DIVERSITATEA ŞI MANAGEMENTUL SERVICIILOR BANCARE DIN REPUBLICA MOLDOVA

Diana LUCHIAN

CZU: 005.915:336.71(478) dluchian25@gmail.com

Internet has become a key factor in banking, which has led to the digitization, diversification and updating of all banking services. The role of banking management is to anticipate methods to increase the quality of services provided, which correspond to the requirements and expectations of customers. Following the analysis of banking services on the market of the Republic of Moldova, I can appreciate the fact that commercial banks have a wide range of banking products and services and this means higher productivity and competitiveness for the banking system of the Republic of Moldova. In an emerging economy, digitization and recent innovations in the banking system are the key to success.

Spaţiul cibernetic s-a modernizat enorm în secolul XXI; respectiv, utilizarea internetului a devenit o resursă esenţială în domeniul bancar, care a dus la digitalizarea, diversificarea şi actualizarea tuturor serviciilor bancare. Odată cu diversificarea serviciilor bancare intervine şi managementul acestor servicii care contribuie la crearea de noi metode eficiente de prestare a acestor servicii. Managementul serviciilor şi produselor bancare oferite de băncile comerciale depinde în mare parte de deciziile pe care banca le adoptă, de capacitatea managerilor, de gama serviciilor, aglomeraţie, densitatea populaţiei, zona geografică sau de cifra afacerilor [1, p.152]. Digitalizarea impune ca strategia de management a serviciilor să cuprindă soluţii la probleme legate de distribuţia cibernetică, timp, viteză, programare, accesul electronic.

În contextul internaţionalizării şi avansării rapide în domeniul comunicării şi tehnologiilor informaţionale, practicile bancare tradiţionale, bazate pe acordarea de credite şi pe atragerea de depozite, au trecut pe un plan secund, iar noile activităţi, modernizarea şi diversificarea serviciilor bancare, cum ar fi, de exemplu, tranzacţiile de pe pieţele financiare, care la rândul lor generează venituri prin comisioane, reprezentă surse importante pentru profitabilitatea băncilor [2, p.92].

Oferta de servicii bancare din Republica Moldova este variată şi băncile comerciale oferă clienţilor lor, persoane fizice sau juridice, servicii de calitate. Este necesar de a studia oferta serviciilor prestate, o atenţie deosebită acordându-se cadrului legislativ [3], pentru a beneficia de servicii de înaltă calitate. Analizând serviciile bancare din Republica Moldova, putem concluziona că serviciile bancare din Republica Moldova sunt într-o continuă dezvoltare, fapt dedus din datele de referinţă pentru trimestrul III al anului 2021, conform cărora 89,3 la sută din numărul şi 90,7 la sută din valoarea operaţiunilor de TC au fost iniţiate în format electronic prin intermediul

SADD, ceea ce reflectă un grad înalt de digitalizare a serviciilor de plată în Republica Moldova.

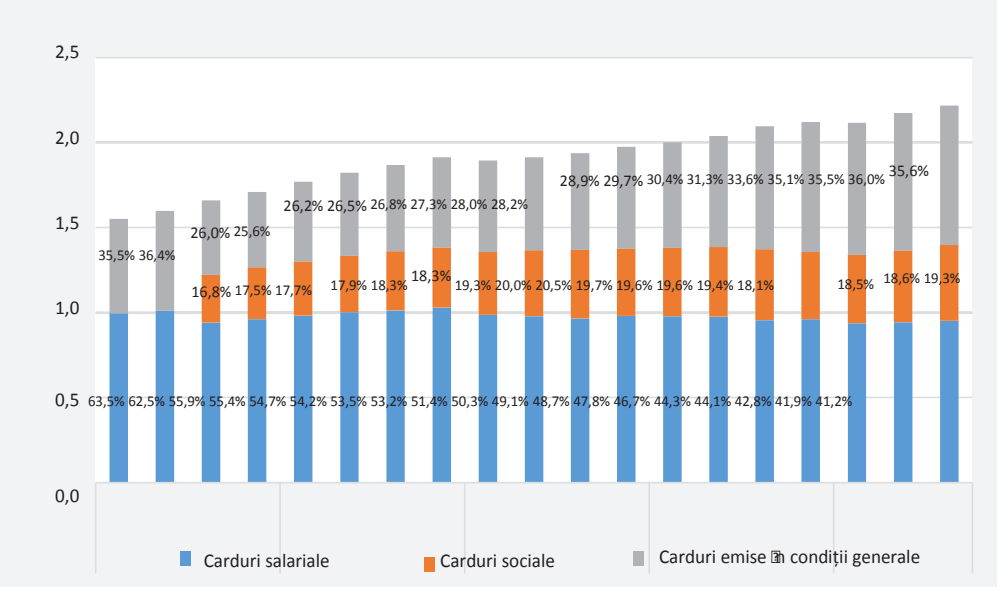


Fig.1. Evoluţia numărului cardurilor de plată, în funcţie de condiţiile emiterii, 2017-2021

Sursa: elaborat de autor în baza raportului oferit de BNM [4].

Analizând Figura 1, putem concluziona că la sfârşitul trimestrului III al anului 2021 numărul cardurilor de plată emise pe piaţa din Republica Moldova aflate în circulaţie a constituit aproximativ 2,31 mil. unităţi, cu 7,2 la sută mai mult faţă de trimestrul III al anului 2020. După soluţia tehnică, cardurile de proximitate au constituit 99,9 la sută din numărul cardurilor noi emise pe parcursul trimestrului de raportare şi 90,5 la sută din ponderea totală a cardurilor în circulaţie (cu 25,5 la sută mai mult decât în trimestrul III 2020). Cea mai înaltă rată a cardurilor active înregistrează categoria cardurilor sociale (79,0 la sută) [4].

De mai bine de 20 de ani de când activează pe piaţa din Republica Moldova, Victoriabank înregistrează noi performanţe şi succese considerabile, care o plasează în locuri de frunte în topul băncilor comerciale din ţară. Performanţele Victoriabank se datorează în special necesităţilor diferite ale clienţilor săi, dar şi concurenţei puternice din sistemul financiar-bancar naţional, care determină Victoriabank să evolueze continuu, punând un accent deosebit pe implementarea celor mai noi tehnologii şi strategii bancare. În anul 2021 banca a încasat venituri din comisioane cu aproximativ 492 milioane lei, în creştere cu 110 milioane lei comparativ cu 2019; banca şi-a menţinut poziţia, plasându-se pe locul III pe sector bancar (Fig.2).

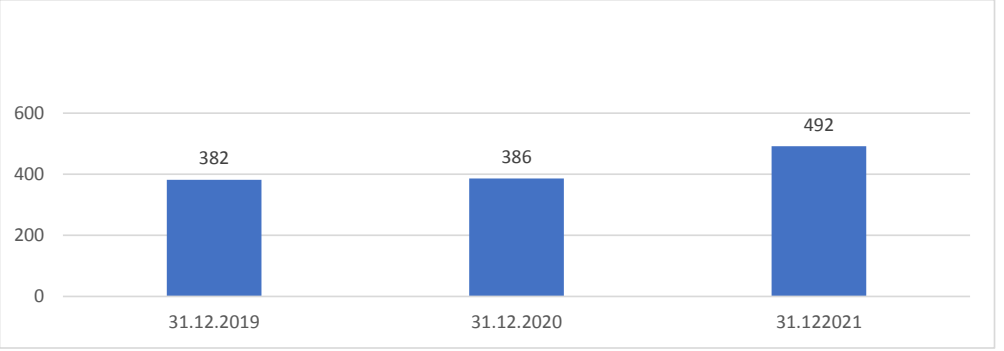


Fig.2. Venituri din comisioane (mil.lei) înregistrate de Victoriabank în 2019-2021

Sursa: elaborată de autor în baza *Contului de profit sau pierdere* înregistrat de Victoriabank în anii 2019-2021 [5].

Pe parcursul anului 2021 a continuat tendinţa de consolidare a fondurilor proprii, de creştere a activelor, depozitelor şi a portofoliului de credite, totodată fiind în scădere ponderea creditelor neperformante în portofoliul de credite. Pentru Victoriabank este o condiţie esenţială ca produsele şi serviciile sale să fie prezentate şi promovate cu succes, ceea ce duce la performanţă înregistrată datorită majorării cotei de piaţă la principalii indicatori de activitate bancară.

În concluzie, unul dintre instrumentele care poate schimba considerabil indicatorul performanţelor este elaborarea şi aplicarea corectă a unei activităţi specifice proiectării şi promovării serviciilor bancare. Băncile trebuie să facă faţă şi noilor provocări asociate unor riscuri, prin adaptarea la procesul rapid de dezvoltare a cerinţelor tehnologiilor bancare moderne, pentru a presta diversitatea de servicii clienţilor.

Referinţe:

1. BASNO, C., DARDAC, N. *Management bancar*. București: Editura Economică, 2002, p.192.
2. LUCHIAN, I., FILIP, A. Abordările conceptuale ale gestiunii calităţii produselor bancare. În: *Creşterea economică în condiţiile globalizării*. Vol. II. Chişinău: INCE, 2016, p.92.
3. Legea cu privire la serviciile de plată şi moneda electronică, nr.114 din 18.05.2012. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr.193-197, art.661.
4. site-ul oficial al Băncii Naţionale a Moldovei https://www.bnm.md/bdi/pages/reports/drsb/DRSB8.xhtml [Accesat: 20.03.2022]
5. site-ul oficial a BC Victoriabank SA https://www.victoriabank.md/finantare [Accesat: 22.02.2022].

Recomandat
***Ion BORŞ**, dr.*