

THE DIGITAL TRANSFORMATION OF THE BANKING SECTOR IN THE REPUBLIC OF MOLDOVA: CHALLENGES AND OPPORTUNITIES

TRANSFORMAREA DIGITALĂ A SECTORULUI BANCAR DIN REPUBLICA MOLDOVA: PROVOCĂRI ȘI OPORTUNITĂȚI

GOLUBAȘ Ecaterina, studentă, specialitatea: Finanțe și Bănci
Academia de Studii Economice din Moldova, Republica Moldova,
Chișinău, str. Bănulescu-Bodoni 61, www.ase.md
e-mail autor: golubas.ecaterina@ase.md

Abstract: The digital transformation of the banking sector in the Republic of Moldova represents a crucial step toward modernizing financial services and enhancing customer experience. This research examines the level of digitalization in the Moldovan banking sector by analyzing key innovations such as payment cards, internet banking, mobile banking, contactless payments, artificial intelligence, and open banking. The study employs quantitative analysis, as well as the methods of induction and deduction, to evaluate the current state, challenges, and opportunities of digital banking in Moldova. The findings highlight the rapid adoption of digital banking solutions, driven by technological advancements and changing consumer behaviors, while also addressing regulatory challenges and security concerns. The study concludes that further investment in digital infrastructure and financial literacy is essential for fostering a more efficient and inclusive banking system.

Key words: digitalization, FinTech, open banking, mobile banking, artificial intelligence

JEL CLASSIFICATION: G21, O33

INTRODUCERE

Digitalizarea în domeniul bancar se referă la o transformare din punct de vedere tehnologic a produselor și serviciilor bancare, pentru a oferi clienților experiențe adaptate la așteptările lor, prin servicii mai rapide, eficiente și accesibile. Transformarea digitală globală este din ce în ce mai prezentă, existând necesitatea conformării sectorului bancar la cadrul global general de digitalizare.

Lucrarea își propune să analizeze nivelul de digitalizarea bancară în Republica Moldova, în baza ofertei de produse actuale, analizei proceselor și procedurilor bancare utilizate, din punct de vedere tehnologic, identificarea cadrului legislativ reglementator, provocărilor și oportunităților.

CONȚINUTUL DE BAZĂ

Analiza surselor bibliografice. Cercetarea a fost efectuată în baza articolelor și lucrărilor experților în domeniul inovațiilor și dezvoltării tehnologiilor bancare, rapoarte anuale bancare, analiza ofertei de produse bancare și articole de specialitate din domeniul tehnologic, pentru identificarea eventualelor provocări și tendințe.

Descrierea metodelor de cercetare utilizate. În procesul de cercetare a fost utilizată analiza calitativă, examinând provocări și oportunități, studiul de caz, metoda inducției și deducției, pentru formularea concluziilor.

Rezultatele obținute. Noile tehnologii și instrumente financiare digitale permit transformarea proceselor, procedurilor și strategiilor din cadrul instituțiilor bancare. În acest context, e necesară o bună reglementare din punct de vedere legal a activităților ce țin de dezvoltarea și implementarea tehnologiilor financiare. În Republica Moldova, în afară de legea nr. 202 din 06.10.2017, privind activitatea băncilor, au fost adoptate legi, directive și regulamente în acest sens, dintre care: Legea Nr. 114 din 18.05.2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, Regulamentul cu privire la autentificarea strictă a clienților și standardul deschis, comun și sigur de comunicare între prestatorii de servicii

de plată nr. 12 din 11.01.2024 și Regulamentul privind cerințe minime pentru Sistemele Informaționale și de Comunicare ale băncilor, aprobat prin HCE al BNM nr. 47 din 14 martie 2018.

De asemenea, în procesul armonizării legislației și alinierii la standardele europene, menționăm directivele și regulamentele europene valabile în Republica Moldova referitoare la acest subiect: Regulamentul 2022/2554, Directiva 2022/2556, Regulamentul 2023/1114, Regulamentul 2022/858, Directiva 2022/2555 (transpusă în Legea nr. 48 din 16.03.2023 privind securitatea cibernetică).

Noile tehnologii digitale permit intrarea pe piață a furnizorilor internaționali, ducând la creșterea concurenței și necesitatea adaptării băncilor tradiționale la noile standarde, ce vin cu o serie de costuri pentru bănci, însă și cu numeroase beneficii, dintre care:

- asigurarea unei eficiențe operaționale sporite, cu timpi și costuri reduse;
- accesibilitate sporită, cu servicii accesibile 24/7, datorită aplicațiilor de mobile banking și ATM-urilor;
- creșterea siguranței datelor și informațiilor, datorită tehnologiilor de autentificare și criptare.

La etapa actuală, în băncile din Republica Moldova se regăsesc următoarele inovații tehnologice:

Cardurile de plată. Cardul reprezintă un mijloc de plată, instrument financiar căruia îi corespunde un cont bancar, ce permite accesul plăților la distanță, debitarea efectuându-se imediat. Cardurile emise de băncile din Republica Moldova pot fi folosite atât în țară, cât și peste hotare, prin intermediul plăților prin terminale POS și pentru cumpărături online.

Conform Raportului privind evoluția infrastructurilor pieței financiare din Republica Moldova (2023), utilizarea cardurilor de plată înregistrează tendințe continue de creștere, numărul cardurilor aflate în circulație majorându-se cu 17,6% față de anul precedent (2022), iar numărul plăților fără numerar efectuate cu cardurile emise în țară majorându-se cu 34,7% față de anul precedent (2022).

În 2022, în premieră pentru piața bancară moldovenească, MAIB lansează cardurile 100% digitale (maib daily digital și maib freelance digital), ce se emit exclusiv din aplicația mobilă, rapid (putând fi utilizat în doar câteva minute), comod, sigur și ecologic.

Internet Banking și Mobile Banking. Această soluție informatică oferită de către bănci permite clienților accesarea la distanță a informațiilor referitoare la contul bancar și efectuarea de operațiuni, acces gratuit, rapid și eficient. Prin intermediul Internet Banking-ului, în băncile din Republica Moldova, pot fi efectuate operațiuni (identificate în urma analizei aplicației băncii MAIB): transferuri în lei sau valută, pe teritoriul republicii și în străinătate, consultare sold, plata ratelor și dobânzilor, plăți către furnizori, deschidere depozite și contractare de credite.

În cazul transferurilor interbancare, datorită serviciului MIA Plăți Instant, direct din aplicația băncii, folosind doar numărul de telefon al beneficiarului, pot fi efectuate transferuri rapide (în doar câteva secunde), sigure și fără comisioane (transferuri de până la 10.000 lei pe lună fără niciun comision). Brandul a fost lansat la 12 martie 2024.

Cea mai dezvoltată bancă din punct de vedere digital din Republica Moldova este MAIB, fiind și cea mai mare bancă din sectorul bancar din Moldova. Conform raportului anual, în 2024, numărul utilizatorilor maibank a depășit 769 mii, în creștere cu 30% față de anul precedent. De asemenea e de menționat că datorită existenței aplicației mobile, depozitele și creditele online sunt din ce în ce mai solicitate. În 2024, din totalul depozitelor retail, 75% au fost deschise online, iar cota creditelor retail contractate online a constituit 74%. În același raport se menționează despre posibilitatea extinderii în România, prin ofertă exclusiv digitală, ce urmărește satisfacerea nevoilor diasporei din Moldova și o extindere ulterioară către piața bancară românească.

Plăți contactless. Plățile fără contact permit plata fără necesitatea existenței contactului între card și terminal. La baza acestei inovații se află tehnologia NFC (Near Field Communication) sau RFID (Radio Frequency Identification). În Republica Moldova, acest tip de plată poate fi efectuat folosind cardul de debit sau credit (cu conexiune contactless), prin intermediul smartphone-urilor, datorită portofelelor digitale Google Pay și Apple Pay și folosind ceasuri sau brățări inteligente.

Achitățile prin aplicațiile mobile Google Pay și Apple Pay au fost introduse pe piața bancară din Republica Moldova în 2022, de către MAIB.

În cazul plăților contactless nu trebuie introdus PIN-ul cardului bancar, dacă suma spre plată nu depășește plafonul stabilit de procesatorul de plăți. Deși aceste plăți sunt considerate mai securizate, întrucât nu pot fi citite datele de pe card, în cazul existenței unui skimmer instalat exterior, lipsa obligativității introducerii PIN-ului este considerată potențial frauduloasă, în cazul pierderii cardului, din această cauză sunt folosite respectivele plafoane, stabilite de procesatorii de plăți.

Inteligența artificială. Deja utilizată pe larg la nivel global, în sectorul bancar din Republica Moldova însă nu este atât de întâlnită. În acest sens MAIB și Mastercard colaborează pentru promovarea inteligenței artificiale în sectorul bancar, în scopul îmbunătățirii operațiunilor băncii și experienței clienților, ce urmărește regândirea serviciilor bancare din RM, întru îmbunătățirea eficienței operaționale și asigurarea creșterii sustenabile.

Proiectul vizează segmentul retail, IMM, marketing și IT, pentru personalizarea experienței clienților, reducere costuri și îmbunătățirea proceselor de gestiune a riscurilor.

Până la această etapă, AI este prezentă sectorul bancar din Republica Moldova în procesul de detectare a fraudelor, de către Mastercard.

Open Banking. Acest concept reprezintă partajarea datelor și informațiilor financiare ale clienților între diferite instituții financiare. Acest proces are loc prin utilizarea API (Interfață de Programare a Aplicațiilor), ce permite oferirea către clienți a unor servicii personalizate, moderne și acces facil la informații financiare. Acest concept a fost prevăzut de Directiva Europeană PSD2.

Victoriabank, una dintre cele mai importante bănci din Republica Moldova, parte a celui mai mare grup financiar din România – Banca Transilvania, a încheiat un parteneriat strategic, privind soluția completă Open Banking cu Salt Edge, ce va permite clienților săi un control mai cuprinzător asupra conturilor, prin intermediul unei platforme unice.

Deși cu numeroase beneficii, procesele de digitalizare vin cu provocări, legate de cadrul legislativ, securitate și concurență, dintre care menționăm:

- amenințările cibernetice, prin atacuri de tip phishing, malware, hacking, ce pun în pericol datele și fondurile clienților băncilor, în special luând în considerare cadrul legislativ din Republica Moldova pentru cybersecurity încă slab;
- presiunea exercitată de concurența apărută din partea FinTech-urilor și neobăncilor asupra băncilor tradiționale ce încearcă să-și adapteze serviciile la tehnologiile moderne, aceste adaptări venind însă cu costuri ridicate pentru dezvoltarea infrastructurală digitală bancară;
- adaptarea mai lentă a reglementărilor comparativ cu dezvoltarea tehnologiilor și implementarea lor.

În tabelul 1 sunt reprezentate etapele evoluției sectorului bancar și caracteristicile acestora.

Tabelul 1. Etapele evoluției sectorului bancar și caracteristicile acestora

Etapele evoluției bancare	Caracteristici
Activitatea bancară tradițională	- Încrederea și dependența de interacțiunea directă cu clienții (one-on-one) - Absența personalizării
Internet banking	- Procese executate prin internet și telefon - Începutul „călătoriei digitale”
Open banking	- Conectivitate cu aplicația terță parte prin intermediul interfețelor de programare a aplicațiilor, apariția neobăncilor
Activitate bancară digitalizată	- Apariția Web3
Activitatea bancară în cadrul Metaverse	- Creșterea experienței bancare virtuală - Nouă experiență bancară virtuală

Sursa: Research Nester. (n.d.). Money in the Metaverse is a huge opportunity for banks.

<https://www.researchnester.com/blog/banking-and-financial-services/blockchain/money-in-the-metaverse-is-huge-opportunity-for-banks>.

La etapa actuală, Republica Moldova urmează să intre în cea de-a III-a etapă de evoluție conform acestei clasificări – Open banking, care, de altfel este necesară și în contextul aderării la Uniunea Europeană, întrucât Directiva PSD2 ce vizează utilizarea Open banking a intrat în vigoare pentru țările membre UE încă din 2015.

CONCLUZII/RECOMANDĂRI

Sistemul bancar din Republica Moldova a cunoscut în ultimii ani o evoluție vizibilă în domeniul tehnologiilor financiare, în special datorită epidemiei Covid-19. Un sistem bancar digitalizat robust necesită o bună reglementare legislativă, adoptarea legilor ce țin de noile tehnologii și securitatea cibernetică ar permite o dezvoltare mai armonioasă și sigură a noului sistem bancar digitalizat. Băncile din Republica Moldova au demonstrat că sunt capabile să se modernizeze și să țină pasul cu FinTech-urile și neobăncile, totuși e necesară o dezvoltare continuă, pentru a face față noilor provocări.

REFERINȚE:

1. Banca Națională a Moldovei. (n.d.). *Internet Banking*. <https://www.bnm.md/ro/content/internet-banking>.
2. Banca Națională a Moldovei. (2023). *Raport privind evoluția infrastructurilor pieței financiare din Republica Moldova - Anul 2023*.
3. Banca Națională a Moldovei. (n.d.). *Plăți instant și Open Banking*.: https://www.bnm.md/files/BNM_Plati%20instant%20si%20open%20banking.pdf.
4. Mastercard. (n.d.). *Obiceiul plății fără contact*. <https://www.mastercard.md/ro-md/personal/poleznye-privy-chki/privychna-beskontaktnaya-oplata.html>.
5. MAIB. (n.d.). *MAIB și Mastercard colaborează pentru a promova inteligența artificială în sectorul bancar*. <https://www.maib.md/ro/noutati/maib-si-mastercard-colaboreaza-pentru-a-promova-inteligena-artificiala-in-sectorul-bancar>.
6. MAIB. (n.d.). *Premiera pentru piața bancară: MAIB lansează cardurile digitale*. <https://www.maib.md/ro/noutati/premiera-pentru-piata-bancara:-maib-lanseaza-cardurile-digitale>.
7. MAIB. (2023). *Raport Anual 2023*. <https://ir.maib.md/download/371>.
8. Research Nester. (n.d.). *Money in the Metaverse is a huge opportunity for banks*. <https://www.researchnester.com/blog/banking-and-financial-services/blockchain/money-in-the-metaverse-is-huge-opportunity-for-banks>.
9. Söderberg, G. (2018). *The Rise and Development of FinTech: Accounts of Disruption from Sweden and Beyond*. https://www.researchgate.net/publication/323384573_The_Rise_and_Development_of_FinTech_Accounts_of_Disruption_from_Sweden_and_Beyond.
10. Victoriabank. (2024). *Open Banking Salt Edge*. <https://www.victoriabank.md/en/noutati?an=2024&noutate=victoriabank-open-banking-salt-edge>.

Coordonator științific: SECRIERU Angela, prof.univ., dr.hab.

Academia de Studii Economice din Moldova
Republica Moldova, Chișinău, str. Bănulescu-Bodoni 61

Telefon: + 373 (22) 22-41-28
e-mail: secrieru.angela@ase.md