



Banca Națională
a Moldovei

RAPORT PRIVIND EVOLUȚIA INFRASTRUCTURILOR PIEȚEI FINANCIARE DIN REPUBLICA MOLDOVA

Anul 2021



CUPRINS

Sumar	4
Capitolul 1. BNM - autoritate de licențiere, reglementare, supraveghere a infrastructurilor pieței financiare, a instrumentelor de plată și a activității de prestare a serviciilor de plată și de emisie a monedei electronice.....	5
1.1. Modificări ale cadrului legal cu privire la reglementarea activității de prestare a serviciilor de plată și de emisie de monedă electronică.....	7
1.2. Conceptul privind dezvoltarea domeniului de plăți din Republica Moldova	8
Capitolul 2. Supravegherea infrastructurilor pieței financiare din Republica Moldova	10
Capitolul 3. Sistemele de plăți și decontări de importanță sistemică.....	12
3.1. Sistemul automatizat de plăți interbancare	12
3.2. Sistemul Depozitarului central unic al valorilor mobiliare	16
Capitolul 4. Instrumentele de plată.....	19
4.1. Cardurile de plată	19
4.2. Transferul de credit	33
4.3. Debitarea directă	34
Capitolul 5. Sistemele automatizate de deservire la distanță	35
Capitolul 6. Remiterile de bani - persoane fizice.....	37
Capitolul 7. Supravegherea prestatorilor de servicii de plată nebancari.....	40

Lista abrevierilor

BNM	Banca Națională a Moldovei
CBN	CertIFICATELE BĂNCII NAȚIONALE A MOLDOVEI
CNP	Card not present
DCU	Depozitarul central unic al valorilor mobiliare
FN/PFN	Fără numerar / plată fără numerar
OS	Obligațiuni de stat cu rata fixă a dobânzii
OSF	Obligațiuni de stat cu rata flotantă a dobânzii
PSP	Prestatori de servicii de plată
RM	Republica Moldova
SADD	Sistem automatizat de deservire la distanță
SAPI	Sistem automatizat de plăți interbancare
Sistemul CDN	Sistemul de compensare cu decontare pe bază netă
Sistemul DBTR	Sistemul de decontare pe bază brută în timp real
SPCP	Sistem de plăți cu carduri de plată
SRB	Sistem de remitere de bani
TC	Transfer de credit
Tranzacții OTC	Tranzacții Over The Counter (extrabursiere)
Tranzacții BVM	Tranzacții la Bursa de Valori a Moldovei
VMC	Valori mobiliare corporative
VMS	Valori mobiliare de stat
SEPA	Zona unică de plăți în euro (eng. Single Euro Payments Area)

Sumar

Raportul privind evoluția infrastructurilor pieței financiare din Republica Moldova pentru anul 2021 (*în continuare* Raport) a fost elaborat pornind de la atribuțiile de bază ale Băncii Naționale a Moldovei, menționate la art. 5 alin. (1) lit. f) și m) din *Legea nr. 548/1995 cu privire la Banca Națională a Moldovei*, privind infrastructurile pieței financiare și domeniul prestării serviciilor de plată.

Acest raport reprezintă o compilare a informației privind activitățile de licențiere, reglementare și supraveghere a prestatorilor de servicii de plată și a emitenților de monedă electronică și reflectă rezultatele supravegherii infrastructurii pieței financiare și a instrumentelor de plată în Republica Moldova în anul 2021.

Raportul conține informații și analize referitoare la:

- rezultatele activității BNM în calitate de autoritate de licențiere, reglementare, supraveghere a infrastructurilor pieței financiare, a instrumentelor de plată și a activității de prestare a serviciilor de plată și de emisie a monedei electronice;
- evoluția sistemelor de plăți, eficiența și stabilitatea sistemelor de plăți, a sistemelor de decontare și compensare a valorilor mobiliare;
- evoluția utilizării instrumentelor de plată, sistemelor automatizate de deservire la distanță și a remiterilor de bani;
- rezultatele supravegherii activității de prestare a serviciilor de plată și a activității de emisie a monedei electronice de către prestatorii de servicii de plată nebankari.

Capitolul 1. BNM - autoritate de licențiere, reglementare, supraveghere a infrastructurilor pieței financiare, a instrumentelor de plată și a activității de prestare a serviciilor de plată și de emitere a monedei electronice

În conformitate cu *Legea nr. 548/1995 cu privire la Banca Națională a Moldovei* (în continuare *Legea nr. 548/1995*), printre atribuțiile de bază ale Băncii Naționale se regăsesc licențierea, operarea, reglementarea și supravegherea infrastructurilor pieței financiare în Republica Moldova, reglementarea și supravegherea instrumentelor de plată și a altor componente ale sistemelor de plăți, precum și licențierea, reglementarea și supravegherea activității de prestare a serviciilor de plată și a activității de emitere a monedei electronice.

Legea nr. 114/2012 privind serviciile de plată și moneda electronică (în continuare *Legea nr. 114/2012*) stabilește cerințe prudențiale și de acces pe piață pentru prestatorii de servicii de plată, precum și drepturile și obligațiile utilizatorilor și prestatorilor de servicii de plată la încheierea contractelor-cadru și la efectuarea operațiunilor de plată, asigurând suportul legal uniform pentru promovarea unei activități eficiente și competitive pe piața de prestare a serviciilor de plată. Serviciile de plată vizate sunt cele care permit:

- depunerea/retragerea de numerar într-un /dintr-un cont de plăți;
- efectuarea debitării directe, a transferului de credit, a transferurilor programate, a operațiunilor de plată printr-un card de plată sau printr-un dispozitiv similar, inclusiv în cazul în care fondurile sunt acoperite printr-o linie de credit;
- emiterea și/sau acceptarea cardurilor de plată și a altor instrumente de plată;
- remiterea de bani;
- executarea operațiunilor de plată, în cazul în care consimțământul plătitorului este exprimat prin orice dispozitive de comunicație electronică, digitale sau informatice, prin terminalele de plată în numerar (terminale cash - in), de către operatorul sistemului sau al rețelei informatice sau de comunicație electronică care acționează exclusiv ca intermediar între utilizatorul serviciilor de plată și furnizorul bunurilor și serviciilor.

Pe teritoriul Republicii Moldova servicii de plată prestează:

- băncile și sucursalele băncilor din alte state;
- societățile de plată;
- societățile emitente de monedă electronică;
- furnizorii de servicii poștale care activează în conformitate cu *Legea comunicațiilor poștale nr. 36/2016*;
- BNM – în cazul în care nu acționează în calitate de autoritate a politicii monetare sau în calitate de altă autoritate publică;
- Trezoreria de Stat din cadrul Ministerului Finanțelor al Republicii Moldova.

Procesul de licențiere a prestatorilor de servicii de plată nebancari (societățile de plată, societățile emitente de monedă electronică și furnizorii de servicii poștale) și cel de

Înregistrare a agenților de plată are loc cu respectarea unui set de cerințe ce asigură o abordare uniformă și competitivă de acces la activitatea de prestare a serviciilor de plată și de desfășurare a acestora pe teritoriul Republicii Moldova.

La situația din 31.12.2021, în Republica Moldova activau șapte prestatori de servicii de plată nebankari, dintre care o societate de plată, un furnizor de servicii poștale și cinci societăți emittente de monedă electronică (a se vedea Figura 1).

Registrelle aferente prestatorilor de servicii de plată nebankari pot fi accesate pe pagina oficială a BNM www.bnm.md, compartimentul *Piețe și Plăți*, subcompartimentul *Licențiere în sisteme de plăți*.

Figura 1. Prestatorii de servicii de plată nebankari licențiați și genurile de activitate

Societăți emittente de monedă electronică	1. „Paymaster” SRL 2. „Paynet Services” SRL 3. „BPay” SRL 4. „QIWI-M” SRL 5. „Fintecly” SRL	Licență acordată pentru activitatea de emittere a monedei electronice care permite inclusiv prestarea serviciilor de plată prevăzute la art. 4 alin. (1)
Societate de plată	SC „MMPS COM” SRL	Licență acordată pentru desfășurarea activității de prestare a serviciului de plată prevăzut la art. 4 alin. (1) pct. 7) din Legea nr. 114/2012
Furnizor de servicii poștale	Î.S. „Poșta Moldovei”	Licență acordată pentru desfășurarea activității de prestare a serviciului de plată prevăzut la art. 4 alin. (1) pct. 6) din Legea nr. 114/2012

De asemenea, pe parcursul anului 2021 Banca Națională a acordat suport utilizatorilor și participanților actuali și potențiali pe piața serviciilor de plată. Cu privire la utilizatorii de servicii de plată, Banca Națională a Moldovei a oferit asistență în aplicarea prevederilor legale aplicabile serviciilor de plată ce țin de drepturile și obligațiile părților, precum ar fi cele de dispută, inclusiv cele legate de protejarea intereselor consumatorilor.

La fel, conform interpelărilor prestatorilor de servicii de plată nebankari, Banca Națională a examinat și a oferit consultări pe marginea activității de prestare a serviciilor de plată și emittere a monedei electronice, precum subiectele legate de procedurile de activitate, modelele de afaceri etc.

În ceea ce privește potențialii prestatori de servicii de plată nebankari, Banca Națională a Moldovei a acordat consultanța necesară cu privire la activitatea de prestare a serviciilor de plată și cerințele prevăzute de Legea nr.114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică.

Prestatorii de servicii de plată nebancari au dreptul de a presta servicii de plată prin intermediul sucursalelor și agenților de plată, respectând prevederile art. 27 din *Legea nr. 114/2012* privind serviciile de plată și moneda electronică, iar societățile emitente de monedă electronică, pe lângă prestarea serviciilor de plată similar societăților de plată, au dreptul de a distribui și de a răscumpăra moneda electronică prin intermediul agenților, în condițiile art. 90 din *Legea nr.114/2012*.

Pe parcursul anului 2021, în *Registrelle* aferente prestatorilor de servicii de plată nebancari au fost înregistrați **212 agenți de plată** și radiati 24 agenți de plată.

În ritmul accelerat al digitalizării și dezvoltării continue a metodelor de plată, **importanța educației și incluziunii financiare** devine tot mai accentuată, astfel BNM depune multiple eforturi pentru sporirea educației și incluziunii financiare a populației în domeniul plăților.

Eforturile Băncii Naționale a Moldovei, în vederea sporirii nivelului de educație financiară în domeniul plăților pe parcursul anului 2021, au fost direcționate spre lansarea și participarea împreună cu autoritățile locale și instituțiile internaționale în mai multe proiecte de educație financiară, destinate cetățenilor Republicii Moldova. Scopul urmărit în proiectele de educație financiară în domeniul plăților este promovarea utilizării plăților fără numerar, înțelegerea beneficiilor aduse de instrumentele de plată fără numerar, cunoașterea drepturilor și obligațiilor la efectuarea plăților, precum și soluționarea cazurilor în care sunt lezate interesele utilizatorului de plată, inclusiv de către mediul de afaceri pentru a spori competența financiară a populației.

1.1. Modificări ale cadrului legal cu privire la reglementarea activității de prestare a serviciilor de plată și de emisie a monedei electronice

Cadrul normativ elaborat de BNM privind sectorul sistemelor de plăți și activitatea de prestare a serviciilor de plată vine să alinieze reglementările naționale de profil la cele europene, concretizându-se în adoptarea actelor normative necesare desfășurării activității pe piața de prestare a serviciilor de plată. Acest cadru reprezintă un sprijin esențial pentru sporirea numărului serviciilor de plată moderne și sigure, creșterea gradului de concurență pe piața serviciilor de plată datorită accesului prestatorilor nebancari pe piața respectivă, favorizând astfel o eficiență și calitate mai mare a serviciilor de plată, precum și atingerea unui nivel înalt de efectuare a plăților fără numerar și reducerea numerarului în circulație.

Pentru asigurarea continuității exercițiului de armonizare a legislației în domeniul prestării serviciilor de plată și emiterii de monedă electronică, BNM depune continuu eforturi în vederea îmbunătățirii și dezvoltării pieței serviciilor de plată, având în vedere oportunitatea și cererea din partea consumatorilor.

Banca Națională a Moldovei în comun cu Ministerul Finanțelor pe parcursul anului 2021 a parcurs o serie de etape ale procesului de legiferare pe marginea proiectului de lege nr. 199/MF/BNM/2020 care își propune transpunerea în legislația națională a prevederilor *Directivei (UE) 2015/2366 privind serviciile de plată în cadrul pieței interne*, precum ar fi

consultarea cu autoritățile competente ale proiectului în vederea emiterii expertizelor corespunzătoare, examinarea expertizelor recepționate, organizarea ședințelor cu participarea tuturor autorităților participante la expertizare în vederea abordării diferitelor aspecte ale proiectului. De asemenea, către finalul anului 2021 proiectul de lege a fost definitivat pentru a fi promovat de către Guvern în sensul aprobării acestuia, iar ulterior urmează a fi prezentat în Parlamentul Republicii Moldova.

Transpunerea directivei europene (PSD2) în legislația națională reprezintă un exercițiu de continuare a alinierii cadrului de reglementare aferent serviciilor de plată la noile reglementări UE în domeniu și constituie un act important pentru inovațiile în domeniul serviciilor de plată, urmând cele mai bune practici și experiențe din regiune.

Printre principalele amendamente ale proiectului de transpunere a PSD2, enumerăm următoarele: noi metode și soluții în materie de plăți, mai multă claritate juridică a cadrului legal actual cu privire la serviciile de plată, setarea noilor reguli atât pentru prestatorii de servicii de plată existenți, cât și pentru cei care urmează să apară și, nu în ultimul rând, mai multă protecție utilizatorilor serviciilor de plată.

Totodată, pe parcursul trimestrului III al anului 2021, a fost organizat în comun cu Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene al Republicii Moldova un atelier de lucru cu reprezentanții Consiliului European de plăți (eng. European Payment Council) pe subiectul includerii Republicii Moldova în aria geografică a zonei SEPA, în vederea abordării unor aspecte de natură strategică în sensul aderării prestatorilor de servicii de plată bancari și nebankari din Republica Moldova la schemele SEPA, precum și alte aspecte aferente criteriilor de extindere a ariei geografice a zonei SEPA.

La fel, la data de 26.03.2021 a fost supus consultării publice proiectul Hotărârii Comitetului executiv al BNM „Pentru modificarea Regulamentului cu privire la activitatea prestatorilor de servicii de plată nebankari nr. 217/2019”, în contextul necesității optimizării cadrului normativ aplicabil activității prestatorilor de servicii de plată nebankari. Au fost adoptate și îmbunătățite normele ce se referă la procesul de licențiere/înregistrare, prin intermediul Sistemului informatic al Băncii Naționale a Moldovei cu privire la licențiere, autorizare și notificare, înscrierea agenților în Registrul societăților de plată/furnizorilor de servicii poștale/Registrul societăților emitente de monedă electronică și gestionarea eficientă a capitalului.

1.2. Conceptul privind dezvoltarea domeniului de plăți din Republica Moldova

În vederea modernizării și dezvoltării infrastructurii de plăți, în anul 2020, BNM a elaborat și aprobat *Conceptul privind dezvoltarea domeniului de plăți din Republica Moldova*, care prevede implementarea a două proiecte.

Proiectele sunt orientate spre dezvoltarea sistemelor de plăți din Republica Moldova și modernizarea serviciilor de plăți, pentru a oferi comunității financiare din țara noastră infrastructuri de plată de o performanță potrivită așteptărilor și solicitărilor prestatorilor de

servicii de plată, dar și instrumente de plată moderne, care ar corespunde necesităților consumatorilor individuali și corporativi. În acest sens, la data de 29.11.2021 a fost supus pentru consultare publică pe pagina web a BNM anunțul privind inițierea elaborării proiectului Hotărârii Comitetului executiv al BNM „Pentru modificarea unor acte normative ale BNM” în contextul ajustării cadrului legal conform proiectului de modernizare a Sistemului automatizat de plăți interbancare (SAPI).

Conform conceptului aprobat, vor fi întreprinse mai multe acțiuni privind dezvoltarea domeniului de plăți autohton. Acestea se referă la **modernizarea SAPI**, care prevede migrarea la un format mai avansat al mesajelor de plată (ISO 20022), separarea logică a modulelor DBTR (sistemul de decontare pe baza brută în timp real) și CDN (sistemul de compensare cu decontare pe bază netă) ale SAPI, implementarea unui mecanism mai avansat de gestiune a limitelor de lichiditate de către participanții SAPI și **implementarea unei noi scheme de plată** (plăți instant).

Măsurile vizate vor consolida sistemul de plăți din Republica Moldova, vor îmbunătăți administrarea riscurilor operaționale și de lichiditate și vor facilita implementarea unor noi instrumente de plată. De asemenea, se vor crea premise pentru dezvoltarea eficientă a plăților inovative, inclusiv a celor mobile, cu decontarea finală imediată și posibilitatea reutilizării imediate a mijloacelor bănești primite. Ca urmare, circuitul fluxurilor economice va deveni mai facil, sectorul plăților inovative va avea o capacitate mai bună de atragere a investițiilor și va crește viteza de circulație a banilor în economie. Acestea vor aduce beneficii la mai multe niveluri - prestatorilor de servicii de plată și consumatorilor finali (persoane fizice), de asemenea, operatorilor economici și autorităților.

Finalizarea proiectelor se preconizează pentru anul 2022 - modernizarea SAPI și anul 2024 – implementarea schemei de plăți instant.

Capitolul 2. Supravegherea infrastructurilor pieței financiare din Republica Moldova

Infrastructurile pieței financiare (IPF) dețin un rol important în vederea asigurării stabilității sistemului financiar. Serviciile furnizate de către IPF sunt critice întrucât orice defecțiune a acestora poate afecta implementarea politicii monetare, precum și promovarea încrederii publicului în efectuarea plăților fără numerar. Ținând cont de rolul lor central în cadrul unei economii, IPF se supun unor practici riguroase de gestiune a riscurilor și trebuie să fie rezistente la stres.

Banca Națională a Moldovei deține mandatul legal de a exercita funcția de supraveghere (oversight), acesta fiind expres stipulat la art. 5 alin. (1) lit. f) și m) din *Legea nr. 548/1995* și în *Legea nr. 114/2012*. Astfel, BNM supraveghează infrastructurile pieței financiare, în condițiile stabilite de lege și promovează funcționarea stabilă și eficientă a acestora, precum și licențiază, reglementează și supraveghează activitatea de prestare a serviciilor de plată și de emisie a monedei electronice.

Această atribuție este realizată în corespundere cu cele mai bune practici internaționale, precum și cu recomandările, principiile, standardele din acest domeniu emise de Banca Reglementelor Internaționale, Banca Centrală Europeană, Fondul Monetar Internațional, Banca Mondială etc.

Politica de supraveghere a sistemului de plăți în Republica Moldova, aprobată prin Hotărârea Comitetului executiv al BNM nr. 299 din 27.10.2016, detaliază atribuția expusă în lege și nominalizează sistemele de plăți din RM care sunt supuse supravegherii de către BNM (a se vedea Figura 2).

Figura 2. Lista sistemelor și componentelor sistemelor de plăți și decontări din Republica Moldova supuse supravegherii de către BNM la finele anului 2021

1. Sistemele de plăți

- Sistemul automatizat de plăți interbancare (SAPI)

2. Sistemele de compensări și decontări ale valorilor mobiliare

- Sistemul Depozitarului central unic al valorilor mobiliare (SDCU)

3. Instrumentele de plată

- Cardurile de plată
- Transferurile de credit
- Debitările directe

4. Sistemele automatizate de deservire la distanță (SADD)

5. Remiterile de bani

În baza informației obținute în cadrul monitorizării zilnice/lunare/trimestriale, Banca

Națională efectuează evaluarea periodică a conformării sistemelor de plăți și decontări la cerințele expuse în actele normative în vigoare și la standardele internaționale aplicabile.

Standardele internaționale care se aplică la evaluarea periodică a SAPI (și evaluarea ulterioară a DCU) sunt *Principiile aferente infrastructurilor pieței financiare*¹, emise de Banca Reglementărilor Internaționale (BIS) și Organizația Internațională a Comisiilor Valorilor Mobiliare (IOSCO).

La exercitarea funcției de supraveghere a instrumentelor de plată fără numerar și a sistemelor automatizate de deservire la distanță (SADD), Banca Națională a Moldovei efectuează următoarele:

- ① | **Colectează date** privind siguranța și eficiența utilizării instrumentelor de plată fără numerar și a SADD. Datele folosite în scopul supravegherii sunt din rapoartele prezentate de către prestatorii de servicii de plată (în continuare - PSP), din informațiile obținute în cadrul controalelor pe teren, precum și informațiile din sursele media (internet, presa scrisă etc.);
- ② | **Monitorizează apariția noilor tehnologii în domeniu.** Evoluțiile înregistrate în domeniul tehnologiilor informaționale influențează în mod direct caracteristicile serviciilor de plată și implicit nivelul de siguranță și eficiență a instrumentelor de plată fără numerar, SADD. Valorificarea acestor evoluții presupune consolidarea supravegherii și adaptarea continuă la riscurile generate de apariția noilor metode de plată;
- ③ | **Analizează și determină indicatorii de eficiență și siguranță** privind instrumentele de plată, în baza informației și a datelor obținute atât de la PSP, cât și ca urmare a cercetărilor proprii în vederea identificării situației actuale și a evoluțiilor recente în utilizarea instrumentelor de plată fără numerar/SADD, precum și a măsurilor ce pot fi întreprinse pentru îmbunătățirea valorii indicatorilor menționați;
- ④ | **Întreprinde măsurile relevante.** În cazul constatării abaterilor la indicatorii aferenți siguranței și eficienței instrumentelor de plată/SADD, Banca Națională intervine prin ajustarea cadrului normativ, formularea de recomandări sau întreprinderea altor măsuri potrivite pentru sporirea solidității acestora.

În ceea ce privește evaluarea periodică a pieței serviciilor de remitere de bani, aceasta este efectuată în baza *Principiilor generale pentru serviciile de remiteri internaționale*², emise în anul 2007 de Banca Reglementelor Internaționale și Banca Mondială.

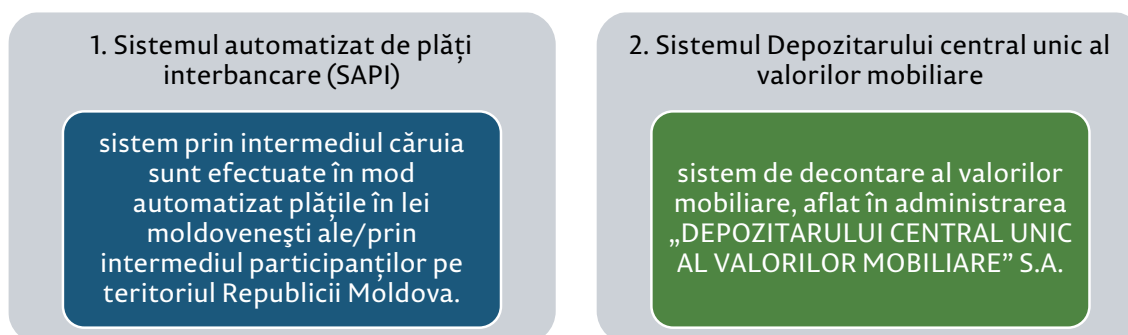
¹ <https://www.bis.org/cpmi/publ/d101a.pdf>

² <https://www.bis.org/cpmi/publ/d76.pdf>

Capitolul 3. Sistemele de plăți și decontări de importanță sistemică

Sistemele, în funcționarea cărora o întrerupere ar putea periclita siguranța și stabilitatea sistemului de plăți și/sau a piețelor financiare, sunt considerate a fi de importanță sistemică. Dintre sistemele ce cad sub incidența supravegherii realizate de BNM, conform atribuțiilor sale, au fost desemnate două sisteme de importanță sistemică.

Figura 3. Sistemele de importanță sistemică care cad sub supravegherea BNM:



3.1. Sistemul automatizat de plăți interbancare

SAPI este operațional din anul 2006 și este administrat de Banca Națională a Moldovei. SAPI este compus din sistemul de decontare pe bază brută în timp real (sistemul **DBTR**) și sistemul de compensare cu decontare pe bază netă (sistemul **CDN**). Sistemul DBTR este destinat prelucrării plăților urgente și de mare valoare, iar sistemul CDN este destinat procesării plăților de mică valoare. În calitate de administrator al SAPI, pe parcursul anului 2021 Banca Națională a Moldovei a monitorizat continuu activitatea participanților la sistem și a testat capacitatea acestora de a reacționa în situații de incident. În urma aplicării măsurilor menționate s-a constatat că participanții au activat în mod corespunzător, fără a induce riscuri în sistem și dispun de capacitățile necesare de a acționa prompt și eficient în astfel de situații.

Pe parcursul anului 2021, un prestator de servicii de plată nebanca a obținut calitatea de participant la SAPI, astfel, la sfârșitul anului 2021, în SAPI erau înregistrați **20 participanți**:

-
- Banca Națională a Moldovei;
 - 11 bănci licențiate de Banca Națională a Moldovei;
 - 3 prestatori de servicii de plată nebanca;
 - Centrul de casă și decontări din or. Tiraspol;
 - Trezoreria de Stat din cadrul Ministerului Finanțelor, inclusiv în calitate de participant mandatat;
 - Depozitarul central unic al valorilor mobiliare;
 - Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar.
-

În anul 2021, prin intermediul SAPI a fost procesat un volum total de **13,8 mil.** tranzacții în valoare de **1 083,4 mld. lei**, majorându-se atât ca număr (9,8 la sută), cât și ca valoare (0,7 la sută) comparativ cu anul 2020. Volumul maxim al plăților decontate zilnic în SAPI a fost atins pe 25 octombrie 2021, fiind decontate 103,0 mii de plăți.

Tabelul 1. Tranzacții procesate prin intermediul SAPI

Plăți anul 2021	Număr	Valoare
DBTR	1 498 311	982 925 867 157
<i>Retail*</i>	1 477 381	332 377 177 999
<i>Non-retail*</i>	20 930	650 548 689 157
CDN	12 313 457	100 464 193 605
Total plăți	13 811 768	1 083 390 060 761
Medii zilnice		
DBTR	5,9 mii	3,9 mld.
<i>Retail</i>	5.8 mii	1,3 mld.
<i>Non-retail</i>	83	2,6 mld.
CDN	48,6 mii	397,1 mil.
Valoarea medie a tranzacției		
DBTR	656,0 mii	
<i>Retail</i>	224,9 mii	
<i>Non-retail</i>	31,1 mil.	
CDN	8,2 mii	

**tranzacții retail* - transferuri inițiate de către participanți în numele clienților (transferuri ordinare, transferuri aferente plăților bugetare, percepere incontestabilă care se referă/nu se referă la bugetul public național, debitare directă aferentă serviciilor guvernamentale, alte transferuri);

**tranzacții non-retail* - transferuri inițiate de către participanți în nume și pe cont propriu (operațiuni de eliberare a numerarului, operațiuni cu valori mobiliare pe piața secundară, operațiuni cu valori mobiliare și de politică monetară, transferuri de credit ordinare interbancare, transferuri privind depozitele "overnight", alte transferuri)

Transferurile inițiate de către participanți în numele clienților au constituit în anul de referință **99,9 la sută** din numărul plăților efectuate prin SAPI și **40,0 la sută** din valoarea totală a transferurilor efectuate (**60,1 la sută** din valoarea operațiunilor fiind, preponderent, operațiuni efectuate de către participanți în nume și pe cont propriu).

Diagrama 1. Numărul documentelor de plată inițiate de către participanți în numele clienților, 2019-2021

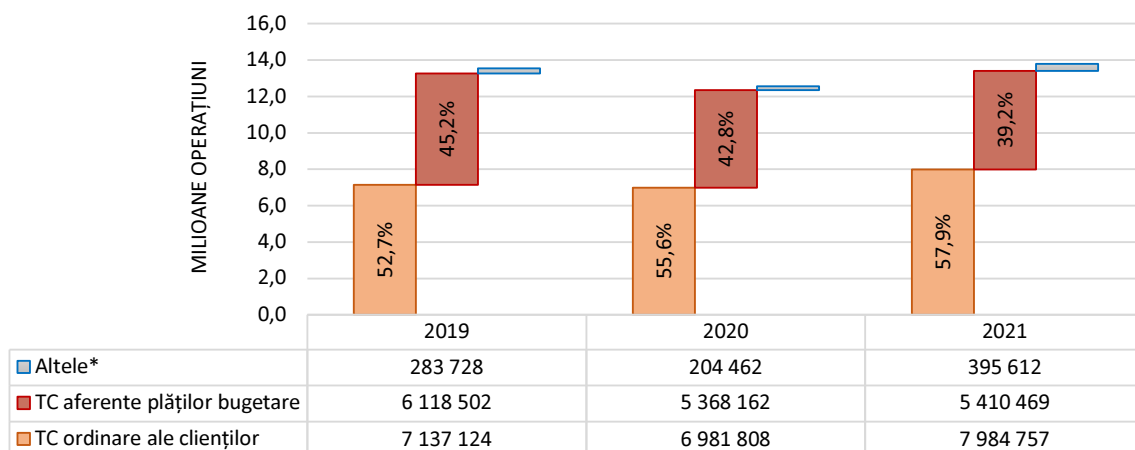
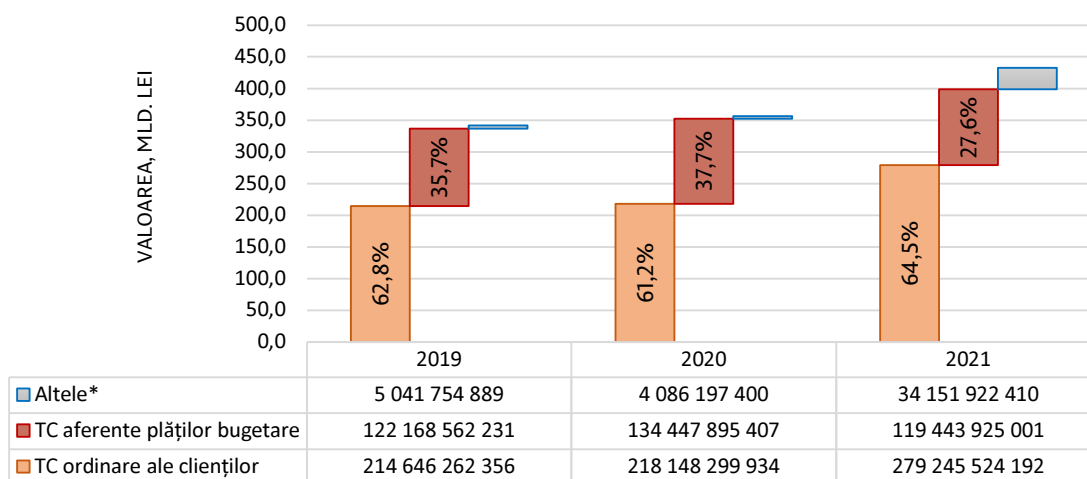


Diagrama 2. Valoarea documentelor de plată inițiate de către participanți în numele clienților, 2019-2021

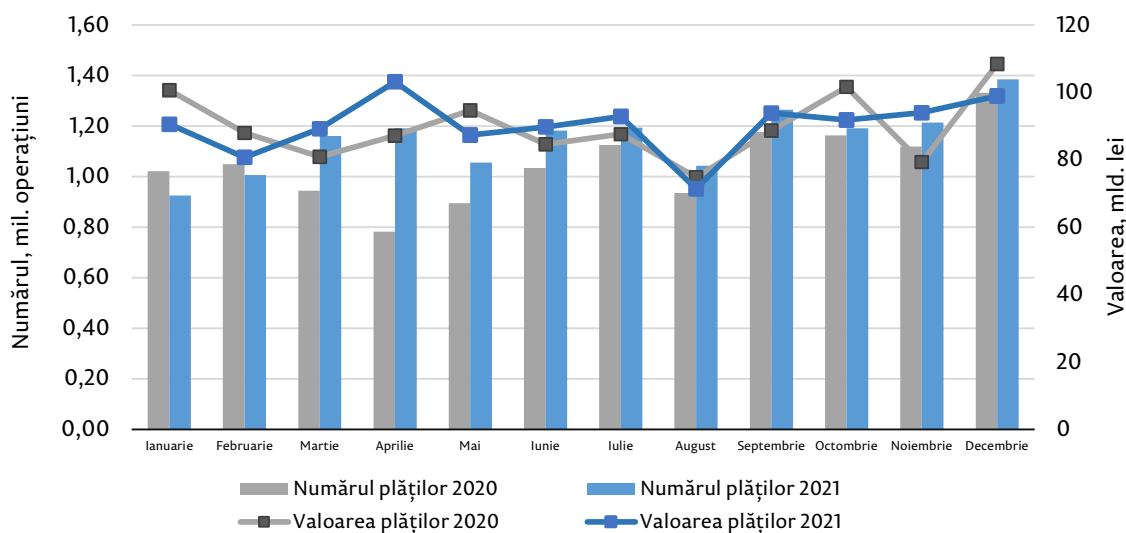


Notă: Datele includ și transferurile inițiate de BNM și DCU

*Altele - Restituirea sumei în mod eronat, achitarea serviciilor prestate de BNM în cadrul SAPI, perceperea incontestabilă (care nu se referă la plățile în bugetul public național), perceperea incontestabilă (care se referă la plățile în bugetul public național), transferuri programate, debitarea directă aferentă Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice).

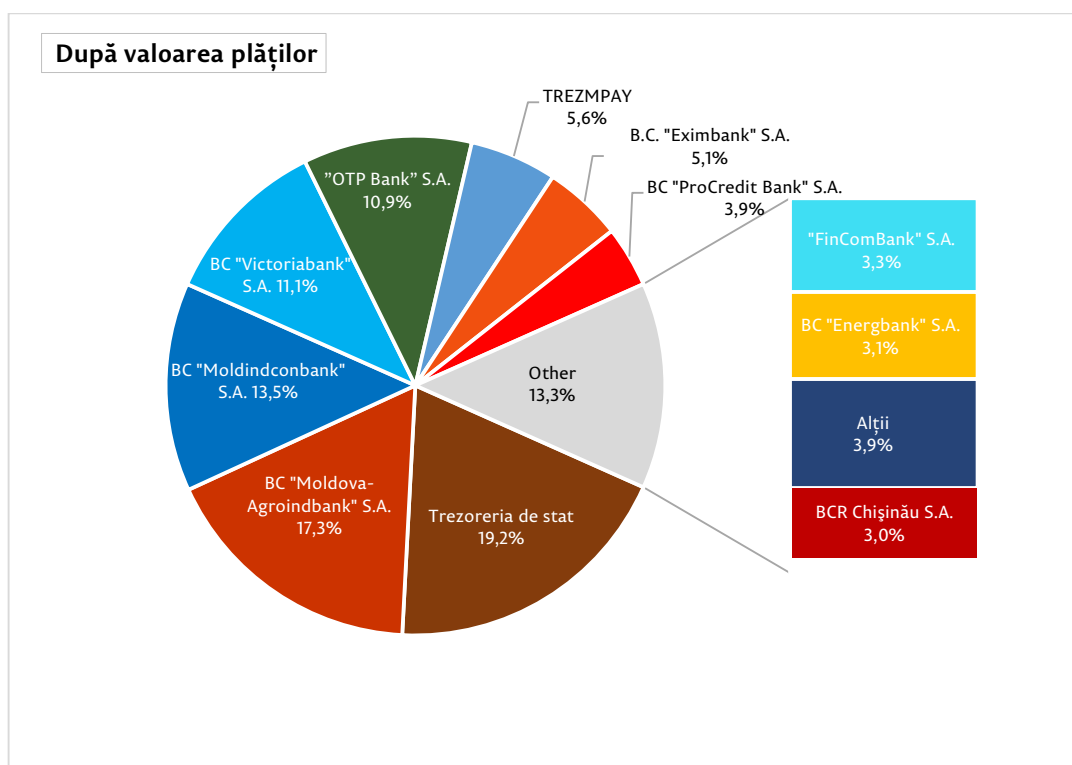
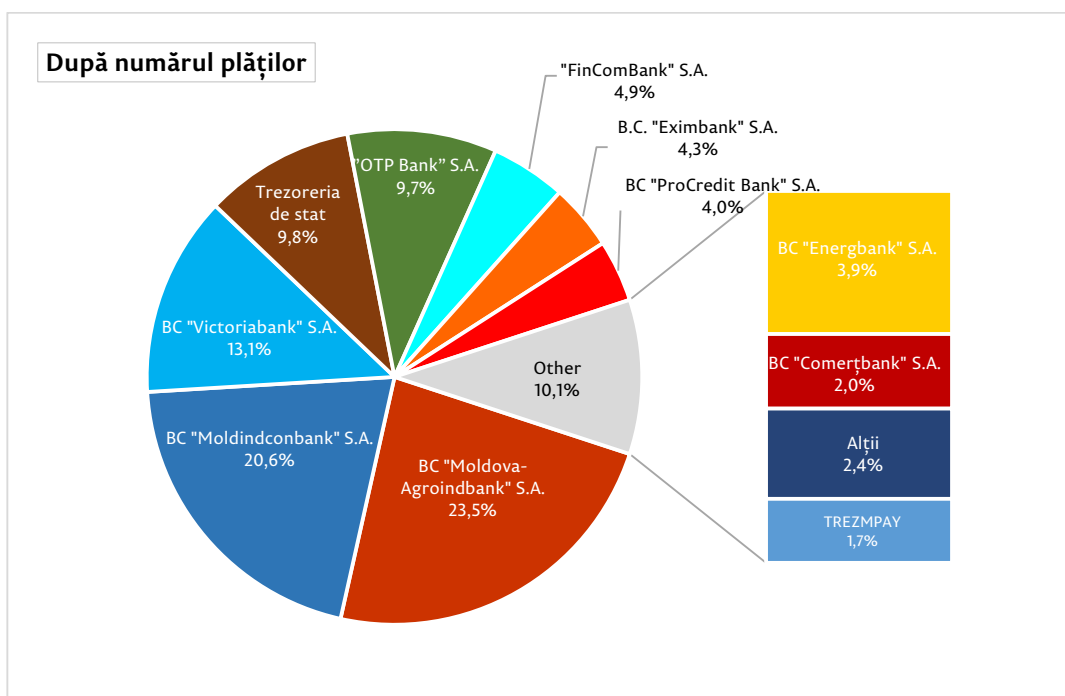
Din diagramele prezentate mai sus se constată că numărul transferurilor de credit ordinare ale clienților crește de la an la an comparativ cu transferurile de credit aferente plăților bugetare, ceea ce reprezintă o tendință pozitivă.

Diagrama 3. Numărul și valoarea plăților procesate lunar prin intermediul SAPI, 2021-2020



Ținând cont de datele reprezentate în diagrama 3, se constată că, în perioada anului 2021, numărul plăților procesate în SAPI a înregistrat o majorare semnificativă comparativ cu lunile similare ale anului precedent (de ex. în luna aprilie a fost înregistrată o majorare de 52,3 la sută a numărului plăților procesate față de aceeași perioadă a anului 2020, când în țară era instituit un lockdown).

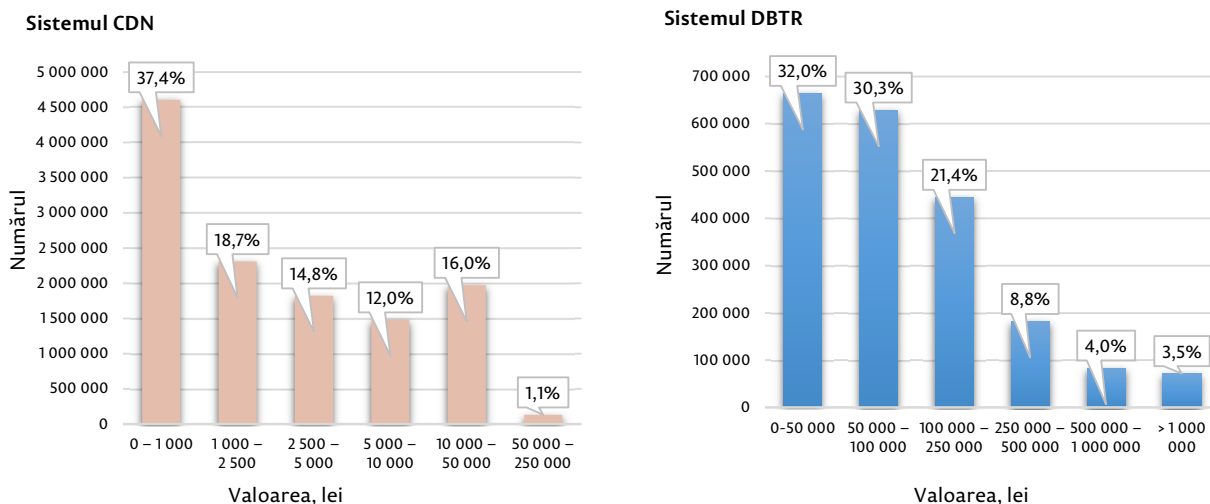
Diagrama 4. Ponderea participanților în SAPI conform documentelor inițiate în numele clienților



Notă: Datele nu includ transferurile inițiate de BNM și DCU

Rata de concentrare (calculată ca sumă a celor mai mari cinci cote individuale de participare din perspectiva ordinelor de plată decontate) a constituit 76,7 la sută ca număr de plăți decontate și 72,0 la sută ca valoare.

Diagrama 5. Distribuția numărului de plăți în SAPI, în funcție de valoarea tranzacției, anul 2021



Pe parcursul anului 2021, **disponibilitatea** medie a sistemului pentru participanți a constituit **99,9 la sută**, ceea ce indică o disciplină adecvată a decontărilor și reflectă posibilitatea participanților de a utiliza SAPI, fără discontinuități sau incidente, pe durata programului de funcționare.

3.2. Sistemul Depozitarului central unic al valorilor mobiliare

Sistemul DCU este operațional din 31 iulie 2018 și este administrat de către Depozitarul central unic al valorilor mobiliare.

La finele anului 2021, în sistemul DCU erau înregistrați **20 de participanți**, dintre care:

-
- Banca Națională a Moldovei;
 - 11 bănci licențiate de Banca Națională a Moldovei;
 - Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar;
 - 7 societăți de investiții nebancale.
-

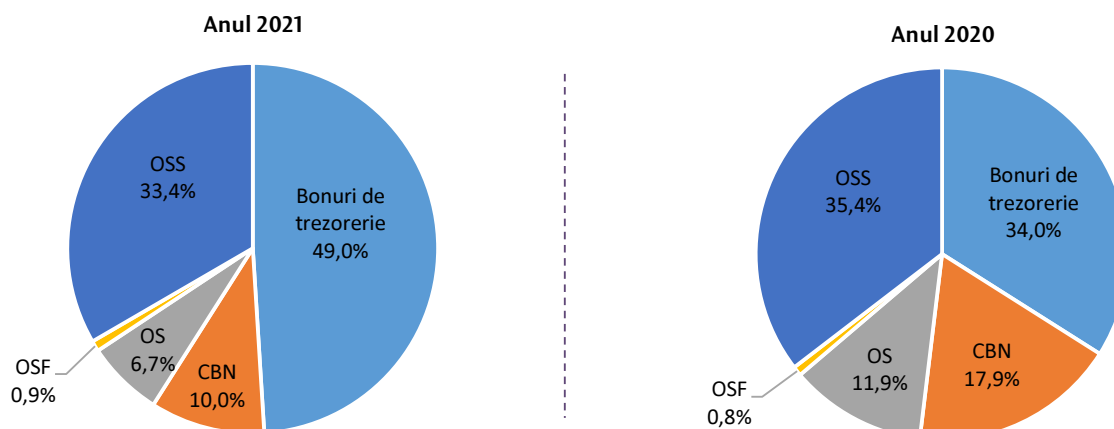
Totodată, la sfârșitul anului 2021 în sistemul DCU erau înregistrați **203 emitenți**:

-
- Banca Națională a Moldovei;
 - Ministerul Finanțelor;
 - 2 autorități ale administrației publice locale;
 - 199 societăți pe acțiuni.
-

Servicii de înregistrare a valorilor mobiliare prestate de DCU

La finele anului 2021, în sistemul DCU erau înregistrate 336,5 mil. valori mobiliare de tip VMS și CBN la valoarea nominală de 37,0 mld. lei. Structura instrumentelor financiare înregistrate în funcție de tipul acestora este prezentată în Diagrama 6.

Diagrama 6. Structura instrumentelor înregistrate în sistemul DCU de tip VMS și CBN, în funcție de valoarea nominală



Din punctul de vedere al valorii instrumentelor înregistrate de tip VMS și CBN, structura este următoarea:

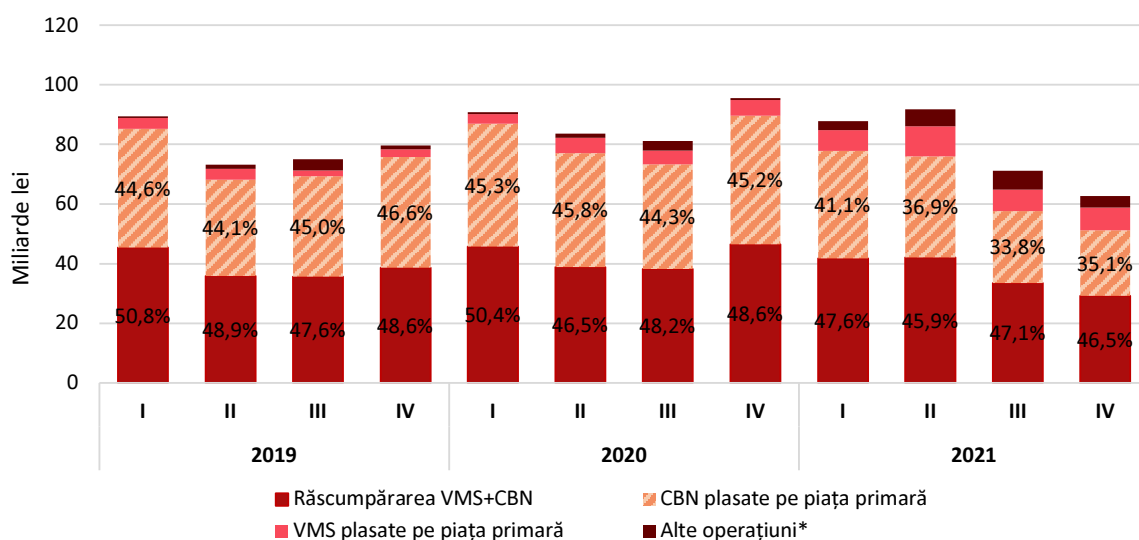
- 49,0 la sută (18,1 mld. lei) - bonuri de trezorerie;
- 33,4 la sută (12,4 mld. lei) - obligațiuni de stat (OSS);
- 10,0 la sută (3,7 mld. lei) - CBN;
- 6,7 la sută (2,5 mld. lei) - obligațiuni de stat cu rată fixă a dobânzii (OS);
- 0,9 la sută (338,5 mil. lei) - obligațiuni de stat cu rata flotanta a dobânzii (OSF).

Totodată, la finele anului 2021, în sistemul DCU erau înregistrate **897,4 mil. valori mobiliare corporative (VMC)**, dintre care 895,1 mil. acțiuni ordinare, 2,3 mil. acțiuni preferențiale și 7,5 mii obligațiuni municipale. Valoarea totală a VMC a constituit pentru perioada de referință 12,1 mld. lei, dintre care 98,6 la sută din valoarea totală a VMC reprezentau acțiunile ordinare.

Servicii de decontare

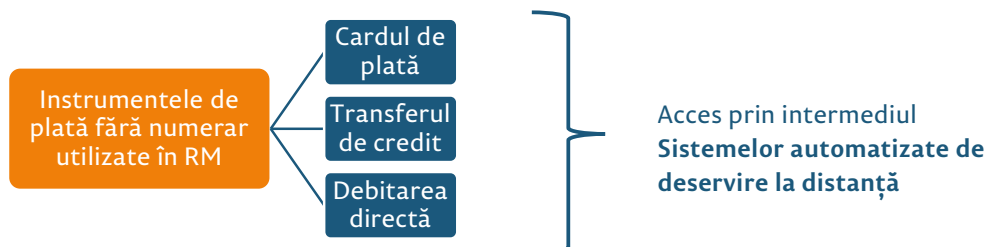
Pe parcursul anului 2021, în sistemul DCU au fost decontate 6 253 ordine de transfer în valoare de 313,3 mld. lei. Cea mai semnificativă pondere în valoarea operațiunilor decontate o dețin răscumpărările VMS și CBN, precum și CBN plasate pe piața primară. Structura detaliată a operațiunilor este redată în diagrama de mai jos.

Diagrama 7. Structura valorii operațiunilor decontate prin sistemul DCU



Pe parcursul anului 2021, în sistemul DCU au fost înregistrate 6 incidente, care nu au afectat continuitatea funcționării sistemului.

Capitolul 4. Instrumentele de plată



4.1. Cardurile de plată

Tabelul 2. Tendințele generale ale pieței cardurilor de plată emise în Republica Moldova, în funcție de principalele caracteristici

Denumirea articolului	Anul 2021		Anul 2020		Evoluția în dinamică 2021 / 2020	
	număr, unit.	structura, %	număr, unit.	structura, %	%	
Numărul de carduri aflate în circulație la sfârșitul perioadei analizate - total	2 350 418	100%	2 182 076	100%	▲	7,7%
a) emise în cadrul sistemului:						
card emis sub mărcile SPCP "Visa International"	1 192 780	50,7%	1 157 583	53,0%	▲	3,0%
card emis sub mărcile SPCP "MasterCard WorldWide"	1 155 130	49,1%	1 021 182	46,8%	▲	13,1%
card emis sub mărcile SPCP „American Express”	2 508	0,1%	3 311	0,2%	▼	-24,3%
b) după proveniența mijloacelor:						
card de debit	2 307 587	98,2%	2 132 707	97,7%	▲	8,2%
card de credit	42 831	1,8%	49 369	2,3%	▼	-13,2%
c) pe caracteristica „condițiile emiterii”						
card personalizat, emis în baza proiectelor salariale	966 847	41,1%	961 321	44,1%	▲	0,6%
card personalizat, emis în baza proiectelor sociale	453 832	19,3%	395 033	18,1%	▲	14,9%
card personalizat, emis în condiții generale	829 546	35,3%	765 287	35,1%	▲	8,4%
card personificat*	100 193	4,3%	60 435	2,8%	▲	65,8%
card preplătit	0	0,0%	0	0,0%		0,0%
d) pe tipul soluției tehnice						
card de proximitate (contactless)	2 178 272	92,7%	1 748 825	80,1%	▲	24,6%
card hibrid	169 518	7,2%	428 492	19,6%	▼	-60,4%
card cu bandă magnetică	502	0,0%	2 580	0,1%	▼	-80,5%
card virtual	2 126	0,1%	2 179	0,1%	▼	-2,4%
e) după tipul deținătorului						
card personal	2 328 131	99,1%	2 164 607	99,2%	▲	7,6%
card business	22 287	0,9%	17 469	0,8%	▲	27,6%
f) după gradul de utilizare						
card activ **	1 481 849	63,0%	1 324 843	60,7%	▲	11,9%
inclusiv: salarial	675 332	69,8%	649 476	67,6%	▲	4,0%
inclusiv: social	355 158	78,3%	316 442	80,1%	▲	12,2%
inclusiv: general	411 449	49,6%	334 517	43,7%	▲	23,0%
inclusiv: personificat	39 910	39,8%	24 408	40,4%	▲	63,5%
card inactiv	868 569	37,0%	857 233	39,3%	▲	1,3%

* card personificat - card de plată care este atașat la un cont de plăți și pe care nu este tipărită/embosată informația despre client.

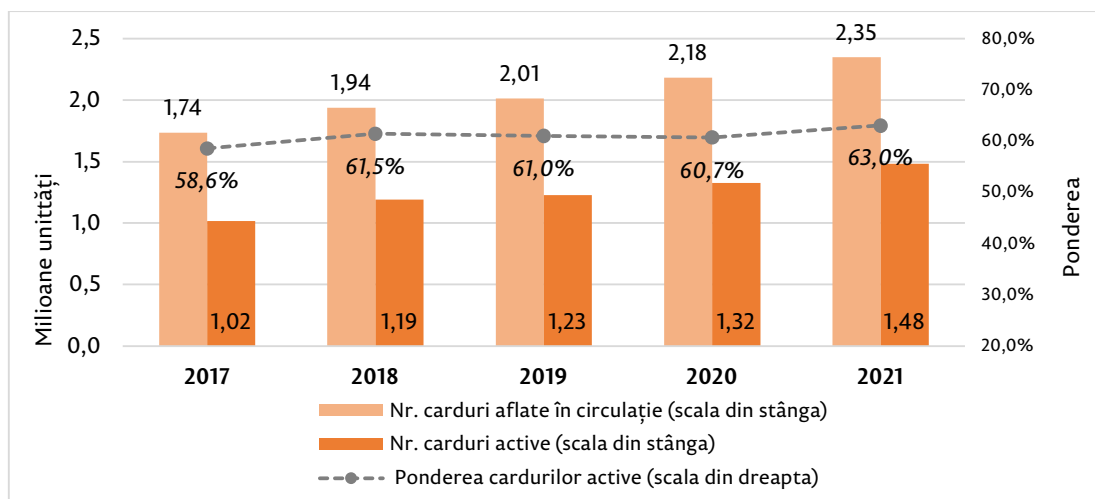
** card activ - card de plată prin care s-a efectuat cel puțin o operațiune financiară pe parcursul unui trimestru.

La sfârșitul anului 2021, numărul cardurilor aflate în circulație, emise de prestatorii de servicii de plată din țară a constituit 2,35 mil. unități.

După soluția tehnică, cardurile de proximitate au constituit 98,7 la sută din numărul total al cardurilor emise pe parcursul anului 2021 și 92,7 la sută din ponderea totală a cardurilor aflate în circulație.

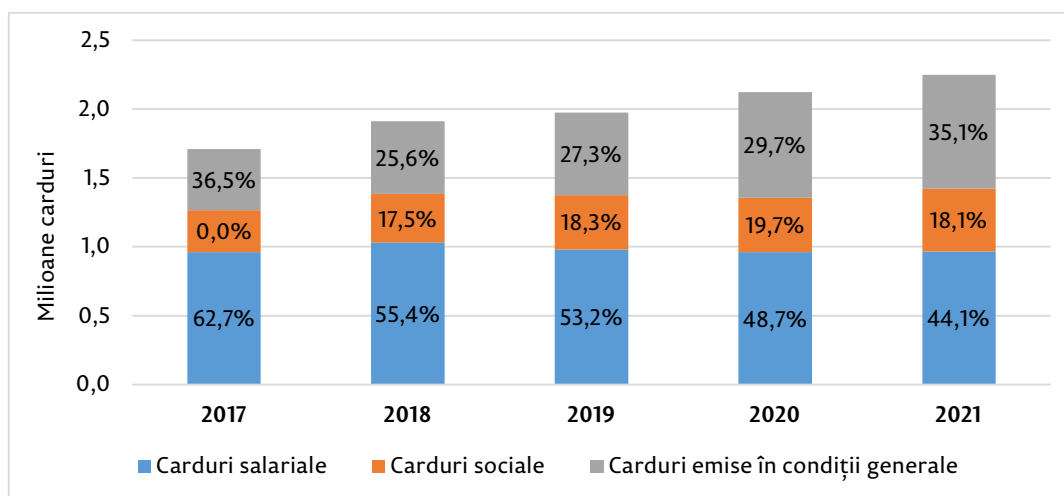
În ultimii cinci ani, numărul cardurilor de proximitate s-a majorat de aproximativ 3 ori, ceea ce a contribuit la înlocuirea treptată a cardurilor hibride care, la rândul lor, au substituit anterior cardurile cu bandă magnetică.

Diagrama 8. Numărul cardurilor de plată aflate în circulație, 2017-2021



Sursa: PSP raportori

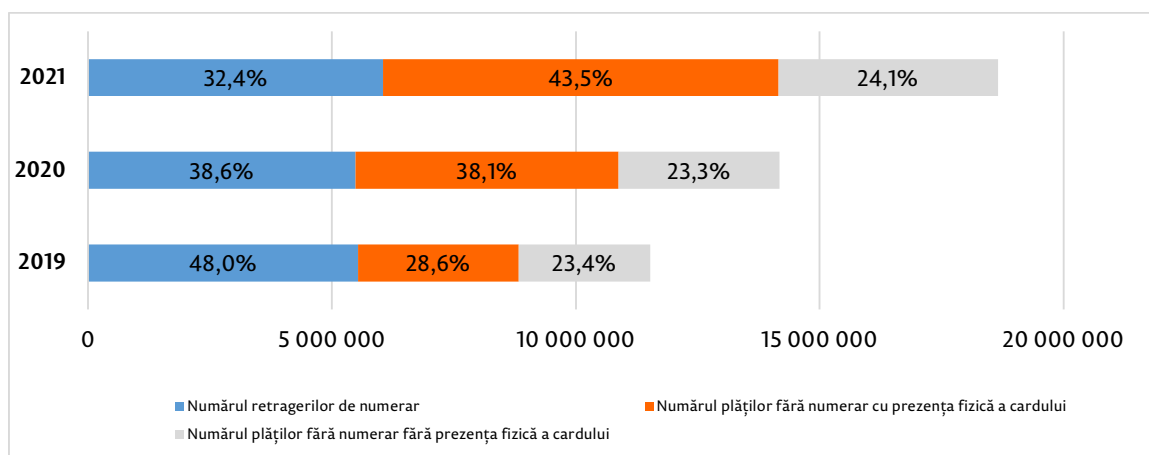
Diagrama 9. Evoluția numărului cardurilor de plată aflate în circulație, în funcție de condițiile emiterii, 2017-2021³



Sursa: PSP raportori

Cardurile sociale sunt categoria cu cea mai mică pondere în totalul cardurilor aflate în circulație, însă cu cea mai înaltă rată a cardurilor active (78,3 la sută din totalul cardurilor sociale aflate în circulație). Dacă inițial, cardurile sociale erau percepute de utilizatori ca un instrument de retragere a numerarului provenit din transferuri ale prestațiilor sociale, treptat se conturează tendința utilizării cardurilor sociale din ce în ce mai frecvent la achitări fără numerar. Ponderea plăților fără numerar în numărul total al operațiunilor efectuate cu cardurile sociale s-a majorat în doar 3 ani de la 44,9 la sută în anul 2018 la 67,6 la sută în anul 2021, apropiindu-se astfel de ponderea generală a PFN de 78,4 la sută.

Diagrama 10. Evoluția numărului operațiunilor efectuate cu cardurile sociale aflate în circulație, 2019-2021

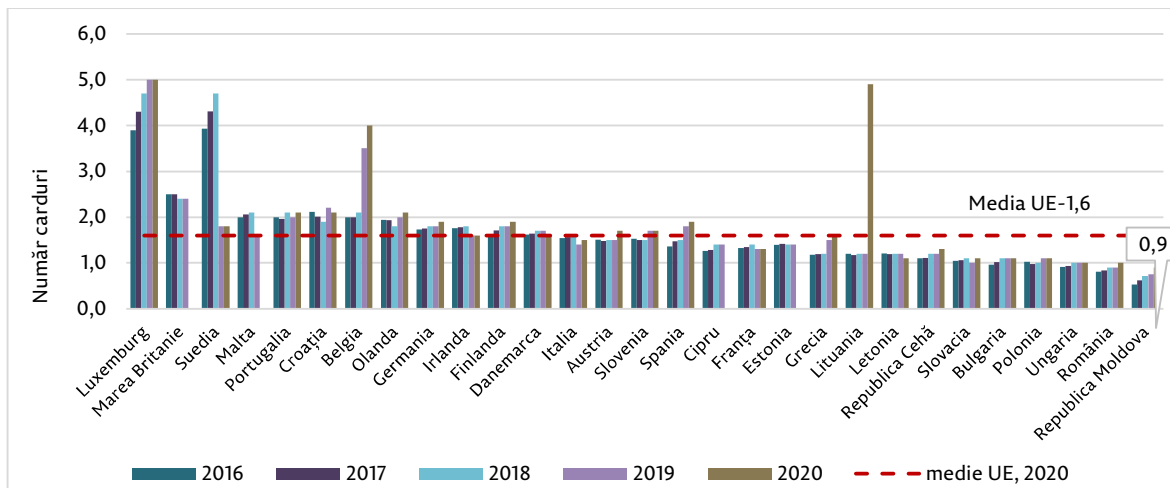


Sursa: PSP raportori

³ Diagrama nu conține informația cu privire la cardurile personificate, care constituiau 4,3 la sută din numărul total de carduri aflate în circulație în anul 2021

În anul 2021, din numărul total al operațiunilor efectuate cu cardurile sociale, 32,4 la sută au constituit operațiuni de retrageri de numerar, însă valoric acestea au reprezentat 77,4 la sută din totalul operațiunilor efectuate. În timp ce numărul retragerilor de numerar a rămas aproximativ constant pe parcursul ultimilor 3 ani, numărul plăților fără numerar s-a dublat.

Diagrama 11. Numărul cardurilor de plată per capita în Republica Moldova și UE



Indicatorul saturației cardurilor de plată din Republica Moldova a atins nivelul de 0,9 la finele anului 2021. Astfel, conform acestui indicator, 9 din 10 locuitori ai Republicii Moldova dețin un card de plată. Spre comparație, la sfârșitul anului 2020, media UE a constituit 1,6 carduri pe capita.

Operațiuni efectuate cu cardurile emise de prestatorii de servicii de plată din Republica Moldova, precum și operațiuni efectuate în țară cu carduri emise de prestatorii de servicii de plată din străinătate

Tabelul 3. Numărul operațiunilor efectuate prin intermediul cardurilor de plată

	Denumire articol	Anul 2021		Anul 2020		Evoluția (2021 / 2020)		
		număr	%	număr	%	%		
Operațiuni efectuate cu carduri emise în RM	plăți fără numerar	Total plăți fără numerar	101 561 173	78,4%	70 257 642	73,2%	▲	44,6%
		card de debit	98 216 749	96,7%	67 562 973	96,2%	▲	45,4%
		card de credit	3 344 424	3,3%	2 694 669	3,8%	▲	24,1%
		Visa	51 365 944	50,6%	37 655 815	53,6%	▲	36,4%
		MasterCard	50 174 207	49,4%	32 570 268	46,4%	▲	54,0%
		American Express	21 022	0,0%	31 559	0,0%	▼	-33,4%
		în rețeaua proprie a băncilor (on-us)	37 910 849	37,3%	27 264 146	38,8%	▲	39,1%
		în rețeaua altor bănci din RM	46 655 126	45,9%	31 096 005	44,3%	▲	50,0%
		în străinătate	16 995 198	16,7%	11 897 491	16,9%	▲	42,8%
		cu prezența fizică a cardului	68 871 156	67,8%	46 509 049	66,2%	▲	48,1%
		fără prezența fizică a cardului: platforme de comerț electronic (e-commerce)	14 951 843	14,7%	11 005 317	15,7%	▲	35,9%
		fără prezența fizică a cardului: sisteme automatizate de deservire la distanță	16 170 870	15,9%	11 400 661	16,2%	▲	41,8%
		alte*	1 567 304	1,5%	1 342 615	1,9%	▲	16,7%
		retrageri de numerar	Total retrageri de numerar	27 987 490	21,6%	25 770 364	26,8%	▲
	card de debit		27 427 849	98,0%	25 153 901	97,6%	▲	9,0%
	card de credit		559 641	2,0%	616 463	2,4%	▼	-9,2%
	Visa		14 057 016	50,2%	13 608 861	52,8%	▲	3,3%
	MasterCard		13 929 912	49,8%	12 160 336	47,2%	▲	14,6%
	American Express		562	0,0%	1 167	0,0%	▼	-51,8%
	în rețeaua proprie a băncilor (on-us)		26 046 294	93,1%	23 995 714	93,1%	▲	8,5%
	în rețeaua altor bănci din RM		1 736 361	6,2%	1 586 903	6,2%	▲	9,4%
	în străinătate	204 835	0,7%	187 747	0,7%	▲	9,1%	
	Total număr de operațiuni		129 548 663	100%	96 028 006	100%	▲	34,9%
Operațiuni efectuate în RM cu carduri emise în străinătate	plăți fără numerar	Total plăți fără numerar	9 217 514	81,4%	7 028 987	80,1%	▲	31,1%
		Visa	4 458 963	48,4%	2 980 478	42,4%	▲	49,6%
		MasterCard	4 750 787	51,5%	4 043 959	57,5%	▲	17,5%
		American Express	7 764	0,1%	4 550	0,1%	▲	70,6%
		cu prezența fizică a cardului	8 287 008	89,9%	6 198 068	88,2%	▲	33,7%
	fără prezența fizică a cardului	930 506	10,1%	830 919	11,8%	▲	12,0%	
	retrageri de numerar	Total retrageri de numerar	2 102 668	18,6%	1 741 654	19,9%	▲	20,7%
		Visa	1 089 397	51,8%	905 173	52,0%	▲	20,4%
		MasterCard	1 012 787	48,2%	836 140	48,0%	▲	21,1%
		American Express	484	0,0%	341	0,0%	▲	41,9%
	Total număr de operațiuni		11 320 182	100%	8 770 641	100%	▲	29,1%

*Poștă/ email/ telefon (MO/TO)/ key entry sau la ghișeul băncii

Tabelul 4. Valoarea operațiunilor efectuate prin intermediul cardurilor de plată

	Denumire articol	Anul 2021		Anul 2020		Evoluția (2021 / 2020)	
		lei	%	lei	%	%	
Operațiuni efectuate cu carduri emise în RM	plăți fără numerar	Total plăți fără numerar	32 241 204 293	32,6%	21 764 708 599	28,8%	▲ 48,1%
		card de debit	30 958 886 159	96,0%	20 733 284 976	95,3%	▲ 49,3%
		card de credit	1 282 318 134	4,0%	1 031 423 623	4,7%	▲ 24,3%
		Visa	16 783 740 466	52,1%	12 010 298 446	55,2%	▲ 39,7%
		MasterCard	15 448 058 507	47,9%	9 740 650 980	44,8%	▲ 58,6%
		American Express	9 405 320	0,0%	13 759 173	0,1%	▼ -31,6%
		în rețeaua proprie a băncilor (on-us)	11 600 823 937	36,0%	7 713 283 623	35,4%	▲ 50,4%
		în rețeaua altor bănci din RM	12 763 442 652	39,6%	8 576 028 843	39,4%	▲ 48,8%
		în străinătate	7 876 937 704	24,4%	5 475 396 133	25,2%	▲ 43,9%
		cu prezența fizică a cardului	19 217 168 803	59,6%	12 674 731 072	58,2%	▲ 51,6%
		fără prezența fizică a cardului: platforme de comerț electronic (e-commerce)	6 573 013 420	20,4%	4 768 470 795	21,9%	▲ 37,8%
		fără prezența fizică a cardului: sisteme automatizate de deservire la distanță	5 766 647 788	17,9%	3 661 801 422	16,8%	▲ 57,5%
		Alte*	684 374 282	2,1%	659 705 310	3,0%	▲ 3,7%
		retrageri de numerar	Total retrageri de numerar	66 537 608 031	67,4%	53 882 642 194	71,2%
	card de debit		65 517 642 360	98,5%	52 762 731 219	97,9%	▲ 24,2%
	card de credit		1 019 965 671	1,5%	1 119 910 975	2,1%	▼ -8,9%
	Visa		34 506 082 202	51,9%	29 584 249 411	54,9%	▲ 16,6%
	MasterCard		32 028 791 831	48,1%	24 292 598 634	45,1%	▲ 31,8%
	American Express		2 733 998	0,00%	5 794 149	0,01%	▼ -52,8%
	în rețeaua proprie a băncilor (on-us)		63 814 640 375	95,9%	51 490 461 733	95,6%	▲ 23,9%
în rețeaua altor bănci din RM	2 039 375 030		3,1%	1 720 883 912	3,2%	▲ 18,5%	
în străinătate	683 592 626	1,0%	671 296 549	1,2%	▲ 1,8%		
Total valoarea operațiunilor		98 778 812 324	100%	75 647 350 793	100%	▲ 30,6%	
Operațiuni efectuate în RM cu carduri emise în străinătate	plăți fără numerar	Total plăți fără numerar	5 058 909 820	44,0%	3 310 844 795	40,4%	▲ 52,8%
		Visa	2 773 244 143	54,8%	1 753 957 655	53,0%	▲ 58,1%
		MasterCard	2 264 364 699	44,8%	1 545 801 950	46,7%	▲ 46,5%
		American Express	21 300 978	0,4%	11 085 190	0,3%	▲ 92,2%
		cu prezența fizică a cardului	3 946 602 127	78,0%	2 480 754 580	74,9%	▲ 59,1%
		fără prezența fizică a cardului	1 112 307 693	22,0%	830 090 215	25,1%	▲ 34,0%
	retrageri de numerar	Total retrageri de numerar	6 448 894 659	56,0%	4 892 466 619	59,6%	▲ 31,8%
		Visa	3 395 450 791	52,7%	2 596 161 201	53,1%	▲ 30,8%
		MasterCard	3 050 478 379	47,3%	2 294 767 621	46,9%	▲ 32,9%
		American Express	2 965 489	0,0%	1 537 797	0,0%	▲ 92,8%
Total valoarea operațiunilor		11 507 804 479	100%	8 203 311 414	100%	▲ 40,3%	

*Poștă/ email/ telefon (MO/TO)/ key entry sau la ghișeu băncii

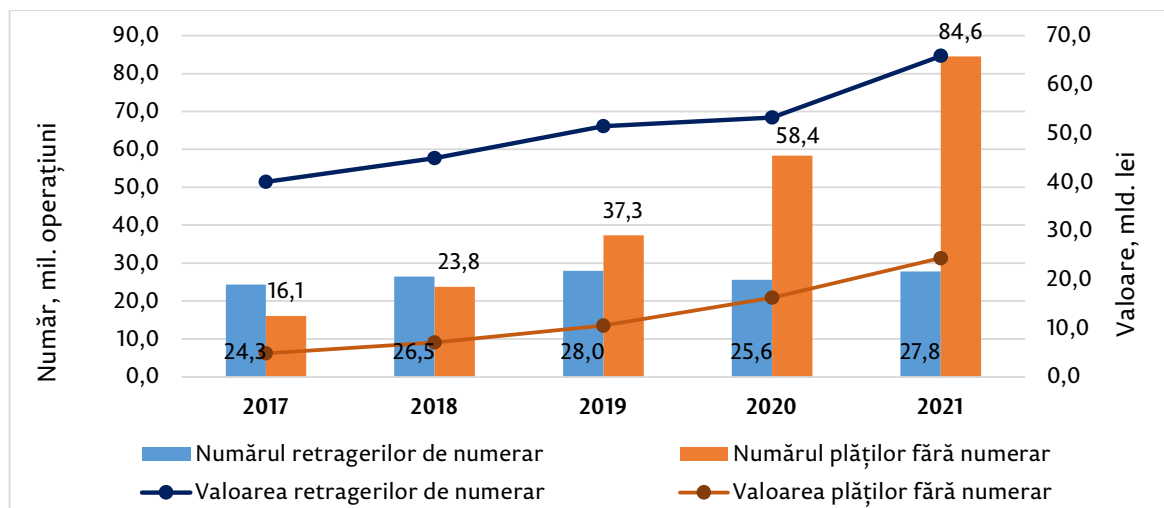
În anul 2021, PFN efectuate cu cardurile emise în Republica Moldova au constituit 101,6 mil. plăți în valoare de 32,2 mld. lei. Aceste operațiuni s-au majorat față de anul precedent cu 44,6 la sută ca număr și cu 48,1 la sută ca valoare. Totodată, ponderea acestora a constituit 78,4 la sută din numărul total al operațiunilor efectuate și 32,6 la sută din valoarea totală.

În comparație, retragerile de numerar au constituit 28,0 mil. operațiuni în valoare de 66,5 mld. lei, în creștere 8,6 la sută ca număr și cu 23,5 la sută ca valoare față de anul precedent.

O evoluție semnificativă pe parcursul anului 2021 a înregistrat numărul PFN efectuate cu cardurile prin intermediul SADD. Datorită comodității oferite utilizatorilor la achitarea

serviciilor disponibile în aplicațiile SADD, precum și în contextul unui proces continuu de inovare a aplicațiilor sau funcționalităților de plată oferite de PSP, numărul tranzacțiilor s-a majorat cu 41,8 la sută față de anul 2020, iar valoarea acestora s-a majorat cu 57,5 la sută.

Diagrama 12. Numărul și valoarea **operațiunilor domestice** efectuate cu cardurile de plată, 2017-2021



Sursa: PSP raportori

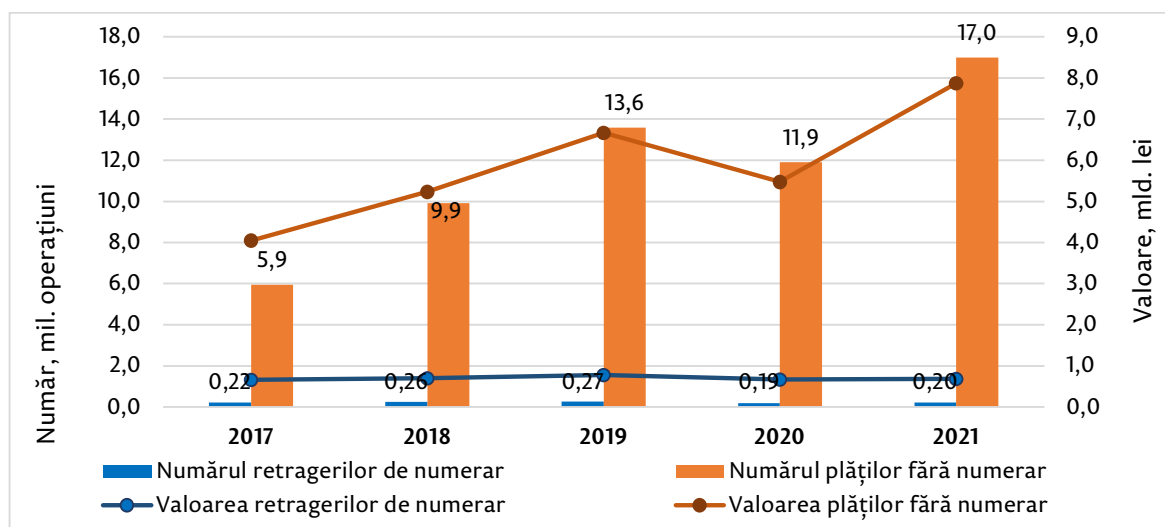
Numărul și valoarea plăților fără numerar domestice au menținut o tendință ascendentă constantă pe tot parcursul perioadei analizate. Pentru anul 2021, s-a înregistrat o creștere de 44,9 la sută ca număr și respectiv 49,6 la sută ca valoare față de anul 2020.

Creșterea valorii retragerilor de numerar este în corelație cu creșterea numerarului în circulație.

Valoarea medie a unei operațiuni domestice (MDL)

Anul	2021	2020	
Indicatorul	valoarea	valoarea	evoluția
Plată FN	288	279	▲ 3,2%
Retragere	2 370	2 080	▲ 14,0%

Diagrama 13. Numărul și valoarea operațiunilor efectuate peste hotare cu carduri de plată emise în Republica Moldova, 2017-2021



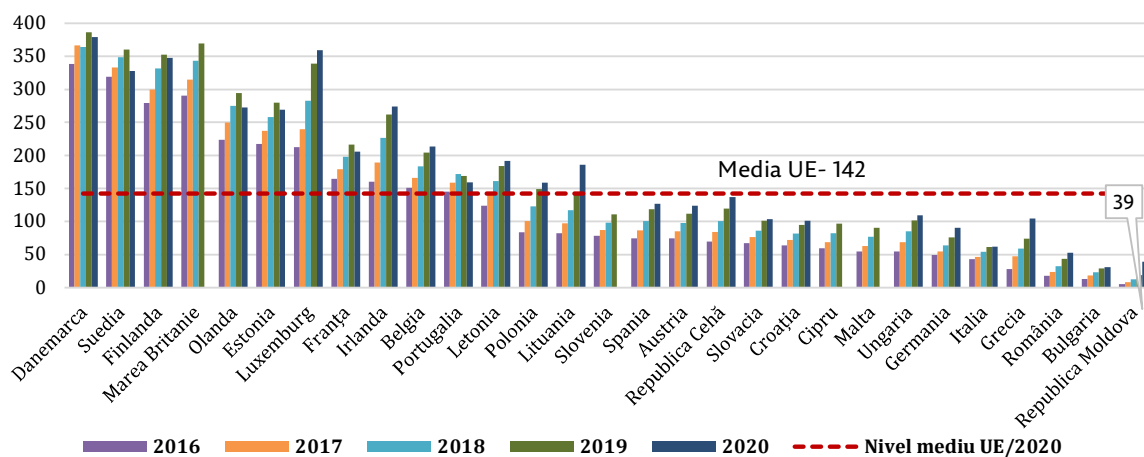
Odată cu anularea treptată a restricțiilor de circulație impuse de conjunctura pandemică, operațiunile efectuate peste hotare cu cardurile de plată emise în Republica Moldova au înregistrat din nou un trend ascendent. Astfel, numărul retragerilor s-a majorat cu 9,1 la sută, în timp ce numărul plăților fără numerar s-a majorat cu 42,8 la sută față de anul precedent.

Valoarea medie a unei operațiuni efectuate peste hotare cu cardul emis în Republica Moldova (MDL)

Anul	2021	2020		evoluția
Indicatorul	valoarea	valoarea		
Plată FN	463	460	▲	0,7%
Retragere	3 337	3 576	▼	-6,7%

Indicatorul ce reflectă numărul plăților fără numerar per capita este în continuă creștere. Dacă în anul 2015, în medie fiecărui locuitor al Republicii Moldova îi reveneau 3 plăți fără numerar pe an, în anul 2021 acest indicator reflectă 39 plăți fără numerar.

Diagrama 14. Numărul anual al plăților fără numerar per capita, efectuate cu cardurile de plată în Republica Moldova și Uniunea Europeană



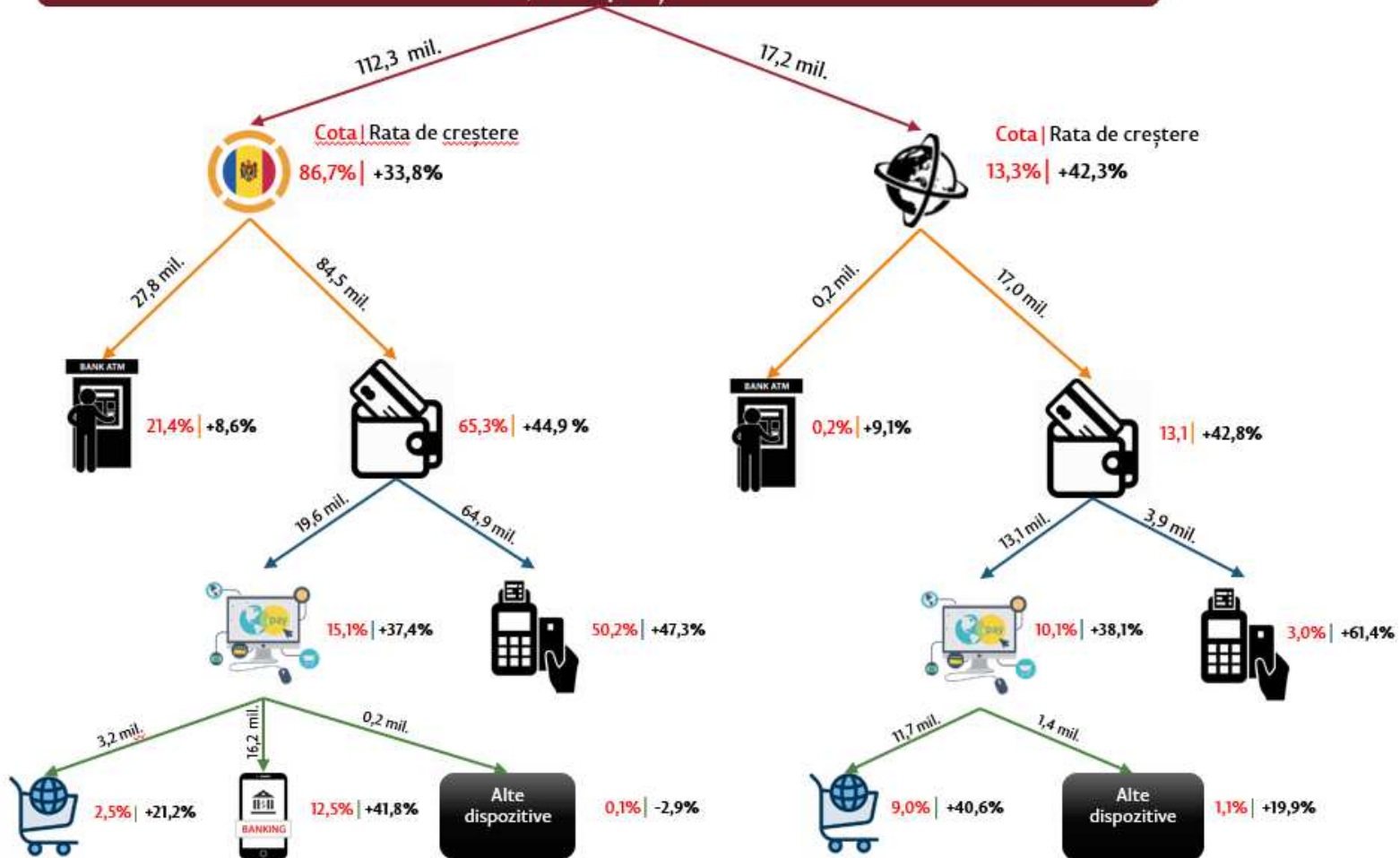
În prezent, circa **90 la sută** din piața cardurilor de plată din Republica Moldova este constituită din ponderea cumulativă a patru bănci.

Tablelul 5. Clasamentul prestatorilor de servicii de plată după ponderea unor indicatori ai activității cu carduri de plată, 2021










Denumire prestator de servicii de plată	Ponderea în nr. total carduri deținute	Ponderea în nr. total operațiuni	Dintre care PFN (pondere în nr. operațiuni ale băncii)	Ponderea în valoare totală operațiuni	Ponderea în nr. POS amplasate în rețeaua comercială de acceptare
BC „Moldindconbank” S.A.	38,0%	38,4%	78,9%	34,9%	25,5%
BC „Moldova– Agroindbank” S.A.	30,9%	28,6%	78,8%	31,5%	35,9%
BC „Victoriabank” S.A.	14,2%	19,2%	80,0%	16,9%	28,0%
Mobiasbancă-OTP Group S.A.	6,9%	6,0%	71,3%	6,2%	0,0%
„Banca de Finanțe și Comerț” S.A.	4,4%	2,9%	76,7%	3,3%	4,3%
BC „Eximbank” S.A.	2,2%	2,1%	77,0%	2,4%	6,2%
BC „Energbank” S.A.	1,9%	1,3%	71,2%	1,6%	0,0%
BCR Chișinău S.A.	0,5%	0,7%	77,8%	1,0%	0,0%
BC „EuroCreditBank” S.A.	0,4%	0,2%	79,9%	0,3%	0,0%
BC „Comerțbank” S.A.	0,3%	0,3%	75,7%	0,5%	0,0%
BC „ProCreditBank” S.A.	0,3%	0,3%	78,9%	1,0%	0,0%
Total	100%	100%	78,4%	100%	100%

Sursa: PSP raportori

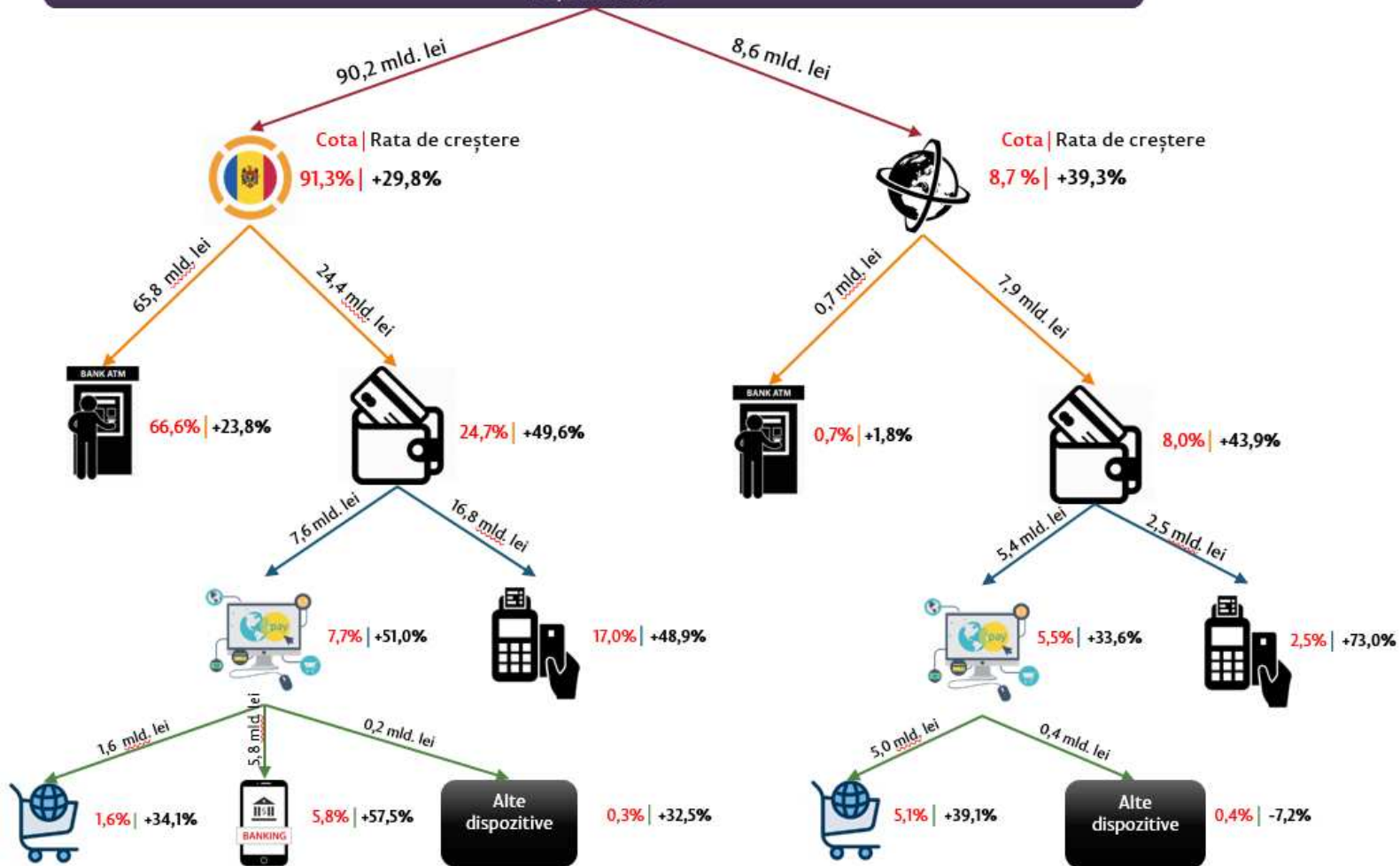
Anul 2021 | Numărul operațiunilor efectuate cu cardurile emise în RM –
129,5 mil. operațiuni



Legendă:

-  - tranzacții efectuate în RM
-  - tranzacții efectuate peste hotare
-  - retrageri de numerar
-  - plăți fără numerar
-  - plăți fără numerar, cu prezența fizică a cardului de plată
-  - plăți fără numerar, fără prezența fizică a cardului de plată
-  - plăți fără numerar, prin intermediul platformelor de comerț electronic (e-commerce)
-  - plăți fără numerar, prin intermediul SADD
-  - plăți fără numerar, prin intermediul poștei/ email/ telefon (MO/TO)/ key entry sau la ghișeul băncii

Anul 2021 | Valoarea operațiunilor efectuate cu cardurile emise în RM – 98,8 mld. lei



Legendă:



- tranzacții efectuate în RM



- tranzacții efectuate peste hotare



- retrageri de numerar



- plăți fără numerar



- plăți fără numerar, cu prezența fizică a cardului de plată



- plăți fără numerar, fără prezența fizică a cardului de plată



- plăți fără numerar, prin intermediul platformelor de comerț electronic (e-commerce)



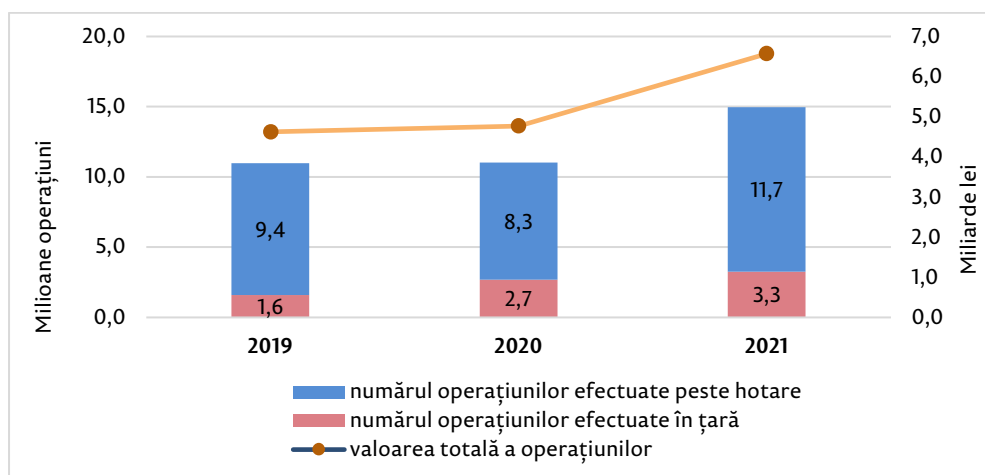
- plăți fără numerar, prin intermediul SADD



- plăți fără numerar, prin intermediul poștei/ email/ telefon (MO/TO)/ key entry sau la ghișeul băncii

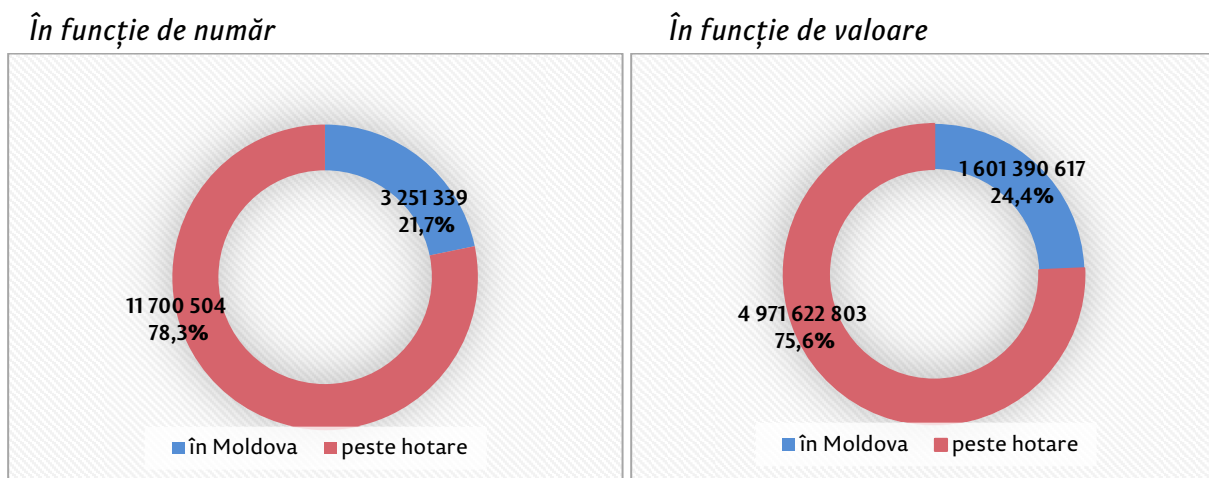
Pe parcursul anului 2021, utilizatorii cardurilor de plată au manifestat un interes sporit față de plățile efectuate prin intermediul platformelor de comerț electronic. Astfel, pe parcursul anului 2021, cu cardurile de plată emise de PSP din Republica Moldova au fost efectuate în total 15,0 mil. plăți în valoare de 6,6 mld. lei.

Diagrama 15. Evoluția numărului total al operațiunilor efectuate prin intermediul platformelor de comerț electronic cu cardurile de plată emise în Republica Moldova, 2019-2021



Atât numărul, cât și valoarea plăților au înregistrat creșteri de 35,9 la sută și respectiv 37,8 la sută față de anul 2020.

Diagrama 16. Numărul și valoarea operațiunilor efectuate prin intermediul platformelor de comerț electronic cu cardurile de plată emise în Republica Moldova, anul 2021



Din numărul total de plăți, 78,3 la sută sunt efectuate pe platformele de comerț electronic oferite de PSP de peste hotare, ceea ce denotă apetitul utilizatorilor de a utiliza comerțul electronic în funcție de dimensiunea și diversitatea rețelei de acceptare disponibile.

Totodată, în anul 2021 platformele de e-commerce înregistrate în Republica Moldova au acceptat în total 3,7 mil. plăți, cu 20,2 la sută mai mult comparativ cu anul precedent. Valoarea plăților a constituit 2,3 mld. lei, cu 35,6 la sută mai mult față de anul 2020.

Tabelul 6. Rețeaua de acceptare din Republica Moldova

Indicatori		2021	2020	Evoluție	Nr. per 1000 locuitori		
					RM	Media UE**	
Dispozitive speciale	Terminale de autodeservire	ATM	1 152	1 120	▲ 2,9%	0,44	0,77
	terminale POS	amplasate la comercianți	25 910	21 234	▲ 22,0%	10,9	32,7
		<i>inclusiv contactless</i>	23 427	18 383	▲ 27,4%		
		amplasate la bănci	2 553	2 493	▲ 2,4%		
		<i>inclusiv contactless</i>	727	438	▲ 66,0%		
	platforme de comerț electronic*	584	525	▲ 11,2%	n/a	n/a	
Total:		30 199	25 372	▲ 19,0%			

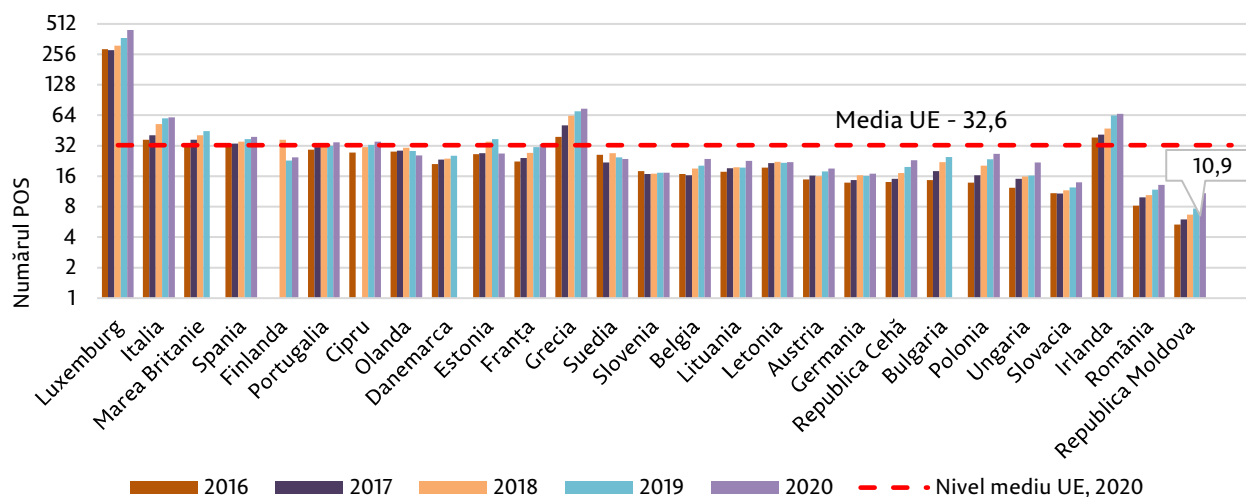
* soluție software ce permite acceptarea cardurilor de plată în mediul online

** - pentru anul 2020

Pe parcursul anului 2021, numărul total al terminalelor POS amplasate pe teritoriul Republicii Moldova a constituit 28,5 mii unități. Conform distribuției după unități administrativ-teritoriale, 61,4 la sută dintre acestea sunt amplasate în municipiul Chișinău. În ceea ce privește numărul terminalelor POS amplasate la comercianți, acesta s-a majorat cu 4,7 mii unități, atingând cifra de 25,9 mii terminale POS.

În ultimii 5 ani, indicatorul ce reflectă numărul POS terminalelor per o mie de locuitori s-a îmbunătățit. Astfel, dacă în anul 2015, la o mie de locuitori ai Republicii Moldova le reveneau doar 4 POS terminale, în anul 2021 acest indicator a atins valoarea de 11 POS terminale la o mie de locuitori.

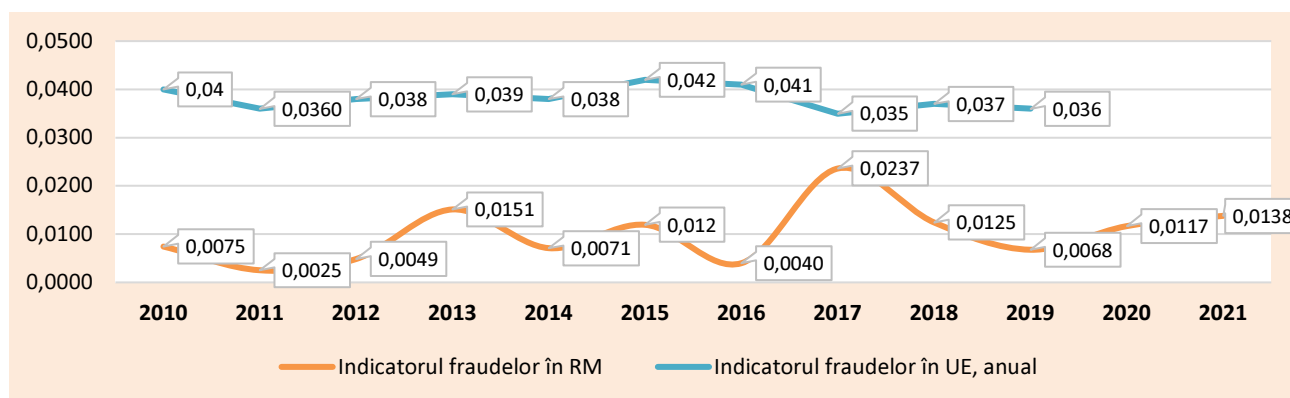
Diagrama 17. Numărul POS terminalelor la o mie de locuitori în Republica Moldova și Uniunea Europeană



Odată cu accentuarea pe parcursul perioadei pandemice a necesității de efectuare a cumpărăturilor în mediul online, numărul platformelor de comerț electronic s-a majorat cu 11,2 la sută, atingând cifra de 584 platforme la sfârșitul anului 2021.

În anul 2021, valoarea totală a fraudelor efectuate prin intermediul cardurilor de plată a constituit 13,6 mln. lei. 40,7 la sută din valoarea totală a fraudelor reprezintă fraude efectuate fără prezența fizică a cardului (prin utilizarea numărului cardului). Un indicator relevant care reflectă mărimea fraudelor și care este utilizat în practica internațională este raportul dintre valoarea fraudelor și valoarea operațiunilor cu carduri de plată. În acest sens, indicatorul respectiv pentru anul 2021 constituia 0,0138 la sută din valoarea totală a tranzacțiilor efectuate cu cardurile emise în Republica Moldova, fiind în continuare la un nivel semnificativ mai mic comparativ cu nivelul european de 0,036 (pentru anul 2019).

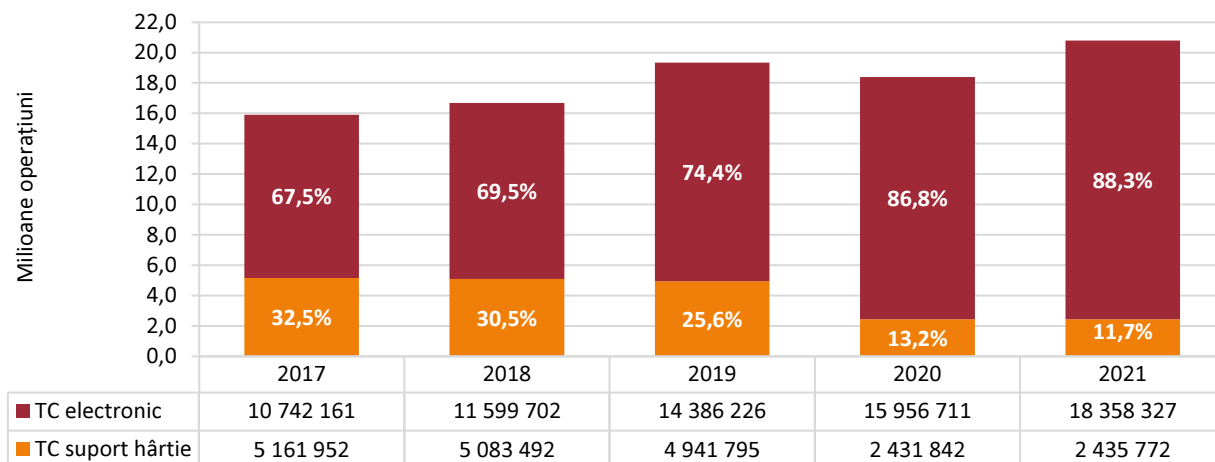
Diagrama 18. Indicatorul fraudelor aferente cardurilor de plată în Republica Moldova și Uniunea Europeană, 2010-2021



4.2. Transferul de credit

Din numărul total de operațiuni de plată efectuate prin intermediul transferului de credit inițiate de clienții băncilor (20,8 mil. operațiuni), **88,3 la sută** au fost inițiate în format electronic prin intermediul SADD, ceea ce reflectă gradul de digitalizare a serviciilor de plată în Republica Moldova.

Diagrama 19. Evoluția digitalizării transferului de credit (TC), în funcție de numărul operațiunilor, în perioada 2017-2021

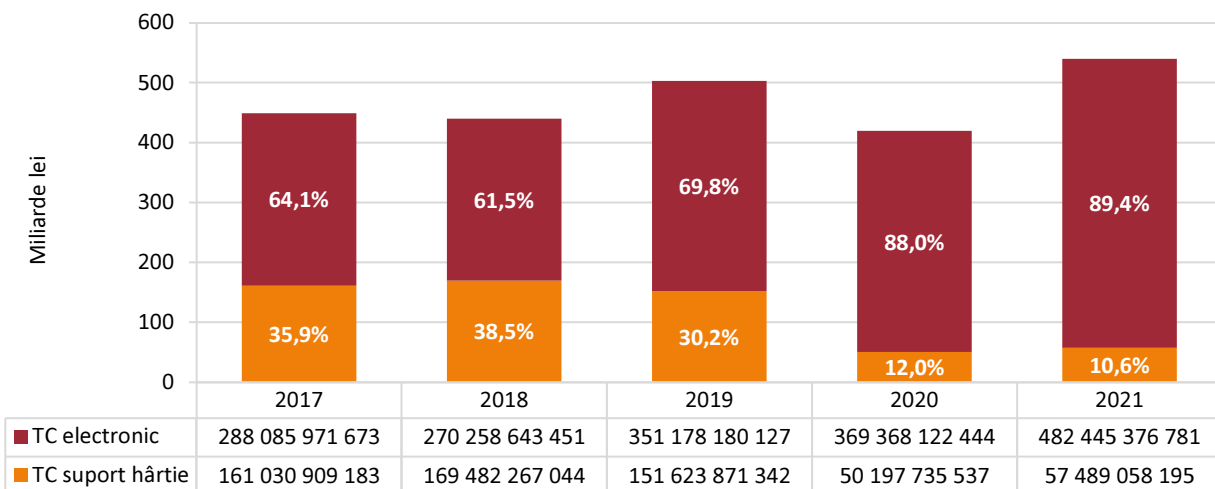


Sursa: PSP raportori

Totodată, *valoarea operațiunilor* efectuate prin intermediul transferului de credit inițiate de clienții băncilor a însumat **539,9 mld. lei**, dintre care:

- 89,4 la sută – în format electronic (prin SADD);
- 10,6 la sută – pe suport hârtie.

Diagrama 20. Evoluția digitalizării transferului de credit (TC), în funcție de valoarea operațiunilor, în perioada 2017-2021



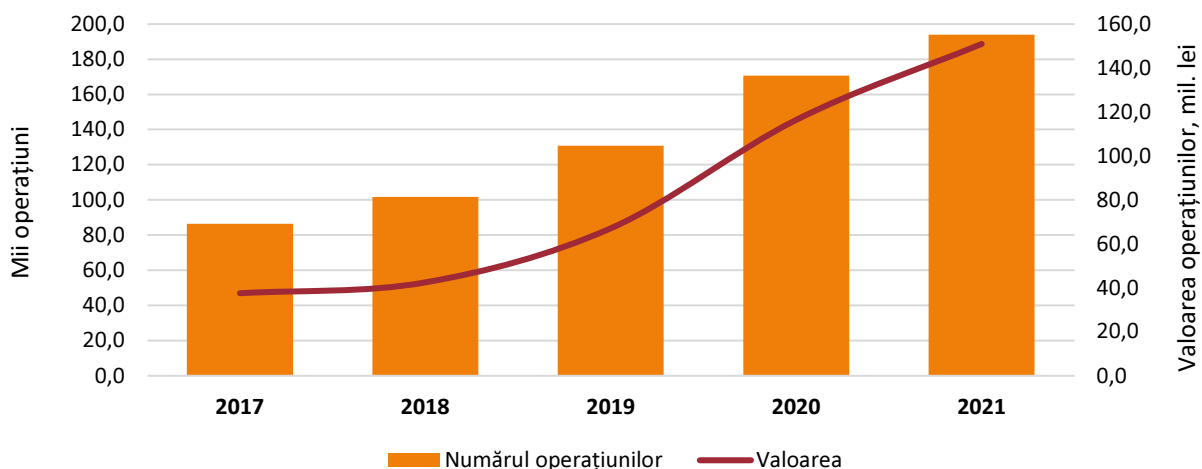
Sursa: PSP raportori

Din 1 septembrie 2019, prin *Hotărârea Comitetului executiv al BNM nr. 180 din iunie 2019*, a fost limitată valoarea comisioanelor ce poate fi stabilită de prestatorii de servicii de plată pentru operațiunile ce presupun utilizarea SAPI. Astfel, pentru ordinele de plată recepționate în mod electronic, aceștia percep un comision maxim de 3,5 lei pentru procesarea unui document de plată în sistemul CDN și de 20 lei pentru procesarea unui document de plată în sistemul DBTR.

4.3. Debitarea directă

Cu toate că experiența unor țări relevă că debitarea directă poate reprezenta o modalitate comodă și rapidă de efectuare a plăților cu caracter periodic, acest instrument de plată nu este popular în rândul utilizatorilor serviciilor de plată din Republica Moldova. Pe parcursul anului 2021, prin intermediul debitării directe au fost efectuate 193,9 mii tranzacții, în sumă totală de 151,1 mil. lei, în creștere ca număr cu 13,6 la sută și ca valoare cu 29,6 la sută.

Diagrama 21. Evoluția tranzacțiilor efectuate prin intermediul debitării directe, în perioada 2017-2021



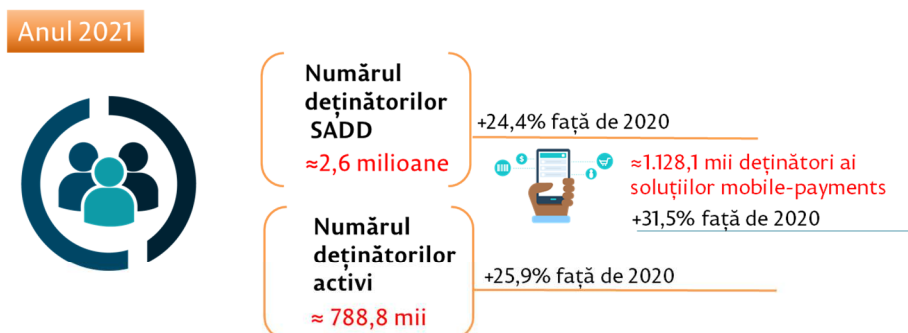
Numărul total al utilizatorilor acestui instrument de plată la finele anului 2021 a constituit 9,2 mii persoane, aproape de doua ori mai mult comparativ cu anul precedent. Dintre aceștia, majoritatea sunt persoane fizice care utilizează debitarea directă, preponderent, pentru plata serviciilor comunale.

Capitolul 5. Sistemele automatizate de deservire la distanță

Numărul total al deținătorilor SADD a constituit la finele anului de referință **2,6 mil. deținători**, majorându-se cu 24,4 la sută față de anul 2020.

Numărul deținătorilor activi⁴, de asemenea, a consemnat o tendință de creștere de 25,9 la sută, mai exact, de la 626,6 mii la finele anului 2020 la **788,8 mii** la finele anului 2021.

Menționăm că ponderea utilizatorilor activi constituia **30,4 la sută** din totalul deținătorilor la finele anului 2021.



Din numărul total de deținători SADD:

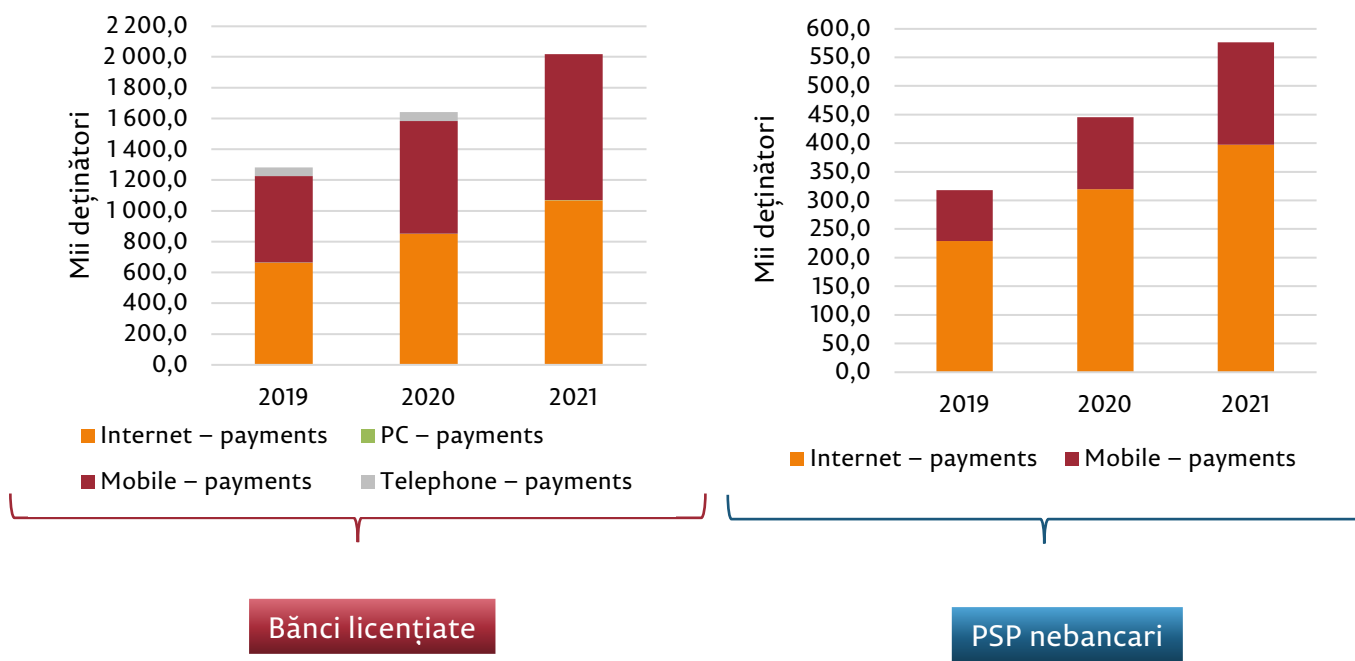
- **77,8 la sută** sunt înregistrați în cadrul sistemelor automatizate ale băncilor licențiate;
- **22,2 la sută** sunt înregistrați în soluțiile oferite de prestatorii de servicii de plată nebancari.

La nivelul sistemului bancar, ponderea deținătorilor activi în cadrul SADD a reprezentat 36,8 la sută, iar la nivelul PSP nebancari acest indicator este de 8,0 la sută.

⁴ Deținător SADD care a efectuat cel puțin o operațiune financiară pe parcursul unui trimestru printr-un sistem automatizat de deservire la distanță.

De asemenea, **majorarea numărului utilizatorilor activi** a fost generată de creșterea impunătoare a acestora, de 38,1 la sută, în cadrul aplicațiilor *mobile*, ceea ce ilustrează că acest tip de aplicații capătă popularitate în Republica Moldova datorită comodității și flexibilității de a gestiona mijloacele bănești de la distanță.

Diagrama 22. Evoluția numărului deținătorilor SADD



Sursa: PSP raportori

Tabelul 7. Distribuția deținătorilor, în funcție de SADD utilizat (bănci și PSP nebancari), la finele anului 2021

Tipul SADD	Numărul deținătorilor	Pondere deținătorilor SADD	Evoluția în dinamică relativă	Rata utilizării
Internet-payments	1 464 762	56,47%	25,3%	14,0%
Mobile-payments	1 128 059	43,48%	31,5%	51,7%
Telephone-payments (SADD informațional)	-	-	-	-
PC-payments	1 421	0,05%	10,8%	41,4%
Total	2 594 242	100,0%	24,4%	30,4%

Sursa: PSP raportori

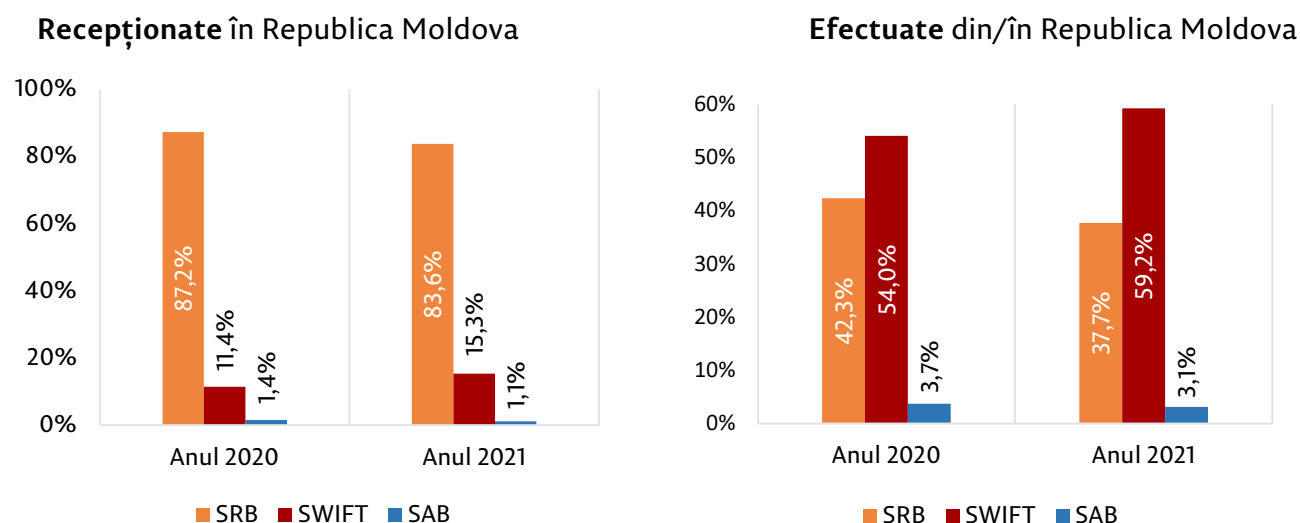
Capitolul 6. Remiterile de bani - persoane fizice

Remiterile de bani reprezintă servicii de plată în cadrul cărora se primesc fonduri de la plătitor *fără crearea unui cont de plăți* pe numele plătitorului sau al beneficiarului plății, cu scopul unic de a transfera o sumă corespunzătoare beneficiarului plății sau unui alt prestator de servicii de plată care acționează în numele beneficiarului plății, și/sau în cadrul cărora fondurile sunt primite în numele beneficiarului plății și sunt puse la dispoziția acestuia.

În scopul realizării *supravegherii pieței serviciilor de remitere de bani*, Banca Națională a Moldovei supraveghează, inclusiv, modul de gestionare a riscurilor financiare și operaționale de către prestatorii de servicii de plată, indiferent de aranjamentele (bilaterale sau multilaterale) dintre prestatori. Drept standarde internaționale aplicabile la evaluarea periodică a pieței serviciilor de remitere de bani servesc *Principiile generale pentru serviciile de remiteri internaționale* (emise de Banca Reglementelor Internaționale și Banca Mondială).

În anul 2021, **valoarea remiterilor recepționate**⁵ a reprezentat **1,7 mld. USD**, în creștere cu 8,8 la sută comparativ cu anul 2020. Totodată, **valoarea remiterilor efectuate** a constituit **484,3 mil. USD**, în creștere cu 29,2 la sută față de anul anterior.

Diagrama 23. Cota de piață a SRB, SWIFT și SAB în funcție de valoare (pentru persoane fizice)



Cel mai mare flux de bani a fost recepționat în Republica Moldova prin intermediul **sistemelor de remitere de bani (SRB)** – o pondere de **83,6 la sută**, prin rețeaua **SWIFT** - în proporție de **15,3**

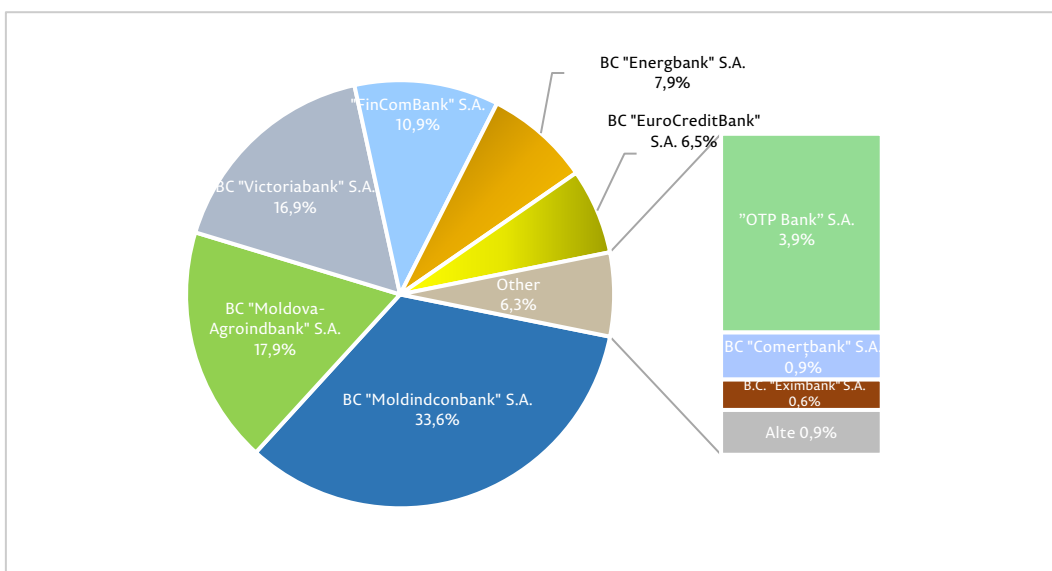
⁵ Valoarea remiterilor de bani recepționate diferă de cea publicată în raportul BNM „Transferuri de mijloace bănești din străinătate efectuate în favoarea persoanelor fizice”, fiind aplicată o altă metodologie de calcul și prelucrare a datelor raportate (cum ar fi o altă modalitate de convertire a valutei originale a remiterilor de bani la valuta de referință USD etc.).

la sută de către persoanele fizice, iar serviciile prestate în baza acordurilor bilaterale (SAB) au deținut o pondere de doar 1,1 la sută.

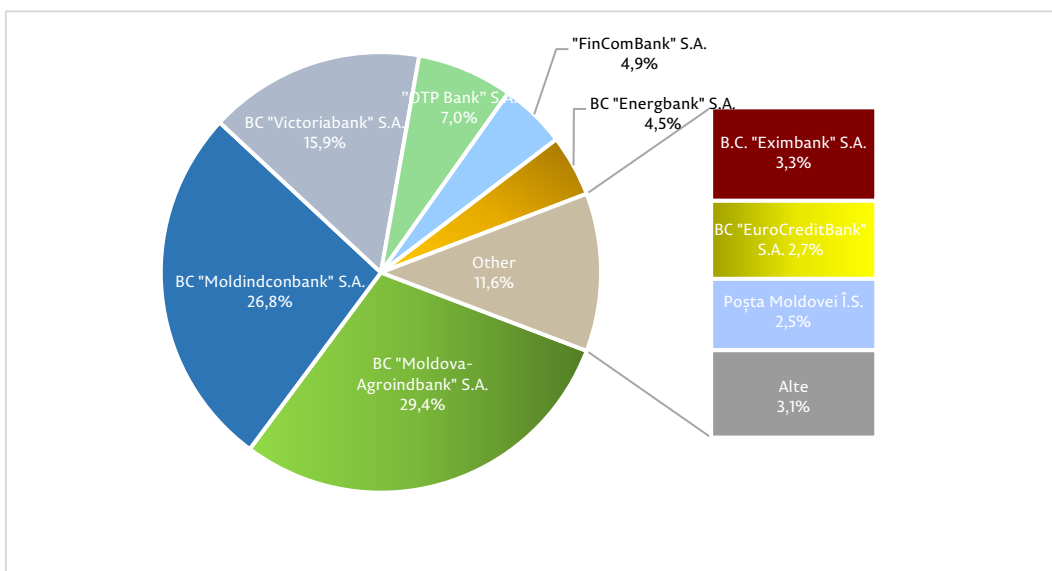
La expedierea mijloacelor bănești din Republica Moldova, rețeaua SWIFT a fost utilizată în proporție de 59,2 la sută din valoarea totală, fiind succedată de sistemele de remitere de bani cu 37,7 la sută, iar serviciile acordate în baza acordurilor bilaterale au deținut o pondere modestă de 3,1 la sută.

Diagrama 24. Cota de piață a prestatorilor de servicii de plată (pentru remiteri efectuate/recepționate de persoane fizice)

Recepționate în Republica Moldova



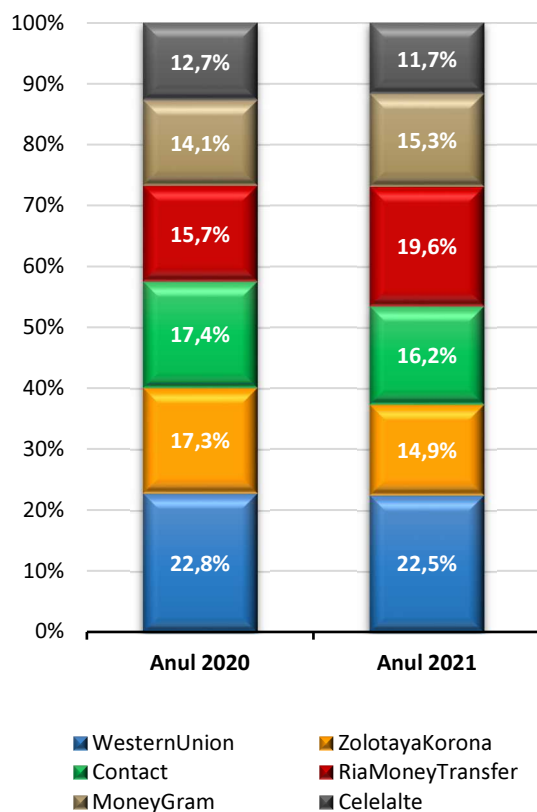
Efectuate din/ în Republica Moldova



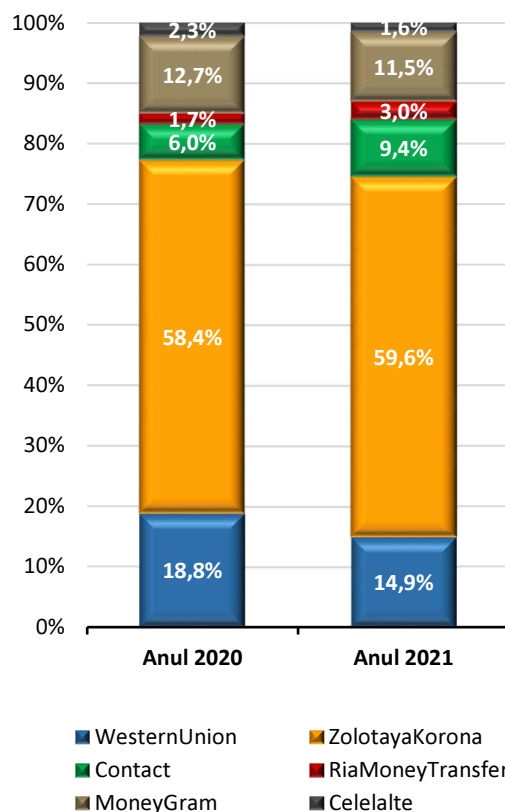
Cumulativ, prin intermediul băncilor BC „Moldindconbank” S.A., BC „Moldova-Agroindbank” S.A. și BC „Victoriabank” S.A. au fost tranzacționate aproximativ 68,4 la sută din valoarea remiterilor de bani recepționate și 72,1 la sută din valoarea remiterilor efectuate pe parcursul anului 2021.

Diagrama 25. SRB - distribuția valorică a sistemelor de remitere de bani (pentru persoane fizice)

Recepționate în Republica Moldova



Efectuate din/în Republica Moldova



Capitolul 7. Supravegherea prestatorilor de servicii de plată nebancari

În conformitate cu art. 93 din Legea nr. 114/2012, Banca Națională supraveghează și reglementează activitatea societăților de plată, societăților emitente de monedă electronică, furnizorilor de servicii poștale în calitate de prestatori de servicii de plată.

Supravegherea prestatorilor de servicii de plată nebancari de către Banca Națională are ca scop determinarea gradului de conformare a activității acestora, în domeniul prestării serviciilor de plată și emiterii monedei electronice, cu legislația în vigoare.

Pe parcursul anului 2021, în vederea verificării conformării activității prestatorilor de servicii de plată cu prevederile cadrului legal, au fost efectuate cinci controale din oficiu: patru controale tematice și un control complex. În cadrul unor controale au fost constatate încălcări și deficiențe ce se referă la:

- protejarea necorespunzătoare a fondurilor utilizatorilor serviciilor de plată;
- neevaluarea riscurilor aferente activității de prestare a serviciilor de plată în ansamblu la toate nivelurile organizatorice;
- neconformarea procedurilor interne aferente gestionării ricurilor, protejării fondurilor și examinării reclamațiilor;
- lipsa notificării sau notificarea cu întârziere a BNM despre modificarea datelor aferente agenților, sucursalelor, conducerii prestatorului;
- mecanismele de control intern neadecvate;
- deficiențe aferente activității în cadrul sistemelor de remiteri de bani.

Urmare controalelor efectuate au fost înaintate propuneri și recomandări privind acțiunile necesare a fi întreprinse în scopul înlăturării încălcărilor și neajunsurilor depistate și, după caz, au fost dispuse măsuri de remediere și aplicate sancțiuni.

BNM a efectuat monitorizarea din oficiu a activității desfășurate de către prestatorii de servicii de plată nebancari, inclusiv prin monitorizarea continuă a activității acestora, analiza rapoartelor trimestriale prezentate BNM, examinarea informațiilor publicate pe paginile web etc.

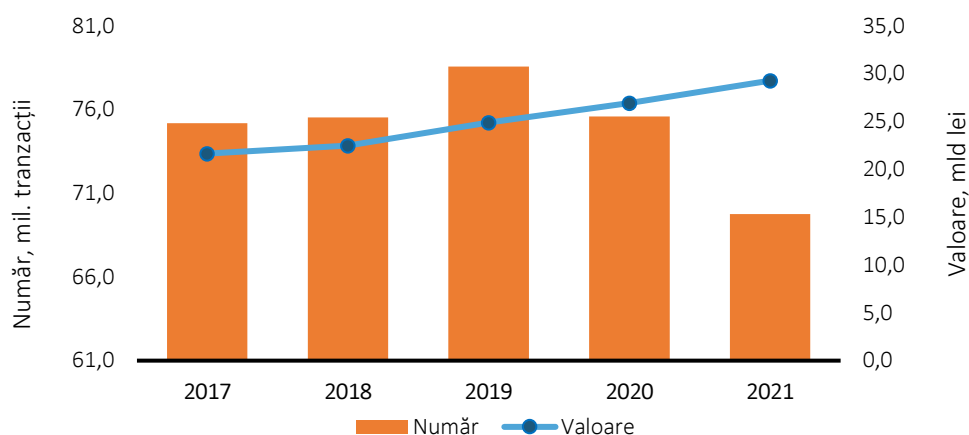
Tabelul 8. Evoluția principalilor indicatori ai activității prestatorilor de servicii de plată nebankari

Nr. d/o	Indicatori financiari	Anul 2021	Anul 2020	Dinamica anuală
1	Numărul tranzacțiilor, mil. operațiuni	69,8	75,6	-7,7%
2	Valoarea totală a tranzacțiilor, mld. lei	29,3	26,9	8,9%
3	Total active, mil. lei	615,7	519,7	18,5%
4	Capital propriu, mil. lei	165,1	151,8	8,8%
5	Profit net (pierdere), mil. lei	30,9	-16,2	290,7%

Sursa: PSP raportori

Pe parcursul anului 2021, prin intermediul prestatorilor de servicii de plată nebankari, au fost efectuate 69,8 milioane de operațiuni de plată (în scădere cu 7,7 la sută față de 2020), în valoarea totală de 29,3 miliarde lei (cu 8,9 la sută mai mult față de 2020).

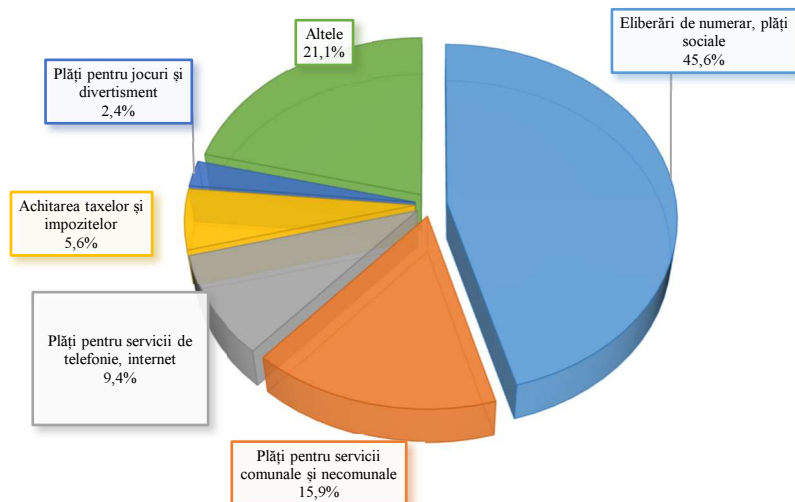
Diagrama 26. Numărul și valoarea plăților efectuate prin intermediul prestatorilor de servicii de plată nebankari pe parcursul perioadei 2017-2021



Sursa: PSP raportori

Eliberările de numerar și plățile sociale au constituit cea mai mare pondere în valoarea totală a operațiunilor efectuate în 2021 de către prestatorii de servicii de plată nebankari (45,6 la sută), fiind urmate de plățile pentru serviciile comunale și necomunale (15,9 la sută).

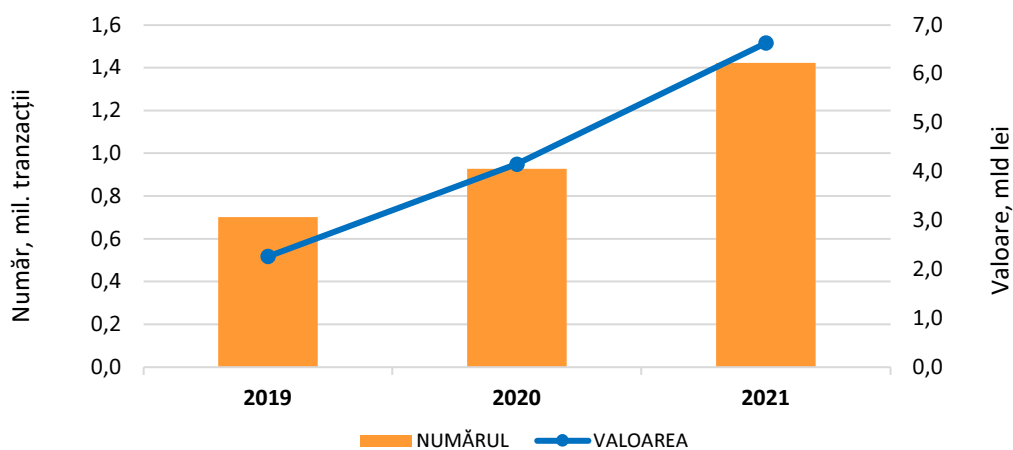
Diagrama 27. Ponderea valorii operațiunilor de plată efectuate de către PSP nebankari în anul 2021



Sursa: PSP raportori

În anul 2021, din conturile de monedă electronică și cele de plăți ale utilizatorilor serviciilor de plată au fost efectuate 1,4 mil. operațiuni, în valoare de 663,6 mil. lei, în creștere față de 2020 cu 53,5 la sută ca număr și cu 59,7 la sută ca valoare.

Diagrama 28. Numărul și valoarea operațiunilor efectuate din conturile de monedă electronică și cele de plăți ale utilizatorilor pe parcursul perioadei 2019-2021



Sursa: PSP raportori