ROLUL INOVAŢIILOR ÎN DEZVOLTAREA BĂNCII

Laura GARAZ

CZU: 336.7(478) lauragaraz2000@gmail.com

Modern information technologies, as well as the evolution of society in recent decades, have imposed on commercial banks the need to develop its products, to give them a captivating image, which will allow customers a simpler and more pleasant use of banking services. The sharp development of innovative banking products has significant effects on the bank itself, as well as the economy in general, because in a knowledge economy, banking innovations are the key of success.

Tehnologiile informaţionale descoperă continuu noi orizonturi, astfel încât şi băncile, fiind una dintre verigile cele mai importante în procesul de dezvoltare a economiei, trebuie, de asemenea, să acorde o atenţie sporită dezvoltării şi îmbunătăţirii produselor lor, pentru a-şi ameliora relaţiile cu clienţii şi a-şi spori profiturile.

Sectorul bancar este unul dintre cele mai dinamice sectoare în ceea ce priveşte lansarea de inovaţii, fiindcă băncile foarte des înlocuiesc serviciile sale învechite cu metode şi operaţiuni noi pe piaţă. Drept factori de influenţă asupra dezvoltării serviciilor bancare pot fi enumeraţi: inovaţiile şi practicile mondiale, riscurile şi beneficiile de durată, concurenţa şi cererea produselor pe piaţă, cadrul macroeconomic şi, nu în cele din urmă, factorul legislativ [1, p.100].

În ciuda tuturor riscurilor care pot apărea în procesul de implementare a inovaţiilor, cum ar fi riscul de marketing, riscul creşterii concurenţei, riscul investiţional, riscul selecţiei greşite a inovaţiei sau riscul neacceptării pe piaţă, inovarea bancară reprezintă un „must have” al economiilor dezvoltate.

Sistemul bancar din Republica Moldova de asemenea pune un puternic accent pe implementarea inovaţiilor în domeniu, fiindcă în aşa mod băncile au tot mai multe posibilităţi de a-şi dezvolta, din punct de vedere tehnic şi electronic, serviciile. Inovaţiile bancare în Republica Moldova se dezvoltă accentuat, doar că într-un ritm mai întârziat şi mai recesiv faţă de alte ţări. Băncile din Republica Moldova, deocamdată, oferă un set mai restrâns de servicii, însă se constată o continuă creştere de la an la an.

Dintre domeniile în care au fost implementate cele mai recente inovaţii bancare se pot enumera: domeniul transferuri, carduri bancare şi operaţiuni cu acestea şi domeniul serviciilor digitale bancare.

Transferurile naţionale au devenit mult mai comode şi mai simple odată cu apariţia pe piaţă a următoarelor servicii: *P2P by phone*, *Plăţi şi transferuri programate.* În urma implementării acestor servicii, atât banca, cât şi clienţii au resimţit numeroase avantaje, cum ar fi faptul că odată cu introducerea serviciului P2P by Phone, în 2020, BC „Moldindconbank” a înregistrat o creştere a transferurilor de la card la card de

până la 277 mii de operaţiuni, ajungând la un volum de 527 milioane lei, ceea ce este cu 290% mai mult comparativ cu anul 2018.

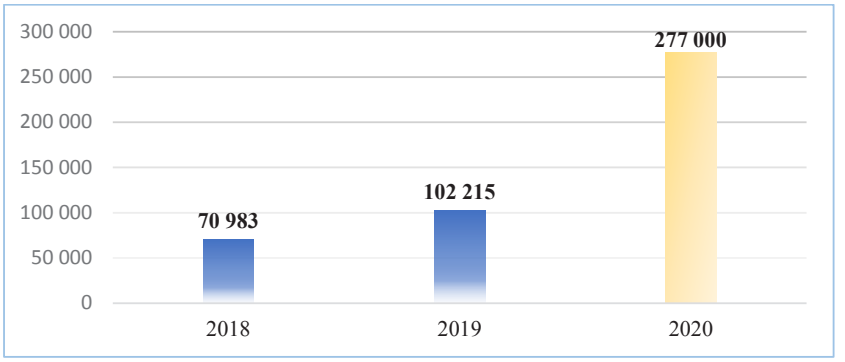


Fig.1. Numărul operaţiunilor P2P, Moldindconbank

Sursa: elaborată de autor în baza sursei [2].

Transferurile din străinătate de asemenea au devenit mult mai accesibile şi mai uşor de efectuat, datorită modalităţilor inovative oferite de băncile BC „Moldindconbank" SA şi BC „Moldova Agroindbank" SA: *serviciul Direct Transfer şi serviciul t2c.* Avantajul acestor servicii pentru bănci constă în majorarea remiterilor de bani efectuate din străinătate către persoanele fizice din ţară. Astfel, BC „Moldova Agroindbank" SA a însumat în anul 2020 un volum al remiterilor de bani de 1 487 milioane USD, majorându-se cu 8,70% comparativ cu anul 2018. În acelaşi an, BC „Moldindconbank" a înregistrat un volum total al remitenţelor din străinătate către persoane fizice din Republica Moldova de cca 1 500 milioane USD, cu o creştere de 18,39% faţă de 2018, devenind lider pe piaţă.

Dintre operaţiunile inovative în legătură cu cardurile de plată pot fi menţionate următoarele: *cash by code, cash in by code, cash in cardless.*

Tabel

Evoluţia dispozitivelor speciale ATM, POS şi e-commerce

Bănci / Perioada	Moldindconbank			Moldova Agroindbank			Victoriabank		
	2020	**2019**	**2018**	**2020**	**2019**	**2018**	**2020**	**2019**	**2018**
Terminale ATM	**248**	237	238	**287**	309	300	**182**	181	177
Terminale POS	**6 312**	5 614	4 931	**7 823**	6 601	5 802	**6 991**	5 873	4 840
Platforme de comerţ electronic	**33**	25	22	**256**	182	157	**236**	199	232

Sursa: elaborat de autor în baza sursei [3].

Datorită dezvoltării acestor produse inovative, băncile au introdus tot mai multe dispozitive speciale în activitatea lor, mărind numărul terminalelor de autodeservire ATM în perioada anilor 2018-2020. Numărul şi valoarea plăţilor fără numerar au crescut considerabil; astfel, plăţile se realizează fie prin prezenţa fizică a cardului, fie prin intermediul sistemelor automatizate de deservire la distanţă, e-commerce. În consecinţă, s-a mărit şi numărul terminalelor POS şi al platformelor de comerţ electronic.

Dintre serviciile digitale bancare ce s-au dezvoltat considerabil sunt de menţionat inovaţiile *Garmin Pay, VB24 Pay* şi *Apple Pay*. Aceste inovaţii contribuie sugestiv la dezvoltarea băncilor, şi anume – la înmulţirea portofoliului de servicii prestate, la progresul calităţii serviciilor oferite, la amplificarea şi îmbunătăţirea imaginii băncii, precum şi la evoluţia proceselor tehnologice din cadrul băncilor. Bineînţeles, aceste servicii digitale trezesc interesul populaţiei şi, prin urmare, banca înregistrează un trend ascendent al solicitărilor de carduri bancare, ceea ce favorizează dezvoltarea instrumentelor de plată fără numerar şi reducerea cash-ului în circulaţie. În consecinţă, banca înregistrează mai pronunţat venituri aferente serviciilor de deservire a clienţilor.

Băncile îşi dezvoltă activitatea nu doar în domeniile deja menţionate, dar şi prin aplicarea în practică a inovaţiilor în alte domenii, cum ar fi: în domeniul securitate – sistemul 3D secure; în domeniul infrastructură – prima sucursală inovativă a MAIB, fragmentată în 3 zone speciale; în domeniul parteneriate – lansarea soluţiei de acceptare a plăţilor fără numerar în transportul public de către MAIB, Mastercard şi Primăria municipiului Chişinău.

Prin urmare, constatăm că rolul inovaţiilor este unul deosebit, deoarece anume inovaţiile influenţează pozitiv asupra dezvoltării economiei, asupra îmbunătăţirii nivelului de trai al populaţiei şi asupra avansării tuturor activităţilor umane. Respectiv, băncile îşi propun ca obiectiv de a inova, de a înnoi şi de a perfecta spectrul lor larg de servicii. Analizând tendinţele inovaţionale bancare din Republica Moldova, se propun următoarele recomandări:

- amplificarea dispozitivelor POS- terminale la comercianţi;
- crearea aplicaţiilor mobile mai intuitive şi orientate către client;
- optimizarea vitezei operării transferurilor;
- asigurarea clienţilor cu asistenţi digitali bancari;
- optimizarea siguranţei şi protecţiei datelor bancare;
- alăturarea treptată a domeniului bancar din Republica Moldova la tendinţele şi tehnicile inovative ale băncilor din întreaga lume, cum ar fi Tinkoff Bank, Bank of America, Royal Bank of Canada, Royal Bank of Scotland şi altele [4].

Referinţe:

1. COCIUG, V., ANDRONIC, A. *Elaborarea produselor bancare inovative în Republica Moldova.* Chişinău: Academia de Studii Economice, 2016.

2. Raport anual pentru anul 2020, Moldindconbank. [Accesat:25.03.2022] Disponibil: https://www.micb.md/img/n-reports/Annual_Report_2020.pdf
3. Generator de rapoarte BNM. Informaţie privind activitatea cu carduri de plată a prestatorilor de servicii de plată din Republica Moldova. [Accesat: 29.03.2022] Disponibil: https://www.bnm.md/bdi/pages/reports/dsp/DSP2.xhtml
4. Top 10 cele mai inovative bănci din întreaga lume, anul 2020. [Accesat: 08.04.2022] Disponibil: https://blog.bizvibe.com/blog/best-online-banks

Recomandat
***Olga ȘTEFANIUC**, dr., conf. univ.*