

## TENDINȚE CONTEMPORANE ÎN DEZVOLTAREA DECONTĂRILOR BANCARE ÎN REPUBLICA MOLDOVA

**Olga ȘTEFANIUC**

*Catedra Finanțe și Bănci*

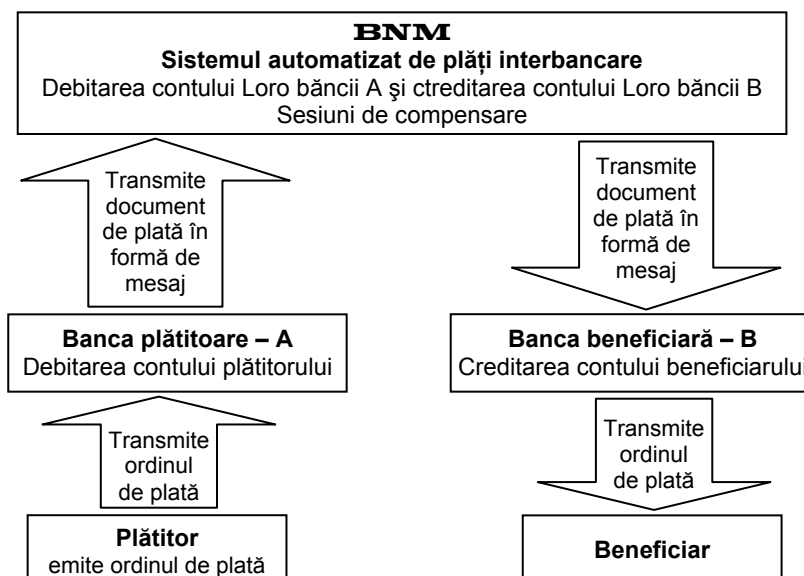
The effective settlement and payment systems that allow to establish transactions in a safe way and in due time, represent a determinative factor for monetary and financial stability of any country. That is why the central bank is responsible for the function of licensing and supervision of important payment systems, in order to protect the financial system of a country from the treat of destabilization, due to failures of payment and settlement systems. Through compliance with its obligations registered systems, the central bank aspires to protect the monetary and financial systems from possible hazards, as a consequence of a failure of any payment system. As it is noticed in the document of International Settlements Banks, the observation of payment and settlement systems is the function of the central bank. At the same time, the reliability and efficiency purposes are achieved by the monitoring of existing and planned systems, its rates in corresponding to these purposes, and if necessary, changes' initiation.

Decontările între agenții economici reprezintă o parte importantă pentru economia contemporană. Asigurarea acestor decontări este o funcție majoră a băncilor comerciale. Toate băncile au obligația de a se implica în organizarea decontărilor. Schimbările care au avut loc în sectorul bancar în ultimele decenii au adus la transformarea spectaculoasă a relațiilor interbancare, inclusiv în domeniul decontărilor. Semnificativ au evoluat modurile de organizare, instrumentele de decontare, tehnologiile de primire și de prelucrare a documentelor de decontare, principiile de asigurare a realității decontărilor.

Setul de înțelegeri privind descărcarea obligațiilor asumate de agenții economici, ori de câte ori aceștia achiziționează resurse reale și financiare, formează sistemul de plăți. Un sistem de plăți contemporan este structurat în felul următor: instituțiile care furnizează servicii de plăți, formele de creanțe transferate, metodele și mijloacele de transfer ale acestor creanțe, inclusiv controlul mesajelor de instrucțiuni, canalele de comunicație, relațiile contractuale.

Scopul principal al sistemului de plăți constă în asigurarea circuitului monetar în timp util și în executarea garantată a obligațiilor de plăți ale agenților economici. Principiile de bază ale funcționării sistemului de plăți sunt siguranța, calitatea și rapiditatea decontărilor, precum și relevanța și eficacitatea costurilor.

În mod direct, în organizarea operațiunilor de decontări este implicată Banca Națională a Moldovei, căreia îi revine sarcina de a elabora cadrul normativ și de a facilita operațiunile de virament ale băncilor comerciale prin intermediul decontărilor interbancare. Prin aceste atribuții Banca Națională se situează în ipostaza de centru unic de decontare la nivelul întregii țări (Fig.1).



**Fig.1.** Derularea decontărilor interbancare prin SAPI.

În anul 2003 BNM a lansat un proces de modernizare a sistemului național de plăți. Procesul de reformare și modernizare a sistemului național de plăți a constat în implementarea Sistemului Automatizat de Plăți Interbancare (SAPI), care este la ziua de azi pivotul sistemului de plăți din republică, și în asigurarea cadrului normativ cu privire la instrumentele moderne de plată și la deservirea bancară la distanță. Implementarea sistemului modern de decontare pe plan național a avut ca obiective generale:

- introducerea unui sistem care corespunde celor mai bune practici și standarde internaționale;
- majorarea vitezei de circulație a mijloacelor bănești;
- facilitarea dezvoltării economiei prin sporirea securității și a eficienței sistemului de plăți interbancare;
- stabilirea unei baze legale bine fundamentate pentru sistemele de decontare de importanță sistemică;
- asigurarea unor mecanisme sigure și eficiente de gestionare a riscurilor;
- facilitarea utilizării instrumentelor moderne de plată.

Decontarea transferurilor în SAPI se realizează prin două tehnici [1]:

1. Decontarea pe bază brută în timp real, când transferurile sunt finalizate pentru fiecare client implicat pentru plățile urgente și de mare valoare. Mesajele sunt schimbate pentru fiecare pereche de bănci, separat pentru încasări și pentru plăți, multiplicându-se canalele de comunicație. În acest sistem sunt procesate atât ordine de plată privind transferurile urgente și de mare valoare, cât și ordine incaso privind efectuarea peceperii în mod incontestabil în conformitate cu actele normative în vigoare. Avantajul principal al acestei forme de construcție a sistemului de plăți constă în minimizarea riscului de neplată. Un alt avantaj constă în posibilitatea organizării decontărilor cu rapiditate ridicată chiar și în timp real. Dezavantajul constă în existența riscului de a nu face plățile din cauza insuficienței lichidității pe contul plătitorului. Efectuarea plăților la timp depinde în întregime de disponibilitatea mijloacelor în conturile participanților sau de valoarea limită de credit.

2. Decontarea pe bază netă se realizează prin procesarea pachetelor cu documentele de plată transmise de participanți și prin calcularea pozițiilor nete multilaterale ale acestora. În acest sistem sunt procesate atât ordine de plată privind transferurile de credit, cât și cereri de plată privind debitarea directă. Sistemul operează conform principiului de compensare și decontare pe bază netă, efectuând compensarea plăților transmise de participanți și remiterea rezultatelor compensării spre decontare în sistemul de decontare în timp real.

În cadrul activității în sistemul automatizat de plăți interbancare participanții pot fi expuși riscului de lichiditate și riscului operațional [2].

Riscul de lichiditate apare în caz dacă participantul nu dispune de mijloace bănești suficiente în contul său de decontare. În vederea limitării expunerii la acest risc băncile sunt obligate să monitorizeze solduri și rulaj din conturi de decontare, să monitorizeze pozițiile nete calculate de către sistemul automatizat de plăți, să administreze cozile de așteptare la contul de decontare. În același scop BNM asigură participanții cu informația necesară privind activitatea acestora în sistem automatizat de plăți interbancare, acordă credite intraday și overnight băncilor participante la sistemul de plăți, inițiază mecanismul automatizat de deblocare în cazul blocării plăților la unul sau mai mulți participanți.

Riscul operațional apare în cazul gestionării ineficiente a mijloacelor software și hardware aferente SAPI și al eroilor generate de neglijența, neatenția, calificarea insuficientă a personalului responsabil de administrarea procedurilor legate de activitatea în acest sistem. În scopul gestionării și minimizării acestui risc, participanții și BNM urmează să asigure implementarea măsurilor necesare pentru administrarea și exploatarea eficientă a mijloacelor tehnice aferente SAPI, precum și pentru asigurarea continuității activității în situații de incident.

Implementarea sistemului modern de decontări are anumite beneficii pentru clienții băncilor, dintre care putem menționa:

- obligativitatea pentru bănci de a procesa plățile în ziua primirii acestora, chiar și a plăților care nu sunt urgente;
- diminuarea timpului necesar pentru procesarea plăților urgente, de la cel puțin 5 ore până la 20-30 de minute;
- instrumente de plată moderne – transfer de credit și debitarea directă;
- premise la nivel de infrastructură pentru promovarea plăților electronice;
- clientul poate verifica dacă banca și-a onorat angajamentul, banca fiind obligată să-i pună la dispoziție confirmările necesare.

De asemenea, toate băncile comerciale au obligația de a se implica în organizarea decontărilor atât în relațiile ce privesc propriile conturi, cât și în legătură cu decontările intrabancare. În acest sens, băncilor le revin următoarele atribuții:

- ✓ să ofere clienților cele mai potrivite servicii bancare ce vizează sfera decontărilor, astfel încât să se realizeze o accelerare a fluxurilor bănești, situație benefică atât pentru titularul de cont, cât și pentru bancă. În condițiile perceperii unor comisioane pentru efectuarea operațiunilor de decontare, băncile vor fi interesate să efectueze cât mai multe viramente;
- ✓ să fie receptive la solicitările pe care le formulează titularii de cont în legătură cu folosirea modalităților și instrumentelor de plată, în sensul de a le facilita servicii bancare de calitate. Principala cerință a clienților băncii în acest domeniu de activitate este ca transferul sumelor să se facă într-un timp cât mai scurt;
- ✓ să urmărească respectarea drepturilor și obligațiilor părților implicate în relațiile de decontare. În acest sens, băncile au posibilitatea să supravegheze ca toate încasările și plățile să fie generate de procese economice reale. De asemenea, băncile au posibilitatea să respingă de la plată acele documente de decontare care nu reflectă realitatea. Aceste aspecte vor fi urmărite cu atenție, în special în situația în care plătitorul are angajat un credit la banca respectivă. În felul acesta pot fi prevenite situații de intrare în incapacitate de plată și manifestările de blocaj financiar, deturnările de fonduri și formarea de imobilizări, aspecte care în prezent se manifestă la nivelul multor societăți comerciale;
- ✓ să aibă în vedere îmbunătățirea în permanență a tehnicilor și instrumentelor privind operațiunile fără numerar. Astfel, pe linia perfecționării decontărilor, se impune cu prioritate efectuarea plăților în limita disponibilităților evidențiate în conturile bancare, fie că aceste disponibilități sunt generate de capitalurile proprii, fie că provin din împrumuturi sau din alte surse externe. Aceasta determină titularii de conturi să se preocupe, în permanență, de buna gestionare a mijloacelor materiale și bănești de care dispun.

Pentru desfășurarea în condiții normale a decontărilor între agenții economici, în sensul accelerării transferului de sume între conturi, se impune ca acestea să se efectueze în cadrul unor termene riguros stabilite.

Decontarea prin virament reprezintă un procedeu special de plată care se înfăptuiește prin transferul sumei dintr-un cont în altul, prin debitarea contului plătitor și creditarea contului beneficiar. Apariția instrumentelor de decontare este legată de numeroasele dificultăți pe care le prezintă modul de plată tradițional, prin numerar, concretizate în problemele privind depozitarea, manipularea, transportul și securizarea valorilor, probleme atât de natură tehnică vizând transportarea, supravegherea etc., cât și financiară – datorate costurilor aferente operațiunilor în cauză. În procesul utilizării instrumentelor de decontare, majoritatea acestora îndeplinesc un dublu rol. Ca instrumente de plată fără numerar, ele prezintă o dispoziție sau obligație asumată de către emitent. În același timp, având în vedere faptul că avem de-a face cu o plată amânată, ele pot fi considerate și ca instrumente de credit, caz în care sumei transferate către beneficiar îi poate fi asociată o anumită dobândă. Mai mult, anumite instrumente din asortimentul cardurilor au și calitatea de instrumente de economisire și garantare.

Avantajele decontărilor prin virament sunt următoarele:

- nu este nevoie de a transporta numerarul de la un agent economic la altul;
- reduc riscul de sustragere a numerarului;
- gradul de asigurare a decontărilor este mai înalt;
- confirmarea decontărilor cu documentele de plată.

În cadrul operațiunilor de decontare sunt implicate:

- ✓ *emitentul* – persoana care emite un document de decontare;
- ✓ *plătitorul* – persoana din contul căreia se efectuează transferul mijloacelor bănești;
- ✓ *banca plătitoare* – banca care în baza documentului de decontare efectuează transferul mijloacelor bănești;
- ✓ *beneficiarul* – persoana în favoarea căreia se transferă mijloacele bănești;
- ✓ *banca beneficiară* – banca care finalizează operațiunile de decontare efectuând operațiunile relevante.

Decontarea prin virament se realizează pe baza următoarelor documente:

- *ordinul de plată* – document de plată în baza căruia se efectuează transferul de credit;
- *cererea de plată* – document de plată în baza căruia se efectuează debitarea directă;
- *ordinul incaso* – document de plată în baza căruia se efectuează perceperea în mod incontestabil a mijloacelor bănești din conturile contribuabilului/debitorului.

Documentele de decontare se întocmesc pe formulare-tip, care trebuie să corespundă normelor tehnice expuse în regulamentele respective. Orice document de decontare în mod obligatoriu trebuie să conțină:

- denumirea documentului de decontare;
- numărul documentului, data, luna și anul emiterii;
- codul tipului documentului de decontare;
- denumirea, codul, adresa sediului băncii plătitoare și ale băncii beneficiare;
- denumirea plătitorului și numărul contului lui la bancă;
- denumirea beneficiarului și numărul contului;
- codul fiscal al plătitorului;
- destinația plății;
- suma plății înscrisă cu cifre și litere;
- semnăturile și amprenta ștampilei emitentului documentului de plată.

În documentele de decontare nu se admit corectări și greșeli. Documentele de decontare ce contravin normelor stabilite sunt considerate nevalabile și nu se execută. Funcționarul bancar responsabil de executarea documentelor de decontare este obligat să verifice completarea corectă a rechizitelor necesare.

*Transferul de credit* [3] reprezintă o serie de operațiuni care încep prin emiterea de către emitent a *ordinului de plată* și executarea de către banca-plătitoare a acestuia în scopul punerii la dispoziția beneficiarului a unei sume de mijloace bănești și se finalizează prin înregistrarea de către banca-beneficiară a sumei respective în contul beneficiarului. Transferul de credit poate fi efectuat atât în lei moldovenești, cât și în valută străină.

În funcție de specificul utilizării, transferul de credit se clasifică în:

- transfer ordinar;
- transfer bugetar.

*Transferul ordinar* este utilizat în scopul efectuării tuturor plăților, și anume: pentru achitarea mărfurilor livrate sau a serviciilor acordate și care nu se referă la bugetul public național.

*Transferul bugetar* este utilizat în scopul efectuării plăților care se referă numai la bugetul public național pentru achitarea taxelor, impozitelor etc.

Atât transferul ordinar, cât și cel bugetar poate fi utilizat și pentru plățile cu caracter de periodicitate, la date programate și sume fixe – *transfer programat*, care se efectuează de către bancă în numele titularului de cont bancar în anumite intervale de timp, conform prevederilor contractului de mandat.

În funcție de solicitarea clientului, transferul de credit poate fi efectuat:

- ✓ în regim de urgență – *transfer urgent*, sau
- ✓ în regim normal – *transfer normal*.

Transferul de credit se efectuează în baza *ordinului de plată* întocmit de către emitentul acestuia.

Banca-plătitoare acceptă spre executare ordinul de plată dacă plătitorul are deschis cont bancar la banca-plătitoare; mijloacele bănești din contul plătitorului sunt suficiente pentru efectuarea transferului; asupra mijloacelor bănești din contul plătitorului nu sunt aplicate restricții privind utilizarea acestora din partea organelor abilitate prin lege; ordinul de plată este întocmit în conformitate cu cerințele reglementate; la ordinul de plată este anexat documentul justificativ, în cazul în care acest fapt este prevăzut de actele normative în vigoare.

Banca-plătitoare trece la scăderi suma înscrisă în ordinul de plată acceptat spre executare în ziua prezentării acestuia și îl transmite în aceeași zi prin intermediul sistemului automatizat de plăți interbancare în adresa băncii beneficiare; sau, prin sistemul intern al băncii, în adresa beneficiarului, în cazul în care plătitorul și beneficiarul se deservesc în aceeași bancă; sau prin alt sistem utilizat de bancă, în cazul transferului în valuta străină.

Banca-beneficiara, după recepționarea ordinului de plată de la banca-plătitoare prin intermediul sistemului automatizat de plăți interbancare, efectuează în aceeași zi lucrătoare controlul corectitudinii indicării contului bancar și a codului fiscal ale beneficiarului. Dacă aceste date din ordinul de plată sunt indicate corect, transferul de credit se consideră finalizat și banca-beneficiară înregistrează imediat mijloacele bănești în contul bancar al beneficiarului și tipărește două exemplare ale ordinului de plată; primul exemplar îl remite beneficiarului, al doilea exemplar îl include în dosar.

În cazul în care transferul de credit nu poate fi finalizat, banca-beneficiară restituie băncii-plătitoare suma respectivă nu mai târziu de ziua lucrătoare următoare celei în care aceasta a fost primită, întocmind un ordin de plată în care indică codul tranzacției respective și se face referință la ordinul de plată transmis eronat de către banca-plătitoare.

*Debitarea directă* [4] este o modalitate de plată care constă în debitarea de către banca-plătitoare a contului bancar al plătitorului cu suma plății indicată în *cererea de plată*, emisă de beneficiar, și în creditarea corespunzătoare de către banca-beneficiară a contului bancar al beneficiarului. Debitarea contului bancar al plătitorului de către banca-plătitoare se efectuează în conformitate cu *mandatul de debitare directă*, iar creditarea corespunzătoare de către banca-beneficiară a contului bancar al beneficiarului – în conformitate cu *angajamentul privind debitarea directă*.

*Mandatul de debitare directă* este un act juridic prin care plătitorul acordă o împuternicire unui anumit beneficiar pentru a emite cereri de plată, precum și băncii-plătitoare pentru a-i debita contul cu sumele indicate în cererile de plată.

Mandatul de debitare directă se întocmește în trei exemplare. Primul exemplar al mandatului de debitare directă se păstrează la banca-plătitoare, al doilea exemplar se păstrează la plătitor, iar al treilea exemplar se prezintă de către plătitor beneficiarului.

*Angajamentul privind debitarea directă* este acordul încheiat între beneficiar și banca-beneficiară ce cuprinde obligațiile acestora în cadrul utilizării debitării directe. Angajamentul privind debitarea directă se întocmește de către beneficiar în două exemplare. Primul exemplar al angajamentului se păstrează la banca-beneficiară, iar al doilea la beneficiar. Prin debitarea directă pot fi efectuate plățile în lei moldovenești pentru orice tip de servicii prestate, lucrări executate și mărfuri livrate.

Debitarea directă se efectuează în baza *cererii de plată* emise de către beneficiar, în limba de stat. Cererea de plată se prezintă de către beneficiar la banca-beneficiară în două exemplare. Primul exemplar al cererii de plată se legalizează cu semnăturile persoanelor cu drept de semnătură și cu ștampila beneficiarului.

Cererea de plată urmează a fi prezentată la banca-beneficiară cu trei zile lucrătoare înainte de data finalizării plății. Data finalizării plății se indică de către beneficiar în cererea de plată și reprezintă data în care banca-beneficiară urmează să crediteze contul beneficiarului. Cu două zile lucrătoare înainte de data finalizării plății banca-beneficiară transmite cererea de plată prin Sistemul Automatizat de Plăți Interbancare băncii-plătitoare. Banca-plătitoare, primind cererea de plată din SAPI, efectuează controlul posibilității executării acesteia, verificând corectitudinea indicării contului bancar și a codului fiscal ale plătitorului; corespunderea cererii de plată mandatului de debitare directă; posibilitatea debitării contului bancar al plătitorului cu suma integrală indicată în cererea de plată; nu sunt aplicate restricții din partea organelor abilitate prin lege de a utiliza mijloacele din contul plătitorului.

Dacă cererea de plată este acceptată spre executare, banca-plătitoare debitează contul bancar al plătitorului, iar SAPI efectuează compensarea și decontarea cererii de plată. În ziua debitării contului bancar al plătitorului, banca-plătitoare imprimă pe suport de hârtie două exemplare ale cererii de plată pe care aplică mențiunile necesare. Primul exemplar al cererii de plată se include de către banca-plătitoare în dosar, al doilea exemplar se remite, anexat la extrasul de cont, plătitorului. Cel târziu în ziua lucrătoare următoare celei în care a fost primită din SAPI informația cu privire la compensarea și decontarea cererii de plată, banca-beneficiară creditează contul beneficiarului cu suma indicată în cererea de plată și aplică mențiunile necesare pe primul și pe al doilea exemplar ale cererii de plată. Primul exemplar al cererii de plată se include de către banca-beneficiară în dosar. Al doilea exemplar al cererii de plată se remite, anexat la extrasul de cont, beneficiarului.

*Perceperea în mod incontestabil* [5] a mijloacelor bănești din conturile bancare ale contribuabilului/debitorului se efectuează de către bancă în baza *ordinului incaso* emis de către persoana abilitată prin lege cu acest drept, cu excepția perceperei în mod incontestabil a mijloacelor bănești din conturile bancare ale Trezoreriei de Stat. Ordinul incaso se emite:

a) în două exemplare – în cazul în care emitentul ordinului incaso este în calitate de beneficiar;

b) în trei exemplare – în cazul în care emitentul este împuternicit prin lege cu dreptul de a emite ordin incaso în numele unei terțe persoane.

Primul exemplar al ordinului incaso se legalizează cu semnăturile persoanelor cu drept de semnătură și cu amprenta ștampilei emitentului și se prezintă nemijlocit de către emitent la banca în care se deservește emitentul nu mai târziu de o zi lucrătoare după ziua emiterii. Banca emitentului aplică pe primul exemplar al ordinului incaso mențiunile necesare și în aceeași zi îl remite spre executare băncii-plătitoare. Banca-plătitoare acceptă spre executare ordinul incaso, dacă sunt respectate următoarele condiții:

a) ordinul incaso este emis de către persoana abilitată prin lege;

b) ordinul incaso este întocmit în conformitate cu prevederile legislative;

c) ordinul incaso este însoțit de originalul documentului executoriu (în cazul în care acesta a fost întocmit în baza documentului executoriu);

d) informația din documentul executoriu corespunde cu informația indicată în ordinul incaso;

e) pe ordinul incaso sunt aplicate semnătura și amprenta ștampilei băncii în care se deservește emitentul;

f) mijloacele bănești în cont sunt suficiente pentru executarea totală sau parțială a sumei înscrise în ordinul incaso și disponibile pentru a fi utilizate (asupra acestora nu este aplicată procedura de suspendare sau sechestrare sau în urma aplicării acesteia a fost asigurată suma necesară).

Pe ordinul incaso acceptat spre executare banca-plătitoare aplică mențiunile necesare și trece la scăderi suma totală sau parțială înscrisă în ordinul incaso în ziua primirii acestuia spre executare. Primul exemplar al ordinului incaso se include în dosarul băncii-plătitoare. Al doilea exemplar al ordinului incaso și copia documentului executoriu se remit plătitorului alăturat la extrasul de cont bancar. Al treilea exemplar al ordinului incaso se remite băncii în care se deservește emitentul împuternicit cu dreptul de a emite ordin incaso în numele unei terțe persoane, pentru a fi prezentat emitentului.

Plățile externe sunt rezultatul încheierii unor tranzacții externe fie la nivelul economiei reale, prin vânzarea/cumpărarea bunurilor sau acordarea serviciilor, fie la nivelul piețelor financiare, prin tranzacții valutare sau de valori mobiliare. Structura procesului de decontare a plăților externe constituie un lanț de relații între conturi corespondente. Tipul relației de corespondent depinde de nivelul de liberalizare a sistemului financiar și de convertibilitatea monedei naționale. În alegerea partenerilor de corespondență băncile selectează partenerii reieșind din relațiile economice ale clienților. În general, relațiile corespondente presupun totalitatea modalităților de colaborare dintre două bănci, bazată pe îndeplinirea corectă și consecventă a angajamentelor reciproce. În scopul soluționării problemelor de informare în tranzacțiile internaționale, partenerii utilizează tehnologii moderne de comunicație, ceea ce determină creșterea complexității proceselor de decontare și scăderea duratei acestora. În prezent, pe plan mondial funcționează mai multe sisteme care procesează decontarea plăților externe și administrează riscurile aferente, din care fac parte:

- ✓ Sistemul de plăți privat CHIPS utilizat de Asociația Caselor de Cliring din New York, operând decontarea pe bază netă;
- ✓ Sistemul de plăți TARGET, operând decontări pe bază brută, aparținând Uniunii Europene;
- ✓ Sistemul SWIFT, operând cu diferite tehnici de decontare etc.

În prezent asistăm la o dezvoltare informațională fără precedent, ceea ce a făcut să se producă schimbări esențiale și în decontările bancare. Ca urmări remarcabile ale dezvoltării tehnologiei informaționale și a telecomunicațiilor au apărut plățile electronice. Sistemele de plăți electronice sunt cea mai dinamică parte a economiei informatizate, digitale, locale, regionale și globale. Cele mai importante componente ale acestor sisteme sunt sistemele de plăți prin carduri, comerțul electronic și transferurile electronice de fonduri interbancare și între companii. Toate acestea presupun existența, la scară globală, a unor rețele de telecomunicații vaste, cum ar fi MasterCard și Visa sau rețeaua SWIFT. Plățile electronice oferă beneficii evidente, în principal comoditate și viteză, tuturor părților implicate într-o tranzacție economică: sistemului bancar, clienților, comercianților.

Marea parte a volumului plăților electronice se realizează prin intermediul *cardurilor bancare*. În acest context, principalele activități ale băncilor se referă la emiterea cardurilor, operaționalizarea relațiilor de acceptare a acestora și procesarea lor. Evident că pe fluxul operațional apar și alte operațiuni, printre care verificarea tranzacțiilor, autorizarea sau refuzul de plată, decontarea și altele.

Pentru a se apropia mai mult de clienți, băncile au dezvoltat unele sisteme ce permit oferirea unor servicii personalizate în timp real, la domiciliul clientului. Între acestea o poziție privilegiată ocupă *banca la domiciliu* sau *home-banking-ul*.

*Home banking-ul* oferă clientului posibilitatea de a se conecta la centrul de calcul al băncii prin intermediul telefonului, televizorului sau computerului ca mijloace de comunicație. Clientul trebuie să se identifice printr-o parolă, pentru a avea acces la sistemul băncii. După validarea accesului, el poate solicita și obține informații privind conturile sau operațiunile sale sau poate cere efectuarea de operațiuni de debitare/creditare a conturilor sale. În urma efectuării acestor operațiuni, banca îi va remite acestuia extrasele de cont, care confirmă executarea decontărilor.

Tehnologia *home-banking* a obținut cea mai largă răspândire prin intermediul serviciilor prin telefon sau *telephone banking*. Astfel, prin telefon, clienții pot consulta soldurile conturilor și pot realiza transferuri.

Pentru accesarea acestui serviciu de la un telefon cu tastatură, se formează numărul serviciului bancar telefonic și după audierea mesajului robotului telefonic, prin intermediul unui centru de apel, se tastează codul numeric personal și, după confirmarea accesului, codul operațiunii ce se dorește a fi efectuată în contul titularului. După obținerea detaliilor privind operațiunea de decontare, prin sistemul electronic va fi efectuată operațiunea de transfer al mijloacelor bănești. Rezultatele operațiunii de decontare vor fi reflectate în baza de date a băncii și vor fi transmise și clientului prin intermediul centrului telefonic al băncii.

Față de decontările clasice, acest sistem are anumite beneficii, cum ar fi:

- ✓ creșterea calității serviciilor oferite de bănci și a loialității clienților prin accesul automat și continuu al acestora la efectuarea operațiunilor dorite.
- ✓ creșterea competitivității băncii în atragerea clienților prin performanțele superioare ale serviciilor oferite;
- ✓ îmbunătățirea alocării resurselor financiare prin rapiditatea informării și luării deciziilor de către clienți;
- ✓ menținerea costurilor în limite relativ reduse;
- ✓ promovarea automată a produselor și a serviciilor băncii.

O altă componentă a sistemului plăților electronice este *e-banking-ul*. Serviciile e-Bank oferă date referitoare la: ordinele de plată și extrasele de cont; informațiile bancare; schimbul valutar; situația conturilor. Sistemul permite clienților introducerea tuturor ordinelor de plată, pe care le au de făcut partenerilor de afaceri, cu trimiterea automată către bancă, unde sunt verificate și prelucrate, eliminând necesitatea deplasării clientului pentru a aduce personal aceste documente. După prelucrare, clientului îi sunt transmise confirmările operațiilor efectuate de bancă în contul clientului. Sistemul oferă clientului posibilitatea de a obține în orice moment extrasul de pe cont pe ziua curentă sau pe o perioadă specificată de acesta. În paralel, clientul primește de la bancă cu ajutorul acestui sistem informații la zi privind situația tuturor conturilor proprii, precum și informații privind serviciile oferite de bancă.

Dacă ultimul deceniu al secolului XX a consemnat crearea unor sintagme precum *e-business*, *e-commerce*, *e-banking*, care evidențiază implicarea tehnologiei electronice în domeniile respective, din 1997 au început să apară și sintagme precum *m-business*, *m-commerce*, *m-banking*, semnificând utilizarea rețelelor mobile de telefonie digitală, care permit folosirea ca interfață utilizator a telefonului celular. Prin intermediul telefonului mobil clientul poate accesa sistemul băncii dacă se identifică printr-o cheie sau parolă validă. Odată ce a fost acceptat, el poate introduce de la tastatura telefonului codul și detaliile operațiunii solicitate de către bancă. După executarea operațiunii rezultatele acesteia sunt comunicate pe ecranul telefonului. În principiu, *m-banking* dă clienților posibilitatea să realizeze tranzacții oriunde și oricând, iar mărimea ecranului și faptul că telefonul mobil este un instrument de folosință personală asigură un grad de confidențialitate maximă acestui serviciu. Dezvoltarea serviciilor de *m-banking* reprezintă una dintre direcțiile principale de acțiune a băncilor din Moldova în diversificarea gamei de servicii oferite și în atragerea unui număr sporit de clienți.

Tehnologia *Internet-banking* constituie etapa imediat următoare *e-banking-ului*. Dacă la *e-banking* serviciul nu se putea accesa decât de la calculatorul instalat în companie sau la domiciliu, *Internet-banking-ul* poate fi accesat de la orice calculator conectat la Internet. *Internet-banking-ul* se integrează simplu în sistemul de management bancar existent, permițând clienților aflați la distanță să realizeze operațiuni precum cele cu ordine de plată, vânzări/cumpărări de valută, creare, alimentare sau retragere de depozite etc. Un produs de tip *Internet-banking* permite conectarea unuia sau a mai multor servere *web* cu serverul principal al băncii, printr-un modul de back-office responsabil de transferul bidirecțional al informației, definirea schemelor de validare a operațiunilor pentru client și bancă, configurarea fluxului de date și obținerea documentelor specifice tranzacțiilor efectuate de către clienți.

Principala problemă care trebuie avută în vedere implementând acest serviciu constă în asigurarea securității comunicațiilor prin Internet. Internetul oferă băncilor avantaje strategice, cum ar fi: costuri totale scăzute pentru bancă, comunicații îmbunătățite în interiorul băncii și în relația cu clienții, pătrunderea pe piețe noi, facilitarea proceselor de fuziune și achiziție.

Băncile care implementează tehnologii noi își câștigă o imagine mai atractivă pe piață, pot reacționa mai rapid la cerințele pieței prin dezvoltarea și livrarea produselor noi și, ca urmare, atrag un număr de clienți mai ridicat grație avantajelor oferite acestora.

Așadar, tehnologiile de decontare se referă la produsele bancare tradiționale care deserveșc rulajul mijloacelor bănești prin virament în conturi clienților. Gestiunea decontărilor în cadrul băncii comerciale are ca scop obținerea veniturilor sub forma comisioanelor, precum și a resurselor atrase suplimentare. Obiectivul

principal al gestiunii decontărilor pentru bancă constă în îndeplinirea obligațiilor în domeniul transferurilor bănești în regim real, asigurând rapiditatea și securitatea acestora. Activitatea managerului în domeniul decontărilor poate fi evaluată după volumul comisioanelor obținute, precum și după volumul resurselor atrase suplimentar în conturile clienților și deschiderea conturilor noi. În procesul de organizare a decontărilor eficiente banca gestionează diferite tipuri de riscuri legate cu transferuri bănești. Fiecare tip de risc în acest domeniu cere modalități specifice de gestiune minimizând erori posibile în efectuarea transferurilor. Pentru a efectua cât mai calitativ decontările, banca trebuie să asigure o infrastructură specifică în acest domeniu, utilizând cele mai efective sisteme, cu rapiditatea înaltă, cu costuri mai reduse, siguranța mai ridicată. Verificând completarea corectă a documentelor de decontare, personalul bancar specializat în gestiunea decontărilor este obligat în același timp să mențină lichiditatea permanentă a resurselor, disponibile în conturile corespondente, în volumul necesar pentru efectuarea continuă a tuturor transferurilor clienților și băncii; să organizeze controlul efectuării plăților cu corectitudine și la timp.

La nivel macroeconomic în gestiunea decontărilor este implicată Banca Națională a Moldovei, care asigură dezvoltarea pe teritoriul republicii a sistemelor electronice de decontări moderne, precum și cadrul normativ privind efectuarea acestora cu scopul de a îmbunătăți și dezvolta tehnologiile bancare, de a asigura condiții convenabile în gestiunea lichidității și de a determina nivelul suficient în acordarea serviciilor bancare. BNM trebuie să analizeze periodic rolul său în sistemul național de plăți, să reevalueze cum poate fi schimbat acest rol în asigurarea dezvoltării efective și sigure a sistemului de plăți. Influențând asupra dezvoltării sistemului de plăți, Banca Națională trebuie permanent să aprofundeze și să extindă cunoștințele și experiența sa în ce privește tendințele contemporane și problemele în domeniu. Ea trebuie să fie în stare să evalueze corect consecințele inovațiilor propuse, luând în considerare eficiența și securitatea sistemului și determinând participarea sa cea mai activă în aceste inovații. Cu acest scop BNM este obligată să organizeze instruirea personalului său, astfel încât acesta să poată lucra cu tehnologii noi de decontări, să analizeze permanent tendințele contemporane pe piața serviciilor de decontare.

Bineînțeles, atenție prioritară trebuie acordată sistemelor de decontări interbancare la nivel național; totuși, cunoașterea tendințelor internaționale ajută la promovarea și implementarea inovațiilor necesare. De aceea, BNM trebuie să implice personalul în consultații și discuții cu părțile cointeresate și care pot influența dezvoltarea sistemelor de decontări. Aceste consultații pot fi organizate cu experți de la organizațiile internaționale, cum ar fi Comitetul de decontări și plăți la Banca Reglementărilor Internaționale, cu experți de la Banca Mondială și FMI, precum și de la alte bănci centrale.

#### Referințe:

1. Regulamentul cu privire la sistemul automatizat de plăți interbancare, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Băncii Naționale a Moldovei nr.53 din 02.03.2006 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr.39-42/144 (cu modificările și completările ulterioare).
2. Regulamentul cu privire la supravegherea sistemului automatizat de plăți interbancare, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Băncii Naționale a Moldovei nr.154 din 28.06.2007, în vigoare din 01.01.2008 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr.131-135/514 (cu modificările ulterioare).
3. Regulamentul cu privire la transferul de credit, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Băncii Naționale a Moldovei nr.373 din 15.12.2005 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2005, nr.176-181/643 (cu modificările și completările ulterioare).
4. Regulamentul cu privire la debitarea directă, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Băncii Naționale a Moldovei nr.374 din 15.12.2005 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2005, nr.176-181/644.
5. Regulamentul privind suspendarea operațiunilor, sechestrarea și perceperea în mod incontestabil a mijloacelor bănești din conturile bancare, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Băncii Naționale a Moldovei nr.375 din 15.12.2005 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr.1-4/6.

#### Alte surse:

1. Regulamentul cu privire la cardurile bancare, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Băncii Naționale a Moldovei nr.62 din 24.02.2005, în vigoare din 30.06.2005 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2005, nr.36-38/124 (cu modificările și completările ulterioare).
2. Cocriș V., Chirleşan D. Tehnica operațiunilor bancare. - Iași, 2006.
3. [www.reglament.net/bank/raschet/2011\\_2\\_article.htm](http://www.reglament.net/bank/raschet/2011_2_article.htm)

Prezentat la 26.10.2011