

SECȚIUNEA V:

JEAN MONNET: CD, INOVAȚII ȘI ANTREPRENORIAL: GENERATOR DE VALOARE SOCIALĂ ȘI CREȘTERE ECONOMICĂ

INOVAȚIILE ÎN SISTEMELE DE PLATĂ ÎN REPUBLICA MOLDOVA

CRISTINA PANFIL¹

Abstract

Innovation in payment system can have a significant impact on the economy as it targets major economic sectors. Payments are made and received from individuals and legal entities, financial resources being transferred between different companies, banks and countries. Thus, payment methods become an effective tool for promoting banking services, financial inclusion and the modernization of the national payment system. Innovation of payment systems can contribute to higher levels of efficiency, safety and transparency of banks. The aim of the research is to highlight the characteristics and trends of the development of the payment system in the Republic of Moldova. In this respect, the following research methods were used: analysis and synthesis, comparison, induction and deduction.

Key words: *payment system, bank innovations, technology, payment instruments, customer experience.*

JEL CLASSIFICATION: G20, O32.

În mod tradițional, băncile oferă trei tipuri de servicii: acceptarea depozitelor, acordarea împrumuturilor și transferul banilor. Sistemele de plăți, care cândva erau un domeniu în care se concentra mai puțină atenție, nu era foarte reglementat și competitiv, acum sunt un obiect al inovațiilor și reglementării în întreaga lume. La moment, băncile și furnizorii de servicii de plăți se află în centrul unui mediu care mută cantități mari de tranzacții și valoare monetară atât pe plan intern, cât și pe plan internațional și foarte des- în timp real [6].

Evoluția în timp a instrumentelor de plată este ilustrată în figura 1. Observăm, că în ultimii 50 de ani au avut loc multe schimbări în modul în care consumatorii pot face o achiziție. În "perioada generației precedente", consumatorii au avut puține opțiuni și, prin urmare, așteptări mici, când trebuiau să aleagă metodele de plată. Unica condiție era ca clientul să dețină bani în portofel. În prezent tradițiile economice nu s-au schimbat, la fel și nevoia de a face și primi plăți. Dar tehnologia a schimbat ceea ce a fost posibil. Trecerea de la fizic la omni-canal digital este deja în desfășurare, începând de la numerar pînă la verificarea plăților cu carduri, Chip și PIN. Consumatorii au posibilitatea să utilizeze carduri și, mai recent, să cumpere online sau să facă cumpărături cu telefonul mobil. Acest lucru a oferit clienților o gamă largă de opțiuni și experiențe diferite și le-a transformat așteptările. În loc să fie un beneficiar pasiv al unei noi tehnologii, consumatorul solicită experiențe îmbunătățite, chiar dacă nevoile subiacente rămân aceleași. Noua tehnologie ajută prestatorii de servicii de plată și băncile să răspundă acestor așteptări, astfel încât să poată oferi o experiență omni-canal benefică și care să consolideze relațiile cu clienții actuali și potențiali pe termen lung, care sunt avizați, prudenți și totodată mai flexibili și mai receptivi la inovații.

Pe măsură ce tehnologia s-a dezvoltat, modul de satisfacere a acestei nevoi a devenit și mai rapid și uniform. Introducerea plăților contactless, de exemplu, care rezervă șapte secunde pentru o tranzacție în comparație cu chipul și PIN-ul, a jucat un rol cheie în scurtarea timpului de așteptare în magazin. Acest lucru a contribuit ca timpul de așteptare a consumatorilor evoluționiști (în ceea ce privește plățile) să fie mult mai scurte.

¹ Doctorandă, anul II la Institutul Național de Cercetări Economice(str. Ion Creangă 45), cristina.panfil@yahoo.com

O altă tendință emergentă în sistemul de plăți este **experiența de plată "invizibilă"**. Pe măsură ce brandurile se luptă cu crearea unei viziuni comune a segmentelor de clienți, a apărut o altă tendință: plățile invizibile. Acest lucru este din nou determinat de necesitatea consumatorilor de a plăti mai rapid și ușor într-un mediu foarte accelerat și cu lipsă de timp. De exemplu, tehnologia Grab + Go transformă un telefon inteligent într-un "portofel", permițând utilizatorilor să scaneze pur și simplu elementele pe care doresc să le cumpere în timp ce le aleg, să finalizeze achiziția cu un singur clic și să iasă dintr-un magazin. Astfel de evoluții înseamnă că procesul de plată nu intră deloc în experiența clientului. În schimb, instituțiile financiare se pot concentra pe servicii pentru clienți și pe livrarea unui produs excepțional[6]. În plus, clienții băncilor se așteaptă acum la capacitatea de a iniția tranzacții de plată dintr-o gamă de dispozitive de la sistemele ERP (Enterprise Resource Planning) și TMS (Treasury Management System) ale marilor corporații la dispozitivele mobile.

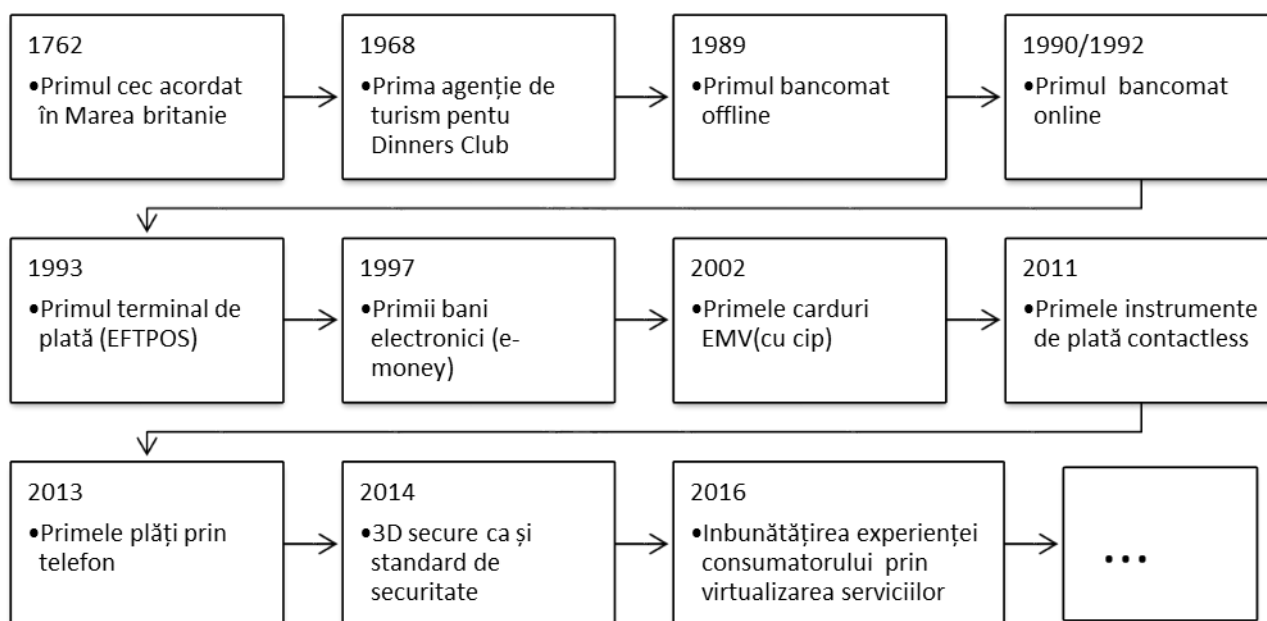


Figura 1. Evoluția instrumentelor de plată

Sursa: Elaborat de autor în baza datelor preluate de broșurile Czech National Bank

În prezent singura caracteristică constantă a infrastructurii de plăți a băncilor de astăzi este schimbarea sau inovarea, iar valoarea inovațiilor este la un nivel istoric fără precedent. Totodată, este important să se asigure securitatea tranzacțiilor. De aceea toate plățile trebuie să fie verificate pentru a se asigura autenticitatea și finanțarea acestora și împotriva diferitelor liste de alertă pentru combaterea spălării banilor, finanțării terorismului, ș.a. Cu riscurile enorme – de natură financiară, de reglementare și de reputație – pentru băncile care au eșuat în infrastructura de plăți, importanța testelor în acest domeniu nu a fost niciodată mai mare.

În Republica Moldova prestatorii de servicii de plată – pentru activitatea de prestare a serviciilor de plată, precum și emitenții de monedă electronică – pentru activitatea de emisie a monedei electronice, sunt obligați să se conformeze Legii cu privire la serviciile de plată și moneda electronică Nr. 114 din 18.05.2012, lege ce se conformează sau transpune Directiva 2007/64/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 13 noiembrie 2007 privind serviciile de plată în cadrul pieței interne. Odată cu necesitatea de a introduce servicii și produse bancare noi pe piață, Banca Națională a Moldovei este obligată să transpună cerințele internaționale și să elaboreze cadrul normativ în domeniul plăților. Adoptarea actelor normative reprezintă un sprijin esențial pentru sporirea numărului serviciilor de plată moderne, sigure, creșterea nivelului de concurență pe piața serviciilor bancare. Astfel, recent s-a modificat Legea cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, care impactează activitatea băncilor și modul de desfășurare a operațiunilor, întrucât conform legii intrate în vigoare pe 26 iulie 2007, cu ultimele modificări din

23.02.18, prestatorii de servicii de plată sunt entități raportoare. Prin urmare, băncile licențiate ce prestează servicii de plată sunt impuse să respecte un șir de cerințe ce asigură o abordare uniformă și competitivă de acces la activitatea de prestare a serviciilor de plată și desfășurarea acestora pe teritoriul Republicii Moldova.

Practica internațională arată că inovațiile în sistemul de plăți favorizează eficiența, o calitate mai bună, reducerea costurilor serviciilor, precum și stimularea plăților fără numerar. În același timp, este evident că, inovațiile necesită investiții. Prin urmare băncile, având în vedere oportunitățile mediului inovational pe piața produselor și serviciilor bancare, inclusiv cererea consumatorului, trebuie să depună efort întru dezvoltarea produselor/ serviciilor, astfel, încât să fie justificate și investițiile efectuate pentru respectarea noii legislații și implementarea noilor tehnologii.

Analiza activității băncilor în perioada anilor 2015-2017 arată că băncile nu au fost dispuse să investească prea mult în inovații. Totuși pe piața bancară se promovează insistent plățile cu cardul, deși multe entități comerciale nu au încă disponibilitățile tehnologice moderne necesare. În general, inovațiile realizate au permis ca metodele de plată să fie din ce în ce mai rapide și mai populare.

Instrumentele de plată utilizate în Republica Moldova la etapa actuală sunt: transferul de credit (intra și interbancar), cardurile de plată și debitarea directă (utilizată cel mai des pentru servicii comunale și care necesită contract sau mandat). Caracteristicile acestora sunt prezentate în continuare.

Cardul de plată este un mijloc standardizat și, în caz de necesitate, personalizat, cu care deținătorul are acces la contul de plăți de la distanță, iar banii sunt debitați/transferăți din cont imediat ce tranzacția a fost efectuată. Tranzacția de plată este finalizată prin autentificarea deținătorului de card cu numărul personal de identificare (PIN) și/sau alte coduri, în dependență de tipul cardului de plată sau a modului de utilizare.[4]

Cardul de plată este un dispozitiv adițional contului bancar. Acest lucru, însă, este uneori confundat și deseori băncile refuză să ofere bani de pe card la ghișeu, dacă cardul este valabil.

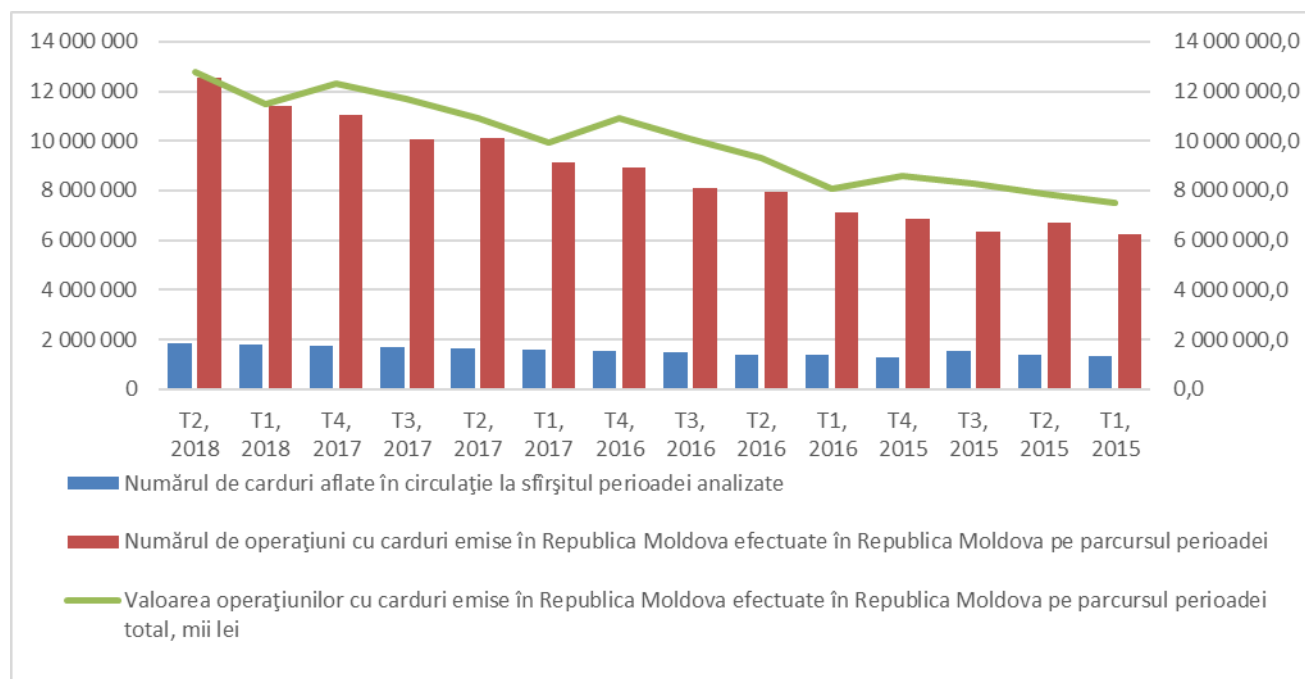


Figura 2. Evoluția plăților cu cardul

Sursa: Elaborat de autor în baza datelor preluate de pe bnm.md

Există carduri de debit și de credit. Cardul de credit sau cardul de cumpărături, cum mai este cunoscut, este alimentat de către bancă, punând la dispoziția posesorului de card o limită de credit. Cardul de debit este un card care este card tip punct - de - vanzare și operează într-un mod similar cardului de credit, diferența constând în următoarele: în cazul cardului de debit plata este luată din contul de economii al deținătorului. Ambele carduri pot fi utilizate în calitate de instrumente de

plată pentru achitarea mărfurilor și serviciilor și pentru alte operațiuni cum ar fi: achitarea facturilor, depunerea mijloacelor bănești sub formă de depozite, reîncărcarea conturilor telefoanelor mobile, obținerea informației despre soldul în contul bancare, obținerea informației despre starea contului de card etc. La moment, o îmbunătățire necesară în băncile comerciale autohtone ar fi sincronizarea evidenței plăților cu cardul cu evidența contabilă, deoarece deseori clienții se confruntă cu imposibilitatea de a scoate bani din cont (sau se solicită anumite comisioane), dacă cardul este blocat în bancomat, este expirat, este pierdut sau pur și simplu nu este cu sine. Această sincronizare ar fi posibilă, dacă băncile ar investi în infrastructură.

Avantajele inovative ale cardurilor percepute de clienți s-au răsfrâns asupra evoluției acestora. Analiza numărului de carduri aflate în circulație (figura 2) arată o creștere continuă a acestuia în perioada 2015-trimestrul II 2018. De asemenea s-a înregistrat sporirea numărului de operațiuni cu carduri emise în Republica Moldova și efectuate în Republica Moldova pe parcursul perioadei analizate aproape de două ori, valoarea acestora dublându-se și depășind 12 milioane lei.

Transferul de credit, conform BNM, reprezintă o serie de operațiuni care încep prin inițierea de către plătitor a unui ordin de plată și transmiterea acestuia prestatorului de servicii de plată în scopul punerii la dispoziția unui beneficiar a unei anumite sume de bani. Transferul de credit poate fi inițiat atât în numele clientului prestatorului de servicii de plată, cât și nemijlocit de către prestatorul de servicii de plată în nume și pe cont propriu. pot fi interbancare și intrabancare. Acestea se pot petrece prin conturi SWIFT, prin conturi de card și ca și remiteri de bani [4].

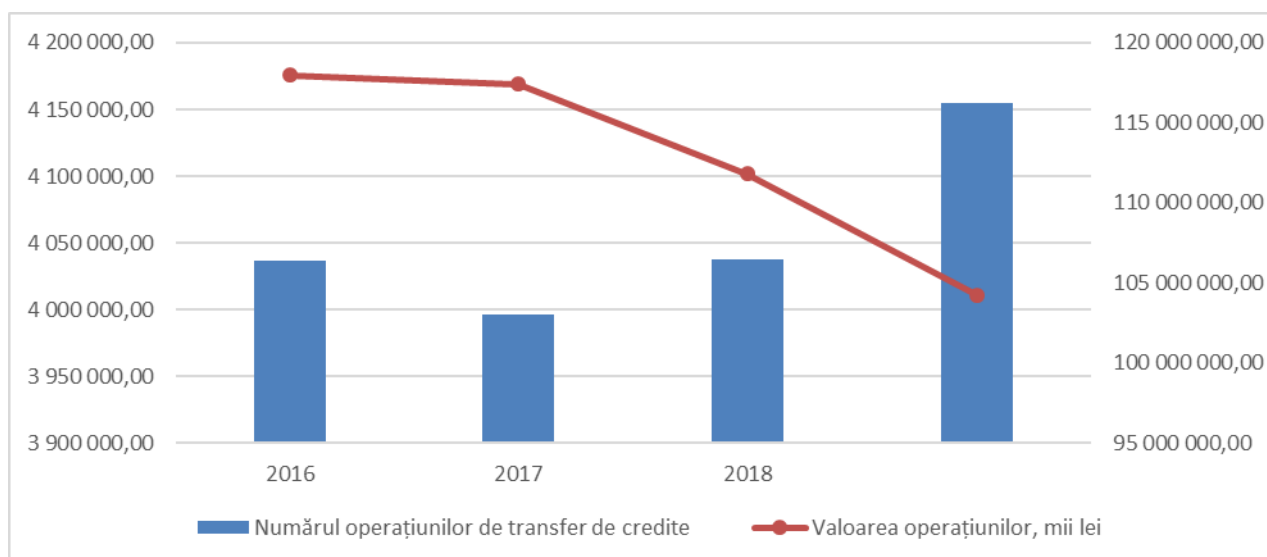


Figura 3. Evoluția transferului de credit

Sursa: Elaborat de autor în baza datelor preluate de pe bnm.md

Debitarea directă conform BNM reprezintă un serviciu de plată (instrument de plată) pentru debitarea contului de plăți al plătitorului în cazul în care o operațiune de plată este inițiată de beneficiarul plății pe baza consimțământului acordat de către plătitor beneficiarului plății, prestatorului de servicii de plată al beneficiarului sau prestatorului de servicii de plată al plătitorului. Pentru moment această modalitate de plată încă nu este foarte răspândită pentru consumatori, deoarece nu este suficientă încredere în furnizorii de servicii. De exemplu, se consideră că, în cazul unor erori se poate debita o sumă mai mare și consumatorii riscă să nu le observe în timp util și să rămână temporar fără bani suficienți. Aceștia preferă să-și gestioneze banii de sine stătător pentru fiecare operațiune. Lipsa încrederii clienților în beneficiarii plăților este confirmată de creșterea lentă a valorii operațiunilor.

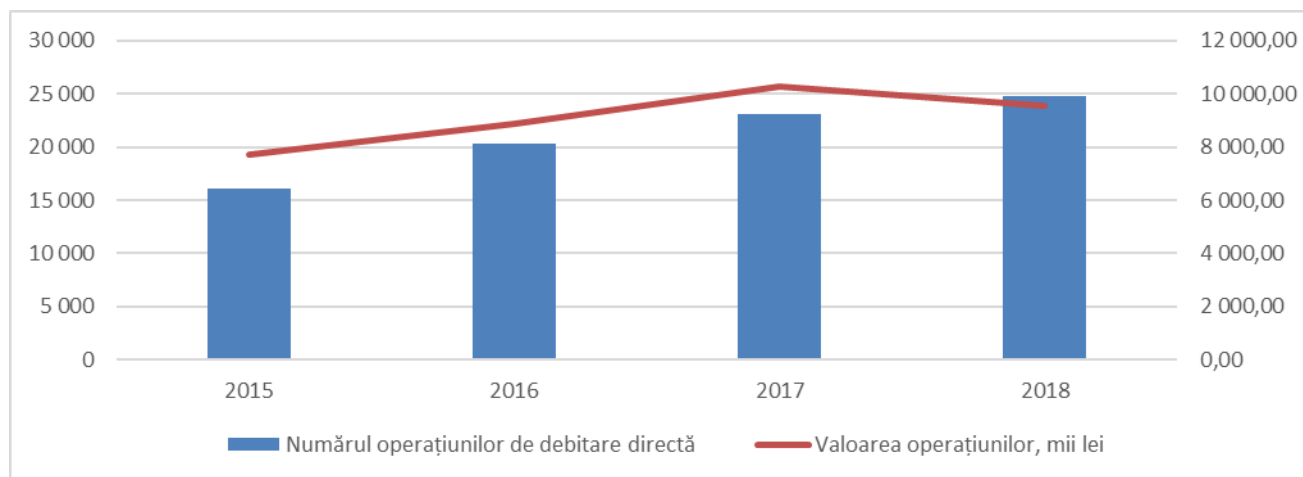


Figura 3. Evoluția debitării directe

Sursa: Elaborat de autor în baza datelor preluate de pe bnm.md

Instrumentele inovative de plată pe piața Republicii Moldova sunt reprezentate de Sistemele automatizate de deservire la distanță (SADD) - soluții informatice și/sau echipamente care, după caz, facilitează accesarea la distanță de către utilizator a contului de plăți, obținerea de informații despre starea contului de plăți și operațiunile realizate, efectuarea operațiunilor de plată atât prin utilizarea electronică a instrumentelor de plată fără numerar, cât și prin primirea automată a numerarului (în cazul terminalelor de plată multifuncționale), precum și schimbul de mesaje autentificate între utilizatorul sistemului și prestatorul său.

Sistemele automatizate de deservire la distanță (SADD) sunt clasificate în:

- PC-payments;
- Internet- payments;
- Mobile- payments;
- Telephone- payments;
- Terminal- payments.

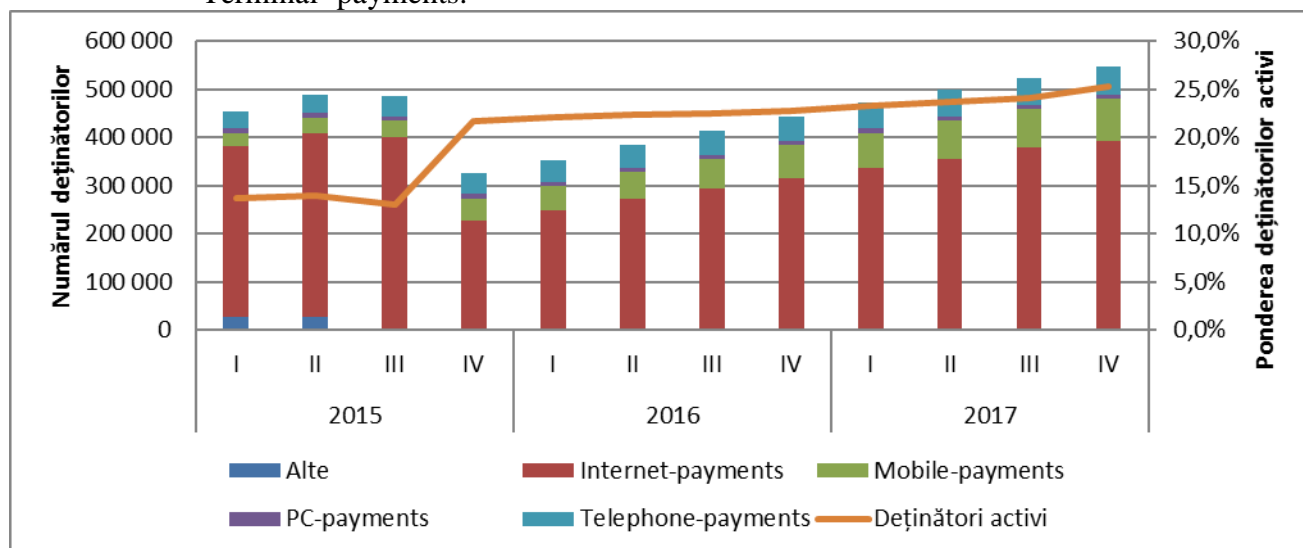


Figura 5. Distribuția deținătorilor SADD, structurată după tipul sistemelor, 2015-2017

Sursa: Elaborat de autor în baza datelor preluate de pe bnm.md

Instrumentele de plată fără numerar, SADD, în Republica Moldova au evoluat după cum se prezintă și în figura 5. Deținătorii SADD în anul 2017 545879 persoane sau mai mult cu 22,9 % față de anul 2017, din care: 90,1 % persoane juridice și 9,2% persoane fizice. Potrivit datelor BNM,

doar aproximativ a patra parte dintre ei sunt utilizatori activi (138 068 persoane sau cu 36,4 % mai mult ca în anul 2016).

Pe plan internațional, în ultimii ani, se promovează intensiv moneda virtuală. Moneda virtuală este o reprezentare digitală a valorii, nu este emisă sau garantată de către o bancă centrală sau o autoritate publică și nu este atașată unei monede naționale. De asemenea, monedele virtuale și metodele de schimb aferente nu sunt supuse reglementării pe teritoriul Republica Moldova. Respectiv, fondurile utilizatorilor nu sunt protejate.

Monedele virtuale pot fi de tip centralizat și decentralizat. Cele de tip centralizat sunt de tipul Perfect Money sau e-gold.com care au caracteristici asemănătoare monedei electronice, dar sunt emise într-o țară care nu are legislație în acest domeniu sau este țară offshore. Exemple de moneda decentralizată sau moneda criptată este Bitcoin, Litecoin, Darkcoin, Anoncoin etc. care sunt la număr mai multe de 653 de tipuri de monede criptate. Moneda de tipul dat poate fi ușor creată de orice persoană, din care motiv numărul acestora se schimbă continuu. Însă *Bancile Naționale Centrale nu recunosc valoarea acesteia*. Practica internațională arată că unele bănci comerciale (nu este valabil pentru Republica Moldova), schimbă moneda virtuală în bani. Experții interpretează activitatea entităților care suplinesc/retrag în/din conturile nerezidente monedă virtuală (bitcoin, webmoney etc.) ca “Virtual currencies exchangers” – schimburi valutare de monedă virtuală. Entitățile menționate suplinesc contul de monedă digitală a cărui valută poate fi una reglementată (USD, EUR, RUB etc.) sau nereglementată (Bitcoin etc.) contra numerar și viceversa.

Tehnologia **blockchain** poate fi utilizată în mai multe scopuri: încheierea contractelor electronice; efectuarea plăților și decontărilor mai ieftin și sigur; păstrarea anonimatului tranzacțiilor. Tehnologia **Blockchain** sau DLT este o tehnologie ce permite ca fiecare operațiune (tranzacție, contract sau orice altă acțiune) să fie efectuată doar prin aprobarea acesteia de către toți alți participanți ai sistemului, unde toate operațiunile sunt cunoscute, iar părțile participante sunt anonime[2].

Este știut faptul că sistemul de plăți trebuie supravegheat. Scopul supravegherii este promovarea eficienței și stabilității sistemului de plăți din țară. Sub aspectul siguranței plăților fără numerar a fost prezentată abordarea europeană, care se bazează pe o cooperare la acest subiect cu alte țări. Astfel, la nivelul Uniunii Europene a fost creat Forumul European privind Securitatea Plăților de Mică Valoare (European Forum on the Security of Retail Payments –SecuRe Pay) din care fac parte reprezentanții băncilor centrale naționale[1]. În Republica Moldova pentru gestiunea plăților este responsabilă BNM. În domeniul supravegherii sistemelor de plăți și de decontări, supravegherii sunt supuse: Sistemele de plăți și decontări (SAPI, ulterior și DCU) și Sistemele și serviciile de remitere de bani. Zilnic se procesează prin SAPI (în 2017) 50.7 mii de plăți cu o aloare de 4.8 mld. Lei.

CONCLUZII

Inovațiile în sistemul de plăți sunt un instrument de adaptare la necesitățile pieței bancare și au loc în concordanță cu tendințele evoluției mediului național și internațional. Este important ca reglementările juridice să fie actualizate conform practicilor internaționale în domeniul bancar. Considerăm că băncile din Republica Moldova trebuie să investească mai mult în domeniul inovării sistemului de plăți și să conlucreze în acest mai activ cu agenții economice ca participanți la tranzații. BNM îi revine rolul supravegherii securității și eficienței sistemului de plăți în țară. Considerăm necesară examinarea posibilității aplicării asupra schimburilor valutare de monedă virtuală a reglementărilor valutare a BNM și legislației în domeniu prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului astfel cum tratează Autoritatea Băncilor Europene și conform practicii Republicii Cehe.

BIBLIOGRAFIE:

1. European Commission, Payment services , [online] <http://ec.europa.eu/finance/payments/>
2. EBA, „EBA Opinion on virtual currencies”, 2014, , [online] <https://www.eba.europa.eu/>
3. EBA, „Warning to consumers on virtual currencies”, 2013 [online] <https://www.eba.europa.eu/>
4. Banca Națională a Moldovei, www.bnm.md
5. Czech National Bank, https://www.cnb.cz/en/payment_systems/
6. Nick Kerigan, “The virtuous circle of payments innovation”, 2018, [online] www.finextra.com