenților să indice principalele motive pentru care aceștia nu utilizează plățile fără numerar, ce dificultăți au întâlnit în utilizarea acestora și ce i-ar motiva să reducă utilizarea numerarului.

Rezultate și discuții

Pentru a evalua comportamentul utilizatorilor cu privire la utilizarea plăților fără numerar în Republica Moldova, studiul de față a aplicat un chestionar detaliat, pe un eșantion reprezentativ de respondenți din diverse regiuni ale țării [6]. Datele au fost colectate și analizate pe baza următoarelor categorii demografice și socio-economice:

Vârstă: Respondenții au fost grupați în funcție de vârstă, în intervale distincte, pentru a surprinde diferențele de comportament între tineri, adulți și vârstnici;

Sex: Datele au fost segregate în funcție de sex, pentru a evidenția eventualele diferențe între comportamentul bărbaților și femeilor în ceea ce privește adoptarea plăților fără numerar;

Regiune: Studiul a împărțit participanții în regiuni majore, precum: Nord, Centru, Sud, Chișinău, Găgăuzia și Stânga Nistrului, pentru a reflecta variațiile regionale în utilizarea plăților fără numerar;

Mediul de reședință: O distincție importantă a fost făcută între respondenții din mediul urban și cei din mediul rural, întrucât accesul la infrastructura digitală și tehnologiile de plată diferă semnificativ între aceste două categorii;

Venitul personal lunar: Respondenții au fost grupați în funcție de nivelul veniturilor lunare, de la sub 2000 lei până la peste 20.000 lei, pentru a examina relația dintre nivelul veniturilor și adoptarea plăților fără numerar;

Nivelul de educație: Studiul a inclus date despre educația finalizată a respondenților,

as well as where they are most often used by them (on the territory of the Republic of Moldova or abroad). In order to identify the barriers of the electronic payments use, the survey asked the respondents to indicate the main reasons why they do not use cashless payments, what problems they encountered when using them and what would motivate them to use less cash.

Results and discussions

In order to evaluate the users behaviour regarding the use of cashless payments in the Republic of Moldova, the present study used a detailed questionnaire, applied to a representative sample of respondents from various regions of the country [6]. Data was collected and analysed based on the following demographic and socio-economic categories:

Age: Respondents were grouped by age into distinct ranges to capture differences in behaviour between youth, adults and the elderly.

Gender: The data was segregated by gender to highlight potential differences in the behaviour of men and women regarding the use of cashless payments.

Region: The study divided the participants into major regions such as North, Center, South, Chisinau, Gagauzia and Transnistria, reflecting regional variations in the use of cashless payments.

Residence: An important distinction was made between urban and rural respondents, as access to digital infrastructure and payment technologies can vary significantly between these two categories.

Personal monthly income: Respondents were grouped by monthly income level, from below MDL 2000 to over MDL 20,000, to examine the relationship between income level and the use of cashless payments.

Level of education: The study included data on respondents' completed education, ranging from primary to post-graduate levels, to assess the influence of education on payment behaviour.

These variables were essential to obtain a thorough understanding of consumer behaviour and to identify the barriers and motivational factors that determine the adoption of digital payments in the Republic of Moldova.

cuprinzând niveluri de la studii primare până la studii postuniversitare, pentru a evalua influența educației asupra comportamentului de plată.

Aceste variabile au fost esențiale pentru a obține o înțelegere aprofundată a comportamentului consumatorilor și pentru a identifica barierele și factorii motivaționali care influențează adoptarea plăților digitale în Republica Moldova.

Rezultatele acestui studiu reflectă variațiile semnificative în utilizarea plăților fără numerar în funcție de caracteristicile demografice și socio-economice ale respondenților [6]. În cadrul acestui articol vom analiza, în detaliu, datele obținute, structurate în categorii relevante, cum ar fi: vârsta, sexul, mediul de reședință, nivelul veniturilor și regiunile geografice. Aceste informații oferă o imagine de ansamblu asupra comportamentului consumatorilor din Republica Moldova în utilizarea plăților digitale.

Segregare pe vârstă

18-29 ani: 84,2% dintre respondenții din această categorie folosesc plăți fără numerar, ceea ce confirmă că tinerii sunt cei mai activi utilizatori ai acestui tip de plată. Doar 15,8% nu utilizează plățile digitale. Această tendință este firească, având în vedere familiaritatea tinerilor cu tehnologia și accesul lor sporit la dispozitivele mobile și internet.

30-44 ani: 68,2% dintre respondenți folosesc plăți fără numerar, în timp ce 31,8% nu utilizează aceste metode. Această categorie de vârstă este, în general, activă profesional și beneficiază de infrastructura digitală. Totuși, un număr considerabil de utilizatori continuă să opteze pentru numerar.

45-59 ani: 60,3% dintre persoanele din această categorie utilizează plăți fără numerar, iar 39,7% nu le folosesc. Aceasta sugerează o scădere în utilizarea plăților digitale odată cu înaintarea în vârstă, unde anumite obiceiuri financiare, tradiționale, pot rămâne predominante.

60+ ani: Doar 39,0% dintre persoanele de peste 60 de ani folosesc plățile fără numerar, în timp ce majoritatea (61,0%) preferă numerarul. Aceasta reflectă o reticență evidentă în adoptarea noilor tehnologii de plată, posibil, din cauza lipsei de familiaritate sau a preferinței pentru metodele tradiționale.

The results of this study reflect significant variations in the use of cashless payments according to various demographic and socio-economic characteristics of the respondents [6]. In this article we will analyse in detail the data obtained, divided into relevant categories such as age, gender, environment of residence, income level and geographical regions. This information provides an overview of the behaviour of consumers in the Republic of Moldova in relation to the use of digital payment technologies and cashless instruments.

Segregation by age

18-29 years: 84.2% of respondents in this category use cashless payments, which confirms that young people are the most active users of this type of payment. Only 15.8% of this category do not use digital payments. This openness is to be expected as young people are more familiar with technology and have better access to mobile devices and the Internet.

30-44 years: 68.2% of respondents use cashless payments, while 31.8% do not use these methods. This age group is generally professionally active and can benefit from digital infrastructure, but still retains a sizeable proportion of users who prefer cash.

45-59 years: 60.3% of people in this category use cashless payments, and 39.7% do not use them. This suggests a decline in the use of digital payments with age, where certain traditional financial habits may remain prevalent.

60+ years: Only 39.0% of people over 60 use cashless payments, while the majority (61.0%) prefer cash. This reflects an obvious reluctance to use new payment technologies, possibly due to a lack of familiarity with or preference for traditional payment methods.

Segregation by sex

Men (59.6%) vs. Women (57.7%): Available data show that men are slightly more frequent users of cashless payments compared to women, but the difference between the two categories is insignificant. This slight variation could be explained by factors such as access to digital technologies or personal preferences, but without indicating a pronounced trend.

Segregare pe sex

Bărbați (59,6%) vs. *Femei* (57,7%): Datele disponibile arată că bărbații sunt utilizatori mai frecvenți ai plăților fără numerar comparativ cu femeile, însă diferența dintre cele două categorii este nesemnificativă. Această ușoară variație ar putea fi explicată prin factori precum: accesul la tehnologiile digitale sau preferințele personale, fără a indica însă un trend pronunțat.

Segregare pe medii de reședință

Urban: 75,3% dintre respondenții din mediul urban utilizează plățile fără numerar, iar 24,7% nu le folosesc. Mediul urban beneficiază de o infrastructură digitală mai bună, acces la terminalele POS și serviciile financiare avansate, ceea ce facilitează adoptarea plăților electronice.

Rural: În mediul rural, doar 50,3% dintre respondenți utilizează plățile fără numerar, în timp ce aproape jumătate (49,7%) nu le folosesc. Aceasta subliniază diferențele între zonele urbane și rurale în ceea ce privește accesul la infrastructura digitală și educația financiară, mediul rural rămânând mai conservator în adoptarea plăților electronice.

Segregare pe venituri personale

Sub 2000 lei: Doar 47,6% dintre respondenții din această categorie de venituri folosesc plățile fără numerar, în timp ce majoritatea (52,4%) nu le utilizează. Aceasta indică faptul că, persoanele cu venituri mai mici, au mai puține resurse pentru a adopta tehnologiile moderne și preferă să gestioneze finanțele în numerar.

2001-5000 lei: 49,5% dintre respondenții cu venituri medii utilizează plățile fără numerar, iar 50,5% nu le folosesc. Categoriile cu venituri medii sunt într-o tranziție, având un echilibru între adoptarea tehnologiilor noi și menținerea preferințelor pentru numerar.

5001-8000 lei: 79,1% dintre persoanele cu venituri mai ridicate utilizează plățile fără numerar, în timp ce doar 20,9% nu le folosesc. Persoanele cu venituri mai mari tind să folosească mai mult plățile digitale datorită accesului crescut la tehnologie și necesităților financiare complexe.

Peste 8000 lei: Aproape toți respondenții (96,0%) din această categorie utilizează plățile fără numerar, iar doar 4,0% nu le folosesc. Persoanele cu venituri ridicate au adoptat, aproape

Segregation by place of residence

Urban: 75.3% of urban respondents use cashless payments and 24.7% do not. The urban environment benefits from better digital infrastructure, access to POS terminals and advanced financial services, which facilitates the adoption of electronic payments.

Rural: In rural areas, only 50.3% of respondents use cashless payments, while almost half (49.7%) do not use these methods. This highlights the differences between urban and rural areas in terms of access to digital infrastructure and financial education, with rural areas remaining more conservative in adopting electronic payments.

Segregation by personal income

Under MDL 2000: Only 47.6% of respondents in this income category use cashless payments, while the majority (52.4%) do not. This indicates that people with lower incomes have less resources to adopt modern technologies and prefer to manage their finances in cash.

MDL 2001-5000: 49.5% of middle-income respondents use cashless payments, and 50.5% do not. The middle income categories are in transition, balancing between adopting new technologies and maintaining a preference for cash.

MDL 5001-8000: 79.1% of people with higher incomes use cashless payments, while only 20.9% do not. People with higher incomes tend to use digital payments more due to increased access to technology and complex financial needs.

Over MDL 8000: Almost all respondents (96.0%) in this category use cashless payments, and only 4.0% do not. High earners have almost entirely adopted cashless payments, an indicator of access to advanced technology and the need for financial efficiency.

Segregation by regions

North of country: 53.0% of respondents in the north of the country use cashless payments, and 47.0% do not. This shows that the north of the country has a moderate rate of adoption of digital payments, possibly due to more limited infrastructure.

Center: 59.0% of respondents in the center of the country use cashless payments, and 41.0%

în totalitate plățile fără numerar, ceea ce reflectă accesul lor la tehnologii avansate și necesitatea de a asigura eficiența financiară.

Segregare pe regiuni

Nordul țării: 53,0% dintre respondenți din nordul țării utilizează plățile fără numerar, iar 47,0% nu le folosesc. Aceasta indică o adopție moderată a plăților digitale în nordul țării, posibil din cauza infrastructurii mai puțin dezvoltate.

Centrul: 59,0% dintre respondenți din centrul țării utilizează plățile fără numerar, iar 41,0% nu le folosesc. Aceasta sugerează o adoptare mai ridicată a plăților digitale, în special, în jurul capitalei și în regiunile bine dezvoltate din punct de vedere economic și infrastructural.

Chișinău: 81,7% dintre respondenții din Chișinău utilizează plățile fără numerar, în timp ce doar 18,3% dintre aceștia nu le folosesc. Capitala înregistrează cel mai ridicat nivel de utilizare a plăților digitale, datorită accesului facil la tehnologie și la infrastructura financiară bine dezvoltată.

Sudul țării: 48,6% dintre respondenții din sud utilizează plățile fără numerar, iar 51,4% nu le folosesc. În sudul țării, adopția plăților digitale este mai scăzută, reflectând o preferință mai mare pentru numerar și o infrastructură mai puțin avansată comparativ cu alte regiuni ale țării.

Găgăuzia: Doar 45,1% dintre respondenți din Găgăuzia utilizează plățile fără numerar, iar 54,9% nu le adoptă. Acest fapt subliniază o întârziere în procesul de adoptare plăților electronice, cauzată de accesul limitat la tehnologie și preferințele culturale pentru numerar.

Studiul, prezentat în acest articol, relevă o creștere a utilizării plăților fără numerar în Republica Moldova, în special, în rândul tinerilor și al persoanelor cu venituri mai ridicate. Cu toate acestea, persistă încă obstacole importante în adoptarea pe scară largă a acestor tehnologii, în special, în rândul persoanelor în vârstă și al celor din mediul rural [6].

Gradul de utilizare a plăților fără numerar

Conform datelor colectate, 57,42% dintre respondenți au declarat că utilizează instrumente de plată fără numerar (figura 1).

do not. This indicates a higher adoption of digital payments, centered around the capital and in economically and infra-structurally well-connected regions.

Chisinau: 81.7% of Chisinau respondents use cashless payments, while only 18.3% do not. The capital has the highest level of use of digital payments due to excellent access to technology and financial infrastructure.

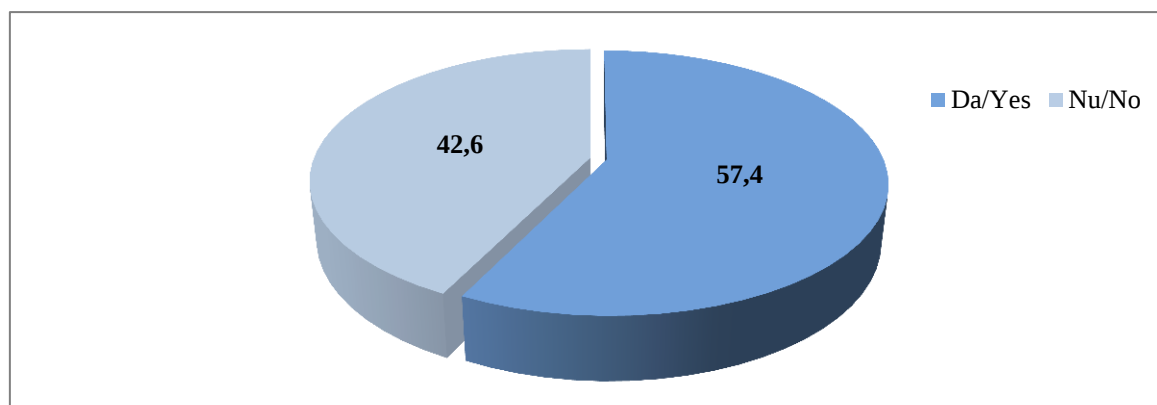
South of country: 48.6% of respondents in the South use cashless payments and 51.4% do not. The south of the country has a lower rate of adoption of digital payments, reflecting a greater preference for cash and less developed infrastructure.

Gagauzia: Only 45.1% of respondents from Gagauzia use cashless payments, and 54.9% do not use them. This highlights the fact that Gagauzia is a region where the adoption of electronic payments is slower, for reasons that may include limited access to technology and cultural preferences for cash.

The study presented in this article reveals an increase in the use of cashless payments in the Republic of Moldova, especially among young people and people with higher incomes. However, significant obstacles to the widespread adoption of these technologies remain, particularly among the elderly and those in rural areas [6].

The degree of use of non-cash payments

According to the data collected, 57.42% of the respondents stated that they use cashless payment instruments (figure 1).



**Figura 1. Ponderea utilizării a instrumentelor de plată fără numerar (%) /
Figure 1. Share of the use of cashless payment instruments (%)**

Sursa: elaborată de autor în baza rezultatelor sondajului/

Source: developed by the author based on survey results

Utilizarea plăților electronice variază semnificativ în funcție de caracteristicile demografice. De exemplu, segregarea pe sex demonstrează că ponderea femeilor care utilizează plățile electronice este de 57%, comparată 59,6% dintre bărbați. Diferențele între genuri sunt, totuși, nesemnificative din punct de vedere statistic.

Figura 2 ilustrează distribuția utilizării plăților electronice între femei și bărbați, repartizată pe diferite grupe de vârstă. Procentajele reflectă rata de adopție a plăților electronice pe fiecare categorie de vârstă. Diferențele dintre sexe sunt nesemnificative din punct de vedere statistic, conform datelor analizate.

Their use of electronic payments varies significantly according to demographic variables. For example, gender segregation shows that the share of women using electronic payments is 57%, while 59.6% of men use these methods. Differences between genders are, however, statistically insignificant.

Figure 2 illustrates the distribution of the use of electronic payments by women and men, divided by different age groups. The percentages reflect the adoption rate of electronic payments in each age group. The differences between the sexes are statistically insignificant, according to the data analysed.

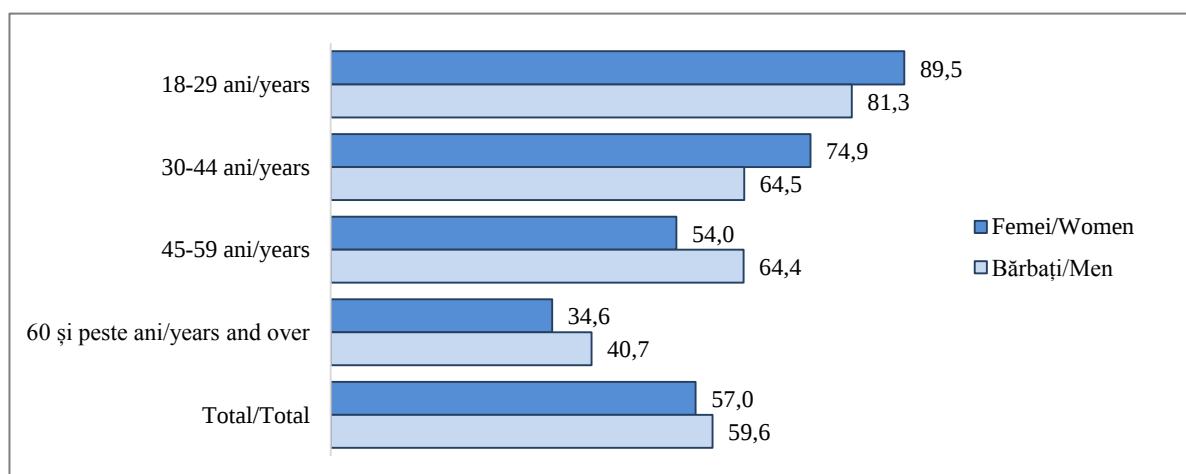


Figura 2. Ponderea femeilor și bărbaților ce utilizează plățile electronice, pe grupuri de vârstă (%) / Figure 2. Share of women and men using electronic payments, by age group (%)

Sursa: elaborată de autor în baza rezultatelor sondajului/

Source: developed by the author based on survey results

Utilizarea plăților fără numerar în funcție de vârstă

Segmentarea pe grupe de vârstă arată că tinerii între 18 și 29 de ani sunt cei mai activi utilizatori ai plăților electronice. În această categorie de vârstă, 89,5% dintre femei și, respectiv, 81,3% dintre bărbați au declarat că utilizează plăți digitale. Pe de altă parte, în grupul de vârstă de peste 60 de ani se înregistrează o rată mult mai scăzută de utilizare, doar 40,7% dintre bărbați și 34,5% dintre femei preferând aceste metode.

Această tendință poate fi explicată prin faptul că tinerii sunt mai deschiși la adoptarea noilor tehnologii și au acces mai facil la infrastructura digitală. În contrast, persoanele în vârstă pot percepe aceste metode ca fiind complexe sau nesigure, fapt ce le determină să prefere numerarul.

Preferințele pentru metodele de plată

În ceea ce privește metodele specifice de plată, plățile la terminalele POS, cu cardul bancar, sunt cele mai frecvente, 32,5% dintre respondenți declarând că utilizează cel puțin o dată pe săptămână. În ceea ce privește plățile online, acestea sunt mai puțin populare: doar 17,2% dintre respondenți declară că folosesc internet banking pentru tranzacții regulate, iar 13,1% folosesc aplicațiile mobile pentru plăți.

Interesant este faptul că o mare parte dintre respondenți (44,7%) preferă în continuare plățile în numerar, ceea ce sugerează că numerarul rămâne o metodă de plată populară, în special, în rândul grupurilor mai conservatoare. Figura 3 ilustrează preferințele consumatorilor pentru diverse metode de plată.

Use of cashless payments by age

Segmentation by age group shows that young people between the ages of 18 and 29 are the most active users of electronic payments. In this group, 89.5% of women and 81.3% of men said they use digital payments. On the other hand, the over 60 age group has a much lower rate of use, with only 40.7% of men and 34.5% of women preferring these methods.

This trend can be explained by the fact that young people are more open to adopting new technologies and have easier access to digital infrastructure. In contrast, older people may perceive these methods as complex or unreliable, leading them to prefer cash.

Payment method preferences

In terms of specific payment methods, paying at POS terminals with a bank card is the most common method, with 32.5% of respondents using this method at least once a week. As for online payments, they are less popular: only 17.2% of respondents say they use internet banking for regular transactions, and 13.1% use mobile apps for payments.

Noteworthy is the fact that a large proportion of respondents (44.7%) still prefer cash payments, suggesting that cash remains a popular payment method, particularly among more conservative groups. Figure 3 illustrates consumer preferences for various payment methods.

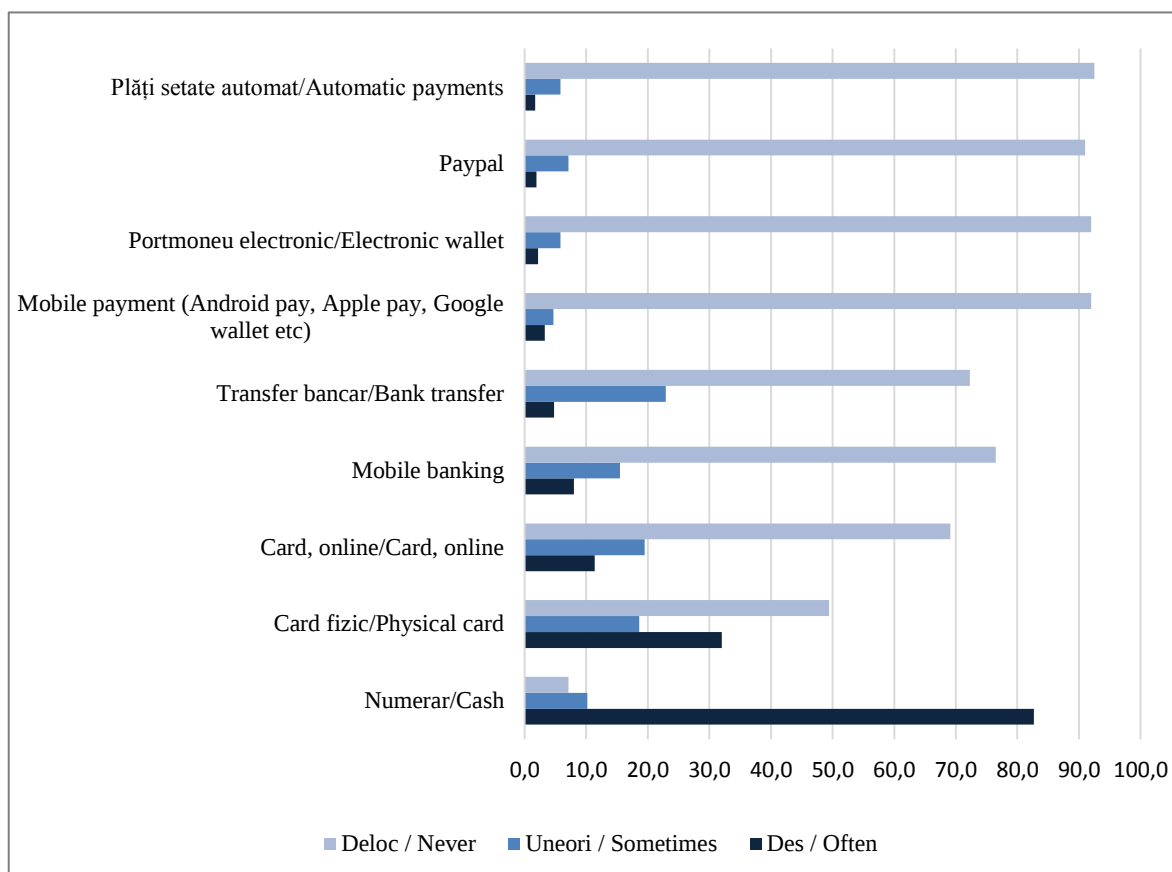


Figura 3. Ponderea utilizării instrumentelor de plată (%)

Figure 3. Share of use of payment instruments (%)

Sursa: elaborată de autor în baza rezultatelor sondajului/

Source: developed by the author based on survey results

* **Notă:** Des – cel puțin o dată în săptămână; uneori – cel puțin o dată pe an; deloc – nu cunosc, nu folosesc această metodă sau nu folosesc deloc plățile fără numerar/* **Note:** Often – at least once a week; Sometimes – at least once a year; Never – do not know, do not use this method, or do not use cashless payments at all

Scopurile utilizării plăților fără numerar

Analiza scopurilor pentru care sunt utilizate plățile fără numerar, relevă cu cele mai frecvente tranzacții includ achitarea facturilor pentru servicii comunale (38,2%) și cumpărăturile de zi cu zi în magazine (37,4%). Alte scopuri des întâlnite sunt: achitarea taxelor și serviciilor publice (21,2%), transferurile de bani între persoane (16,7%) și cumpărăturile online (16,2%).

Aceste date sugerează că plățile fără numerar sunt utilizate, în principal, pentru tranzacții esențiale și uzuale, în timp ce alte tipuri de plăți, cum ar fi rezervările de servicii sau achizițiile mai mari, continuă să fie efectuate, preponderent în numerar (figura 4).

Purposes of using cashless payments

From the perspective of the purposes for which non-cash payments are used, the most frequent transactions include paying utility bills (38.2%) and everyday shopping in stores (37.4%). Other common purposes are paying taxes and public services (21.2%), transferring money between people (16.7%) and shopping online (16.2%).

This data suggests that cashless payments are mainly used for essential and routine transactions, while other types of payments, such as booking services or larger purchases, remain largely made through traditional methods such as cash (figure 4).

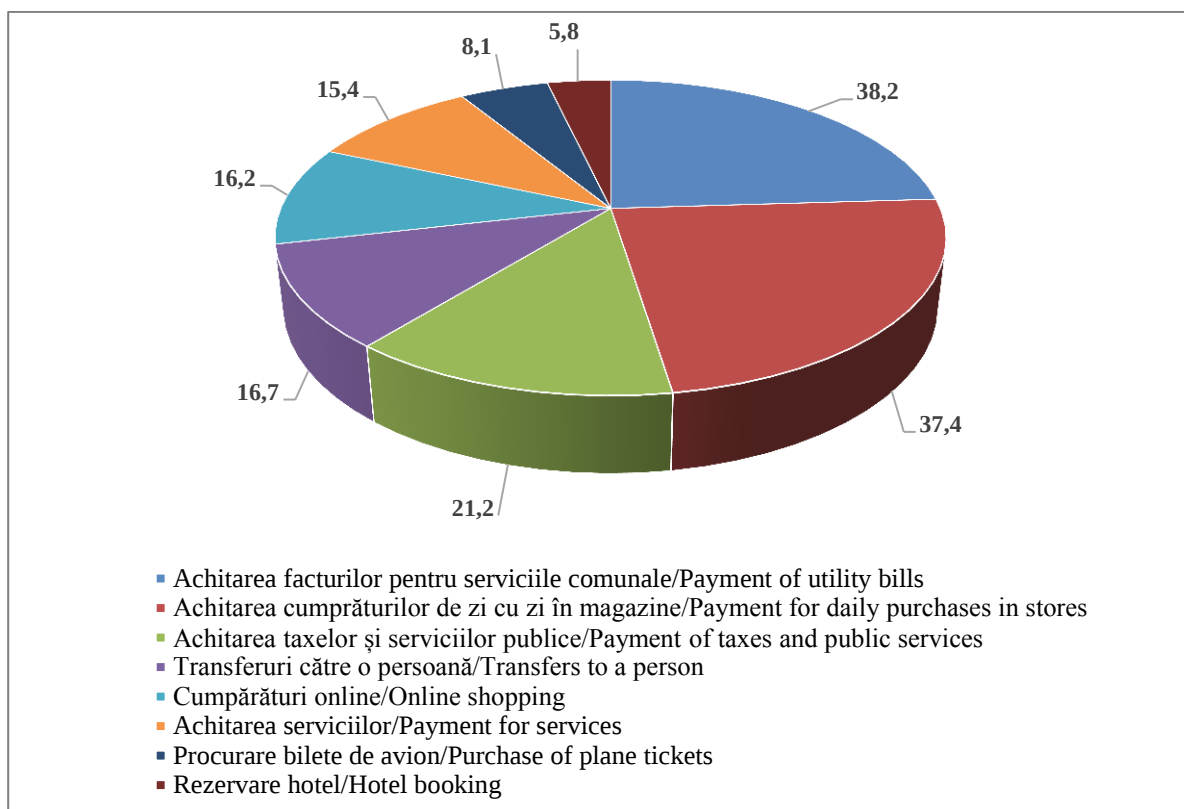


Figura 4. Scopurile utilizării instrumentelor de plată fără numerar (%) /

Figure 4. Purposes of using non-cash payment instruments (%)

Sursa: elaborată de autor în baza rezultatelor sondajului /

Source: developed by the author based on survey results

Motive pentru evitarea plăților fără numerar

Un procent semnificativ de respondenți (42,6%) nu utilizează deloc plățile fără numerar. Printre motivele principale pentru evitarea acestor metode se numără lipsa infrastructurii adecvate în zonele rurale, teama de fraudă și lipsa încrederii în securitatea plăților online. De asemenea, complexitatea procedurilor, precum utilizarea parolele și a codurile PIN, reprezintă un obstacol suplimentar în utilizarea plăților electronice.

Concluzii

Studiul realizat evidențiază o creștere semnificativă a utilizării plăților fără numerar în Republica Moldova, mai ales în rândul tinerilor și al persoanelor cu venituri mai ridicate. Cu toate acestea, există încă bariere importante în adoptarea acestor tehnologii, în special, în mediul rural și în rândul persoanelor vârstnice. Datele relevă că 57,42% dintre respondenți utilizează instrumente de plată fără numerar, însă ratele de adopție variază considerabil în funcție

Reasons to avoid cashless payments

A significant percentage of respondents (42.6%) do not use cashless payments at all. Among the main reasons for avoiding these methods are the lack of adequate infrastructure in rural areas, fear of fraud and lack of confidence in the security of online payments. Some respondents also mentioned the complexity of the procedures required to use electronic payments, such as the use of passwords and PIN codes, which are an additional obstacle to the use of electronic payments

Conclusions

The study underlines a significant increase in the use of cashless payments in the Republic of Moldova, especially among young people and people with higher incomes. However, there are still significant barriers to the adoption of these technologies, especially in rural areas and among the elderly. The data reveals that 57.42% of respondents use cashless payment tools, but adop-

de anumiți factori demografici, cum ar fi: vârsta, mediul de reședință și veniturile.

Tinerii, preponderent cei cu vârste între 18 și 29 de ani, sunt cei mai activi utilizatori ai plăților electronice, demonstrând o deschidere mai mare către adoptarea tehnologiilor moderne. În schimb, persoanele de peste 60 de ani continuă să prefere numerarul, invocând dificultatea în utilizarea tehnologiilor și riscurile percepute legate de securitatea plăților online. De asemenea, se observă că preferințele pentru metodele de plată variază: plățile cu cardul la terminalele POS sunt cele mai frecvente, iar plățile online și mobile au o rată de utilizare mai redusă.

Un aspect îngrijorător este reprezentat de faptul că o parte semnificativă a populației (42,6%) nu utilizează deloc plățile fără numerar. Motivele principale includ lipsa infrastructurii adecvate în zonele rurale și preocupările de securitate ale tranzacțiilor digitale. Aceste constatări subliniază necesitatea îmbunătățirii accesului la tehnologiile financiare în zonele mai puțin dezvoltate, precum și a educării populației în privința utilizării sigure a plăților digitale [4].

Pentru a încuraja tranziția către o economie fără numerar, sunt esențiale implementarea unor campanii de educare financiară, extinderea și dezvoltarea infrastructurii digitale, precum și adoptarea unor soluții avansate de securitate cibernetică [1]. Aceste măsuri pot contribui semnificativ la utilizarea mai largă a plăților electronice, sprijinind astfel modernizarea și eficientizarea economiei Republicii Moldova.

tion rates vary considerably based on demographic factors such as age, residential environment and income.

Young people, especially those between the ages of 18 and 29, are the most active users of electronic payments, demonstrating a greater openness to technology. In contrast, over-60s continue to prefer cash, citing the complexity of technologies and the perceived security risks of online payments. It is also noted that preferences for payment methods vary: card payments at POS terminals are the most common, while online and mobile payments remain less used.

A major challenge is that a significant part of the population (42.6%) does not use cashless payments at all. The main reasons include the lack of adequate infrastructure in rural areas and concerns about the security of digital transactions. In this context, it is essential to improve access to financial technologies in less developed areas and educate the population about the safety of digital payments [4].

In order to encourage the transition to a cashless economy, it is essential to implement financial education campaigns, expand and develop digital infrastructure and adopt advanced cybersecurity solutions [1]. These measures can significantly promote a wider use of electronic payments, thereby supporting the modernization and increased efficiency of Moldova's economy.

Bibliografie/Bibliography:

1. BROWN, L., WHITE, M. Non-cash Payments: A Growing Trend. *Journal of Economic Insights*. 2021, no. 12(1), pp. 78-89. ISSN 2639-6858.
2. GREEN, K., BLACK, S. Adoption of Cashless Payments in Eastern Europe. *European Economic Review*. 2019, no. 34(4), pp. 102-117. ISSN 0014-2921.
3. Legea privind plățile fără numerar în Republica Moldova. *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*. 2018, nr. 132.
4. PURPLE, R. Economic Impact of Cashless Payment Systems. *Global Finance Journal*. 2023, no. 17(3), pp. 12-30. ISSN 1873-5665.
5. SMITH, J., DOE, A. Digital Transformation and Consumer Behavior. *Journal of Economic Studies*. 2020, no. 5(2), pp. 45-56. ISSN 0144-3585.
6. *Sondaj privind plățile digitale în Republica Moldova, mai-iunie 2022* [online]. Realizat de IDATA. [accesat 28.11.2021]. Disponibil: <https://idata.md/#>