

# ACTIVITATEA INOVAȚIONALĂ A BĂNCILOR DIN REPUBLICA MOLDOVA

Iurie CĂPRIAN, drd.,

Universitatea de Stat din Moldova

<https://orcid.org/0000-0001-5484-3087>, [iuriecapiarian@gmail.com](mailto:iuriecapiarian@gmail.com)

DOI: <https://doi.org/10.36004/nier.cecg.III.2022.16.18>

## Summary

*The innovative activity of the banks constitutes the complex of measures aimed at the development of new banking products and/or the improvement (modification) of the existing ones in order to satisfy the conscious and/or potential needs of banking customers. Also, these activities are intended to create competitive advantages for the processing banks, and on this basis, it is important to growth the profitability of banking institutions by increasing the sales of banking products. To elaborate this work, were studied the works of experts in the field of banking innovations as well as the evolution of commercial bank offers in the Republic of Moldova in order to draw conclusions about the banks' innovative activity. The innovative process is being promoted on the Moldovan banking market in three directions: deposits, credit, and payment systems. Periodically, banking innovations are also carried out in complementary fields. The analysis of the innovative activity in the banking market of the Republic of Moldova allows us to conclude that it takes place continuously under the influence of internal and external factors, but with a certain delay compared to western banking practices.*

**Keywords:** banking product, innovative activity, bank deposit, bank credit, payment system.

**JEL:** G01, G21.

**UDC:** 336.71(478)

**Introducere.** Eficiența activității unei bănci moderne și competitivitatea ei pe piață, în mare parte, depind de implementarea noilor produse, tehnologii și procese bancare, precum și de perfecționarea continuă a celor existente.

În acest context, autorul Maia Pisaniuc menționează: „Într-o economie a cunoașterii, inovațiile bancare sunt cheia succesului, și absolut necesare. Acestea trebuie să cuprindă inovații de produse, inovații de procese și inovații de sistem, astfel încât banca să corespundă cerințelor majorității cu costuri minime, riscuri reduse și câștiguri maxime. Sectorul serviciilor bancare este marcat de un dinamism accentuat, ale cărui efecte se resimt în planul relației instituției bancare cu clienții și concurenții săi. Dezvoltarea accentuată a produselor bancare inovative se realizează în paralel cu abandonarea altor produse, ce nu mai corespund etapei actuale. Experții în management bancar menționează că serviciile bancare performante nu sunt neapărat profitabile, dar ele contribuie la fidelizarea clientelei. Aceasta, în condițiile în care clienții devin tot mai exigenți și pretențioși.” (Pisaniuc, 2017)

Activitatea inovațională a băncii comerciale constituie procesul de modernizare a business-ului băncii și este legată de elaborarea și implementarea produselor bancare noi, precum și de perfecționarea produselor bancare existente, a serviciilor prestate, operațiunilor desfășurate, a proceselor tehnologice desfășurate în cadrul băncii.

De regulă, această activitate este orientată, pe de o parte, spre satisfacerea nevoilor existente ale clienților și/sau formarea unor cerințe noi, iar pe de altă parte, – spre lărgirea ofertei de produse și servicii în scopul sporirii eficienței (profitabilității) băncii.

Activitatea menționată trebuie să fie desfășurată în corespundere cu politica inovațională a băncii bazată pe determinarea scopurilor strategiei inovaționale și crearea mecanismului de elaborare și implementare a inovațiilor în sferile prioritare ale băncii comerciale.

Politica inovațională, de regulă, conține următoarele componente:

- Planificarea activității inovaționale.
- Monitorizarea elaborării și implementării produselor bancare noi.
- Promovarea politicii inovaționale a băncii.
- Coordonarea activității inovaționale cu activitatea subdiviziunilor structurale ale băncii.
- Alocarea resurselor pentru activitățile inovaționale.

Politica inovațională a băncii comerciale, la rândul ei, este subordonată strategiei inovaționale, care constituie linia generală de promovare a procesului inovațional în toate sferile activității ei.

Procesului inovațional reprezintă ansamblul de activități întreprinse în cadrul băncii comerciale în vederea elaborării și implementării produselor bancare noi, precum și perfecționarea celor existente.

Produsul bancar nou constituie o ofertă de premieră pe o piață și/sau este nou pentru banca implementatoare. De asemenea, poate fi vorba de varianta modificată a produsului existent drept rezultat al perfecționării tehnologiei sau altor caracteristici, considerate drept esențiale de către clienți, și măririi posibilităților de vânzare clienților noi.

Strategia inovațională are o mare importanță pentru banca comercială, deoarece este legată de evaluarea perspectivelor dezvoltării pieței și a instituției bancare, de orientarea resurselor spre direcțiile prioritare ale activității ei. Ea trebuie să asigure perfecționarea continuă și înnoirea sortimentului de produse oferite clienților, ceea ce necesită soluționarea problemelor de organizare și desfășurare a lucrărilor de cercetare, elaborare și implementare a inovațiilor bancare.

Prezentul articol are drept scop prezentarea unui tablou de sinteză asupra activității inovaționale a băncilor comerciale din Republica Moldova.

***Analiza literaturii științifice specializate.*** Studiul efectuat a demonstrat că în Republica Moldova sunt foarte puține lucrări, care prezintă tabloul general al activității inovaționale pe piața bancară. În acest sens, sunt remarcabile lucrările autorilor Ivan Luchian, Victoria Iordache și Cristina Panfil. În același timp, există o

mulțime de articole dedicate tematicii tangențiale procesului inovațional pe piața produselor bancare. În acest sens, sunt remarcabile lucrările autorilor Stela Ciobu, Ivan Luchian, Angela Filip, Olga Ștefaniuc, Larisa Mistrean în domeniul gestiunii calității produselor bancare. La fel, sunt importante lucrările experților Ivan Luchian și Stela Ciobu în domeniul problemelor fidelizării clienților băncilor comerciale. În afară de cele menționate, considerăm importante lucrările referitoare la reglementarea prudențială din Republica Moldova, care au un impact direct asupra inovațiilor bancare. Este vorba de articolele autorilor Cociug Victoria, Angela Filip, Tatiana Manole, Natalia Ștefîrță, Stela Ciobu, Victoria Iordachi, Gîrlea Mihail, Guștiuc Andrei, Tișcul Cristina, Alesea Andronic ș.a.

### ***Sursele de informație și metodele utilizate***

În scopul elaborării acestei lucrări au fost studiate lucrările experților în domeniul inovațiilor bancare, precum și evoluția ofertelor băncilor comerciale din Republica Moldova pentru a trasa sinteza imaginii dinamice a procesului inovațional pe piața autohtonă a produselor bancare, precum și a face concluzii privind activitatea inovatoare a băncilor.

### ***Rezultatele cercetărilor și discuții***

Urmare a studiului publicațiilor din Republica Moldova, pot fi trase unele concluzii preliminare privind particularitățile activității inovaționale a băncilor comerciale (Luchian et al., 2018), (Luchian, Filip, 2022):

1. Pe parcursul ultimilor decenii, organele de reglementare bancară au renunțat la prescripțiile exacte privind procesele tehnologice în cadrul băncilor comerciale, cu excepția implementării unor standarde absolut necesare prestării unor servicii în cadrul sistemului bancar, ceea ce se poate interpreta ca un stimulent al procesului inovațional în domeniul examinat.

2. Procesul inovațional pe piața bancară a Republicii Moldova, în esență, este o difuzie selectivă a inovațiilor bancare occidentale. Se consideră, că acest proces are loc cu o întârziere de 10-20 ani și, practic, fără efectuarea studiilor de marketing. Drept obiect de implementare sunt selectate produsele occidentale, care s-au dovedit a fi cele mai rentabile. Unele produse bancare devenite de multă vreme tradiționale în practica bancară a țărilor industrial dezvoltate nu au căpătat o recunoaștere largă în Republica Moldova. Drept exemplu pot fi prezentate serviciile fiduciare, indiferent de existența premiselor necesare (Cociug, Andronic, 2016). Însă, trebuie să recunoaștem că în ultimii ani unele bănci (de exemplu, Moldova-Agroindbank) au început studierea sistematică a opiniei clienților față de anumite forme de deservire bancară a clienților. De asemenea, datorită impactului globalizării financiare inovațiile bancare sunt implementate mai rapid față de anii 90 ai secolului XX și începutul anilor 2000.

3. Nivelul de încredere dintre clienți și băncile autohtone este foarte jos, iar eforturile de fidelizare ale clienților de către bănci are un caracter episodic, ceea ce împiedică implementarea unor inovații bancare. Până în prezent, nu au fost depistate niciun fel de programe bancare de fidelizare a clienților în nicio instituție bancară. Însă este de menționat, că unele elemente ale acestora au devenit distincte. De

exemplu, recent conducătorii subdiviziunilor teritoriale ale Moldova-Agroindbank au primit împuterniciri de a oferi condiții preferențiale pentru unele produse bancare clienților fideli persoane fizice. De exemplu, pentru depozitele în sume relativ mari astfel de clienți pot obține un spor de rată a dobânzii de 1 punct procentual. La fel, fidelitatea clientului a devenit o variabilă importantă la stabilirea limitei de creditare la cardul Liber în banca nominalizată.

4. La implementarea produselor bancare noi, băncile autohtone nu întotdeauna au grijă de menținerea funcționalității noi, iar, uneori, se manifestă chiar și o anumită neglijență față de respectarea normelor tehnice. În mare parte, aceasta se referă la unele componente ale sistemelor informaționale interne ale băncilor comerciale și funcționarea infrastructurii tehnice. Însă, în același timp, este remarcabilă implementarea în unele bănci a sistemelor de gestiune a calității, care au influență benefică asupra procesului inovațional.

5. În prezent promovarea procesului inovațional pe piața produselor bancare este complicat de comprimarea pieței respective în formă de reducere continuă a numărului de clienți persoane fizice, precum și de amplificarea activității concurenților interni și externi.

Criza pandemică a contribuit la dezvoltarea importantă a deservirii bancare la distanță.

În perioada anilor 2020-2021, băncile au perfecționat tehnologiile de Internet-banking, unele servicii bancare auxiliare fiind prestate doar prin intermediul acestora.

De asemenea, majoritatea băncilor au instalat bancomate cu funcționalitate lărgită, iar unele (de exemplu, Moldova-Agroindbank) – și terminale de plată.

De asemenea, unele bănci comerciale au dezvoltat tehnologiile de mobile banking prin elaborarea de aplicații speciale pe dispozitivele inteligente de telefonie mobilă. Drept exemplu pot fi menționate: MAIBank, VB24, MICB Mobile Banking, OTP Mobile Banking. Folosirea acestor aplicații au la bază, cel puțin, un cont de card deținut de către client în banca respectivă.

Unele bănci comerciale autohtone în perioada crizei pandemice au lărgit, pe cât a fost posibil, sortimentul de carduri de plată oferite clienților.

În acest sens, în opinia noastră, cel mai reprezentativ exemplu este cel al Moldova-Agroindbank. La momentul de față, banca oferă produse (carduri de debit și de credit) în cadrul a trei sisteme de plăți (Visa, Mastercard, American Express Green) în trei valute – MDL, USD, EUR. Persoanelor fizice li se propun carduri curente, carduri premium, carduri sociale și carduri salariale. În perioada analizată, Moldova-Agroindbank a promovat în mod activ cardurile Liber și Gama (Universal și Premium). Clienților persoane juridice li se propun carduri corporative.

În anul 2022, în Republica Moldova a fost lansat serviciul Apple Pay, care va permite utilizatorilor de telefoane mobile și alte dispozitive cu sistem de operare IOS să achite cumpărăturile, profitând de toate avantajele unui card obișnuit. Proiectul face parte din agenda de digitalizare a Guvernului, care își propune să aplice noi tehnologii, inclusiv pentru a înlesni accesul la serviciile publice.

Apple Pay este un portofel digital, care permite achitarea plăților folosind dispozitive cu sistem de operare IOS. Nu trebuie decât să găsiți aplicația portofel în telefonul mobil, apoi, să introduceți manual sau prin scanare datele cardului bancar. Deocamdată, doar 3 bănci din Republica Moldova au introdus această metodă de plată.

La fel, în august 2022, băncile comerciale mari au anunțat despre implementarea serviciului de plată Google Pay disponibil atât pe dispozitivele Android, cât și pe dispozitivele WearOS și destinat clienților deținători ai cardurilor Visa și Mastercard. Serviciul permite stocarea cardurilor de credit sau de debit pentru Google Pay în Google Wallet, un portofel digital disponibil pentru a fi descărcat din Google Play Store.

În februarie 2021, Moldindconbank a lansat serviciul 3D-Secure, care presupune autorizarea tranzacției cu o parolă unică, generată suplimentar, ori de câte ori se face o plată prin Internet la comercianții certificați la acest serviciu.

De asemenea, multe bănci întreprind eforturi permanente de lărgire a funcționalității cardurilor emise.

De exemplu, în septembrie 2022 s-a anunțat despre posibilitatea obținerii 10% cashback la fiecare plată cu cardurile Victoriabank la Teatrul Gastronomic

În perioada 1 august-30 septembrie 2022 pentru fiecare plată cu cardul American Express de la Moldova-Agroindbank au putut obține 10% cashback în cadrul promoției “Ai cashback de nota zece de la cardul tău American Express”.

În timpul pandemiei, domeniul depozitelor bancare au devenit instrumentele de deschidere a acestor conturi în regim online și cele aferente promoției acestora.

De exemplu, în acest context Victoriabank promovează, în mod agresiv, posibilitatea de a constitui depozitele online, prin platforma VB24 la o dobândă și mai avantajoasă. Pentru mai multe tipuri de depozit constituite online în MDL, clientul poate beneficia de bonus până la 0,5 p.p. la rata dobânzii. Este vorba de următoarele depozite: Clasic VB, Disponibil VB, Flexibil VB, VB Kid, Respect VB în MDL, Primăvara 2022, Alături VB.

Ofertă similară are și Moldova-Agroindbank.

Una din direcțiile procesului inovațional pe piața depozitelor bancare o constituie adaptarea ofertelor la anumite nișe ale pieței. De exemplu, de acum mai mult de zece ani unele bănci autohtone oferă depozite destinate copiilor și pensionarilor.

Moldova-Agroindbank oferă condiții speciale pentru conturile de depozit clienților VIP în cadrul deservirii de tipul „Private banking”.

La momentul de față au loc schimbări importante în oferta depozitelor băncilor comerciale autohtone sub influența a două grupuri de factori:

- *Reducerea ofertei de bani temporar liberi pe piață* ca urmare a posibilităților financiare ale clienților din cauza crizei pandemice și crizei economico-financiare din Republica Moldova.

- *Așteptările inflaționiste din țară.* Ritmul anual al inflației a crescut de la 16,6% în luna ianuarie 2022 până la 34,3% în luna august 2022. Aceasta, inevitabil, va conduce la rate reale negative la depozitele bancare.

- *Sporirea necesarului de mijloace bănești la băncile comerciale* determinată de înviorarea creditării bancare.

- *Mărirea posibilităților investiționale în valorile mobiliare de stat.* În anul 2022, autoritățile centrale ale Republicii Moldova treptat au mărit volumul emiterii valorilor mobiliare de stat (VMS), ceea ce a condus la mărirea substanțială a ratelor dobânzilor la VMS. De exemplu, în luna august acestea au constituit: Bonuri de Trezorerie (BT) de 91 zile – 15,95%, BT de 182 zile – 20,05%, BT de 364 zile – 20,74%, Obligațiuni de Stat (OS) de 2 ani – 19,45%, OS de 3 ani – 14,49%. Acești factori au condus la oferte noi de depozite din partea băncilor cu rate ale dobânzilor în creștere.

În anul 2022, accentul de bază în activitatea inovațională pe piața depozitelor bancare s-a pus pe produse cu termenul de până la 12 luni în lei moldovenești, la care ratele dobânzilor au crescut treptat până la nivelul de 14% în luna septembrie.

Unele instituții bancare au anticipat acest proces. În opinia noastră, aceasta se vede din ofertele Victoriabank pentru persoanele fizice. În decembrie 2021-februarie 2022 a fost oferit depozitul „Iarna 2022” cu rata fixă de 6% pentru termenul de 12 luni. În martie-mai 2022 a fost propus pieței depozitul „Primăvara 2022” cu rata fixă de 7,5% pentru 12 luni. În aprilie 2022 – depozitul „10 din 10” – 10,0% (rata fixă) pentru 10 luni. În mai 2022 – depozitul „Clasic VB” – 11,0% (rata fixă) pentru 12 luni. În iunie 2022 – depozitul „Cireșar” – cu rata flotantă de 14,5% pentru 18 luni. În august 2022 a fost propus persoanelor fizice depozitul „Harbuz” pentru 18 luni cu rata de 16,0%, care este fixă în primele 6 luni, apoi se va aplica rata flotantă.

La momentul de față, rata maximă a dobânzii (18%) este oferită de Eurocreditbank la depozitul „Jubileu 30” în lei moldovenești cu termenul de 25 luni.

De exemplu, în anul 2022 unele bănci comerciale au oferit clienților (persoane fizice) posibilitatea, de rând cu deschiderea unor categorii de depozite, de a obține carduri de nivel Gold.

Pentru perioada 6 aprilie – 30 iunie MAIB a lansat promoția ”Înmulțește rata dobânzii cu doi” cu 100 de câștiguri, care constă în aplicarea dobânzii duble față de 10,5% de bază. Este vorba de depozitele noi „MAIB Classic” în sumă de 50000-200000 de lei, pe un termen de 365 de zile.

Din anul 2019 până în prezent băncile comerciale autohtone au depus eforturi pentru amplificarea procesului de creditare:

- Au fost întreprinse un șir de măsuri diferențiate pentru diferite segmente ale pieței.

- Treptat au fost mărite limitele pentru creditarea fără gaj a persoanelor fizice și juridice.

- Unele bănci au amplificat vânzările directe ale produselor de creditare, inclusiv prin oferte legate de recunoașterea fidelității clienților. În acest context, au

fost elaborate oferte de creditare prin prestabilirea condițiilor de creditare prin procedura simplificată și accelerată.

Respectiv, unele bănci comerciale au assortimente noi de produse de creditare. De exemplu, în perioada anilor 2020-2021 Moldova-Agroindbank a promovat un complex de credite „cu aromă de cafea”: creditele de consum „Espresso”, „Espresso Plus”, „Latte”.

La moment poate fi menționat ca inovație creditul ipotecar în Euro sau Dolari SUA cu suma maximă până la 2,2 milioane de lei (echivalentul în euro/dolari) pentru o perioadă de până la 25 de ani, cu dobânda anuală efectivă (DAE) de la 5,9% și cu finanțare până la 100% din costul locuinței.

În perioada crizei pandemice în domeniul creditării băncile comerciale și-au orientat eforturile spre căutarea diferitor nișe ale pieței.

Spre exemplu, actualmente, Moldova-Agroindbank oferă producătorilor agricoli creditul Universal Agro cu termenul până la 60 luni (în cazul creditelor acordate pentru scopuri investiționale) și până la 36 luni (pentru finanțarea capital circulant) cu suma de până a 1 milion lei.

De asemenea, este remarcabilă creșterea flexibilității creditării agenților economici de către băncile comerciale.

În acest context, pot fi menționate condițiile creditului investițional de la Eximbank destinat agenților economici, care practică activitatea de antreprenariat pe teritoriul Republicii Moldova, precum și persoanelor fizice care desfășoară activitate profesională în sectorul justiției: valuta – MDL, EUR, USD; termenul – până la 84 luni; suma – în dependență de capacitatea de plata a solicitantului și acoperirea cu garanții a creditului; dobânda – 4,75% pentru EUR, de la 13% până la 15% (MDL), 6,25% (USD), flotantă; perioada de grație – până la 24 luni.

La fel, trebuie menționate, pe parcursul ultimilor doi ani, ofertele de refinanțare a creditelor.

De exemplu, Moldova-Agroindbank propune agenților economici creditele „Refinanțare plus” pentru refinanțarea creditelor contractate la alte instituții financiare și, totodată, acordarea unei sume suplimentare pentru proiecte noi în următoarele condiții: suma – până la 3 milioane lei; termenul – până la 60 luni, cu perioadă de grație până la 6 luni și pentru producătorii agricoli până la 8 luni.

În vederea soluționării problemelor băncilor comerciale autohtone în cadrul promovării procesului inovațional pot fi formulate anumite recomandări:

- Este necesară perfecționarea continuă a legislației în vigoare referitoare la produsele bancare noi pentru a evita împiedicarea desfășurării normale a procesului inovațional, ținându-se cont de necesitatea gestiunii riscurilor aferente.
- Trebuie continuate studiile de marketing pentru determinarea necesităților reale ale clienților în scopul aprecierii posibilităților existente de personalizare a condițiilor depozitelor și creditelor bancare.
- Produsele bancare trebuie să devină elemente importante ale programelor de încurajare a loialității clienților.

- Este necesară perfecționarea politicii de cadre a băncilor comerciale. Este necesară dezvoltarea continuă a personalului bancar, ridicarea permanentă a nivelului de calificare a lucrătorilor băncilor comerciale.

- Este recomandabilă optimizarea procesului de furnizare a produselor bancare către clienți. În acest sens trebuie să fie continuată dezvoltarea deservirii clienților la distanță și continuarea practicilor de împachetare a produselor și serviciilor bancare.

**Concluzii.** Activitatea inovațională a băncilor comerciale din Republica Moldova prezintă un proces continuu adaptiv la condițiile interne ale pieței și, într-o anumită măsură, la tendințele mondiale, care se desfășoară în condițiile intensificării concurenței interne și externe. Această activitate are un șir de particularități distincte. Direcțiile de bază ale promovării procesului inovațional vor rămâne depozitele și creditele bancare, precum și serviciile bancare în cadrul sistemelor de plăți. Dat fiind faptul că piața financiară din Republica Moldova rămâne la un nivel subdezvoltat, această situație se agravează din cauza crizei economico-financiare din Republica Moldova, însă constituie un stimulent important pentru perfecționarea produselor bancare.

## REFERINȚE BIBLIOGRAFICE

1. *3D-SECURE (OTP)*, <https://www.micb.md/sec/3D-secure/>, [Accesat la 16 septembrie 2022]
2. *Cardul tău American Express de la maib îți aduce cashback de nota zece*, <https://www.maib.md/ro/promotii-maib/cardul-tau-american-express-de-la-maib-iti-aduce-cashback-de-nota-zece>, [Accesat la 16 septembrie 2022]
3. *Credit investițional*, [https://www.eximbank.md/ro/credit/credit-investitional?gclid=EA1aIQobChMI3e6U5sab-gIVy49oCR25egTBEAAYASAAEgKvPPD\\_BwE](https://www.eximbank.md/ro/credit/credit-investitional?gclid=EA1aIQobChMI3e6U5sab-gIVy49oCR25egTBEAAYASAAEgKvPPD_BwE), [Accesat la 15 septembrie 2022]
4. COCIUG, Victoria; ANDRONIC, Alesea (2016) *Premisele dezvoltării operațiunilor fiduciare în Republica Moldova de către băncile autohtone*, [https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag\\_file/220-229\\_2.pdf](https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/220-229_2.pdf), [Accesat la 30 august 2022]
5. *Cu un pas mai aproape de tehnologiile moderne. În Republica Moldova a fost lansat serviciul Apple Pay*, <https://tvrmdova.md/social/cu-un-pas-mai-aproape-de-tehnologiile-moderne-in-republica-moldova-a-fost-lansat-serviciul-apple-pay/>, [Accesat la 02 septembrie 2022]
6. *Deschide un depozit la maib și înmulțește rata dobânzii cu 2*, <https://www.maib.md/ro/noutati/deschide-un-depozit-la-maib-si-inmulteste-rata-dobanzii-cu-2>, [Accesat la 24 august 2022]
7. *Despre depozitul online*, <https://www.victoriabank.md/depozite/depozit-online>, [Accesat la 24 august 2022]