



Federal Ministry
of Finance

KFW



www.viitorul.org

Biblioteca IDIS „Viitorul”

**FINANȚAREA ÎNTREPRINDERILOR MICI
ȘI MIJLOCII DIN REPUBLICA MOLDOVA:
PROBLEME, TENDINȚE ȘI PERSPECTIVE**

**ФИНАНСИРОВАНИЕ МАЛЫХ И СРЕДНИХ
ПРЕДПРИЯТИЙ РЕСПУБЛИКИ МОЛДОВА:
ПРОБЛЕМЫ, ТЕНДЕНЦИИ
И ПЕРСПЕКТИВЫ**

**FINANCING SMALL AND
MEDIUM-SIZED ENTERPRISES
IN THE REPUBLIC OF MOLDOVA:
CHALLENGES, TRENDS AND PROSPECTS**

CUPRINS

Acronime	9
Introducere	10
Sumar executiv	12

Capitolul 1. Viziunea Ministerului Economiei privind ameliorarea mediului financiar în scopul susținerii IMM-urilor

1.1. Introducere	16
1.2. Situația actuală privind sectorul IMM	16
1.3. Accesul la serviciile financiare în Moldova	18
1.4. Concluzii și recomandări	21

Capitolul 2. Finanțarea responsabilă în Moldova

2.1. Introducere	22
2.2. Ce reprezintă finanțarea responsabilă	22
2.3. Principalii actori ai finanțării responsabile în Moldova	23
2.4. Finanțare responsabilă în Moldova: concluzii și recomandări	32
2.4.1. Rezumatul problemelor identificate	33
2.4.2. Soluțiile pentru depășirea constrângerilor existente	34

Capitolul 3. Abilități financiare în Moldova

3.1. Introducere	39
3.2. Abilități financiare în Republica Moldova: privire generală multilaterală	40
3.2. Conținutul și importanța abilităților financiare	42
3.3. Premisele educației financiare în Republica Moldova	43
3.4. Unele aspecte organizatorice ale educației financiare	44
3.5. Criterii de abilități financiare în Republica Moldova	46
3.6. Aplicarea principiilor de științe economice pentru stabilirea standardelor de abilități financiare	47
3.7. Abilități financiare în Moldova: concluzii și recomandări	50

Capitolul 4. Piața serviciilor „Banking la distanță” în Moldova

4.1. Introducere	55
4.2. Conceptul de banking la distanță	56
4.2.1. Internet – banking (E-banking)	57
4.2.2. Mobile - banking	58
4.3. Importanța și rolul banking-ului la distanță	58
4.4. Piața serviciilor de plăți bancare la distanță în Republica Moldova	60
4.5. Experiența internațională privind banking-ul la distanță	66
4.6. Avantaje și dezavantaje ale serviciilor de banking la distanță	68
4.7. Perspectivile de dezvoltare a banking-ului la distanță în Moldova prin prisma unor probleme	70
4.8. Viziunea participanților la sondaj	72
4.9. Concluzii și recomandări	74

Capitolul 5. Fundamente conceptuale privind finanțarea sectorului agricol și accesul la finanțare

5.1. Introducere	76
5.2. Fundamentele conceptuale privind finanțarea sectorului agricol și accesul la informație.....	77
5.3. Potențialul financiar al unităților economice agricole din Republica Moldova	80
5.4. Accesul la finanțarea sectorului agricol sub impactul constrângerilor instituționale	84
5.5. Concluzii și recomandări	91
Bibliografie	96

ОГЛАВЛЕНИЕ

Используемые сокращения.....	101
Введение	102
Краткое изложение	104

Глава 1. Видение Министерством экономики улучшения финансовой среды в целях поддержки М и СП

1.1. Введение.....	109
1.2. Нынешнее положение в секторе М и СП	109
1.3. Доступ к финансовым услугам в Молдове.....	111
1.4. Выводы и рекомендации	114

Глава 2. Ответственное финансирование в Молдове

2.1. Введение.....	116
2.2. Что представляет собой ответственное финансирование	116
2.3. Основные субъекты ответственного финансирования в Молдове	117
2.4. Ответственное финансирование в Молдове: выводы и рекомендации	127
2.4.1. Краткое изложение выявленных проблем	127
2.4.2. Решения для преодоления существующих ограничений	129

Глава 3. Финансовая грамотность в Молдове

3.1. Введение.....	133
3.2. Финансовая грамотность в Молдове: её многостороннее общее видение...	134
3.3. Содержание и значение финансовой грамотности.....	136

3.4.	Предпосылки финансового обучения в Республике Молдова	137
3.5.	Некоторые организационные аспекты финансового обучения	139
3.6.	Критерии финансовой грамотности.....	140
3.7.	Применение принципов экономических наук в целях установления стандартов финансовой грамотности	141
3.8.	Финансовая грамотность в Молдове: выводы и рекомендации.....	144

Глава 4. Рынок услуг «Дистанционное банковское обслуживание» в Молдове.

4.1.	Введение.....	149
4.2.	Концепция принципа дистанционного банковского обслуживания	150
4.2.1.	Internet-banking (e-banking).....	151
4.2.2.	Mobile-banking	152
4.3.	Значимость и роль услуги дистанционного банковского обслуживания.....	152
4.4.	Рынок услуг дистанционных банковских платежей в Республике Молдова	154
4.5.	Международный опыт в сфере услуг дистанционного банковского обслуживания	160
4.6.	Преимущества и недостатки услуги дистанционного банковского обслуживания	162
4.7.	Перспективы развития услуги дистанционного банковского обслуживания в свете некоторых особенностей	165
4.8.	Видение данной услуги участниками опроса	167
4.9.	Выводы и рекомендации	169

Глава 5. Основополагающие концепции по финансированию аграрного сектора, а также концепции в области доступа к финансированию

5.1.	Введение.....	171
5.2.	Основополагающие концепции в области финансирования аграрного сектора, а также концепции в области доступа к финансированию	172
5.3.	Финансовый потенциал сельскохозяйственных экономических предприятий Республики Молдова.....	175
5.4.	Доступ к финансированию аграрного сектора в свете институциональных обязательств	179
5.5.	Выводы и рекомендации	186
	Ссылки.....	192

CONTENTS

Acronyms	197
Introduction.....	198
Executive summary	200

Chapter 1. The Ministry of Economy vision on improving the financial environment with a view to supporting small and medium-sized enterprises

1.1. Introduction	205
1.2. Current situation of small and medium-sized enterprises sector	205
1.3. Access to financial services in Moldova	208
1.4. Conclusions and recommendations	210

Chapter 2. Responsible finance in Moldova

2.1. Introduction	212
2.2. What is responsible finance	212
2.3. Main actors of responsible finance in Moldova	213
2.4. Responsible finance in Moldova: conclusions and recommendations	222
2.4.1. Summary of identified problems	222
2.4.2. Solutions for overcoming the current constraints.....	224

Chapter 3. Financial literacy in Moldova

3.1. Introduction	228
3.2. Financial literacy in the Republic of Moldova: multilateral overview	229
3.3. Content and importance of financial abilities.....	231
3.4. Premises of financial education in the Republic of Moldova	232
3.5. Some organizational issues of financial education	233
3.6. Criteria of financial literacy	235
3.7. Applying principles of economic study with a view to establishing financial literacy standards	236
3.8. Financial literacy in Moldova: conclusions and recommendations.....	239

Chapter 4. “Distance Banking” services market in Moldova

4.1. Introduction	244
4.2. Concept of distance banking	245
4.2.1. Internet banking (E-banking)	246
4.2.2. Mobile - banking	247
4.3. Importance and role of distance banking	247
4.4. The market of distance bank payment services in the Republic of Moldova.....	249
4.5. International experience of distance banking	255
4.6. Advantages and disadvantages of distance banking services	257
4.7. Development prospects of distance banking in Moldova through the angle of some issues	260
4.8. Vision of some survey participants.....	262
4.9. Conclusions and recommendations	264

**Chapter 5. Conceptual basics of financing of farm sector
and access to financing**

5.1. Introduction 266

5.2. Conceptual fundamentals of farm sector financing and access to
information..... 267

5.3. Financial potential of farm enterprises in the Republic of Moldova 269

5.4. Access of farm sector to financing under the impact of institutional
constraints 274

5.5. Conclusions and recommendations 281

Reference list 286



Federal Ministry
of Finance

KFW



www.viitorul.org

FINANȚAREA ÎNTREPRINDERILOR MICI ȘI MIJLOCII DIN REPUBLICA MOLDOVA: PROBLEME, TENDINȚE ȘI PERSPECTIVE

*Opiniile exprimate în acest studiu reflectă poziția experților și nu
reprezintă în mod neapărat punctul de vedere
al instituțiilor finanțatoare.*

*Echipa IDIS „Viitorul” exprimă sincere mulțumiri
pentru ajutorul acordat în elaborarea acestei ediții,
reprezentanților Ministerului Finanțelor din Germaniei
și băncii KFW (Germania).*

Autorii capitolelor:

- **Valentina VEVERIȚA**, doctor în economie, șef direcție, politici IMM și profesii liberale, Ministerul Economiei, (Capitolul 1);
- **Ion TORNEA**, expert IDIS „Viitorul”, Master în economie, (Capitolul 2);
- **Andrei PETROIA**, expert IDIS „Viitorul”, doctor în economie, conf. universitar, (Capitolul 3);
- **Gheorghe COSTANDACHI**, expert IDIS „Viitorul”, doctor în economie, conf. universitar, (Capitolul 4);
- **Angela SECRIERU**, expert IDIS „Viitorul”, doctor habilitat în economie, prof. universitar, (Capitolul 5).

Moderatorii meselor rotunde desfășurate în cadrul Forumului:

- **Oxana BÎNZARU**, Fondul European pentru Europa de Sud-Est (EFSE),
Masa rotundă: *Principiile finanțării responsabile (Responsible Finance)*;
- **Elena GAȘICULINA**, Vicepreședinte Consiliului de Administrare ProCredit Bank,
Masa rotundă: *Abilități financiare*;
- **Irene STEHERT**, DEG,
Masa rotundă: *Accesul la finanțare pentru sectorul agrar*;
- **Veaceslav CUNEV**, Director general „Deeolace Company”, Președintele Asociației IT Moldova,
Masa rotundă: *Noi posibilități pentru plata mărfurilor și serviciilor prin Internet și telefonie mobilă (banking la distanță)*.

Acronime

- AEÎ** – Asociații de economii și împrumut
- APC** – Agenția pentru Protecția Consumatorilor
- BMZ** – Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (Ministerul Federal al Germaniei pentru Cooperare Economică și Dezvoltare)
- BNM** – Banca Națională a Moldovei
- CGAP** – Consultative Group for Assisting the Poor of the World Bank (Grupului Consultativ al Bancii Mondiale pentru Asistență celor Săraci)
- CNPF** – Comisia Națională a Pieței Financiare
- ECE** – Europa Centrală și de Est
- EFSE** – European Fund for Southest Europe (Fundația pentru Europa de Sud-Est)
- IFC** – International Finance Corporation (Corporația Financiară Internațională)
- IFI** – Instituții Financiare Internaționale
- IMM** – Întreprinderi Mici și Mijlocii
- FR** – Finanțare Responsabilă
- MDL** – Leu moldovenesc
- OECD** – Organization for Economic Cooperation and Development (Organizația pentru Cooperare Economică și Dezvoltare)
- OMF** – Organizații de microfinanțare
- ONG** – Organizații neguvernamentale
- PIB** – Produsul Intern Brut
- RM** – Republica Moldova
- RSC** – Responsabilitate socială corporativă
- UE** – Uniunea Europeană

Introducere

IMM-urile din Republica Moldova ar trebui să reprezinte locomotiva care să „tragă” economia moldovenească pe drumul cel bun. Finanțarea IMM-urilor, din acest punct de vedere, este condiția esențială pentru o activitate economică eficientă. Dar, după cum susțin întreprinzătorii: „Băncile sunt destul de birocratice, cer garanții mari și au dobânzi prea ridicate. Finanțatorii, ca regulă, nu abordează problema finanțării în mod individual, personalizat, în raport cu companiile interesate în obținerea creditelor, ci, dimpotrivă, standardizează abordările, ceea ce conduce la respingerea clienților și dorinței lor de a obține finanțare”.

Băncile, pe de altă parte, susțin că necesitatea de a asigura nivelul minim de capital le împiedică să acorde credite favorabile. În afară de aceasta, IMM-urile, în mod special, cele mici, nu au un plan de afacere de lungă durată, bine pus la punct, nu au o specializare clară, deseori își schimbă domeniile principale de activitate. În unele cazuri, noul domeniu de activitate al companiei care a solicitat credite nu are conexiune cu cel precedent, ceea ce conduce la scăderea credibilității financiare și, evident, la anumite riscuri pentru bănci.

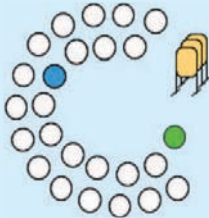
Chiar dacă, în linii mari, aparent, ambele părți au dreptate, în lipsa finanțării activitatea economică din țară se sufocă. Ce-i de făcut? Clar lucru, este necesar de identificat noi oportunități, noi instrumente de finanțare sau chiar noi paradigme.

În contextul respectiv, pe data de 24 mai 2012, a avut loc cel de-al 3-ea Forum Moldo - German privind finanțarea întreprinderilor mici și mijlocii (IMM), organizat de Ministerul Finanțelor din Germania, banca KfW (Germania) și Institutul pentru Dezvoltare și Inițiative Sociale „Viitorul” (Republica Moldova). În cadrul acestuia au fost organizate patru mese rotunde cu 4 tematici diferite: 1. Principiile finanțării responsabile; 2. Abilități financiare; 3. Accesul la finanțare pentru sectorul agrar; 4. Noi posibilități pentru plata mărfurilor și serviciilor prin internet și telefonia mobilă (banking la distanță). Fiecare din aceste mese rotunde a fost urmată de elaborarea unui studiu care să sintetizeze discuțiile din cadrul mesei rotunde respective, să reflecte probleme majore identificate de către participanții la discuții, soluțiile propuse de către aceștia și obstacolele în calea implementării soluțiilor propuse. Scopul principal al studiului de față este reflectarea discuțiilor din cadrul meselor rotunde, punctând problemele, soluțiile și obstacolele identificate de către participanți, astfel ca rezultatele discuțiilor, precum și recomandările pentru îmbunătățirea situației în domeniile menționate mai sus, să fie cât mai accesibile publicului larg. Prin organizarea acestor mese rotunde, precum și prin elaborarea studiului respectiv, se urmărește evidențierea importanței antreprenoriatului mic și mijlociu pentru dezvoltarea economică și stabilitatea socială a țării, precum și facilitarea atragerii finanțărilor pentru întreprinderile mici și mijlocii pe baza unor principii corecte, care să se adreseze necesităților primordiale ale sectorului respectiv. Studiul de față nu este conceput ca un material de analiză al domeniilor indicate, ci reprezintă mai degrabă un material de referință pentru publicul larg din Moldova și din afară, implicat în finanțarea sectorului IMM și, în același timp, interesat să facă cunoștință și să poată aplica în mod practic concluziile și recomandările elaborate de experții IDIS „Viitorul”.

Metodologia aplicată

Metodologia studiului de față se bazează, în primul rând, pe sinteza discuțiilor din cadrul meselor rotunde a celui de-al 3-lea Forum Moldo-German privind finanțarea IMM, prin rezumarea problemelor, soluțiilor și obstacolelor referitoare la finanțarea în Republica Moldova, formulate în cadrul acestor discuții. De asemenea, în scopul definirii termenilor utilizați în prezentul studiu, al stabilirii modului în care problemele identificate în cadrul discuțiilor se raportează la cele reflectate în alte studii referitoare la domeniul respectiv, precum și în scopul comparării concluziilor la care s-a ajuns, au fost studiate un șir de studii și analize realizate pe subiectul sus-menționat. În afară de aceasta, înainte de începerea discuțiilor, participanții au completat un chestionar în care aceștia au fost rugați să puncteze problemele de bază și soluțiile optime care, în opinia lor, ar contribui la ameliorarea situației în domeniu. Rezultatele chestionării sunt prezentate în cadrul fiecărui capitol.

Discuțiile din cadrul meselor rotunde, precum și modul de reflectare a acestora, poate fi reprezentat schematic în felul următor:

Introducerea (10 min)	Pregătirea dezbaterilor (20 min)	Dezbaterile pe marginea temei (60 min)				
Masa rotundă Moderatorul ● Cercetătorul ● Participanții ○ 	Grupul de participanți ➤ Fiecare participant scrie pe foaie 1-2 probleme relevante temei de discuție. ➤ Moderatorul adună foile și scrie pe tablă problemele menționate; dacă problemele enunțate se repetă, se adaugă „+1” în fața problemei. ➤ Problemele de bază se identifică din rândul celor care acumulează mai multe voturi. Cercetătorul Face notițe și rezumă probleme enumerate pentru publicație	Grupul de participanți ➤ Toți participanții se implică în dezbaterile colective pe marginea următoarelor aspecte ale problemei: 1. Care este problema? 2. Cum problema poate fi soluționată în principiu? 3. Ce poate fi întreprins acum? 4. Care sunt obstacolele? ➤ După discuții, se prezintă rezultatele acestora cu ajutorul markerelor pe foi mari: <table border="1"><tr><td>Care este problema</td><td>Cum problema poate fi soluționată</td></tr><tr><td>Ce poate fi întreprins acum</td><td>Care sunt obstacolele</td></tr></table> Moderatorul Prezintă rezultatele discuțiilor în ședința plenară	Care este problema	Cum problema poate fi soluționată	Ce poate fi întreprins acum	Care sunt obstacolele
Care este problema	Cum problema poate fi soluționată					
Ce poate fi întreprins acum	Care sunt obstacolele					

În cadrul meselor rotunde, au fost propuse unele soluții de care este necesar să se țină cont. Astfel, experții IDIS „Viitorul” propun cititorului, credem noi, cele mai îndrăznețe idei și instrumente care ar putea, cu siguranță, să rezolve o parte din problemele evidențiate în cadrul Forumului Moldo-German.

Liubomir CHIRIAC,
Director executiv IDIS „Viitorul”

Sumar executiv

La etapa deficitului de finanțare al business-ului, Republica Moldova obține sprijin financiar de la diferite Instituții financiare internaționale (IFI), parteneri de dezvoltare și, prin intermediul unor proiecte sau programe de creditare/finanțare asigură IMM-urilor acces la resurse financiare, utilizând 3 scheme de finanțare, descrise mai detaliat în **capitolul 1** „*Viziunea Ministerului Economiei privind ameliorarea mediului financiar în scopul susținerii IMM-urilor*”. Astfel:

1. finanțarea directă a instituțiilor financiare locale, care la rândul lor acordă credite sectorului IMM-urilor la condițiile generale ale băncii;
2. finanțarea „apex”, după principiul „Primul Venit – Primul Servit”, în cadrul căreia fondurile sunt puse la dispoziția instituțiilor financiare pentru anumite scopuri strict delimitate;
3. finanțarea de leasing, care utilizează scheme de finanțare quasi-leasing.

Principalele programe de suport ale sectorului, finanțate de stat și/sau de partenerii de dezvoltare internaționali includ: Programul Național de Abilitare Economică a Tinerilor (PNAET), Programul-pilot de atragere a remitențelor în economie (PARE 1+1), Programul de Susținere și Dezvoltare a Sectorului IMM finanțat de Guvernul Japoniei, Proiectul Ameliorarea competitivității, Fondul de garantare a Creditelor gestionat de Organizația pentru Dezvoltarea IMM-urilor, Proiectul SMERDA pentru Dezvoltarea IMM în Localitățile Rurale, precum și liniile de creditare ale instituțiilor financiare internaționale/ sau acordate în cadrul unor programe internaționale.

Mai jos vom puncta cele mai importante idei generate în cadrul meselor rotunde desfășurate organizate în cadrul Forumului.

Finanțarea responsabilă (FR), tratată în capitolul 2, este un concept relativ nou pentru piața serviciilor financiare din Moldova. Principalele probleme aferente finanțării responsabile în Moldova, identificate în cadrul discuțiilor respective au fost:

1. Comisioanele netransparente ale băncilor și neinformarea clienților cu privire la costurile totale ale creditelor;
2. Lipsa unor informații complete și clare referitoare la spectrul serviciilor financiare acordate de către instituțiile financiare;
3. Dificultățile în a compara costul creditelor diferitor instituții financiare, în lipsa unor indicatori unici, care ar face posibilă o astfel de comparație;
4. Abilitățile limitate ale clienților de a analiza și prognoza situația pe termen mediu și lung, pentru a-și planifica bine afacerea;
5. Lipsa produselor specifice pentru segmentul de clienți micro și mici, din cauza interesului redus al băncilor pentru această categorie de clienți;
6. Absența unor sisteme de susținere și stimulare a clienților loiali, în scopul încurajării și recompensării loialității și a îndeplinirii oneste a obligațiunilor față de bancă.

Soluțiile propuse de participanții la discuții în cadrul mesei rotunde „Finanțare responsabilă”, pentru depășirea acestor constrângeri, au fost:

1. Este necesar ca băncile să explice și să informeze fiecare client în mod individual și detaliat despre condițiile aferente finanțării, acest lucru fiind în beneficiul ambelor părți;
2. Fiecare instituție financiară/de creditare ar trebui să elaboreze o fișă structurată pe produse, care să fie distribuită inclusiv la nivel de filiale și reprezentanțe ale instituției respective, și să conțină toată informația aferentă produselor financiare (termene, costuri, riscuri), în conformitate cu care ar trebui evaluați clienții care solicită produsele respective;
3. Este necesar ca regulatorii să stabilească cerințe referitor la obligația dezvăluirii ratei efective a dobânzii, calculată după o metodologie unică;
4. Solicitarea asistenței donatorilor externi pentru crearea unităților/centrelor de analiză, cu capacitatea de a furniza informație utilă referitoare la situația anumitor piețe, tendințele și evoluțiile din diferite sectoare, riscurile existente, etc. În acest proces ar trebui să fie implicate mai activ ministerele și agențiile de stat, care au acces la multă informație statistică și analize utile, care să poată fi pusă la dispoziția oamenilor de afaceri;

În **capitolul 3** este examinată **abilitatea financiară** care reprezintă, foarte succint, capacitatea de a înțelege finanțele. În mod special, aceasta se referă la un set de abilități și cunoștințe ce permite unui individ de a lua decizii eficiente, prin înțelegerea finanțelor. În prezent, programele de stat sunt focusate pe creșterea interesului în finanțele private.

Abilități financiare se obțin prin educația financiară, care este ceea ce oamenii trebuie să știe în scopul de a lua decizii financiare importante în propriul lor interes. Educația financiară parcurge mai multe etape în viața oamenilor.

Abilitatea financiară este un concept relativ nou nu numai pentru piața serviciilor financiare din Moldova, ci și pentru întreaga regiune din care face parte țara noastră.

Principalele probleme din domeniul serviciilor acordate de către instituțiile financiare din Moldova, care duc la un grad scăzut de abilități financiare, identificate în cadrul discuțiilor de la masa rotundă „*Abilitate financiară*” au fost:

1. Lipsa de informații complete ce țin de serviciile oferite de către instituțiile financiare;
2. Unele tipuri de informații ce țin de serviciile oferite de către instituțiile financiare sunt neclare, inadecvate, defectate, deficiente;
3. Dificultăți de acces la serviciile financiare ce reduc posibilități de a iniția sau de a dezvolta afacerile;
4. Surse incorecte de informație care duc la dobândirea datelor alterate;
5. Informații de calitate proastă nu dau posibilitatea de a înțelege unele procese economice și, în special, procedurile financiare.

Printre soluțiile identificate putem puncta următoarele:

- ✓ *prezentarea de informații simplificate, complete;*
- ✓ *servicii profesionale de consultanță în cadrul băncii;*
- ✓ *transparența obligațiunilor contractuale.*

Discuțiile din cadrul mesei rotunde **"Noi posibilități pentru plata mărfurilor și serviciilor prin Internet și telefonia mobilă (banking la distanță)"**, examinate în capitolul 4, au fost benefice, atât din punct de vedere a celor ce prestează așa servicii, cât și din partea celor ce le utilizează.

Unanim toți au confirmat că piața acestor servicii în Moldova se confruntă cu probleme de diferit ordin, precum ar fi:

- ✓ limita la sursele de informare ori insuficiența de informație, publicitate care sunt destinate promovării acestor servicii;
- ✓ numărul redus de deținători ale dispozitivelor cum este calculatorul și accesul la internet pentru utilizarea serviciilor de banking la distanță;
- ✓ spectrul redus de servicii din categoria mobile-banking, care ar justifica aceluiași numărul clienților de servicii.

Toți au confirmat disponibilitatea de ași aduce aportul și contribuțiile sale la soluționarea acestora. Mai mult ca atât, toți participanții la masa rotundă au confirmat, că piața trebuie să fie dezvoltată cât mai rapid, iar procesul de implementare a acestor servicii este inevitabil pentru Moldova. Discuțiile de la masa rotundă au făcut posibil elaborarea prezentului studiu, în care sunt reflectate pe scurt toate temele abordate în mersul mesei rotunde. La masa rotundă au fost date aprecieri ale procesului de implementare a serviciilor de banking la distanță, aducându-se referiri la istoria apariției, conceptului de efectuare a operațiunilor bancare în afara băncii.

Studiul a clasificat și a înglobat referințe ale prezentărilor făcute de participanții la masa rotundă, ce s-a rezultat cu posibilitatea de a releva situația prezentă pe piața serviciilor de banking la distanță în Moldova. În rezultatul discuțiilor a fost posibilă elaborarea unei clasificări a serviciilor de banking la distanță în Moldova și elaborarea nivelelor de servicii de banking la distanță pentru fiecare bancă aparte, ceea ce își găsește reflecția în conținutul studiului. Conform ideilor parvenite în timpul discuțiilor, în studiu este reflectată analiză evoluției operațiunilor bancare la distanță pe o perioadă de ani cu concluziile respective.

Experiența internațională în implementarea și dezvoltarea noilor tehnologii și progreselor realizate au fost luate în considerare în discuțiile din cadrul mesei rotunde. Aceasta a permis de a formula concluzii prin care pentru Moldova, experiența internațională, reprezintă un punct de orientare în evoluția dezvoltării pieței de servicii bancare la distanță.

Sunt clasificate problemele, privind dezvoltarea serviciilor bancare de banking la distanță. Se analizează avantajele și dezavantajele după diferite criterii.

Participanții la masa rotundă „Accesul la finanțare pentru sectorul agricol”, examinat în Capitolul 5, au identificat numeroase probleme care, în opinia lor, afectează bunul acces la finanțe a agricultorilor din Republica Moldova. Completarea și sistematizarea acestor dificultăți ne-a permis să formulăm două categorii de probleme:

- ✓ problemelor și obstacolelor de natură microeconomică, inclusiv cele determinate de specificul unităților economice agricole;
- ✓ probleme și obstacole de natură instituțională.

Totodată, din totalitatea problemelor identificate, participanții la discuții au ajuns la concluzia că cea mai mare deficiență este legată de lipsa unei colaborări

funcționale între agricultori – stat și – finanțatori (instituții financiare individuale și instituțiile financiar-monetare de reglementare).

Soluțiile care se impun să fie luate pentru a depăși problema accesului restrâns la finanțe pentru unitățile economice din agricultura Republicii Moldova formulate de participanții la masa rotundă „Accesul la finanțare pentru sectorul agricol” puse în concordanță și cu cele mai bune practici internaționale pot fi rezumate la:

- *Promovarea pentru cazul agriculturii Republicii Moldova a strategiilor legate de lanțurile valorice agricole și a finanțării lanțurilor valorice agricole.*
- *Realizarea analizelor și elaborarea strategiilor specifice de țară.* Factorii de decizie trebuie să realizeze o analiză detaliată a cererii și a ofertei de finanțe destinate sectorului agricol la nivel de țară, și să se angajeze într-un proces dinamic de evaluare continuă a nevoilor din sectorul agrar pentru a elabora strategii bazate pe informații relevante.
- *Dezvoltarea unui cadru juridic și de reglementare favorabil.* Coordonarea politicilor care intersectează, atât sectorul financiar cât și sectorul agricol este critică pentru facilitarea accesului la finanțare pentru fermieri și IMM-urile agricole. Desemnarea unui singur organism de coordonare în calitate de susținător al finanțelor agricole **poate optimiza politicile care ținesc de gospodăria agricolă** (ferma) ca o întreprindere economică destinată dezvoltării agricole prin finanțare și investiții.
- *Proiectarea unor mecanisme guvernamentale eficiente de sprijin.* Sprijinul acordat de guvern trebuie să fie direcționat spre bunurile publice și investițiile în infrastructura financiară și fizică cu beneficii sistemice extinse la nivel de ramură/sector. Utilizarea subvențiilor „inteligente”, care să minimizeze distorsiunile pieței și să elimine măsurile regresive ajută să încurajeze investițiile din sectorul privat, conducând la dezvoltarea și finanțarea agricolă durabilă.
- *Consolidarea infrastructurii financiare.* Dezvoltarea unui sistem financiar rural, inclusiv varietatea de instituții financiare, platforme și rețele de distribuție este esențială pentru susținerea creșterii și dezvoltării sectorului agricol.
- *Constituirea unor surse coerente și fiabile de date.* Guvernul ar trebui să investească în colectarea regulată și diseminarea datelor fiabile legate de finanțele agricole, producția agricolă, lanțurile de aprovizionare și formarea prețurilor de piață. Sectorul public poate juca un rol vital în generarea și diseminarea de date și informații despre sectorul agricol al țării, ceea ce poate reduce problema informațiilor imperfecte și asimetrice, care în prezent, împiedică alocarea eficientă a resurselor spre și în economia agricolă.
- *Consolidarea capacităților instituțiilor financiare și ale clienților lor.* Băncile și instituțiile financiare necesită sprijin în instruirea, dezvoltarea produselor și gestionarea riscurilor specifice agriculturii. Este importantă consolidarea agricultorilor și a organizațiilor asociate cu gospodăriile agricole în scopul de a facilita accesul la finanțare și îmbunătăți eficiența lanțurilor valorice. O altă necesitate crucială este consolidarea capacităților pentru instrumentele și abordările inovaționale în domeniul finanțării IMM-urilor agricole cu accentul pus pe identificarea nevoilor agricultorilor.

VIZIUNEA MINISTERULUI ECONOMIEI PRIVIND AMELIORAREA MEDIULUI FINANCIAR ÎN SCOPUL SUSȚINERII IMM-URILOR

1.1. Introducere

Ministerul Economiei a salutat prezența delegației germane la Forum și a apreciat contribuția părții germane de-a lungul a mai multor ani la asistarea Guvernului Republicii Moldova și manifestarea unui interes de colaborare deosebit în domeniul dezvoltării ofertei de finanțare a sectorului întreprinderilor mici și mijlocii, care la moment are un rol de bază în dezvoltarea social-economică a Republicii Moldova.

Reprezentanții Ministerului Economiei speră că bunele experiențe împărtășite în cadrul Forumului vor avea un impact economic semnificativ asupra dezvoltării sectorului IMM-urilor, iar antreprenorii vor avea posibilitatea să primească răspunsuri și să ia cunoștință cu oportunitățile și asistența actuală oferită IMM-urilor de către diverse instituții financiare și de suport în afaceri.

Totodată, responsabilii au subliniat importanța Forumurilor precedente, în rezultatul cărora au fost identificate careva probleme și soluții în domeniul finanțării IMM-urilor, care au fost luate în considerație atât de către Guvern, cât și de către instituțiile financiare din Republica Moldova.

1.2. Situația actuală privind sectorul IMM

Sectorul IMM, conform ultimelor date oferite de Biroul Național de Statistică [1], deține 97,7% din totalul întreprinderilor, asigurând locuri de muncă pentru 56,2% din forța de muncă din țară și are o contribuție de 28,3% în PIB.

În anul 2010 numărul IMM-urilor a constituit 45,6 mii întreprinderi, sau cu 1,9 mii întreprinderi (cu 4,3%) mai mult față de anul 2009 și cu 10,2 mii întreprinderi (cu 28,8%) mai mult față de anul 2006, cel mai mult crescând numărul întreprinderilor micro de la 27,27 mii unități în anul 2006 la 34,9 mii unități în anul 2010, urmate de cele mici cu o creștere de 2,6 mii unități sau cu 39,5% în perioada de referință (fig.1).

Partea preponderentă a IMM-urilor își desfășoară activitatea în domeniul comerțului, constituind în anul 2010 circa 18,7 mii unități, sau 41% din totalul întreprinderilor mici și mijlocii, majorându-se cu 4,5 la sută față de anul 2009 și cu 28,4 la sută față de anul 2006. În industria prelucrătoare în anul 2010 au activat 5,1 mii de IMM-uri, sau cu 0,4 mii unități sau cu 10% mai mult decât în anul 2006. Implicarea unui număr din ce în ce mai mare de IMM-uri în sectorul industrial, în perioada de referință, dovedește că acest sector se află în faza de dezvoltare - proces cu multiple implicații, deoarece în întreprinderile mici și mijlocii din sectorul industrial au loc procese organizatorice și de producție complexe, care induc infrastructură performantă, personal calificat și stabilitate pe piață.

Mii, întreprinderi

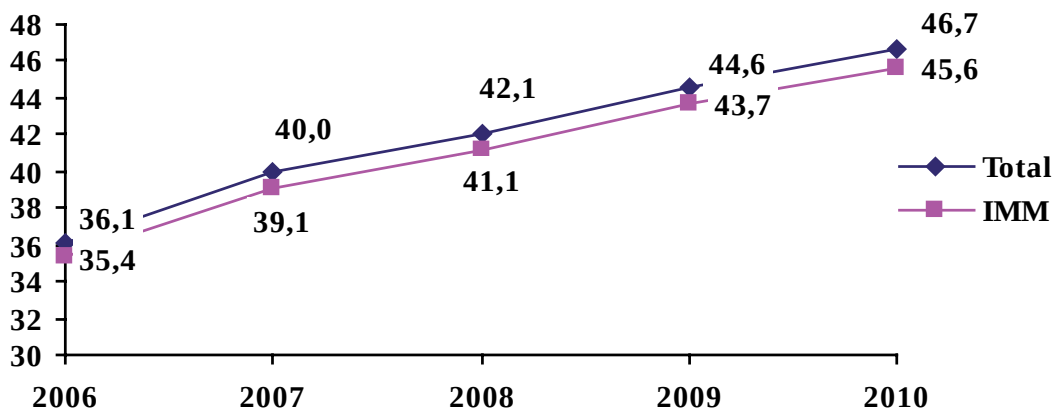


Figura 1: Evoluția numărului IMM-urilor în perioada anilor 2006-2010

În anul 2009, IMM-urile din majoritatea sectoarelor economiei naționale au înregistrat valori descendente de dezvoltare. Veniturile din vânzări au scăzut în toate ramurile de activitate ale întreprinderilor mici și mijlocii cu excepția activităților financiare. Pe parcursul anului 2010, însă, situația financiară în sector nu doar a revenit la normal, ci s-a îmbunătățit simțitor, IMM-urile înregistrând o creștere a veniturilor la toate pozițiile. Astfel, dacă în anul 2009 veniturile din vânzări ale IMM-urilor au scăzut în comparație cu anul 2008 cu 7504,1 mil. lei, atunci în anul 2010 față de anul 2009 acestea s-au majorat cu 7783,2 mil. lei, însumând 65263,2 mil. lei.

Criza financiar-economică globală a influențat negativ și destul de esențial asupra dezvoltării indicatorilor sectorului IMM.

- În a.2005-2006, conform datelor statistice, s-a înregistrat creșterea practic a tuturor indicatorilor sectorului IMM: numărul întreprinderilor, numărul salariaților, ponderea IMM-urilor în PIB, profitul.
- În a.2007-2009 tendința indicatorilor diferă semnificativ: (i) numărul IMM-urilor a continuat să crească în decursul întregii perioade analizate; (ii) ponderea în PIB a început o descreștere lentă; (iii) numărul salariaților a început să se reducă substanțial începând cu a.2008; (iv) valoarea profitului de până la impozitare s-a majorat în a.2007-2008, iar în a.2009 acest indicator s-a redus substanțial.
- În a.2010 aproape toți indicatorii au înregistrat creștere: a continuat să se mărească numărul întreprinderilor; ponderea în PIB s-a menținut la nivelul înregistrat în a.2009, dar sa redus în comparație cu 2006; profitul practic a ajuns la nivelul a.2008 (în expresie valorică, cu excepția inflației).
- Tendință de scădere a fost caracteristică doar pentru indicatorul **numărul de salariați**, care a continuat declinul început în anul 2008 (această tendință a fost observată nu doar pentru IMM-uri, ci și pentru toate companiile).

Putem constata, că criza economică mondială, în diferită măsură, a influențat asupra indicatorilor anumitor grupe de IMM-uri. Spre exemplu, creșterea numărului de întreprinderi în sectorul IMM a avut loc, în special, din contul întreprinderilor mici și micro.

La moment, accesul la finanțare este o problemă nu numai pentru IMM-urile din Republica Moldova, dar este o problemă care există în toate economiile, inclusiv cele dezvoltate, și mult mai acută în țările în tranziție și în curs de dezvoltare.

Ameliorarea mediului financiar pentru IMM-uri este una din cele 6 direcții prioritare ale Strategiei de dezvoltare a sectorului întreprinderilor mici și mijlocii pentru anii 2010-2020, care, odată aprobată, va reprezenta cadrul politic și economico-social de bază pe termen lung privind dezvoltarea IMM-urilor în Republica Moldova.

Această direcție a fost stipulată ca prioritară, deoarece insuficiența finanțării, în condiții de finanțare actuale îmbunătățite, reprezintă una din problemele de bază cu care se confruntă întreprinzătorii în încercarea de a-și organiza și dezvolta afacerea.

Capitalul propriu ocupă locul central în finanțarea activității IMM-urilor, reprezentând, totuși, o sursă insuficientă de finanțare a necesității de mijloace bănești mereu în creștere. Posibilitățile de activitate din contul mijloacelor proprii ale IMM-urilor se diminuează cu fiecare an, astfel conturându-se o creștere a rolului capitalului împrumutat.

Deși cadrul legislativ național este extins și nu reprezintă un obstacol pentru accesul la finanțare, totuși, finanțele rămân a fi principala barieră întâmpinată de către IMM-uri în activitatea acestora, contrar dezvoltării sistemului bancar, de scheme de garantare a creditelor și a biroului istoriilor de credit.

Creditele bancare reprezintă sursa principală de împrumuturi pentru IMM. În anul 2010, odată cu procesul recuperării economiei naționale, sectorul bancar a început să-și revină din criză, portofoliul de credite majorându-se cu 3,1 mild. lei, sau cu 13,7 la sută față de anul 2009.

Volumul creditelor noi acordate a crescut cu 64,5 la sută comparativ cu anul 2009, 31% din volumul acestora fiind acordate IMM-urilor, ceea ce reprezintă o parte foarte mică, ținând cont de cota acestora de 97,7% al numărului total al întreprinderilor funcționale.

Organizațiile de microfinanțare (OMF), Asociațiile de Economii și Împrumut (AEÎ) și companiile de leasing s-au dezvoltat ca surse alternative de creditare. Conform datelor oficiale ale Comisiei Naționale a Pieței Financiare (CNPF) [2], în anul 2010 în Republica Moldova operau 43 de organizații de microfinanțare, circa 400 de AEÎ, 27 companii de leasing.

1.3. Accesul la serviciile financiare în Moldova

Una din condițiile de bază pentru dezvoltarea sectorului IMM și un principiu fundamental al ridicării abilităților și a responsabilității financiare o reprezintă accesul la serviciile financiare pentru toate categoriile de populație/agenți economici. Accesul cât mai larg la serviciile financiare reprezintă o premisă importantă pentru reducerea sărăciei și asigurarea unei creșteri economice incluzive în lumea întreagă. În acest sens, ca un preambul la discuțiile referitoare la finanțarea responsabilă în Moldova, în cadrul celui de-al 3-lea Forum Moldo-German privind finanțarea IMM, este util să facem o analiză a nivelului de acces la serviciile financiare în Moldova. Cel mai bine acest lucru poate fi făcut comparând indicatorii de bază ai accesului la finanțare cu cei ai țărilor din regiune sau ai țărilor cu un nivel apropiat de dezvoltare economică și socială. O sursă foarte utilă de informație în acest sens o reprezintă baza de date a

Fondului Monetar Internațional (FMI), cu indicatorii accesului la serviciile financiare din lumea întreagă. Tabelul 1, de mai jos, prezintă o comparație a unor indicatori de bază ai accesului la serviciile financiare în Moldova, cu cei ai țărilor din Europa Centrală și de Est (ECE) în anul 2010, confirm bazei de date Financial Access a FMI:

Tabelul 1: *Principalii indicatori ai accesului la serviciile financiare în comparație cu media pe regiune*

INDICATORII	MOLDOVA	MEDIA ECE
Numărul de credite bancare la 1000 adulți	37.68	246.78
Numărul de credite de la toate instituțiile care atrag depozite la 1000 adulți	43.30	244.47
Numărul de depozite bancare la 1000 adulți	1197.12	1248.80
Numărul de depozite de la toate instituțiile care atrag depozite la 1000 adulți	1199.18	1226.83
Numărul de credite bancare pentru gospodăriile casnice la 1000 adulți	34.99	238.23
Numărul de depozite bancare ale gospodăriilor casnice la 1000 adulți	1149.46	1169.03
Numărul de deținători de polițe de asigurare la 1000 adulți	230.00	2552.93
Numărul de bancomate la 100 000 adulți	143.38	62.79
Numărul de filiale bancare la 100 000 adulți	10.28	24.07
Numărul de filiale ale tuturor instituțiilor care atrag depozite la 100 000 adulți	12.58	24.76
Depozite bancare ale gospodăriilor casnice (% din PIB)	25.70	28.59
Depozite totale bancare (% din PIB)	35.84	51.61
Depozite totale ale tuturor instituțiilor care atrag depozite (% din PIB)	35.97	58.22
Total depozite (% din PIB)	35.97	46.08
Total credite bancare (% din PIB)	33.87	59.62
Credite bancare ale gospodăriilor casnice (% din PIB)	7.05	22.21
Credite ale tuturor instituțiilor care atrag depozite (% din PIB)	34.10	60.25

Sursa: *Alcătuit în baza datelor din Financial Access 2011, IMF*

Dintre cei 17 indicatori de bază selectați, Moldova stă mai bine decât media pe regiune doar la unul singur: numărul de bancomate la 100 mii de adulți, care este de 2,3 ori mai mare. Valori apropiate de media pe regiune, Moldova înregistrează la 3 compartimente: numărul de depozite la 1000 de adulți, care constituie 96% față de media pe regiune pentru bănci și 98% pentru toate instituțiile care atrag depozite (inclusiv băncile); numărul de depozite bancare ale gospodăriilor casnice la 1000 de

adulți – 98%; și valoarea depozitelor bancare ale gospodăriilor casnice ca pondere în PIB, care constituie 90% din media pe regiune. În general, situația privind accesul la serviciile financiare în Moldova, este relativ mai bună în ceea ce ține de numărul și valoarea depozitelor. Astfel, în afară de indicatorii deja nominalizați, situația în Moldova este relativ bună și în ceea ce ține de nivelul total al depozitelor ca pondere în PIB – 78% din media pe regiune, inclusiv al depozitelor bancare – 69% și al altor instituții care atrag depozite (inclusiv băncile) – 62%. Acest fapt este determinat în primul rând de nivelul înalt al remitențelor ca pondere în PIB, care este cel mai mare în Moldova printre toate țările din regiune. O mare parte din aceste remitențe ajung să fie plasate sub formă de depozite în bănci și ale instituții financiare.

Situația este mult mai proastă în ceea ce privește accesul la credite și alte servicii financiare. Astfel, valoarea totală a creditelor bancare și a creditelor tuturor instituțiilor care atrag depozite, ca pondere în PIB, constituia în anul 2010 doar 57% din media pe regiune, valoarea creditelor bancare acordate gospodăriilor casnice, ca pondere în PIB era de doar 32% din medie. Numărul de credite bancare la 1000 de adulți și numărul de credite bancare acordate gospodăriilor casnice la 1000 de adulți constituia doar 15% din media pe regiune. Rețeaua slab dezvoltată a instituțiilor financiare este o altă problemă pentru Moldova. Numărul de filiale bancare la 100 mii de adulți constituia în 2010 doar 43% din media pe regiune, iar numărul de filiale ale tuturor instituțiilor care atrag depozite (inclusiv băncile) – 51%. Cea mai proastă este situația ce ține de serviciile de asigurare. Numărul deținătorilor de polițe de asigurare la 1000 de adulți constituia în anul 2010 doar 9% din media pe regiune. Astfel, pentru a asigura o incluziune financiară autentică, care să contribuie la dezvoltarea economică și socială durabilă, actorii principali ai finanțării responsabile în Moldova trebuie să aibă în vedere în primul rând accesul mai bun al populației și al companiilor la serviciile financiare, capitol la care Moldova este în urma majorității țărilor din regiune, nemaivorbind de alte țări din UE și ale lumii dezvoltate, care prezintă standarde și mai înalte ale accesului la serviciile financiare.

Printre problemele identificate în accesul la finanțare se enumeră: dobânzile înalte ale creditelor și volatilitatea acestora, lipsa resurselor financiare pe termen lung, lipsa și lichiditatea scăzută a gajului, procedurile lungi de exercitare a dreptului de gaj, lipsa tehnologiilor bancare adecvate pentru creditarea IMM-urilor, calitatea proiectelor propuse spre finanțare, infrastructura de afaceri slab dezvoltată, lipsa de pe piața financiară a companiilor cu capital de risc.

Piața de capital reprezintă o altă alternativă de finanțare, oferind IMM-urilor posibilitatea de a atrage investiții pe termen lung prin intermediul emisiunilor de acțiuni și obligațiuni.

Incapacitatea pieței de capital de a constitui o sursă importantă de finanțare a IMM-urilor se datorează mai multor factori, printre care: lipsa de capital autohton ce poate fi implicat pe piața de capital; performanța redusă în atragerea investițiilor; atitudinea reținută a capitalului străin față de investițiile naționale de portofoliu; interesul redus al populației față de tranzacțiile cu valori mobiliare; penetrarea slabă pe piață a capitalului străin; nivelul ridicat al ratelor la dobânzile bancare comparativ cu beneficiile oferite de piața de capital.

Oferta redusă de fonduri pe piața de capital este cauzată și de faptul că economiile populației nu sunt încurajate a fi investite în aceasta, din cauza dobânzilor

ridicate din sectorul bancar, dar și neîncrederii în mecanismele și instituțiile pieței de capital.

În prezent, investirea în imobile sau alte bunuri patrimoniale este o alternativă mai atractivă decât investirea în titluri financiare. **Prin urmare, una dintre problemele principale ale sectorului IMM autohtone este identificarea surselor alternative de finanțare netradițională, o pondere însemnată deținând-o asistența financiară externă.**

1.4. Concluzii și recomandări

În prezent, la etapa deficitului de finanțare al business-ului, Republica Moldova obține sprijin financiar de la diferite Instituții financiare internaționale (IFI), parteneri de dezvoltare și, prin intermediul unor proiecte sau programe de creditare/finanțare asigură IMM-urilor acces la resurse financiare, utilizând 3 scheme de finanțare:

1. finanțarea directă a instituțiilor financiare locale, care la rândul lor acordă credite sectorului IMM-urilor la condițiile generale ale băncii;
2. finanțarea „apex”, după principiul „Primul Venit – Primul Servit”, în cadrul căreia fondurile sunt puse la dispoziția instituțiilor financiare pentru anumite scopuri strict delimitate;
3. finanțarea de leasing, care utilizează scheme de finanțare quasi-leasing.

Principalele programe de suport ale sectorului, finanțate de stat și/sau de partenerii de dezvoltare internaționali includ: Programul Național de Abilitare Economică a Tinerilor (PNAET), Programul-pilot de atragere a remitențelor în economie (PARE 1+1), Programul de Susținere și Dezvoltare a Sectorului IMM finanțat de Guvernul Japoniei, Proiectul Ameliorarea competitivității, Fondul de garantare a Creditelor gestionat de Organizația pentru Dezvoltarea IMM-urilor, Proiectul SMERDA pentru Dezvoltarea IMM în Localitățile Rurale, precum și liniile de creditare ale instituțiilor financiare internaționale/ sau acordate în cadrul unor programe internaționale.

Reieșind din problemele elucidate, în vederea îmbunătățirii accesului IMM-urilor la finanțare, proiectul noii Strategii propune realizarea următoarelor obiective specifice:

- Dezvoltarea schemelor inovative de finanțare a IMM-urilor.
- Asigurarea eficientizării transferului de remitențe.
- Atragerea liniilor de credit pe termen lung de la instituțiile financiare internaționale.
- Dezvoltarea sistemului de garantare a creditelor pentru IMM-uri.
- Facilitarea accesului întreprinderilor mici și mijlocii la achizițiile publice.

În final a-și dori să menționez că accesul facil la surse de finanțare ieftine și rapide este vital pentru dezvoltarea unui sector competitiv al IMM-urilor din țară. În prezent, rezultatele proiectelor și programelor financiare derulate pe teritoriul Republicii Moldova sunt îmbucurătoare, antreprenorii dau dovadă de mult curaj și spirit antreprenorial. Sperăm că tendința de finanțare și produsele de creditare ale instituțiilor și organizațiilor de creditare vor oferi noi produse ajustate necesităților antreprenorilor, oferindu-le și spațiu pentru a alege opțiunile cele mai oportune pentru dezvoltarea afacerilor. Sunt ferm convinsă că grație acestora, antreprenorii își vor spori rentabilitatea și competitivitatea companiilor poprii pe piața autohtonă și vor putea face față și competiției de pe piața internă și externă.

FINANȚAREA RESPONSABILĂ ÎN MOLDOVA

2.1. Introducere

Finanțarea responsabilă (FR) este un concept relativ nou pentru piața serviciilor financiare din Moldova, practicile și reglementările în acest domeniu încă nu sunt bine puse la punct, de aceea discuțiile din cadrul celui de-al 3-lea Forum Moldo-German privind finanțarea IMM reprezintă un bun prilej de a scoate în evidență probleme existente sub acest aspect și a puncta soluțiile propuse de participanții pe piața financiară. Capitolul de față reflectă, în cea mai mare parte, discuțiile de la evenimentul respectiv, rezumând problemele identificate, soluțiile propuse și eventualele obstacole pentru implementarea soluțiilor în opinia participanților la aceste discuții. Având însă în vedere nivelul relativ redus de cunoaștere a conceptului și principiilor finanțării responsabile în Moldova, la începutul studiului se dau definițiile acestui concept, în sensul în care acesta a fost discutat în cadrul Forumului. Compartimentul respectiv este urmat de un alt compartiment, care face un sumar al practicilor și reglementărilor existente, în concordanță cu finanțarea responsabilă din partea actorilor principali ai acestui domeniu în Moldova. În mare parte, compartimentele respective au utilizat ca sursă bazele de date, studiile și cercetările existente în aceste domenii. Ultimele compartimente reflectă discuțiile din cadrul mesei rotunde, precum și concluziile și recomandările pe baza analizei compartimentelor precedente și a discuțiilor purtate în cadrul mesei rotunde „Principiile finanțării responsabile” din cadrul Forumului Moldo – German privind finanțarea IMM din 24 mai 2012. Așa cum capitolul respectiv a fost inspirat în cea mai mare parte de discuțiile din cadrul Forumului, acesta nu trebuie privit ca o analiză completă și exactă a fenomenului finanțării responsabile în Republica Moldova, ci are sarcina de a puncta și dezvolta aspectele evidențiate în cadrul discuțiilor mesei rotunde “Principiile finanțării responsabile”, din cadrul Forumului.

2.2. Ce reprezintă finanțarea responsabilă?¹

În sensul mai larg al acestei noțiuni, finanțarea responsabilă reprezintă modul de prestare a serviciilor financiare, care să țină cont de necesitatea asigurării dezvoltării durabile. Astfel, serviciile financiare trebuie să încorporeze dimensiunile sociale, de dezvoltare și de mediu, care să fie împărtășite de toți cei care participă în acest proces: guvernul, instituțiile prestatoare de servicii financiare, investitorii, donatorii, consumatorii, instituțiile educaționale, etc. Principiul de bază al finanțării responsabile îl repre-

¹ „Advancing Responsible Finance for Greater Development Impact: A Stock-Taking of Strategies and Approaches among Development Agencies and Development Finance Institutions”, BMZ, CGAP, IFC, January 2011

zintă tratamentul echitabil al clienților și acționarea într-un mod, care să protejeze bunăstarea socială și economică a clienților. Conform unui raport recent al BMZ, CGAP și IFC, asigurarea respectării acestui principiu necesită acțiuni din partea tuturor părților implicate în acest proces, dintre care se pot evidenția 3 piloni de bază¹:

1. Sectorul serviciilor financiare – responsabil de respectarea legilor și a reglementărilor în domeniu, a standardelor codurilor de conduită specifice sectorului, a bunelor practici și a angajamentului față de principiul transparenței și al echității în activitate;
2. Guvernul – responsabil de implementarea politicilor și reglementărilor referitoare la protecția consumatorilor, a angajamentului de ridicare a nivelului de abilități și cunoștințe financiare la nivel național;
3. Consumatorii (clienții) și organizațiile acestora - prin intermediul sporirii abilităților și a competențelor lor financiare.

Acesta este sensul mai larg al noțiunii de „finanțare responsabilă”, bazat pe cei 3 piloni de bază care o definesc. Având însă în vedere specificul discuțiilor din cadrul mesei rotunde, precum și componența participanților (în majoritate absolută reprezentanți ai băncilor precum și ai organizațiilor financiare nebancare), prin „finanțare responsabilă” ne vom referi în continuare mai mult la un singur pilon și anume la sensul acestei noțiuni din punct de vedere al prestatorilor de servicii financiare.

Astfel, sub aspectul respectiv, finanțarea responsabilă include²:

- Practici financiare, în care deciziile de investiții și de business iau în considerație aspectele sociale, de dezvoltare și de mediu, în concordanță cu standardele etice înalte, pe lângă aspectele pur comerciale de maximizare a profitului și de recuperare a investițiilor;
- Practici de finanțare clare și transparente, produse financiare care corespund necesităților clienților, informarea clară și completă a clienților referitor la produsele financiare oferite;
- Termene și condiții clare și echitabile de creditare, posibilități de restructurare a datoriilor, personal calificat al instituțiilor financiare, posibilități de contestare și acces la servicii de apărare în cazul unor dispute.
- Produse financiare potrivite necesităților clienților, prezentate într-un mod ușor de înțeles și de comparat, combinate cu calitatea serviciilor oferite.

2.3. Principalii actori ai finanțării responsabile în Moldova

Sistemul bancar reprezintă componenta de bază a sectorului financiar din Republica Moldova, în condițiile în care alte elemente, după cum am văzut în capitolul precedent, sunt slab dezvoltate (piața de capital), au o pondere redusă (instituțiile de microfinanțare și creditare nebancară, leasing), sau sunt virtual inexistente (fondurile de investiții și capitalul de risc). În acest context, băncile reprezintă principalii actori ai finanțării responsabile în Republica Moldova. Sistemul bancar moldovenesc este constituit din 2 nivele, reprezentate de Banca Națională a Moldovei (BNM) și

² „Responsible Finance and Financial Education in Moldova”, a study conducted by the Microfinance Centre for Central and Eastern Europe and the NIS”, EFSE, 2008

14 bănci comerciale, inclusiv 4 sucursale ale băncilor și grupurilor financiare străine. Numărul total de subdiviziuni ale băncilor era la sfârșitul anului 2011 de 1256, dintre care 320 filiale, 928 agenții și 8 puncte de schimb valutar. Dintre cele 14 bănci comerciale, 9 sunt cu capital majoritar străin.

Implicarea unor investitori străini în sistemul bancar moldovenesc a ridicat îngrijorări în rândul băncilor autohtone în ce privește reducerea cotelor de piață și micșorarea ratelor de profit. Băncile străine sunt percepute ca având un potențial de finanțare mai mare la costuri mai reduse, precum și ca principalii promotori ai inovațiilor, practicilor transparente bancare, tehnologii și produse avansate. Băncile străine operează, în general, într-o manieră mai deschisă și mai transparentă. Acestea beneficiază, de regulă, de eficiență operațională și resurse – umane și financiare – de la băncile mame, precum și de practici mai apropiate de principiile finanțării responsabile. Însă și băncile străine care operează în mediul autohton tind să adere la practicile locale. În ciuda tuturor avantajelor de care beneficiază băncile străine, acestea deseori nu au motivația să opereze într-un alt mod decât alte bănci, dacă apreciază că transparența sporită le-ar pune într-o poziție mai dezavantajoasă față de celelalte bănci. Ponderea băncilor cu capital majoritar străin în totalul activelor la sfârșitul anului 2011 era de doar 41.1%. Ceea ce este mai puțin decât media pe regiune, unde, cu excepția Belarusului și Azerbaidjanului, toate țările ECE au o medie de circa 88%³. Din cauza transparenței reduse a capitalului bancar moldovenesc, este destul de greu de apreciat care este situația de fapt la capitolul investiții străine. Cu excepția unor investitori străini majoritari „adevărați”, ceilalți investitori străini majoritari, și în multe cazuri alții minoritari, reprezintă de fapt companii înregistrate în străinătate de rezidenți moldoveni, pentru a evita reglementările cu privire la dezvăluirea informațiilor despre acționari.

Transparența redusă a acționariatului băncilor moldovenești a generat în cadrul sistemului bancar moldovenesc fenomenul atacurilor raider. Doar în anul 2011, 4 bănci au fost ținta unor încercări de preluări de acțiuni de către companii înregistrate în străinătate, prin intermediul hotărârilor judecătorești. În contextul definiției finanțării responsabile, prezentate mai sus, acest aspect ține de responsabilitatea pilonului 2 (guvernului sau regulatorului pieței financiare). După cum am menționat deja la paragraful respectiv, dată fiind componența participanților la masa rotundă, acest aspect nu a făcut obiectul discuțiilor. Însă, fenomenul respectiv a evidențiat probleme existente la nivelul regulatorului, care trebuie menționate. Pentru a vorbi de o finanțare responsabilă veritabilă în sistemul bancar moldovenesc, este nevoie mai întâi de toate să se „facă lumină” în privința tuturor proprietarilor finali ai băncilor.

BNM a reacționat prin introducerea unor modificări la Legea cu privire la instituțiile financiare, prin care a redus cota de participare în capitalul băncilor pentru care nu trebuie făcută dovada provenienței banilor până la 5% și a interzis intrarea în posesia acțiunilor băncilor prin hotărâre judecătorească fără autorizația BNM. Însă, aceste măsuri nu sunt suficiente, așa cum nu rezolvă problema de bază – lipsa transparenței cu privire la beneficiarii finali ai acțiunilor băncilor. Pentru depășirea acestei probleme este nevoie ca regulatorul (BNM) să propună modificări la legislație, care ar face claritate deplină cu privire la adevărații proprietari ai băncilor, precum și de re-

³ Republic of Moldova: Competitiveness and Private Sector Development, OECD, 2011

forma justiției, care ar elimina corupția și emiterea unor hotărâri judecătorești ilegale. La moment, acestea reprezintă priorități atât pentru BNM, care deja elaborează un astfel de proiect de lege, cât și pentru Guvern care a inițiat reforma justiției pentru a elimina fenomenele respective.

Transparența redusă a sectorului bancar moldovenesc însă nu este unica problemă sub aspect de finanțare responsabilă. La moment, băncile sunt ghidate de dorința de acaparare a unor cote cât mai mari de piață. Impresia generală este că băncile se luptă pentru acapararea unei părți cât mai mari din „turtă”. În aceste condiții principiul responsabilității în afaceri este dominat în mod covârșitor de principiul acaparării pieței. În această situație, acordarea unor produse financiare potrivite necesităților individuale ale clienților nu reprezintă o prioritate pentru bănci, precum nu reprezintă o prioritate transparența în modul de stabilire a prețului creditelor, respectarea unor norme de calitate în procesul de deservire a clienților sau de responsabilitate socială corporativă. Tabelul 2 de mai jos prezintă participanții sectorului bancar moldovenesc și cotele lor respective de piață la momentul elaborării studiului.

Tabelul 2: Structura sistemului bancar moldovenesc la 30.04.2012

#	Banca	Valoarea activelor, mil. lei	Cota de piață (după valoarea activelor)	Valoarea creditelor, mil. lei	Cota de piață (după valoarea creditelor)	Valoarea depozitelor, mil. lei	Cota de piață (după valoarea depozitelor)
1	Moldova-Agroindbank	9.763,4	19,0%	6.572,5	21,6%	6.023,1	17,9%
2	Victoriabank	8.882,1	17,3%	4.702,5	15,5%	7.226,3	21,5%
3	Moldindconbank	7.157,0	13,9%	4.542,5	14,9%	5.246,4	15,6%
4	Banca de Economii	6.727,6	13,1%	2.765,0	9,1%	4.837,6	14,4%
5	Eximbank	4.064,8	7,9%	2.699,8	8,9%	1.938,0	5,8%
6	Banca Socială	3.221,1	6,3%	2.209,2	7,3%	2.049,1	6,1%
7	Mobiasbancă	3.069,3	6,0%	1.786,0	5,9%	1.836,6	5,5%
8	ProCredit Bank	2.149,0	4,2%	1.639,0	5,4%	601,2	1,8%
9	Fincombank	1.715,3	3,3%	858,5	2,8%	1.072,7	3,2%
10	Energbank	1.677,7	3,3%	981,2	3,2%	1.159,9	3,4%
11	BCR Chișinău	1.111,5	2,2%	652,7	2,1%	534,9	1,6%
12	Unibank	787,5	1,5%	450,8	1,5%	514,3	1,5%
13	Comerțbank	659,0	1,3%	403,1	1,3%	448,3	1,3%
14	EuroCreditBank	353,2	0,7%	172,6	0,6%	152,9	0,5%
-	Total	51.338,6	100,0%	30.435,4	100,0%	33.641,3	100,0%

Sursa: Calculele autorului în baza datelor băncilor comerciale

În raport cu sistemul bancar, microfinanțarea rămâne a fi sursa alternativă de creditare, apărută în Republica Moldova pe la sfârșitul anilor '90, pentru a suplini deficitul de finanțare lăsat de bănci în privința microîntreprinderilor și a întreprinderilor mici, în special a celor din zonele rurale. Astfel, specificul acestui sector este dat, în primul rând, de clientela spre care se adresează, reprezentată de persoanele fizice, întreprinderile micro, mici și mijlocii, categoriile cele mai mult expuse dificultăților de accesare a finanțării. Din cauza ofertei reduse de finanțare pentru microîntreprinderi și întreprinderile mici, aproximativ 85 la sută din investițiile în întreprinderile mici în Republica Moldova trebuie să fie finanțate din resursele proprii ale întreprinzătorilor și din resursele interne ale companiilor respective, față de un procent de 66% în țările din vest⁴. Reglementările liberale atrag noi operatori pe acest segment, în special cu capital străin. Astfel, în timp ce la data de 31.12.2009 existau 29 de organizații de microfinanțare (OMF), către 31.12.2011 numărul acestora s-a majorat până la 48. Numărul asociațiilor de economii și împrumut (AEÎ) la sfârșitul anului 2010 era de 399. Cu toate acestea, rata de penetrare a acestui sector era de 2,6 ori mai mică decât a celui din Bosnia și Herțegovina, iar ponderea în PIB – de 17 ori mai mică decât a sectorului bancar. Aceste date demonstrează că sectorul respectiv rămâne încă destul de subdezvoltat, pentru a juca un rol esențial sub aspect de îmbunătățire a accesului la finanțare, respectiv și a calității serviciilor financiare. Dezvoltarea în continuare a acestui sector ar putea însă avea un rol benefic asupra nivelului de responsabilitate a serviciilor financiare în Moldova, având în vedere faptul că acesta se orientează primordial spre sectorul IMM, populația rurală și gospodăriile populației, cele mai vulnerabile din punct de vedere al accesului la finanțare. Desigur, doar dezvoltarea în sine a sectorului respectiv nu este în stare să asigure ridicarea responsabilității serviciilor financiare, însă acestea ar crea alternativa necesară în sectorul finanțării, lipsa căreia face ca băncile să nu se îngrijească prea mult de calitatea și responsabilitatea serviciilor lor. De asemenea, impactul microfinanțării este mai mare sub aspect social (vezi site-ul Grupului Consultativ al Bancii Mondiale pentru Asistență celor Săraci, www.cgap.org). Având în vedere că una din prioritățile Guvernului Republicii Moldova este reducerea ratei sărăciei până la 22% către anul 2014⁵, dezvoltarea acestui sector ar putea contribui la atingerea obiectivului respectiv, făcând ca, cel puțin sub acest aspect, responsabilitatea financiară a serviciilor de microfinanțare să fie mai mare. Tabelul 3 de mai jos prezintă evoluția principalilor indicatori ai activității OMF și AEÎ în perioada anilor 2009 – 2010 (tabelul 3).

După cum am menționat deja, regulatorii pieței financiare și ai protecției consumatorilor reprezintă cel de-al doilea pilon important, după instituțiile financiare (IF), care determină nivelul de responsabilitate a relațiilor financiare. În Moldova, Banca Națională a Moldovei este responsabilă pentru reglementarea sistemului bancar, Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF) reglementează piața financiară nebancaară, iar Agenția pentru Protecția Consumatorilor (APC) este responsabilă de protecția consumatorilor. Normele sistemului de reglementare bancară ale BNM au la bază și

⁴ Analiza pieței serviciilor de microfinanțare din Moldova în anul 2008, Business Intelligent Services, martie 2009

⁵ Planul de Acțiuni al Guvernului pentru anii 2011-2014

corespund Principiilor de bază ale Comitetului Basel pentru supravegherea bancară (Basel I). În general, BNM este percepută de către bănci ca un regulator puternic, adept al măsurilor prudențiale sporite.

Tabelul 3: Indicatorii activității de microfinanțare în Moldova, 2009-2010

INDICATORI	SECTORUL DE MICROFINANȚARE DIN MOLDOVA					
	2009			2010		
Sectoare	AEÎ	OMF	TOTAL	AEÎ	OMF	TOTAL
Numărul de organizații	400	35	435	399	43	442
Valoarea depunerilor, mil. lei	71.9	-	71.9	93.4	-	93.4
Numărul deponenților, persoane	6742	-	6742	5851	-	5851
Valoarea împrumuturilor, mil. lei	322,9	1360,9	1683,8	244,2	1191,5	1435,7
Nr. beneficiarilor de împrumuturi (persoane)	500134	23448	73461	378244	25145	62969
Rata de penetrare (%)	3,95	1,85	5,80	3,06	2,04	5,10

Sursa: Raport anual 2010, CNPF

Însă, ca și în cazul altor economii în tranziție, reglementarea bancară este influențată nu doar de normele impuse de regulator (BNM), ci și de înțelegerea, implementarea și respectarea de fapt a acestora de către bănci. BNM a instituit reglementări referitoare la transparența în sistemul bancar ce au în vedere publicarea și prezentarea (inclusiv pe paginile web) a rapoartelor financiare trimestriale, rapoartelor anuale, avizului auditorului, informației referitoare la politicile și managementul riscurilor, etc. Cu toate că BNM obligă băncile să dezvăluie informațiile cu privire la condițiile de acordare a creditelor și prețul acestora, băncile nu sunt obligate să prezinte această informație într-un mod clar și ușor de înțeles pentru clienți. De asemenea, băncile nu sunt obligate să facă publică rata efectivă a dobânzii. Din această cauză, informația referitoare la ratele oferite de diferite bănci sunt deseori înșelătoare. Acest fapt conduce deseori la situația când clienții băncilor nu sunt conștienți de costul total al creditului și nu sunt în stare să ia decizii în cunoștință de cauză sau să compare corect între diferite alternative de finanțare.

CNPF este un organ relativ nou, în proces de constituire a capacităților sale. Și cadrul de reglementare a sectorului financiar nebancar se află la moment în proces de revizuire, astfel acest sector este mai vulnerabil din punct de vedere al capacității de reglementare. La fel și APC este o structură relativ nouă, care încă nu și-a construit pe deplin capacitățile. În plus, această agenție nu are în responsabilitățile sale atribuții referitoare la piața produselor financiare.

Tabelul 4 de mai jos prezintă un sumar al practicilor și politicilor diferitor actori implicați în finanțarea responsabilă în Moldova, inclusiv al instituțiilor financiare (băncilor și organizațiilor financiare nebancare), autorităților de reglementare (BNM, CNPF, APC), donatorilor, instituțiilor financiare internaționale, asociațiilor din sectorul financiar, etc.:

Tabelul 4: Sumarul practicilor și politicilor actorilor principali ai finanțării responsabile în Moldova

Aspectele FR	Băncile comerciale, organizațiile financiare nebankare	Autoritățile de reglementare (BNM, CNPF, APC)	Asociațiile, ONG, Donatorii, instituțiile financiare internaționale (IFI), investitori
Produse responsabile - Disponibilitatea produselor - Potrivirea produselor cu necesitățile clienților - Procedurile interne ale băncilor	- Produse creditare mai mult bazate pe gaj, cu toate acestea, tendințe tot mai accentuate de trecere la produse bazate pe cash-flow; - Comunicarea cu clienții nu este pro-activă; - Sisteme interne deseori birocratice; - Tratamentul corect al clienților nu este o prioritate de bază; - Evaluarea riscului este deseori singura practică de evaluare utilizată; - Stabilitatea produselor, cu mici excepții, nu este o prioritate.	- Nu există reglementări specifice ale acestor aspecte; - Un nou cadru de reglementare al organizațiilor de microfinanțare și asociațiilor de economii și împrumut este în proces de elaborare.	- Nu reprezintă o prioritate de bază pentru acest grup de actori ai FR - Multe produse rămân inaccesibile pentru clienți, cu excepția creditelor de consum.
Marketingul și publicitatea - Claritatea informației pentru clienți - Acuratețea informației referitoare la produse - Non-agresivitatea publicității	- Informația este disponibilă și detaliată, însă deseori este greu de înțeles și de comparat diferite produse; - Publicitate de multe ori agresivă; - Acces relativ ușor la creditele de consum pentru cei angajați în câmpul muncii;	- Reglementările cu privire la dezvăluirea informației referitoare la costuri există; - Cu toate acestea, reglementările se axează pe disponibilitatea completă a informației și mai puțin pe claritatea și ușurința înțelegerii acesteia de către clienți.	

Prețuri corecte și transparente • Dezvăluirea informației referitoare la rata efectivă a dobânzii • Comisioane, plăți adiționale	• Prețul este determinat în mare măsură de competiție; • Transparență redusă a modului de stabilire a prețurilor; • Dezvăluirea doar a ratei nominale, nu și a celei efective.	• Nu există reglementări referitoare la obligația de a face publică rata efectivă a dobânzii.	• Există suportul din partea donatorilor și a IFI și înțelegerea faptului că aceste aspecte trebuie să fie dezvăluite. Un proiect de lege în acest sens se examinează în Parlament.
Principiile de creditare • Evaluarea clienților • Liste negre • Evitarea supra-îndatorării	• Politicile și practicile de evaluare și analiză a clienților există; • Multe bănci fac publice listele negre ale clienților pe paginile lor web.	• Aceste aspecte sunt lăsate la discreția instituțiilor financiare.	• Există un birou de credite funcțional, însă acesta este abia la început și nu activează la capacitatea deplină.
Instruirea personalului • Competența în FR • Răspunderea pentru FR • Stimulente pentru FR	• De obicei, nu există, sau există doar pe hârtie	• Nu există reglementări specifice pentru aceste aspecte.	
Mecanisme de contestație • Potrivite și cost-eficiente • Eficiente (ca rezultat)	• Posibilități de contestație există, însă puțin eficiente în practică.	• Există „linii fierbinți”, însă sunt puțin eficiente și informația despre ele nu este ușor disponibilă; • Mecanismele de contestație nu reprezintă la moment o prioritate pentru regulatori.	• Există Legea cu privire la protecția consumatorilor; • APC, însă, nu are în atenția sa produsele financiare.

Guvernanța și leadershipul • Devotamentul managementului față de principiile FR • Cultura FR și a relațiilor cu clienții	• Instituțiile financiare conținu pe regulator în elaborarea reglementărilor interne referitoare la FR; • FR nu se află în atenția permanentă a managementului; • Bugete pentru relațiile cu clienții există aproape la toate IF, însă acestea se rezumă, în principal, la sponsorizări.	• Limitată la acorduri de importanță majoră; • Nu reprezintă la moment o prioritate pentru regulatori, dată fiind stabilitatea sistemului financiar și prezența pe agendă a unor chestiuni mai „arzătoare”.	
Responsabilitatea corporativă • Societate • Mediu	• OMF și AEÎ sunt implicate în „businessul social”, deoarece lucrează cu cei săraci, însă sisteme de management al performanțelor sociale nu există pentru a contabiliza aceste performanțe.		• Există programe de investiții sociale din partea IFI.
Protecția consumatorilor (PC) • Obiectivele PC • Eficiența reglementărilor în domeniul PC		• Există reguli prudențiale pentru instituțiile financiare (IF) care atrag depozite; • Mecanismele de contestație sunt puțin eficiente.	• Există Legea cu privire la protecția consumatorilor; • APC nu are în atenția sa produsele financiare.
Coduri voluntare de practici • Existența • Eficiența	• IF au, în general, coduri de etică, dar aplicarea lor în practică, în majoritatea cazurilor, este proastă.		
Compensarea pentru clienți în cazul falimentului IF	• Băncile sun obligate să facă publică informația despre garantarea creditelor.	• Reglementările corespunzătoare există, însă doar pentru bănci; • Există un Fond de garantare a depozitelor bancare, suma garantată, însă, este extrem de mică (6000 MDL).	

Sursa: Adaptat după „Responsible Finance and Financial Education in Moldova”, EFSE, 2008

În legătură cu politicile și practicile utilizate de către instituțiile financiare în domeniul finanțării responsabile, reflectate în tabelul de mai sus, pot fi identificate mai multe domenii problematice:

Produse responsabile, prețuri corecte și transparente: În situația descrisă mai sus, de competiție acerbă pentru acapararea unor cote cât mai mari de piață, este nevoie ca băncile să fie ajutate să înțeleagă că obținerea cotelor de piață și menținerea clienților cu ajutorul unor abordări responsabile în finanțare are efecte mai durabile decât acapararea rapidă a cotelor de piață. Și acest ajutor ar trebui să vină în primul rând din partea regulatorului, prin instituirea unui cadru adecvat de principii și norme pentru finanțarea responsabilă, precum și din partea donatorilor și finanțatorilor străini, care ar trebui să includă normele de finanțare responsabilă ca o precondiție pentru băncile cărora le acordă finanțare.

Practicile de marketing: Marketingul și reclama agresivă sunt utilizate des de către băncile moldovenești pentru a-și promova produsele în locurile cele mai vizibile (pe străzi, clădiri, billboard-uri, geamuri, sub formă de leaflet-uri, etc.). Cu toate acestea, deseori informația respectivă nu este accesibilă clientului tipic al băncilor, din cauză că aceasta este prezentată într-un limbaj greu de înțeles sau din cauză că sunt omise date importante. Și în discuțiile cu lucrătorii bancari informația completă nu este întotdeauna oferită clientului, dacă nu este solicitată în mod special⁶.

Atât în discuțiile cu lucrătorii bancari, cât și în materialele publicitare distribuite de bănci, costul deplin al creditelor de cele mai multe ori nu este dezvăluit. De obicei, este menționată doar rata nominală a dobânzii, însă informația despre comisioanele și alte plăți aferente lipsește sau este prezentată într-o modalitate greu de înțeles. Situația respectivă rezidă din faptul că băncile percep presiunea competitivă incompatibilă cu practicile finanțării responsabile, deoarece acestea le-ar crește costurile. Astfel, transparența sporită este deseori asociată de către bănci cu costuri mai mari.

Diferențele dintre politicile oficial aprobate și practicile de implementare a lor: Băncile au deseori deficiențe în politicile promovate, precum și în modul de implementare a lor. De exemplu, chiar dacă au politici de creditare descrise pe hârtie în conformitate cu procedurile oficiale, acestea pot fi deseori implementate necorespunzător. La fel, de cele mai multe ori lipsesc mecanismele de control a comunicării dintre expertul de creditare și client. Totodată, lipsesc și instrumentele de măsurare a performanței experților de creditare (cu excepția mărimii vânzărilor), de training și ridicare a abilităților personalului, de garantare a tratamentului echitabil a clienților. Serviciile bancare nu sunt, de multe ori, orientate spre clienți. În acest sens, sunt necesare eforturi mai mari din partea băncilor pentru instruirea și ridicarea calificării personalului.

Lipsa informațiilor referitoare la procedurile de contestare pentru clienți: Băncile adoptă, de regulă, în deservirea clienților, o atitudine pasivă. Acest lucru este evidențiat de faptul că băncile nu fac cunoscute clienților căile de contestare sau de remediere a problemelor apărute. Acestea sunt de cele mai multe ori investigate

⁶ Responsible Finance and Financial Education in Moldova”, a study conducted by the Microfinance Centre for Central and Eastern Europe and the NIS”, EFSE, 2008

doar după adresarea sau depunerea unei plângeri oficiale. Dat fiind faptul că deseori clienții nu știu cum să depună o plângere sau să conteste o acțiune a băncii sau nu au încredere în credibilitatea acestor mecanisme, aceștia, în necunoștință de cauză, nici nu purced la astfel de acțiuni, chiar dacă se confruntă cu asemenea situații. BNM și CNPF sunt autoritățile unde clienții pot depune contestații și plângeri referitoare la tratamentul neadecvat din partea băncilor. Cu toate acestea, canalele respective nu funcționează întotdeauna cum trebuie, din cauza informațiilor limitate despre aceste mecanisme. În același timp, clienții nu pot beneficia de asistență din altă parte, din cauză că nu există asociații sau un alt organism terț care să le ofere asistență în acest sens, iar APC nu are în atribuțiile sale produsele financiare.

Guvernanța și leadership-ul: Acesta reprezintă un concept relativ nou pentru Moldova. Respectiv, și experiența managementului băncilor în acest domeniu este limitată. Cu toate că afluxul recent de investiții străine strategice în sectorul bancar și preluarea de către autorități a reglementărilor UE în dorința de a se apropia cât mai mult de UE au schimbat cumva situația în direcția pozitivă, lipsa cunoștințelor, experienței și practicilor în aceste aspecte rămâne o problemă.

Responsabilitatea socială corporativă (RSC): Majoritatea băncilor dispun de bugete pentru RSC, cu toate acestea, cunoștințele referitoare la comportamentul social responsabil față de clienți și legăturile acestuia cu finanțarea responsabilă sunt limitate. Majoritatea băncilor utilizează bugetele RSC pentru sponsorizarea evenimentelor culturale sau sportive și foarte puține pentru susținerea grupurilor social-vulnerabile ale populației. Instituțiile de microfinanțare și AEÎ sunt mai aproape de conceptul RSC, deoarece au ca grupuri-țintă în multe cazuri populația rurală, gospodăriile populației, însă dată fiind absența unui sistem de urmărire, monitorizare și măsurare a performanțelor lor sociale, este greu de apreciat care este impactul social al activității lor.

2.4. Finanțarea responsabilă în Moldova: concluzii și recomandări

În continuare, vom prezenta un rezumat al problemelor identificate în concordanță cu finanțarea responsabilă în Republica Moldova, pe baza analizei efectuate în capitolul de față, dar mai ales în baza discuțiilor mesei rotunde. Acestea sunt urmate de soluțiile pentru depășirea barierelor identificate în implementarea principiilor finanțării responsabile în Republica Moldova, iarăși inspirate în mare parte de discuțiile mesei rotunde.

O primă problemă majoră menționată în cadrul discuțiilor a fost nivelul redus al cunoștințelor/abilităților financiare ale clienților băncilor. În acest sens, participanții și-au exprimat opinia că în Moldova sunt foarte puțini clienți cu abilități și cunoștințe financiare înalte, deoarece puține companii își pot permite să angajeze economiști buni. Însă relația cu clienții, care au nivel înalt de cunoștințe financiare facilitează mult lucrul băncii pentru că aceasta nu este nevoită să instruiască clientul. Clienți buni, în acest sens, sunt foarte puțini și pentru ei se duce o luptă aprigă. Majoritatea clienților, în schimb, aleg banca în funcție doar de nivelul dobânzii oferite la credite. Cu toate că problema cunoștințelor și abilităților financiare și cea a finanțării respon-

sabile se intersectează inevitabil, prima va fi obiectul următorului capitol, de aceea nu ne vom referi aici la aceasta

În schimb, în timp ce acest lucru este adevărat, părerea unanimă a fost că este și responsabilitatea băncii să explice clientului toate riscurile aferente produsului financiar, să-l ajute să aleagă cea mai bună soluție de finanțare. Ofițerul de credite trebuie să fie pentru client ca un consultant, să ajute clientul să determine corect suma, termenul și valuta creditului, să stabilească graficul de rambursare în corespundere cu posibilitățile sale de rambursare.

2.4.1. Rezumatul problemelor identificate

1. Transparența redusă a activității băncilor și a instituțiilor financiare în general. În special, aceasta se referă la comisioane, care nu sunt întotdeauna transparente. Clientul, de multe ori, nu este informat despre costul total al creditului. Astfel, rămâne la latitudinea clienților să se informeze și să se intereseze referitor la toate costurile aferente creditului, altfel aceștia pot nici să nu fie conștienți de toate costurile pe care vor fi nevoiți să le suporte. Deseori această situație rezultă din faptul că clienții nu dispun de abilitățile financiare necesare pentru a putea interpreta condițiile expuse în contract sau semnează acordul de credit fără a se informa în detalii despre condițiile acestuia, în contextul în care banca nu prezintă explicit și clar toată informația aferentă costului total al creditului. În timp ce primul aspect ține de nivelul de cunoștințe și abilități financiare la care ne vom referi în capitolul următor, cel de-al doilea se referă nemijlocit la politicile și practicile băncilor, care trebuie să fie o preocupare atât a regulatorului pieței bancare, cât și a băncilor, dacă acestea își propun să câștige pe termen lung, angajându-se în relații cu adevărat responsabile cu clienții lor;
2. Lipsa unor informații complete și clare referitoare la spectrul serviciilor financiare acordate de către instituțiile financiare. De regulă, băncile dispun de resurse din diferite fonduri/linii de creditare, acordate la condiții diferite. Banca decide singură din ce fonduri va credita clientul. Ar trebui, însă, ca acest lucru să fie făcut împreună cu clientul, pentru ca acesta să fie conștient de toate opțiunile de finanțare și să poată participa la alegerea opțiunii cele mai potrivite pentru necesitățile sale;
3. Este foarte greu de comparat costul creditelor diferitor instituții financiare, deoarece condițiile de acordare a acestor credite sunt diferite (de exemplu, sub aspectul termenului, al riscurilor aferente, etc.). În acest sens, este nevoie de un indicator unic, care ar face posibilă compararea obiectivă a costurilor aferente creditării tuturor instituțiilor financiare (de exemplu, prin determinarea unei rate efective a dobânzii), sau clasificarea creditelor pe anumite categorii identice, pentru a face posibilă compararea condițiilor de acordare a acestora de către diferite instituții financiare;
4. Abilitățile limitate ale clienților de a analiza și prognoza situația pe termen mediu și lung, pentru a-și planifica afacerea. Aceștia cunosc foarte bine situația curentă, însă le lipsesc abilitățile de planificare pe durată mai lungă, astfel că de multe ori sunt luați prin surprindere și nepregătiți de anumite evoluții din sectoarele în care activează;

5. Lipsa produselor specifice pentru segmentul de clienți micro și mici. Această situație rezultă din faptul că băncile manifestă un interes redus față de întreprinderile micro și mici, din cauza costurilor mari aferente creditării acestora și respectiv, al profitului mic pe care-l pot obține de pe urma creditării unor astfel de clienți. Din această cauză, băncile preferă de cele mai multe ori să crediteze un singur proiect mai mare, decât să aibă de a face cu o mulțime de afaceri mici;
6. Lipsa unor sisteme de susținere și stimulare a clienților loiali, care își îndeplinesc onest și la timp obligațiunile față de bancă. Existența unor astfel de sisteme este importantă în scopul încurajării și recompensării loialității și a îndeplinirii oneste a obligațiunilor față de bancă;
7. Calitatea deseori joasă a deservirii clienților și practicile orientate mai mult spre câștiguri imediate, în detrimentul relației durabile bancă-client. În special, aceasta se referă la:
 - Lipsa unui cadru adecvat de principii și norme pentru finanțarea responsabilă din partea regulatorului sectorului bancar;
 - Lipsa în cadrul băncilor a unor sisteme de contestare și remediere a problemelor apărute în relația client-bancă;
 - Absența mecanismelor de control a comunicării dintre personalul bancar și client, precum și a instrumentelor de măsurare a performanței lucrătorilor bancari, a sistemelor de training și ridicare a abilităților personalului, de garantare a tratamentului echitabil al clienților;
 - Cunoștințele, experiența și practicile insuficiente ale băncilor, mai ales a celor locale, în domeniul leadership-ului și stilului corporativ;
 - Lipsa unor sisteme de urmărire, monitorizare și măsurare a performanțelor lor sociale ale activității băncilor și instituțiilor financiare în general;
8. Transparența redusă în privința beneficiarilor finali (acționarilor reali) ai băncilor, ceea ce diminuează din încrederea investitorilor și a clienților în sistemul bancar moldovenesc. Iar odată cu interesul redus al investitorilor, întârzie apariția investitorilor strategici, care ar aduce cu ei practici bancare înaintate, inclusiv în domeniul finanțării responsabile, de pe urma cărora ar beneficia întreg sistemul bancar.

2.4.2. Soluțiile pentru depășirea constrângerilor existente

1. Cu referire la problema transparenței reduse a activității băncilor în ceea ce privește costul serviciilor prestate, precum și a comparării acestor costuri între diferite instituții financiare, este necesar ca **băncile** să explice și să informeze fiecare client în mod individual referitor la condițiile aferente finanțării. Banca ar trebui să explice în detaliu toate aspectele finanțării și să atragă atenția asupra comisioanelor, penalităților și altor costuri care pot surveni în anumite situații (rambursare anticipată, întârzierea plății, restructurarea creditului, neîndeplinirea unor obligațiuni din contract, etc.). Acest lucru este și în interesul băncii, pentru că astfel aceasta va întâmpina mai puține probleme la etapa de rambursare a creditului. Explicarea în detaliu a condițiilor contractului de credit într-un limbaj înțeles de client este importantă mai ales în ceea ce privește comisioanele și penalitățile în

caz de survenire a unor aspecte neprevăzute. Astfel și clientul va fi mai conștient de costul total al produsului de creditare.

În conformitate cu regulamentele în vigoare, băncile fac publice toate comisioanele și plățile aferente creditelor pe paginile lor web. Astfel, conform opiniei acestora problema este în nivelul de abilitate financiară a clienților, care trebuie să știe să citească informația respectivă. În timp ce acest lucru este adevărat, *este important ca problema să nu fie redusă numai la partea utilizatorilor de informație, ci să fie asumată și de bănci*, care deși fac publice aceste informații, utilizează diferite metode de calcul a plăților aferente creditului (de exemplu, publicând rata dobânzii care se calculează de la suma inițială a creditului și nu de la sold, sau rata dobânzii lunară), ceea ce poate induce în eroare clientul. Un obstacol pentru depășirea acestor constrângeri o reprezintă lipsa unor structuri sau agenții specializate care s-ar ocupa de informarea și educarea clienților, atât la nivelul statului, cât și în cadrul fiecărei bănci, pentru că problema diseminării informației este actuală chiar în cadrul băncilor. În acest sens, este interesant exemplul Georgiei, unde există o astfel de agenție pe lângă Banca Națională a Georgiei. Această autoritate este responsabilă de protecția clienților, educația financiară, stabilește cerințe unice referitoare la nivelul de dezvăluire a informației de către instituțiile financiare, modul cum trebuie să fie prezentată aceasta, precum și impune limite referitoare la plafonul maximal al comisiunelor (2%). Ar fi util ca **regulatorii pieței financiare** să preia această practică și să o implementeze în Republica Moldova. În același timp, reglementarea plafonului maximal al plăților aferente creditului ar fi în detrimentul stimulării creditării. Băncile ar trebui să fie libere în a-și stabili nivelul comisiunelor și plăților, fiind obligate doar să informeze corect și să facă publică această informație;

2. O altă soluție la problema respectivă ar fi existența anumitor reglementări referitoare la stabilirea unei rate efective a dobânzii de către instituțiile financiare, care să fie adusă la cunoștința clientului. Aici, ar trebui să intervină **Banca Națională a Moldovei**, care să fixeze cerințe concrete referitoare la nivelul de dezvăluire și modul de prezentare a informației despre costul total/efectiv al creditului. Tot în acest sens, ar trebui ca și metodologia de calcul a ratei efective a dobânzii să fie unică pentru toate instituțiile de creditare și ca aceasta să fie fixată în documentele/actele normative care reglementează acest domeniu. Totuși, rata efectivă a dobânzii ține doar de elementele standarde și previzibile ale creditării. Însă, în acest proces pot apărea și situații neprevăzute sau nedorite (cum ar fi întârzieri în rambursare, restructurarea sau prelungația datoriei, neîndeplinirea altor condiții din contract pentru care sunt prevăzute anumite comisioane și penalități). Astfel, în afara măsurilor care țin de atribuțiile regulatorilor sectorului bancar este și de datoria **băncii** să explice în detaliu clientului și să-l atenționeze cu privire la plățile respective.
3. Referitor la problema lipsei informațiilor cu privire la spectrul serviciilor financiare acordate de către instituțiile financiare, este necesar ca **fiecare instituție financiară/de creditare** să elaboreze o fișă structurată pe produse, care să fie distribuită la nivel de filiale și reprezentanțe ale băncii. Aceasta ar trebui să conțină toată informația aferentă condițiilor de acordare a produsului respectiv

(termene, costuri, riscuri), după care ar trebui evaluați clienții care solicită produsele respective. Este important ca astfel de informații să existe nu doar la oficiul central al băncii, ci și la nivel de filiale și reprezentanțe, deoarece deseori mecanismele de diseminare a informațiilor în interiorul băncilor nu funcționează eficient. Deoarece problema în cele mai multe din cazuri rezidă în modul de transmitere a informațiilor în interiorul **băncilor**, acestea ar trebui să-și instruiască mai bine managerii, să organizeze mese rotunde și întruniri de informare și promovare referitoare la condițiile de acordare a produselor cu clienții băncii, să urmărească informarea corectă a clienților în toate subdiviziunile băncilor. Investirea în ridicarea calificării personalului și în acțiunile de promovare a produselor este, până la urmă, în interesul băncilor, și ar trebui să constituie o prioritate pentru acestea;

4. Cu referire la cea de-a patra problemă identificată, respectiv abilitățile slabe ale clienților de a analiza și prognoza situația pe termen mediu și lung, este necesară **asistența donatorilor externi** în crearea unităților/centrelor de analiză, cu capacitate de a furniza informație utilă referitoare la analiza situației pe diferite piețe, a tendințelor și evoluțiilor din anumite sectoare, a riscurilor existente și probabilității intervenirii acestor riscuri, etc., pe baza cărora să poată fi identificate oportunitățile și făcute recomandări referitoare la planificarea afacerilor. În acest proces este necesară implicarea mai activă a **ministerelor și agențiilor de stat**, care au acces la multă informație statistică și analize utile în acest sens, care pot fi puse la dispoziția oamenilor de afaceri. De cele mai multe ori, lipsa unor astfel de centre de analiză și cercetare este explicată prin insuficiența resurselor financiare disponibile în acest scop. În cazul unei argumentări bune a acestei necesități, a unei analize a impactului și a rezultatelor, **donatorii** ar putea veni cu sprijin financiar în acest scop. Această argumentare ar trebui să fie făcută de către **Ministerul Economiei** și agențiile responsabile de crearea unui mediu de afaceri favorabil și atragerea investițiilor.
5. Cu privire la problema lipsei interesului băncilor de a credita businessul micro și mic, este nevoie de o promovare mai activă a creditării businessului micro și mic de către **Ministerul Economiei** și de către **investitorii** care vin cu fonduri în acest scop. Totodată, ar trebui să se aloce sau să negocieze anumite cote din finanțările primite din exterior pentru finanțarea nemijlocită a sectorului întreprinderilor micro și mici. **Investitorii străini**, care vin cu fonduri pentru finanțarea sectorului respectiv, ar trebui să vină și cu anumite stimulente pentru instituțiile financiare implicate în acest proces, pentru a le încuraja să crediteze sectorul întreprinderilor micro și mici, precum și cu anumite produse creditare dedicate. Prin aceasta se creează așa numita „capacitate internă” de finanțare a acestui sector. Această abordare este utilizată de anumiți investitori străini, ca de exemplu Fundația pentru Europa de Sud - Est (EFSE), care promovează produse care să corespundă profilului de risc al întreprinderilor mici și mijlocii și acordă stimulente instituțiilor financiare (referitoare la termenul fondurilor puse la dispoziție, prețul acestora) pentru creditarea sectorului respectiv.

Elaborarea și adoptarea de către **regulatorul pieței financiare nebancale** a unui cadru adecvat de reglementare al sectorului de finanțare nebancale ar putea fi încă o soluție pentru dezvoltarea sectorului respectiv al creditării, ca unul alternativ băncilor, care ar contribui până la urmă la o finanțare mai bună a întreprinderilor micro și mici. Asta, deoarece după cum am menționat deja, cadrul de reglementare actual al sectorului de microfinanțare este mult mai slab decât cel al sectorului bancar și nu oferă aceleași condiții de protecție și siguranță pentru clienți, ceea ce pune organizațiile de microfinanțare în condiții inegale cu băncile.

6. Referitor la problema lipsei sistemelor de susținere și stimulare a clienților loiali, **băncile** ar trebui să fie mai motivate să susțină și să stimuleze clienții loiali, care-și îndeplinesc corect obligațiunile față de bancă. După cum am menționat anterior, acapararea rapidă a unor cote din piață nu asigură succesul pe termen lung al băncii. Mult mai importantă, cu efect mai durabil, este obținerea acestor cote prin politici și practici bancare orientate spre client, iar sistemele de motivare reprezintă un instrument de bază în acest sens.
7. Referitor la relația client-bancă, sunt necesare măsuri atât din partea **regulatorilor pieței financiare**, cât și din partea **instituțiilor financiare** pentru îmbunătățirea calității deservirii clienților, în special:
 - Elaborarea unui cadru adecvat de principii și norme pentru finanțarea responsabilă din partea regulatorilor pieței financiare (**BNM**, pentru sectorul bancar și **CNPF** pentru sectorul financiar nebancale);
 - Adoptarea, implementarea de către **fiecare bancă sau instituție financiară** în parte a unor sisteme de rezolvare a plângerilor și contestațiilor; sporirea de către acestea a capacității lor instituționale pentru investigarea și rezolvarea contestațiilor; publicarea largă și accesul facil al clienților la mecanismele de contestare. De asemenea, este nevoie ca mecanismele existente de contestare a acțiunilor băncilor, la nivelul **BNM**, să fie făcute publice și mult mai accesibile pentru clienți;
 - Implementarea de către **bănci și instituțiile financiare** a unor sisteme interne de ridicare a responsabilității personalului în deservirea clienților, inclusiv prin intermediul stimulentei; a instrumentelor de măsurare a performanței lucrătorilor bancari și a criteriilor de măsurare și monitorizare a relațiilor bancă-client;
 - **Băncile** care beneficiază de experiența investitorilor strategici și acționarilor străini ar trebui să aibă rol de frunte în implementarea principiilor finanțării responsabile, dând astfel semnale pozitive întregului sistem bancar pentru creșterea responsabilității finanțării. Acest lucru se referă atât la practicile de deservire a clienților, cât și la preluarea experienței înaintate de la instituțiile parentale străine în domeniul leadership-ului și a guvernantei corporative;
 - Implementarea de către **fiecare bancă și instituție financiară** a unor sisteme de urmărire, monitorizare și măsurare a performanțelor sociale ale activității lor, ceea ce le-ar îmbunătăți atât imaginea, cât și pozițiile și performanțele pe termen lung.



8. Este nevoie ca autoritățile în persona **BNM** și a **Guvernului** să adopte măsuri de sporire a transparenței acționariatului băncilor, precum și de eliminare a hotărârilor judecătorești arbitrare și ilegale, pentru a exclude fenomenul preluării de tip raider a acțiunilor băncilor și a întări încrederea investitorilor și a clienților în sistemul bancar. În acest scop, autoritățile respective trebuie să elaboreze modificări la legislația și cadrul de reglementare a activității bancare, care să permită identificarea beneficiarilor finali (acționarilor reali) ai băncilor. De asemenea, este vitală implementarea și finalizarea reformei justiției, care ar elimina corupția și ar spori nivelul de încredere față de sistemul judecătoresc.

În timp ce implementarea soluțiilor respective, după părerea noastră, sunt în stare să pună la baza serviciilor financiare principii mult mai responsabile, este, până la urmă, și atribuția instituțiilor financiare și a investitorilor, precum și responsabilitatea clienților, a organelor de reglementare în stabilirea unei cooperări și interacțiuni mult mai strânse, în scopul de a ajunge la o finanțare mult mai responsabilă în Republica Moldova.

ABILITĂȚI FINANCIARE ÎN MOLDOVA

3.1. Introducere

Abilitatea financiară reprezintă capacitatea de a înțelege finanțele. În mod special, aceasta se referă la un set de abilități și cunoștințe ce permite unui individ de a lua decizii eficiente, prin înțelegerea finanțelor. În prezent, programele de stat sunt focusate pe creșterea interesului în finanțele private.

Abilități financiare se obțin prin educația financiară, care este ceea ce oamenii trebuie să știe în scopul de a lua decizii financiare importante în propriul lor interes. Educația financiară parcurge mai multe etape în viața oamenilor.

Abilitatea financiară este un concept relativ nou nu numai pentru piața serviciilor financiare din Moldova, ci și pentru întreaga regiune din care face parte țara noastră.

Studiul de față reflectă în cea mai mare parte rezultatele discuțiilor de la masa rotundă, rezumând problemele identificate, soluțiile propuse și eventualele obstacole pentru implementarea soluțiilor, în opinia participanților la aceste discuții. Având însă în vedere, nivelul relativ redus de cunoaștere a conceptului și principiilor abilităților financiare în Moldova, la începutul studiului se dau definițiile acestui concept, în sensul în care acesta a fost discutat în cadrul Forumului, precum și aspectele conceptuale ale acestui fenomen redat la nivel internațional. De asemenea, este reflectată importanța educației financiare care poate sta la baza succesului pentru oarecare afacere. Pentru a înțelege mai bine contextul educației financiare, într-un capitol s-au încadrat ideile privitoare la premisele acesteia. Ținând cont de discuțiile avute referitor la problemele existente pe plan organizațional al educației financiar, capitolul respectiv face un sumar al practicilor și reglementărilor existente. Următoarele capitole sunt consacrate criteriilor de abilități financiare și aplicării principiilor de bază din cadrul științelor economice pentru abilități financiare. Ultimul paragraf reflectă nemijlocit discuțiile concluziile și recomandările mesei rotunde „Abilități financiare”. Principalele probleme din domeniul serviciilor acordate de către instituțiile financiare din Moldova, care duc la un grad scăzut de abilități financiare, identificate în cadrul discuțiilor respective au fost:

1. Lipsa de informații complete ce țin de serviciile oferite de către instituțiile financiare;
2. Unele tipuri de informații ce țin de serviciile oferite de către instituțiile financiare sunt neclare, inadecvate, defectate, deficiente;
3. Dificultăți de acces la serviciile financiare ce reduc posibilități de a iniția sau de a dezvolta afacerile;
4. Surse incorecte de informație care duc la dobândirea datelor alterate;
5. Informații de calitate proastă nu dau posibilitatea de a înțelege unele procese economice și, în special, procedurile financiare.

3.2. Abilități financiare în Republica Moldova: privire generală multilaterală

În lucrările Secțiunii „Abilități financiare” din cadrul celui de-al 3-ea Forum Moldo-German privind finanțarea IMM au luat parte reprezentanți atât ai sectorului IMM, cât și ai instituțiilor financiare. În scopul familiarizării cu gradul de înțelegere a problematicii supuse discuțiilor din cadrul Secțiunii date, participanților le-au fost distribuite pentru completare chestionare cu o serie de întrebări ce generalizează aspectul de abilități financiare în Moldova. Rezultatele chestionării sunt prezentate în Tabelul 3.1. Trebuie de menționat că pentru majoritatea întrebărilor, respondenților le-a fost propusă posibilitatea de a alege mai mult de o opțiune de răspuns. Astfel procedînd, s-a ajuns la ceea că pentru fiecare răspuns (pentru întrebările respective) s-a acumulat un număr de persoane care au ales acest răspuns. Așa dar, cu cît mai mulți respondenți au ales răspunsul respectiv, cu atît mai înalt grad de reprezentare în cohortă corespunzătoare se enumeră în tabel (cel mai înalt grad fiind 1). Această modalitate ne-a permis să evidențiem cele mai esențiale probleme ce persistă în societatea moldovenească în domeniul abilităților financiare.

Tabelul 3.1. Rezultatele chestionării participanților la discuțiile referitoare la Abilități financiare în Republica Moldova

Indicatorul	Gradul de reprezentare în cohortă
1. Abilitatea financiară presupune:	
- abilitatea de a cunoaște finanțele	1
- capacitatea de plată	3
- capacitatea de a obține resurse financiare	2
- abilitatea de a convinge creditorul	4
- abilitatea de a convinge debitorul	4
- capacitatea de a înțelege produse financiare	5
- nu știu	4
2. Cine după opina Dvs este responsabil pentru nivelul scăzut de abilități financiare?	
- omul personal	1
- instituțiile de învățămînt	3
- instituțiile financiare (inclusiv bancare)	2
- autoritățile publice	4
- nu știu	5
3. Cine după opina Dvs trebuie să întreprindă măsuri pentru a ridica nivelul de abilități financiare?	
- omul personal	1
- instituțiile de învățămînt	2
- instituțiile financiare (inclusiv bancare)	2

Indicatorul	Gradul de reprezentare în cohortă
- autoritățile publice	2
- nu știu	3
4. Ce după opina Dvs trebuie în primul rând de făcut pentru a ridica nivelul de abilități financiare?	
- de schimbat legislația	3
- de organizat cursuri pentru solicitanți și ofertanți de resurse financiare	1
- de a investi instituțiile financiare cu obligațiunea de a oferi clienților (potențiali) mai multe informații	2
- de organizat mai multe conferințe în domeniul dat	2
- de creat serviciul consulting în cadrul băncii	3
- nu știu	4
5. Ce după opina Dvs ar trebui de făcut în viitor pentru a ridica nivelul de abilități financiare?	
- de schimbat legislația	4
- de organizat cursuri pentru solicitanți și ofertanți de resurse financiare	2
- de a investi instituțiile financiare cu obligațiunea de a oferi clienților (potențiali) mai multe informații	1
- de organizat mai multe conferințe în domeniul dat	3
- nu știu	5
6. Care după opina Dvs sunt obstacole pentru un nivelul mai înalt de abilități financiare?	
- caracterul închis al instituțiilor financiare	3
- lipsa de dialog	3
- legislație	2
- educație	3
- economia tenebră	3
- lipsa de informație	1
- cultura financiară slab dezvoltată a persoanelor fizice și juridice	3
- lipsa de timp	3
- caracterul inert al consumatorului	3
- informație incorectă	3
- netransparența sistemului financiar	3
7. Dvs sunteți	
- persoana fizică	4
- persoana juridică	1
- reprezentant al instituției financiare (inclusiv și bancare)	2
- reprezentant ONG	3

Cu „linie roșie” trece prin rezultatele date concluzia că nu toți înțeleg esența problemei discutate. Chiar și cei care au o pricepere mai avansată, uneori prezintă răspunsuri fie eronate, fie contradictorii, fie inadecvate. De asemenea, putem remarca că, practic, pentru fiecare întrebare, au apărut respondenți care nu cunoșteau cum de răspuns, necățind la faptul că li s-au propus unele variante de răspuns. Evident, anume aceste persoane în primul rând trebuie să fie sub vizorul educației financiare.

Reieșind din rezultatele chestionării, putem conchide că respondenții își recunosc vina pentru nivelul scăzut de abilitățile lor scăzute. Însă, și instituțiilor financiare (de rînd cu instituțiile specializate din domeniul învățămîntului) ar trebui să le fie pusă în sarcină educația pentru a ridica acest nivel de abilități financiare. De asemenea, în favoarea educației financiare ne vorbește faptul că respondenții văd ridicarea nivelului de abilități financiare, în primul rînd, prin organizarea de diferite cursuri și conferințe. Anume, lipsa de informație necesară creează obstacole pentru un nivel mai înalt de abilități financiare.

Data fiind această situație, apare nevoie de a descrie esența abilităților financiare, rolul acesteia pentru fiecare persoană în parte și pentru societatea în întregime, de a sublinia premisele educației financiare adecvate stării relațiilor socio-economice actuale, precum și de a specifica criterii de abilități financiare.

3.3. Conținutul și importanța abilităților financiare

Organizația pentru Cooperare Economică și Dezvoltare (OCED) a inițiat în 2003 un proiect inter-guvernamental cu obiectivul de a oferi modalități de îmbunătățire a standardelor de abilități financiare prin dezvoltarea unor principii comune de educație financiară. În martie 2008, OCDE a lansat o pagină web la nivel internațional ce ține de educația financiară, care servește drept centru de programe de educație financiară, precum și de informații din întreaga lume.

OCED definește destul de cuprinzător educația financiară ca fiind "procesul prin care consumatorii / investitorii financieri îmbunătățesc înțelegerea lor de produse și concepte financiare și, prin intermediul informării, instruirii și / sau consultanței obiective, dezvoltă abilitățile sale și încrederea pentru a deveni mai conștienți de riscurile financiare asumate și oportunitățile existente, pentru a face alegerea respectivă, cu scopul de a cunoaște unde să meargă după ajutor și de a întreprinde alte măsuri eficiente întru ameliorarea bunăstării lor financiare."

Abilitatea financiară și-a asumat o mai mare importanță în societatea noastră ca urmare a sporirii complexității produselor financiare și a reducerii simultane a garanțiilor economice din partea guvernelor, angajatorilor și chiar oamenilor care fac griji pentru pensiile lor viitoare. De asemenea, lipsa de educație financiară poate contribui la un comportament "irațional" care distorsionează piețele financiare.

Abilitatea financiară reprezintă fundamentul creării bogăției și participării depline în activități economice. Înțelegînd și aplicînd principiile financiare de bază, este posibil de a îmbunătăți calitatea vieții familiei, comunității, întreprinderi și chiar a societății în întregime.

Astfel, fiecare client al instituțiilor financiare avînd cunoștințe financiare suficiente necesare pentru obținerea de resurse financiare sau de efectuarea tranzacțiilor financiare are toate șanse să-și aducă mai multe atît beneficii pecuniare, cît și satisfacții socio-economice. Aceste cîștiguri pot fi obținute de la calcularea și previzionarea indicatorilor de bază ținînd cont de o mulțime de factori care afectează decizia financiară, precum și de la posibilitatea efectuării comparațiilor realizate pentru gama largă de servicii prestate de instituțiile financiare.

Pe de altă parte, instituțiile financiare la fel au de cîștigat de la nivelul ridicat de abilități financiare ale clienților săi. Pentru a înțelege această afirmație este destul de făcut referință la cele menționate mai sus (referitor la cîștiguri pentru clienți). Deci, cu cît mai educați (mai ales pe plan financiar) vor fi clienții, cu atît mai des aceștea se vor adresa la instituțiile financiare pentru serviciile respective, cu atît mai mare va fi numărul de clienți și, deci, cifra de afaceri.

Educația financiară este importantă la mai multe niveluri. Desigur, aceasta are un grad de importanță mai major pentru persoane care iau decizii financiare complexe și costisitoare în numele său propriu sau în numele altei persoane ce o reprezintă. Decizii proaste pot provoca probleme mari. Din aceste considerente este foarte semnificativ ca educația financiară să fie orientată la crearea aptitudinilor cît mai largi, care ar contribui la înțelegerea mai multor fenomene și soluționarea problemelor de un spectru vast.

Generalizînd cele expuse mai sus, putem concluziona că educația financiară este benefică pentru ambele părți ai procesului de desfășurare a relațiilor financiare: instituțiile financiare și clienții lor. Aceasta înseamnă că instituțiile financiare ar putea fi la fel cointerесată să contribuie la formarea abilităților financiare la clienții săi. Ele pot și trebuie, împreună cu statul și instituțiile de învățămînt secundar și superior, să organizeze procesul educațional.

3.4. Premisele educației financiare în Republica Moldova

Deși în Republica Moldova, la fel ca și în alte țări, apelul pentru educație de abilități financiare a fost auzit în decurs de decenii, amploarea acestuia a devenit mai însemnată doar ultimul. Progresul tehnologic, care permite industriei crearea și profitarea din produsele financiare mai complexe și mai riscante oferite unei game mai largi de persoane, împreună cu dominația politică a ideologiei ce favorizează dereglarea, a schimbat dramatic această piață. Revoluția în domeniul finanțelor private a oferit clienților mai multe opțiuni vizibile și controlul formal asupra deciziilor lor financiare. Însă, paralel cu aceasta vine și responsabilitatea adăugătoare de a lua decizii financiare corecte, care ținînd cont de cele menționate mai sus presupun o educație financiară corespunzătoare.

Astăzi, gospodăriile trebuie să facă mai multe lucruri pe arena financiară (credite, asigurări, planificarea de pensionare etc.) luînd propriile decizii. Cît privește creditul, instituțiile financiare odată ce solicită de la clienții săi să demonstreze dovezi de venituri suficiente pentru a asigura gajul, le impun obligațiuni financiare. De-a lungul ultimilor ani, instituțiile financiare au oferit împrumuturi care necesită puțină

documentație (sau chiar deloc fără prezentarea documentației), ceea ce înseamnă că debitorii trebuiau să determine pentru ei înșiși ce plăți ei pot permite sau ce risc își pot asuma. Astfel, în acest caz, abilitățile financiare devin pe deplin inevitabile.

De asemenea, deoarece în ultimii ani oamenii au obținut posibilitatea de a controla pensiile și economiile sale, importanța abilității și educației financiare a sporit considerabil. Această sporire este provocată de mari schimbări în structura piețelor financiare, piețelor forței de muncă, precum și schimbările demografice din țările dezvoltate. În prezent, consumatorii și clienții au o gamă foarte largă de produse financiare complexe – de la creditele ipotecare pînă la luarea deciziilor de economisire sau / investire. Cunoașterea ratelor dobînzii compuse, efectelor inflației, precum și a piețelor financiare este esențială pentru a lua decizii de economisire / investire.

În diferite țări, modelul dominant de reglementare a produselor de credite de consum, asigurări și investiții presupune libera informare și alegere. Deoarece aceste produse au devenit mai complexe, incapacitatea consumatorilor de a le înțelege a devenit tot mai evidentă, iar consecințele acestei incapacități mai cumplite. Ca rezultat, factorii de decizie au perceput educația financiară ca un necesar logic. Se consideră că această educație va transforma consumatorii în jucătorii "responsabili" și "puternici" de pe piață, motivați și competenți pentru a lua decizii financiare, care vor spori propria lor bunăstare. Viziunea creată presupune existența consumatorilor educați, care ar fi capabili să manipuleze liber creditele, asigurările, chestiunile de planificare a pensiilor prin navigarea fără restricții și cu siguranță pe piața complexă.

Deși această viziune este destul de seducătoare, ce promite o piață liberă și creșterea bunăstării consumatorilor, totuși credința predicată în eficiența educației financiare nu are suport empiric. În plus, încrederea dată este aproape fără succes, avînd în vedere viteza de schimbări pe piața financiară, decalajul dintre competențele de consum existente și cele necesare pentru a înțelege produsele financiare complexe și nestandardizate de astăzi, precum și diferențele dintre educatori și firme ce prestează servicii financiare în ceea ce privește resurse cu care să influențeze consumatorii.

Ascunderea acestei încrederi poate fi apreciată ca fiind inocentă, dar și periculoasă: exercitarea educației financiare presupune costuri care aproape cu siguranță reduc orice beneficii. Pentru unii clienți, educația financiară pare să fie posibilitatea de a mări siguranța fără a îmbunătăți capacitatea sa, ce ar duce la decizii proaste. Însă, nu trebuie să uităm, totuși, beneficiile pe care le poate aduce educația financiară de calitate, fapt despre care s-a vorbit mai sus.

Astfel, toate cele expuse ne confirmă necesitatea educației financiare la etapa actuală de dezvoltare a țării noastre întru asigurarea abilităților suficiente pentru sporirea posibilităților de un business mai eficient și viața mai decentă.

3.5. Unele aspecte organizatorice ale educației financiare

Conform rezultatelor unor cercetări, diferențele de cunoștințe financiare la nivelul diferitor grupuri de populație confirmă că abilitățile financiare sunt foarte corelate cu nivelul de școlarizare a persoanei corespunzătoare. Deci, analfabetismul finan-

ciar este caracteristic în rîndul celor cu nivelul de studii pre-universitar. Conform cercetărilor date, mai puțin de o treime din respondenți cu studii (doar) școlare au răspuns corect la întrebarea cu privire la calculul dobînzii, iar o treime au declarat că pur și simplu nu cunosc deloc.

De asemenea, rezultatele arată că două treimi din persoane ce se ocupă la întreprindere cu aspecte de planificare (planificatori, proiectanți, finansiști, bancheri) au răspuns corect la toate întrebările ce ar testa abilități financiare. Acest lucru arată că cunoștințele financiare și cele de planificare sunt fără îndoială legate între ele.

Aceste momente cercetate ne sugerează ideea că educația financiară urmează să fie diversificată după grupuri de clienți ținînd cont de diferite criterii de apartenență la diverse grupuri de populație. Însă, scopul fiecărei activități educaționale trebuie să fie același – formarea abilităților financiare egale, care ar permite de convins creditorul / debitorul, de a înțelege produse financiare, de a obține resurse financiare și de le folosit cu un randament cît mai înalt; altfel zis, de a cunoaște finanțele, așa cum este dată definiția fenomenului de abilități financiare la începutul studiului în cauză.

Din punct de vedere de repartizare a rolurilor în procesul de educație financiară, statul cere de la școli de a preda abilități financiare, guvernul alocă resurse financiare și logistice pentru aceasta, iar instituțiile financiare și organizațiile comunitare oferă serviciile date. Prin urmare, cînd agențiile guvernamentale duc urmărirea firmelor ce prestează servicii financiare pentru încălcarea dreptului la protecția consumatorilor, educația financiară deseori se include ca o componentă a oricărui acord de reglementare. Se consideră că educația financiară transformă clienții în jucătorii responsabili și competenți de pe piață, motivați să se ocupe de propriile lor credite, asigurări, economii și investiții prin navigarea încrezută pe piață.

În plus, mulți angajatori, în special cei ce efectuează contribuții în fonduri de pensii în favoarea lucrătorilor săi, trebuie să ofere tot mai multe forme de educație financiară la locul de muncă. Aceasta deoarece furnizarea de informații și perfecționarea abilităților financiare în final duce la reducerea costurilor de producție.

Cît privește evaluarea importanței diferitor seminare, traininguri și cursuri, aceasta nu este o sarcină ușoară. Participarea la aceste forumuri este în mare parte benevolă, care presupune un interes personal al fiecăruia în ele. Însă, organizatorii procesului de educație financiară trebuie să comunice posibilibilor clienți ai săi că participarea la desfășurarea acestora ca rezultat poate duce la mărirea averii. Anume în sarcina organizatorilor de seminare, traininguri, conferințe, mese rotunde și cursuri revine atragerea unui număr cît mai mare de participanți prin explicarea beneficiilor, pe care ei (participanți) ar putea avea în urma participării active.

Există multe studii care examinează efectele educației financiare asupra economiilor și investițiilor. S-a constatat că cei care dispun de abilități financiare mai performante au mai multe șanse de a duce afacerea mai eficientă din punct de vedere de investire în active complexe cu plăți mai mici de impozite. De asemenea, se arată că gospodăriile cu abilități financiare mai sofisticate sunt mai susceptibili de a participa la piețele de active riscante și să investească mai eficient.

Trecînd nemijlocit la procesul educațional, este necesar de subliniat că educatorii trebuie să comunice o înțelegere cît mai profundă a finanțelor, deoarece re-

gurile empirice nu sunt cele mai utile pentru luarea deciziilor privitoare la produsele complexe într-o piață volatilă. În plus, educația financiară nu este suficientă pentru luarea de decizii financiare corecte, căci este puțin probabil să fie eradicată prin educație euristica, prejudecăți și mecanismele emoționale care uneori interferă cu comportamentul finanțelor private, ce vizează creșterea bunăstării, în special într-o piață dinamică.

Dacă, în condiții de analfabetismul financiar larg răspândit, lumea nu cunoaște, de exemplu, ce reprezintă și cum de folosit în mod mai eficient ratele dobânzilor și inflația, atunci este puțin probabil că participarea la un „tîrg” de beneficii va afecta comportamentul clienților. În mod similar putem menționa că participarea de o singură dată în cadrul activităților de educație financiară poate afecta foarte puțin economisirile și investițiile. Acest lucru nu se datorează faptului că educația financiară este inefficientă, ci faptului că asemenea "tratament nu este adecvat pentru boala dată". Una dintre ideile preluate din literatura de specialitate ce vizează economiile / investițiile ne sugerează faptul că există mare eterogenitate în comportamentul de economisire / investire. De asemenea, indivizii diferă foarte mult în gradul lor de educație financiară. În același timp, trebuie de subliniat că cît de diversificat n-ar fi programul de educație financiară, acesta nu garantează stimularea economiilor / investițiilor, ceea ce poate fi una dintre piedicile majore pentru a participa la un program de educație financiară. Astfel, este foarte important ca din start să fie bine chibzuit design-ul programelor de educație financiară, care ar fi strîns legat de înțelegerea factorilor determinanți ai procesului de economisire / investire ca puncte-cheie ale educației financiare.

Deci, generalizînd ideile expuse mai sus putem concluziona că trebuie să fie pus accentul asupra eficienței educației financiare.

3.6. Criterii de abilități financiare

În cadrul celui de-al 3-lea Forum Moldo-German privind finanțarea IMM (Secțiunea „Abilități financiare”) multe discuții se reduceau la ceea cînd putem spune că persoana în cauză dispune de abilități financiare adecvate. Cu alte cuvinte, se pune întrebarea: care sunt criteriile de abilități financiare?

E de menționat, în calitate de referință sau exemplu, că în anul 1999, New York Stock Exchange (NYSE) și National Association Of Securities Dealers (NASD) au emis un raport în care se recomandă ca fiecare companie să dispună de un comitet de audit ce ar cuprinde cel puțin trei membri cu abilități financiare. Aceste abilități financiare presupun o alfabetizare / capacitate de a citi și înțelege rapoarte financiare de bază, inclusiv bilanțul contabil, raportul privind profituri și pierderi, precum și raportul privind fluxul de numerar.

Prin teoriile și practicile mondiale au fost elaborate criterii de abilități financiare pentru persoane angajate, care iau decizii la nivel de întreprinderi. Aceste criterii de abilități financiare sunt bazate pe următoarele raționamente:

1. Înțelegerea tranzacțiilor pentru care se elaborează rapoarte financiare (înțelegerea modului în care întreprinderea cîștigă venituri (face bani))

2. Înțelegerea problemelor de contabilitate și de sistem de măsurare pentru politici și estimări.
3. Înțelegerea opțiunilor managementului între politicile și metodele referitoare la estimări, precum și motivele pentru acestea.
4. Înțelegerea implicațiilor opțiunilor de management pentru manipularea potențială a rapoartelor financiare.

Deși se consideră că aceste criterii sunt rigide, totuși unii antreprenori sunt de părere că ele (criterii) sunt într-o măsură greșite. Aceasta deoarece fiind responsabili pentru un sector concret în cadrul întreprinderii și avînd un număr relativ mare de tranzacții, ele sunt prea complicate pentru persoanele respective pentru ca să le înțeleagă pe toate.

Evident, fiecare persoană fiind client al unei instituții financiare trebuie să-și creze criterii sau standarde de abilități financiare specifice genului de activitate, în cadrul căreia el participă în relații financiare, de la care el urmărește cîștiguri socio-economice.

3.7.

Aplicarea principiilor de științe economice pentru stabilirea standardelor de abilități financiare

Finanțele reprezintă o ramură a economiei care este legată cu așa fenomene ca bugetare, economisire, investire, împrumutare, creditare, asigurare și diversificare. Astfel, abilitățile financiare pot fi privite prin prisma comportamentului clienților instituțiilor financiare legat de aceste fenomene. La stabilirea standardelor de abilități financiare noi ar trebui să ne asigurăm că acestea sunt în concordanță cu următorii principii de bază ale științei economice:

- I. La luarea deciziilor financiare, ar trebui mereu să se țină cont de "Legea unui preț", precum și de dinamica arbitrajului de pe piață, care impune legea. Aceasta este o versiune a principiului economic precum că nu există nici un "prînz gratuit" în piețe competitive.
- II. Decizii-cadru cu privire la economiile și investițiile private în termeni de un model de alocare rațională a resurselor: maximizarea bunăstării ținînd cont de constrîngere conform căreia valoarea actualizată a consumului nu poate să depășească valoarea actualizată a veniturilor ajustate.
- III. Decizii-cadru cu privire la asigurarea împotriva riscurilor și la alegerea portofoliului în ceea ce privește modelul rațional de maximizare a bunăstării preconizate. Cele două metode principale de a duce afacerea cu incertitudine sunt de potrivire a activelor la obiectivele dorite și unirea și împărțirea riscului.
- IV. Luarea în considerare a impozitelor și a costurilor de tranzacție. Multe decizii care par optime înainte de taxare și costuri de tranzacție, pot să nu fie optime după luarea acestora în considerare. Dar rareori este o decizie optimă, dacă aceasta este motivată exclusiv de dorința de a minimiza impozitele.

Aplicarea acestor principii de științe economice pentru componentele finanțelor private vom prezenta într-o succesiune redată mai sus.

1. BUGETAREA

Bugetarea înseamnă elaborarea unui plan financiar. Bugetarea de obicei începe cu o analiză a modelelor de cheltuieli din trecut. O astfel de analiză poate reduce cantitatea de consumuri irosite și, prin urmare, de a îmbunătăți standardul de viață. Un plan financiar pe termen lung trebuie să țină cont de constrângerea de bază sus-numită conform căreia valoarea actualizată a consumului nu poate să depășească valoarea actualizată a veniturilor ajustate. Veniturile pot fi "zgrunțuroase" și imprevizibile. De aceea planul vizează „nivelarea” veniturilor în timp pentru a atinge un nivel mai ridicat de bunăstare. Exemplu: Economisiți mai mult pe parcursul anilor cu câștiguri mari, mai ales dacă nu sunteți sigur cât de mult vor dura câștigurile mari. Dacă aveți un "câștig financiar neașteptat" (de exemplu, câștigați o loterie), nu-l cheltuiți imediat.

2. ECONOMII

Economiile înseamnă necheltuirea venitului curent pentru consum; ele sunt măsurate ca diferența dintre venitul și cheltuielile de consum. Economiile pot fi utilizate pentru a reduce datoria sau pentru mărirea activelor. În unele cazuri, nu este clar cum trebuie să tratăm un tip de cheltuieli: ca consum sau ca economisire. De exemplu, dacă banii se cheltuiesc pentru educație cu scopul de a crește puterea de câștig în viitor, acestea ar trebui să se considere ca o economisire. Însă, de obicei, această cheltuială este tratată ca consum.

Putem sublinia că în majoritatea materialelor educaționale populare ce țin de esența finanțelor, „economiile” sunt definite greșit ca fiind plasarea de bani în active sigure, cum ar fi conturile bancare de economii. Astfel, acestea sunt în contrast cu "investiții", definite ca fiind plasarea de bani în active riscante, cum ar fi stocurile. Dar principiul de bază de măsurare din cadrul științei economice presupune că, în orice perioadă, investiția nouă pentru o gospodărie, o afacere sau orice altă organizație este întotdeauna egală cu noua sa economie. Astfel, economia și investiția sunt două părți ale aceleiași monede.

3. INVESTIȚII

În domeniul finanțelor private, investiția înseamnă decizia de alocare în timp a activelor de un spectru larg: de la cele de siguranță la cele riscante. Dar un activ, care este sigur pentru o persoană, poate fi riscant pentru altă. De exemplu, o obligațiune (hîrtie de valoare) pe termen lung poate fi considerată ca o investiție sigură, dacă este vorba de investire pentru termen lung, dar și riscantă – pentru termen scurt. Dacă se dorește de menținut standardul de viață, atunci obligațiunile protejate de inflație sunt mai sigure decît obligațiunile ordinare (obișnuite). Cumpărarea unei case este sigură dacă se intenționează de locuit în același cartier pentru o lungă perioadă de timp, dar și riscantă, dacă se are de gînd să se mute departe peste cîțiva ani. Stocurile sunt riscante, indiferent de orizontul de timp.

Investind, trebuie mereu de ținut în minte "Legea unui preț", care a fost menționată mai sus. Prețurile de piață ale activelor reflectă informațiile disponibile pentru toți participanții la piață. Este nevoie de doar doi bine-informați ofertanți competitivi

pentru a determina prețul ce ar reflecta corect valoarea intrinsecă. În cazul în care o investiție pare să fie o "afacere", aceasta aproape că sigur are un risc ridicat.

4. ANGAJAREA DE ÎMPRUMUTURI

Accesul la credit este important, deoarece acesta permite de aplanat (nivelat) consumul de-a lungul timpului. Dacă se dorește de cumpărat o casă, o mașină, sau de investit în propria afacere, va trebui de împrumutat. În acest caz trebuie de știut cât de mare va fi datoria și ce rată a dobânzii va trebui de plătit pentru datorie. Datoria de pe cardul de credit este, de obicei, foarte scumpă, așa că mereu ar trebui în primul rând de recurs la alte tipuri de împrumuturi. Creditele ipotecare sunt, de obicei, cea mai ieftină formă de datorii, deoarece creditorul are casa în gaj ca garanție pentru datorii. Leasing-ul unui activ pentru o perioadă lungă de timp reprezintă un fel de cumpărare a acestuia cu banii împrumutați și achitarea datoriei de-a lungul timpului. Încadrat în plata pentru leasing, acesta reprezintă o rată a dobânzii pentru banii împrumutați.

5. ACORDAREA DE ÎMPRUMUTURI (CREDITAREA)

Înainte de a oferi oricui bani de împrumut trebuie întotdeauna de luat în considerare riscul că acestea ar putea să nu fie rambursate din cauza unor circumstanțe ce stau dincolo de controlul cuiva. Luarea de gaj este o modalitate de a controla riscul de insolvabilitate. Primirea deciziei pentru o rată a dobânzii mai mare reprezintă o modalitate de recompensă pentru acest risc. Deseori, creditarea nu implică bani, ci mai degrabă constă în a transmite cuiva utilizarea unui activ deținut (de exemplu, un apartament). În acest caz, trebuie de lat în considerare pierderile valorice potențiale a activelor care ar putea apărea în timpul perioadei de împrumut.

6. ASIGURAREA

Sub asigurarea se înțelege cumpărarea unui contract de compensare unei pierderi, care este mult mai mare decât prima de asigurare. Asigurarea poate fi o modalitate foarte eficientă de protejare împotriva unor riscuri. În loc de asigurare, s-ar putea de creat o rezervă de active ca o măsură de precauție pentru a se ajuta de rezistat la o posibilă pierdere. Dar dacă pierderea potențială este foarte mare și probabilitatea acesteia este relativ scăzută, atunci asigurarea ar fi mult mai eficientă decât rezerva de precauție. Pe de altă parte, politicile de asigurare adesea conțin caracteristici opționale care sporesc prețul lor. Este inutil să plătești pentru protecția împotriva pericolelor pe care nu te confrunți.

7. DIVERSIFICAREA

Diversificarea înseamnă reducerea gradului de expunere la risc prin "a nu pune toate ouăle într-un singur coș". În loc de a investi în stocuri unei singure companie, este util de împărțit investiția printre stocurile diferitor companii din diferite sfere. Deoarece unele dintre câștiguri vor anula o parte din pierderi, pericolul portofoliului de acțiuni va fi mai scăzut decât riscul de-a unei investiții de aceeași dimensiune într-o singură hîrtie de valoare.

Diversificarea reduce riscul doar atunci cînd aceasta se aplică pentru diferite hîrtii de valoare sau alte active riscante, aceasta nu funcționează pentru diferite perioade de timp. Gradul de expunere la risc nu se reduce neapărat prin investirea pentru mai multe perioade de timp.

Cunoașterea postulatelor sus-examinate din cadrul bazelor științelor economice ar putea asigura formarea la clienți ai instituțiilor financiare a unor aptitudini și capacități practice pentru a duce analize calitative de indicatori financiari de bază luînd în considerație impactul diferitor factori. În baza rezultatelor acestor analize clienți ar putea fi în stare să elaboreze deciziile financiare, care vor duce la mărirea gradului de beneficii.

3.8. Abilități financiare în Moldova: concluzii și recomandări

Din teoriile și practicile naționale și internaționale se cunoaște că educația financiară de calitate este importantă pentru ceea ce persoanele să fie asigurate și pregătite pentru a gestiona banii, creditele, datoriile, și să devină lucrători responsabili, șefi de gospodării, investitori, antreprenori, lideri de afaceri.

În aceasta ordine de idei, discuțiile mesei rotunde au avut loc în cadrul unei ședințe interactive, în care participanții, fiind reprezenanți ai diferitor domenii (bancheri, clienți ai băncilor, investitori sau angajați ai acestora, membri ai societății civile), au identificat problemele ce țin de responsabilitatea corporativă a instituțiilor financiare și, în primul rînd a băncilor, în special în activitatea de creditare, și impactul acesteia asupra relației bancă-client. De asemenea, participanții și-au propus să identifice soluțiile care ar contribui la determinarea cauzelor problemelor existente, definirea gradului de responsabilitate a instituțiilor financiare și, respectiv, la perfecționarea relațiilor dintre instituțiile financiare și clienți, să stabilească ce se poate de întreprins în acest sens și care sunt obstacolele.

În opinia participanților, anume instituțiile financiare (mai frecvent au fost numite băncile) trebuie să se preocupe de educația financiară a clienților, să comunice informațiile complete, corecte și oneste (de exemplu, rata dobînzii, comisioane percepute, etc.).

Evident, conform concluziilor făcute de către participanți, fiecare client al instituției financiare ar trebuie să fie și el responsabil pentru căpătarea cunoștințelor de bază. Însă acestea urmează să fie perfecționate în cadrul diferitor seminare, conferințe, mese rotunde și alte forumuri cu participarea ambelor părți (instituțiile financiare și clienți). Un rol deosebit în astfel de relații de educație financiară trebuie acordat și statului, care poate interveni cu diferite programe educaționale de calitate.

În cadrul ședinței, participanților mesei rotunde li s-a propus să-și exprime părerea pe marginea situațiilor dificile identificate în practică, referitoare la relațiile cu clienții, prin enumerarea unei liste cît mai largi de probleme. Astfel, lista dată de probleme principale poate fi grupată în felul următor (în ordinea descrescătoare de gradul de însemnătate a problemei în cauză):

- *Lipsa de informare.* Dat fiind faptul că în Moldova sunt puțini clienți cu abilități financiare adecvate, nu toți cunosc unde, cînd, la cine și pentru ce să se adreseze pentru a obține informațiile elementare, care vor sta la baza unor judecăți

mai profunde privind continuarea relațiilor cu instituțiile financiare corespunzătoare. Însă, cum a fost subliniat de participanți ai mesei rotunde, nivelul ridicat de abilități financiare ale clienților ar ușura activitatea acestor instituții financiare și, în consecință, ar duce la sporirea rezultatelor lor financiare. Anume informația diversificată, accesibilă pentru orice client și orientată nu numai spre interesul instituțiilor financiare ar putea fi de folos reciproc pentru ambele părți implicate în relațiile financiare, precum și pentru întreaga societate.

- *Cheltuieli și documente suplimentare* (ca urmare a informației întârziată și inadecvate), la care se recurge după intrarea părților în relațiile financiare, reprezintă o altă barieră pentru clienți ai instituțiilor financiare. De fapt, unii clienți ajungând la astfel de probleme, pentru a nu pierde timpul și bani, își schimbă nu numai părerea despre instituția financiară respectivă, ci și direcția sa de activitate (uneori se ajunge la stoparea întregii activități inițiate).
- *Comisioane suplimentare* (uneori neanunțate chiar și inițial) și ratele ridicate ale dobânzilor reprezintă un obstacol colosal pentru utilizarea serviciilor financiare. Acestea fiind netransparente duc la ceea că clienții își pierd încrederea în dezvoltarea afacerilor preconizate și suferă pierderi bănești din cauza unor cheltuieli suplimentare, iar ca rezultat apar pierderi și pentru instituțiile financiare. Aici participanții au mai subliniat și rolul scăzut al statului, care, după părerea lor, trebuie să reglementeze aceste momente.
- *Economia subterană ca un demotivator*. Această problemă a fost privită de participanți din două puncte de vedere opuse. Dintr-o parte, ponderea tranzacțiilor ce se fac prin așa numită contabilitatea dublă fiind una majoră, presupune nedorința de a pune în evidență totalitatea fluxurilor bănești conform regulilor legale (ceea ce, în consecință, duce la retragerea resurselor financiare din circulație). Din altă parte, băncile fiind la fel supuse unor restricții motivate de condițiile existente și criza financiară, caută niște căi mai degrabă cele speculative și necinstite față de clienții săi pentru a-și asigura profitabilitatea. La acest capitol, participanții au mai evidențiat și aspectul de corupție (sub diferite forme) care creează piedici pentru desfășurarea activităților transparente și bazate doar pe principiile economice obiective.
- *Lipsa de educație financiară*. Nivelul scăzut de abilități financiare ale clienților provoacă incapacitatea lor de a efectua calcule, analize și prognoze cele mai simple pentru trecut, prezent și viitor al afacerilor sale (de exemplu, incapacitatea de a compara condițiile de acordare a creditului la diferite bănci). Deși, dintr-un punct de vedere, instituțiile financiare ar putea fi cointerestate în necunoașterea din partea clienților a regulilor și procedeeleor din cadrul relațiilor financiare, totuși ele la fel duc pierderi de timp și bani din cauza unui nivel scăzut de abilități financiare ale clienților.
- *Lipsa de încredere în bănci din partea clienților*. În realitate, reprezentanții sistemului bancar recunosc că acest fapt deloc nu este îmbucurător pentru orice bancă, deoarece această neîncredere este direct proporțională cu numărul de clienți „pierduți”. Însă, reprezentanții mesei rotunde din partea clienților băncilor

au specificat acest fenomen ca fiind motivat de totalitatea condițiilor în care ei rezistă (s-a vorbit mai sus).

- *Interes scăzut pentru procesul de învățare a aspectelor financiare* (din ambele părți: bănci și clienți). Problemă rezidă din indiferența acestor doi jucători opuși pe piața de credite: bănci și clienți. Unii din ei nu văd stimulente pentru a obține informații suplimentare, deoarece nu sunt familiarizați cu posibilele perspective. Cu atât mai mult nu se observă dorința instituțiilor financiare de a oferi resurse creditare întreprinderilor mici și mijlocii. Majoritatea băncilor autohtone sunt mai mult cointeresați de clienții săi mari.
- *Frica de credite din cauza crizei*. Criza care a afectat practic fiecare gospodărie, întreprindere și instituție financiară nu permite nimănui să se simtă liber la fiecare etapă a procesului economic. În societate predomină frica de a pierde tot mai mult și mai mult. Iar lipsa de abilități financiare agravează această situație. Sigur, pentru relațiile ce apar între instituțiile financiare și clienții lor, criza reprezintă un factor exogen, însă lipsa de educație financiară agravează impactul crizei.
- *Subevaluarea neîntemeiată a valorii gajului* ca una din caracteristicile activității instituțiilor financiare autohtone stopează adresările din partea clienților. Conform aprecierilor participanților discuțiilor, în legătură cu această problemă, unii clienți pentru a încerca să continue afacerile sale sunt nevoiți să accepte condiții nefavorabile. În final, aceasta duce la înrăutățirea rezultatelor activității lor economico-financiare, iar în unele cazuri chiar și la insolabilitatea acestora.
- *Lipsa pieței de consultanță financiară*. Dat fiind faptul că instituțiile financiare sunt puțin motivați de conlucrarea cu reprezentanții business-ului mic și mijlociu, aceasta duce spre ceea ce clienții din sfera dată sunt lăsați la voia soartei, chiar și în ceea ce privește educația financiară. Deși problema dată din start a fost pronunțată doar de doi participanți, însă discuțiile purtate pe fundalul acestei probleme au trezit un interes major din partea tuturor participanților. Soluționarea problemei în cauză, conform exprimărilor lor, ar duce la o cooperare fructuoasă între ambele părți, precum și la creșterea considerabilă a nivelului de abilități financiare și, ca rezultat (discutat mai sus), la obținerea de beneficii suplimentare.
- *Complexitatea procedurilor de obținere a creditelor*. Participanții mesei rotunde care au reprezentat business-ul mic și mijlociu au sugerat că pentru sume mici de resurse financiare băncile impun proceduri foarte complexe, executarea căroră necesită un efort foarte mare, care ar putea fi pertinente pentru sume mari eliberate întreprinderilor mari. Aceasta frânează dezvoltarea afacerilor în acest segment al economiei naționale. Ca și în cazul problemelor cu „Subevaluarea neîntemeiată a valorii gajului”, „Cheltuieli și documente suplimentare” și „Comisioane suplimentare”, problema dată la prima vedere ar putea fi privită ca fiind în favoarea instituțiilor financiare (pentru că în acest caz este mai ușor de manipulat cu resursele clienților). Însă, așa cum a fost examinat mai sus, o înțelegere mai bună a procedurilor financiare din partea clienților va putea duce la beneficii reciproce pentru ambele părți.

- *Termenii scurți de creditare.* Această problemă a fost subliniată practic de toți reprezentanții ai părții de „client al băncii”. Lipsa de diversitate a produselor financiare în acest sens submină dezvoltarea afacerilor pe termen lung. Cunoscând bine regulile macro- și microeconomice în domeniul creditării, putem menționa că o bancă aparte nu poate separat schimba brusc situația pe piața serviciilor de credit; aici fac amprentă o mulțime de alți factori economici din țară și chiar regiune. De aceea, participanți mesei rotunde și-au dat bine seama că problema dată nu poate fi eradicată doar prin negocierea cu instituțiile financiare, ci printr-un complex de măsuri la nivel de întreagă țară.

Totalitatea acestor probleme este privită de societatea moldovenească prin prisma unor soluții, care conform regulamentului discuțiilor au fost divizate în două grupe: generale și cele imediate.

Printre soluții generale se enumeră

- ✓ *prezentarea de informații simplificate, complete;*
- ✓ *servicii profesionale de consultanță în cadrul băncii;*
- ✓ *transparența obligațiunilor contractuale.*

De fapt, în opinia participanților la discuții din cadrul mesei rotunde, prima soluție („servicii profesionale de consultanță în cadrul băncii”) în ansamblu cu una altă („prezența unui dialog constant între creditori și clienți”) sunt considerate ca cele ce trebuiesc aplicate imediat întru dezvoltarea sectorului de întreprinderi mici și mijlocii din Republica Moldova.

În acest context, s-a propus ca în cadrul instituțiilor financiare să fie create subdiviziunile specializate, menirea cărora să fie informarea și educarea clienților referitor la produsele sale diversificate, care au tendințe de a fi schimbate atât de des, încât au loc schimbările economice, politice, financiare endogene și exogene. Aceste servicii de consulting trebuie să fie caracterizate printr-un nivel foarte ridicat de accesibilitate din partea clienților.

De asemenea, este necesar ca instituțiile financiare să-și schimbe politica lor de creditare, care ar prevedea ca la eliberarea unei sume clientului, această procedură să fie discutată împreună cu client pentru ca acesta să fie la curent despre toate opțiunile de finanțare și să poată participa la alegerea opțiunii cele mai potrivite pentru necesitățile sale.

Întru soluționarea problemei ce vizează calitatea informațiilor ce se pun la dispoziția clienților se recomandă ridicarea calificării personalului instituțiilor financiare, precum și dezvoltarea sistemului de promovare a produselor acestor instituții.

Cu toate acestea, mai persistă unii factori, care, după sugestiile conclusive ale participanților, creează în prezent piedici pentru soluționare problemelor expuse mai sus. Acestea fiind „lipsa de încredere în bănci din partea clienților” și „lipsa de interes din partea băncii” sunt cele mai actuale bariere cu care se confruntă societatea noastră și care urmează eliminate, deoarece anume acestea încurcă soluționarea celorlalte probleme.

Aici s-ar putea de inclus o sugestie parvenită din partea participanților în discuții, conform căreia instituțiile financiare care au afaceri cu (finanțează) IMM ar trebui



să fie supuse unor reglementări specifice în cadrul legislației autohtone în vigoare, deoarece fiind în aceleași condiții ca și orice altă bancă, ele nu sunt motivate în conlucrarea dată cu IMM.

Este evident că fără implicarea statului în soluționarea problemelor existente prin diferite metode și pîrghii, care vor crea precondiții pentru dezvoltarea IMM (finanțarea directă, acordarea de înlesniri mai însemnate, administrarea ratelor de dobîndă, etc.), precum și în calitate de un jucător de rînd pe piața resurselor financiare (fie prin acordarea serviciilor de consulting, fie prin organizarea diferitor foruri pe tematica respectivă), totalitatea problemelor va rămînea în continuare nesoluționată.

În final, trebuie de menționat că abilitatea financiară sporită permite persoanelor de a lua decizii financiare înțelepte și reduce confuzia cauzată de creșterea complexității economiei.

O mai bună înțelegere (și familiarizarea cu) a piețelor și instituțiilor financiare va duce la sporirea activității economice și ca rezultat final la o creștere economică.

PIAȚA SERVICIILOR „BANKING LA DISTANȚĂ” ÎN MOLDOVA

4.1. Introducere

Discuțiile din cadrul mesei rotunde *”Noi posibilități pentru plata mărfurilor și serviciilor prin Internet și telefonia mobilă (banking la distanță)”* din cadrul forumului, au fost benefice, atât pentru prestatorii acestor tipuri de servicii, cât și pentru utilizatorii acestora. Majoritatea participanților prezenți la masa rotundă reprezentau instituțiile financiare și bancare. Acest eveniment a semnalizat o dată în plus despre procesele foarte lente a dezvoltării serviciilor de banking la distanță. Cu toate că suntem plasați în imediată vecinătate a țărilor unde aceste servicii înregistrează în dezvoltare și implementare performanțe mari, Republica Moldova este încă foarte departe de aceste servicii.

Participanții la masa rotundă au avut posibilitatea să abordeze problemele și soluțiile posibile pentru dezvoltarea serviciilor de banking la distanță. Aceștia au confirmat că piața acestor servicii în Moldova se confruntă cu probleme de diferit ordin și toți au confirmat disponibilitatea de a-și aduce aportul și contribuțiile la soluționarea acestora. Mai mult ca atât, toți participanții la masa rotundă au confirmat faptul că piața trebuie să fie dezvoltată cât mai rapid, iar procesul de implementare a acestor servicii este inevitabil pentru Moldova.

Discuțiile de la masa rotundă au făcut posibilă elaborarea prezentului studiu, în care sunt reflectate pe scurt toate temele abordate în mersul mesei rotunde. La masa rotundă au fost date aprecieri procesului de implementare a serviciilor de banking la distanță, făcându-se referiri la istoria apariției, conceptului de efectuare a operațiunilor bancare în afara băncii.

Studiul a clasificat și a înglobat referințe ale prezentărilor făcute de participanții la masa rotundă, ducând la posibilitatea de a releva situația prezentă pe piața serviciilor de banking la distanță în Moldova. În rezultatul discuțiilor a fost posibilă elaborarea unei clasificări a serviciilor de banking la distanță în Moldova și elaborarea nivelelor de servicii de banking la distanță pentru fiecare bancă în parte, ceea ce își găsește reflecția în conținutul studiului. În urma ideilor parvenite în timpul discuțiilor, în studiu este reflectată evoluția operațiunilor bancare la distanță pe o anumită perioadă cu concluziile respective.

A fost formulat rolul și importanța acestor servicii pentru Republica Moldova. În acest sens, reprezentanții băncilor care au luat parte la discuțiile mesei rotunde, au subliniat efectele și importanța implementării acestor servicii pentru dezvoltarea durabilă a țării. Desigur, accelerarea circuitului monetar în economia țării este posibilă doar pe o piață bine dezvoltată a serviciilor bancare. Republica Moldova este încă repetentă la acest capitol.

Experiența internațională în implementarea și dezvoltarea noilor tehnologii și progreselor realizate au fost luate în considerare în discuțiile din cadrul mesei rotunde. Aceasta a permis formularea concluziilor prin care pentru Moldova, experiența internațională, reprezintă un punct de orientare în evoluția dezvoltării pieței de servicii bancare la distanță. Studiul reflectă poziția Republicii Moldova în lista țărilor cu cele mai noi tehnologii. Studiul a mai scos în evidență partea slabă a colectării datelor, care permit efectuarea analizelor privind nivelul de implementare și utilizare a serviciilor. În afară de datele statistice, care sunt colectate de BNM, privind numărul de carduri bancare și numărul de tranzacții cu ele, altele nu există, fapt ce îngreunează efectuarea studiilor în acest domeniu.

Studiul clasifică problemele prin prisma dezvoltării serviciilor bancare de banking la distanță. Analizează avantajele și dezavantajele după diferite criterii.

În rezultatul discuțiilor participanții au formulat o serie de concluzii și recomandări care vin să accelereze și să îmbunătățească procesul de dezvoltare a pieței serviciilor bancare la distanță.

4.2. Conceptul de banking la distanță

Revoluția tehnologică înregistrează noi evoluții predominant ascendente înfruntând, atât problemele de ordin economico-financiar, cât și social. Noua cunoaștere relevă realități, în care tehnologiile informaționale se confruntă cu revoluția eficienței și circulația rapidă a capitalului. În acest context, cele mai moderne tehnologii sunt implementate de către bănci și instituții financiare. Noua cunoaștere dă naștere noilor tehnologii în sfera bancară, mai ales în relațiile de pe piața serviciilor bancare. Acestea devin mai uzuale și mult mai ieftine decât instrumentele folosite acum 20 de ani.

Primele instrumente de plată moderne, a cardurilor de plată bancare s-au făcut prezente la mijlocul anilor 1990 în economia autohtonă. Această piață tinde să capete o amploare mai mare odată cu promovarea produselor menționate de către câteva instituții bancare din Moldova, care la început erau B.C. "Moldova - Agroindbank" S.A., B.C. "Banca de Economii" S.A., B.C. "Moldindconbank" S.A., B.C. "Banca Sociala" S.A., etc.

Primele carduri sub formă de credit card (cărți de credit) au apărut în SUA în anii '60, însă o extindere a început în anii '80, numărul deținătorilor de carduri depășind în prezent 2 miliarde în întreaga lume.

Primul pas în emiterea cardurilor, ca instrument de plată în Moldova, a fost introdus de către Compania "Decart" în anul 1993, punând începutul acestei piețe. În 1995 cardurile au început a fi folosite în magazinele "Fidesco", prin intermediul cărora se efectuau plăți pentru mărfurile achiziționate.

În condițiile apariției instrumentelor de plată modernă, Banca Națională a Moldovei (BNM) a aprobat Regulamentul nr. 58/11-02 din 22.05.1997 prin care reglementează organizarea de către instituțiile bancare a plăților cu carduri pe teritoriul R. Moldova.

În prezent, gama serviciilor prestate de bănci înregistrează o diversificare rapidă de servicii, în funcție de cele mai noi tehnologii. Gama serviciilor bancare, care sunt bazate pe atragerea depozitelor, deservirea conturilor, acordarea de credite, servicii de

plată tradițională, în prezent reprezintă o parte din activitatea băncilor. Progresul tehnico-științific sub impactul tehnologiilor moderne, dezvoltă semnificativ diversificarea ofertei de servicii bancare. În Moldova, băncile utilizează pe larg sisteme de distribuție electronică a serviciilor bancare, cum ar fi: cardurile (de debit și de credit), instrumentele computerizate cum sunt ATM-urile (bancomatele) și POS-urile (terminale de plată).

Gama serviciilor bancare din ultimii ani este completată cu așa servicii cum este sistemul bancar electronic, ce plasează clientul în mod virtual în cadrul instituției bancare: **internet-banking și mobile-banking**.

4.2.1. Soluțiile pentru depășirea constrângerilor existente

Prin noțiunea de *internet – banking* se subînțelege un serviciu folosit pentru efectuarea de tranzacții bancare prin intermediul Internetului. Utilizarea acestui serviciu permite clienților să efectueze operațiuni și în afara orelor de program ale băncii. Principala condiție este asigurarea cu conexiune la internet, utilizând un browser web obișnuit. Utilizarea acestui serviciu devine foarte ușor deoarece nu este necesară utilizarea unui hardware (echipament) sau software (pachet de programe) special.

Internet - banking reprezintă un sistem electronic care permite persoanelor juridice și fizice (clienți ai băncii) să administreze operațiunile în conturile bancare prin Internet. Utilizatorii serviciului au posibilitatea de a accesa acest serviciu oriunde s-ar afla, de la orice calculator, din orice colț al lumii.

Internet - banking poate fi privit ca un instrument de comunicare cu banca, adică modalitate prin care clienții comunică virtual cu banca, pentru a expedia dispozițiile sale către bancă. Deci, într-un final, internet – banking sunt servicii prin care se efectuează plăți și se consultă situația conturilor deschise la bancă la distanță, în afara băncii. Aceste servicii permit reducerea timpului pentru tranzacții și costurilor acestora, personalului implicat în activități de deservire etc.

Conceptul de internet – banking are rădăcini de la începutul anilor 1980, când instituțiile financiar – bancare din unele țări dezvoltate din Europa și Statele Unite ale Americii au făcut elaborări și cercetări privind experimentarea de programare a serviciilor bancare de la domiciliu "home – banking". Acestea au evoluat concomitent cu progresele înregistrate de World Wide Web. Cercetările din domeniul marketing-ului au declanșat procesul de creație și dezvoltare a volumelor de vânzări, descoperind posibilitatea companiilor spre vânzarea online, adică dezvoltarea conceptului de cumpărături online. În așa fel, instituțiile bancare au început crearea de baze de date pentru a majora productivitatea muncii personalului angajat.

Primul serviciu de *internet – banking* a fost lansat în Marea Britanie în anul 1983 de către compania Building Society Nottingham⁷. Serviciul oferit în acea perioadă a constituit baza pentru dezvoltarea ulterioară, numărul de tranzacții și funcții pe care titularii de cont le puteau executa fiind redus comparativ cu serviciile de astăzi. În Statele Unite ale Americii primul serviciu on-line banking a apărut în anul 1994, creat de către Stanford Federal Credit Union⁸.

⁷ <http://www.thenottingham.com>

⁸ <https://www.sfcu.org>

4.2.2. Mobile - banking

Progresul tehnico - științific zi de zi înregistrează dezvoltare rapidă. Tot mai puțin timp rămâne pentru realizarea sarcinilor cotidiene, atât în activitățile economice, cât și pentru cele gospodărești. De aceea, multitudinea de sarcini zilnice cer cât mai puțin timp pentru a fi îndeplinite. Odată cu internet – banking-ul un alt serviciu bancar înregistrează succese și performanțe în dezvoltare. Acesta este mobile – banking-ul. În acest sens, devine o posibilitate ca succesul înregistrat de Internet banking să se transpună și telefoniei mobile, astfel încât telefonul mobil să devină portmoneu. Actorii principali, băncile și operatorii de telefonie mobilă, încearcă să atragă cât mai mulți utilizatori ai serviciilor de mobile banking. Mobile banking reprezintă o oportunitate pentru multe bănci și operatori de telefonie mobilă.

Capacitatea telefonului mobil de a se transforma în instrument de plată depinde de doi factori:

- ✓ *Primul este extinderea uzului cardurilor și necesitatea posesorilor de a-și verifica soldul oriunde s-ar afla.*
- ✓ *Al doilea este receptivitatea comercianților, adică disponibilitatea de a accepta plățile cu telefonul mobil în magazine.*

Factorul nou Mobile banking este că utilizatorii nu sunt condiționați de computer, dar pot efectua tranzacțiile bancare oriunde s-ar afla și oricând doresc asta. Instituțiile bancare încep a înțelege importanța diversificării serviciilor noi. În așa fel, conceptul de Mobile banking (M-Banking) poate fi definit ca un serviciu oferit de către bănci, prin intermediul operatorilor de telefonie mobilă, pentru efectuarea monitorizării și controlului soldurilor în cont, efectuarea tranzacțiilor bancare, plăților, operațiuni creditare și alte operațiuni bancare prin intermediul unui aparat (dispozitiv) cum este telefonul mobil sau Personal Digital Assistant (PDA).

4.3. Importanța și rolul banking-ului la distanță

Participanții mesei rotunde "Banking-ul la distanță", a forumului moldo-german privind finanțarea antreprenoriatului mic și mediu de la 24 mai, 2012, pe parcursul discuțiilor au abordat subiectul ce se referă la importanța pieței serviciilor bancare la distanță. Atât e-banking, cât și m-banking sunt sisteme de utilizare a serviciilor bancare la distanță, fie prin soft-uri speciale ori prin site-urile băncilor. Importanța și rolul serviciilor la distanță sunt deosebite în viața actuală atât a cetățenilor, cât și a actorilor mediului de afaceri. Caracterul universal și simplitatea acestor servicii devin accesibile pentru un auditoriu foarte larg, atât pentru persoane fizice, cât și pentru cele juridice.

Reprezentanții băncilor participanți la masa rotundă au subliniat experiența serviciilor bancare la distanță acumulată într-un timp foarte scurt, care permit majorarea eficienței și operativității de gestiune a mijloacelor financiare. Administrarea plăților prin internet și telefon mobil sunt mai simple ca dialogul cu computerul. Experiența internațională ridică importanța și rolul e-banking-ului la distanță la nivel mult mai înalt. În prezent, când era comerțului electronic înregistrează o expansiune extrem

de rapidă, rolul e-banking-ului în acest proces devine decisiv. Accesul rapid și costurile reduse elimină de pe piață existența serviciilor bancare clasice. Pe fundalul exploziei TIC, toți participanții, cetățeni și companii, își doresc să efectueze cât mai puține acțiuni pentru a procesa operațiuni bancare. Acest aspect joacă rolul cheie în dezvoltarea prioritară a sistemului de servicii la distanță.

Cercetătorii au lucrat continuu asupra elaborării mecanismelor de accelerare a proceselor economice. În acest sens, ușurarea mecanismelor, procedurilor și instrumentelor bancare, în procesul de executare și procesare, a creat condiții de apariție a unor noi servicii bancare. Astfel, a apărut și ideea de utilizare a internetului în efectuarea operațiunilor bancare. În SUA, primele servicii bancare la distanță e-banking au fost oferite de Security First Network Bank (www.sfnb.com). Aceasta a permis clienților săi de a efectua plăți.

Apariția primelor servicii bancare la distanță a servit ca imbold în explozia TIC și sporirea clienților ce accesează serviciile bancare la distanță. Acest proces este în continuă creștere în prezent, când accesul ieftin la mijloacele de comunicare (telefonul mobil) în masă și rețelele de socializare devin necesitate în viața de toate zilele. În așa fel, importanța, rolul și necesitatea vitală a e-banking-ului la distanță au creat condiții de creștere a posibilităților. Serviciile bancare la distanță contemporane includ o gamă de servicii, care sunt efectuate de clienți, fără implicarea ofițerilor bancari ori a operatorilor:

- efectuarea plăților pentru mărfuri și servicii, inclusiv procurate de la Internet-magazine, cu ajutorul cardurilor bancare și din orice cont bancar;
- efectuarea plăților pentru serviciile comunale;
- plata facturilor pentru serviciile telefonice, internet, televiziune, etc.;
- efectuarea transferurilor bănești, inclusiv internaționale în orice monedă și în orice bancă;
- deschiderea diferitor conturi bancare și virarea mijloacelor bănești;
- manipularea mijloacelor de pe conturile proprii din orice bancă din cont în cont sau card bancar;
- cumpărarea aurului, valută străină, hârtii de valoare corporative, de stat, sau bancare;
- plata serviciilor de brokeraj la cumpărarea hârtiilor de valoare, participarea la diferite târguri la bursele de valori etc.;

Participanții la discuții au confirmat că posibilitățile e-banking-ului și m-banking-ului permit:

- ✓ de a expedia orice tip de documente financiare;
- ✓ de a primi extrasele bancare și documentele de pe orice cont indiferent de perioadă ;
- ✓ urmărirea fiecărei etape de procesare a documentelor de plată în regimul online;
- ✓ informarea despre erorile admise;
- ✓ de a lucra concomitent cu conturile din diferite bănci;
- ✓ de a vizualiza și imprima documentele de plată la intrare și ieșire etc.

4.4. Piața serviciilor de plăți bancare la distanță în Republica Moldova

MOLDOVA ȘI PIAȚA SERVICIILOR BANKING LA DISTANȚĂ

Participanții la masa rotundă și-au expus poziția în legătură cu piața serviciilor de banking la distanță din Moldova. În cadrul ședinței mesei rotunde s-a afirmat că rigorile tehnologiilor contemporane nu ocolesc Republica Moldova, mai ales în procesul de asimilare a standardelor internaționale. În așa fel, sectorul bancar din Moldova, din anul 2000 a creat premise necesare pentru formarea cadrului normativ de reglementare a pieței serviciilor de plată la distanță. S-a simțit o înviorare a activităților companiilor autohtone din sfera tehnologiilor informaționale. Acestea și-au amplificat activitățile în producerea softurilor și programelor pentru efectuarea tranzacțiilor electronice. Astfel, a început introducerea elementelor de internet-banking și s-au creat sistemele de protecție pentru astfel de servicii bancare, inclusiv pentru cardurile de credit.

Odată cu apariția serviciilor bancare la distanță a apărut necesitatea de a elabora și înnoi cadrul normativ de reglementare a acestei piețe. Guvernul a aprobat în anul 2005 o hotărâre a Regulamentului cu privire la cardurile bancare, iar Banca Națională a Moldovei a elaborat și adoptat Regulamentul privind utilizarea sistemelor de deservire bancară la distanță în aprilie 2006. Drept urmare, la 21 aprilie 2006 a fost implementat sistemul automatizat de plăți interbancare din Moldova (SAPI) de generație nouă. Acesta includea două sisteme:

- *sistemul de decontare pe bază brută în timp real (sistemul DBTR), destinat procesării și decontării plăților urgente și de mare valoare;*
- *sistemul de compensare cu decontare pe bază netă (sistemul CDN), destinat prelucrării plăților de mică valoare.*

Conceptul SAPI a fost elaborat în conformitate cu practicile și standardele internaționale, având la bază siguranța și eficiența.

Piața serviciilor bancare în Moldova include:

- 1. Sistemele informaționale** (starea contului bancar și a operațiunilor realizate), care implică riscuri potențiale de nivel redus.
- 2. Sisteme tranzacționale** (efectuarea plăților și altor operațiuni), care implică riscuri potențiale de nivel sporit.

Conform unui raport elaborat de Compania "Deeplace", piața serviciilor banking la distanță în Moldova, în fiecare an crește cu 30%. Din potențialul pieței de un milion de persoane fizice, în prezent, de acest serviciu se folosește doar 1%, iar din cele juridice doar 10%.

CLASIFICAREA SERVICIILOR BANCARE BANKING LA DISTANȚĂ ÎN MOLDOVA

În discuțiile de la masa rotundă "Banking la distanță" din cadrul forumului, a fost atinsă gama de servicii bancare și posibilitatea de a fi oferite de către bănci și utilizate de clienți. În rezultatul discuțiilor dintre participanți a fost posibilă efectuarea unei

clasificări a serviciilor bancare la distanță. În așa fel, sistemul serviciilor de banking la distanță în Republica Moldova a fost clasificat după tipul persoanelor deservite:

1. *Sistemul de banking la distanță pentru persoane fizice.*
2. *Sistemul de plăți la distanță pentru persoane juridice.*

O altă clasificare a serviciilor bancare la distanță, care sunt utilizate în Moldova, a fost posibilă după tipul aplicației utilizate de deținător și mijlocului de comunicare (legătură):

- a) **ATM-banking.** Sistemele de deservire bancară la distanță tip ATM-banking se bazează pe o aplicație program instalată la ghișeul automat al băncii (ATM – Automated Teller Machine). În Moldova acest serviciu este utilizat mai mult pentru extragerea banilor în numerar.
- b) **Sisteme POS.** Sistemele POS (Point of sale) sunt folosite în industria hotelieră, baruri, magazine, cafenele și restaurante. Acestea sunt sisteme compacte cu monitoare touch-screen integrate de diferite dimensiuni. De obicei, acestea sunt utilizate pentru plata serviciilor comunale, încărcarea conturilor, procurarea mărfurilor.
- c) **Internet-banking.** Pentru serviciile bancare de deservire la distanță de tip *internet-banking* sunt utilizate performanțele tehnologiilor de comunicare prin Internet (World Wide Web).
- d) **PC-banking.** PC-banking ca sistem de deservire bancară la distanță este bazat pe aplicațiile e-soft ale băncii la locurile de lucru al deținătorului. Ca mijloc de legătură în acest caz se utilizează rețelele de internet și sistemele automatizate private de comunicare.
- e) **Mobile-banking.** Sistemele de deservire bancară la distanță tip mobile-banking presupun utilizarea unui echipament mobil (telefon, PDA – Personal Digital Assistant etc.) și a unor servicii oferite de către operatorii de telecomunicații.
- f) **Phone-banking.** Sistemele de servicii bancare la distanță de tipul phone-banking sunt bazate pe metoda vocală de comunicare a informației prin intermediul operatorului deservirii telefonice (Call Center), ori prin autoservire cu culegere prin taste (Touch Tone Telephone) și a mijloacelor telefoniei computerizate (cum sunt de ex. tehnologiile IVR (Interactiv Voice Response), Speech to Text, Text to Speech).
- g) **SMS-banking** – este un serviciu prin care se comunică despre operațiunile bancare prin telefonul mobil cu ajutorul mesajelor scurte de tip SMS.

NIVELUL DE UTILIZARE A SERVICIILOR BANCARE DE BANKING LA DISTANȚĂ

După discuțiile care au avut loc în cadrul mesei rotunde și în rezultatul consultării unor rapoarte de activitate bancară a fost posibilă efectuarea clasificării serviciilor bancare de banking la distanță, pe fiecare bancă și tip de serviciu, oferit de către instituția bancară din Moldova. Această clasificare este prezentată în Tabelul 1, de mai jos.

Utilizarea sistemului de banking la distanță, după cum s-a menționat la început, în Moldova este unul foarte redus și doar 10 la sută din agenții economici aplică aceste servicii. În acest context, s-a tras concluzia că piața are o rezervă enormă de creștere a volumului acestor servicii bancare. Totodată, în cadrul discuțiilor, unii experți au subliniat că această piață a serviciilor bancare la distanță rămâne în urmă față de tendințele internaționale. Cauza principală este legată de faptul că spectrul de produse bancare din Republica Moldova elaborate special pentru sisteme de banking la distanță este îngust, chiar dacă acestea dețin toată infrastructura necesară.

Tabelul 1. Serviciile de banking la distanță oferite de băncile comerciale din Moldova

Bănci	PC-banking	E-banking	M-banking	Phone-banking	SMS-banking	ATM-banking
MAIB						
Pers. fizice		✓	✓		✓	
Pers. juridice	✓	✓		✓		
BCR						
Pers. fizice						
Pers. juridice		✓				
Banca Socială						
Pers. fizice		✓			✓	
Pers. juridice	✓	✓	✓	✓		
Banca de economii						
Pers. fizice		✓				
Pers. juridice		✓				
Energbanc						
Pers. fizice						
Pers. juridice		✓				
Eximbank						
Pers. fizice						
Pers. juridice		✓				
Fincombanc						
Pers. fizice		✓				✓
Pers. juridice		✓		✓		
Komertbank						
Pers. fizice						
Pers. juridice	✓					
Moldindconbank						
Pers. fizice		✓				
Pers. juridice	✓	✓		✓		
Mobiasbanca						
Pers. fizice						

Pers. juridice	✓					
Procreditbanc						
Pers. fizice		✓				
Pers. juridice		✓				
Victoriabanc						
Pers. fizice		✓			✓	
Pers. juridice		✓		✓		
Unibanc						
Pers. fizice						
Pers. juridice		✓				

Elaborat de autor

Unii reprezentanți ai Băncilor Comerciale din Moldova susțineau că clienții nu cunosc avantajele Internet banking-ului. Reprezentantul BNM a menționat că sistemul de banking la distanță în prezent nu se bucură de încrederea cetățenilor țării. De menționat că acest sistem este ușor de utilizat și chiar în ciuda acestui fapt, numărul moldovenilor, care accesează aceste servicii crește prea lent.

S-a ajuns la concluzia că domeniul nu este utilizat la valoare lui deplină din mai multe cauze:

- *limita la sursele de informare ori insuficiența de informație, publicitatea destinată promovării acestor servicii;*
- *numărul redus de deținători a dispozitivelor cum este calculatorul și accesul la internet pentru utilizarea serviciilor de banking la distanță;*
- *spectrul redus de servicii din categoria mobile-banking care ar justifica accentuat numărul clienților de servicii.*

În prezent, agenții economici dispun de posibilitatea de a utiliza la distanță sistemul de e-banking. Una din probleme este utilizarea numai în timpul programului de lucru al băncilor autohtone. În acest caz, diferența de fus orar joacă un rol deosebit, deoarece, dacă utilizatorul se află într-o țară cu un decalaj mare de fus orar, este nevoit să acceseze și la mijlocul nopții sistemul pentru a asigura efectuarea imediată a plăților prin intermediul sistemului bancar din Republica Moldova. În schimb, pentru persoanele fizice, cea mai simplă metodă de a achita diferite servicii (în principal, prestate de companiile private), evitând rândurile la ghișeele din sucursalele băncilor, este utilizarea terminalelor de plată (sistemele POS). O altă problemă, care apare la utilizarea sistemelor POS, constă în faptul că nu toate terminalele sunt echipate corespunzător pentru achitarea tuturor tipurilor de servicii.

ANALIZA EVOLUȚIEI CARDURILOR BANCARE ÎN MOLDOVA

La efectuarea plăților pentru diferite servicii prin internet, băncile impun procurarea unui card special al unei bănci anumite. Evoluția depozitelor persoanelor fizice și a depozitelor persoanelor juridice în 2010 și 2011 relevă o sporire a credibilității sistemului bancar din Moldova. Acesta este un semnal important ce indică o ușoară consolidare a sistemului bancar. Din toate tipurile de servicii utilizate în Republica

Moldova, cele mai dezvoltate la moment sunt serviciile acordate de bănci prin intermediul cardului bancar. Deoarece piața serviciilor bancare la distanță cum sunt Internet-banking, Mobile-banking, Sisteme POS, au apărut doar la sfârșitul deceniului trecut, statistica centralizată nu este colectată de instituțiile responsabile. Banca Națională a Moldovei în prezent elaborează un regulament cu instrucțiunile respective prin care obligă Băncile Comerciale să raporteze statistica acestor operațiuni. În prezent, BNM deține informații statistice doar despre piața serviciilor realizate prin intermediul cardurilor bancare.

Analiza evoluției cardurilor bancare a constatat că numai în primul trimestru al anului 2012 numărul de carduri a constituit un număr de 933928, majorându-se cu 2,44% față de 2011 și cu 14,23 față de anul 2010, ceea ce înseamnă o creștere cu un număr de 116408 carduri bancare. Numărul tranzacțiilor efectuate în Republica Moldova cu carduri emise de băncile moldovenești a crescut în anul 2011 cu 10,4% față de anul precedent și a atins maximul în toată evoluția bancară de 17,58 milioane. Totodată, conform datelor din Tabelul 1, volumul tranzacțiilor în anul 2011 a atins 17,758 miliarde lei, înregistrând o creștere cu 21,1%, iar numai în trimestrul unu al anului 2012, valoarea operațiunilor RM a atins 4,597 miliarde lei. Deținătorii de carduri din Moldova au extras din bancomate în anul 2011 aproximativ 17,14 miliarde lei, ori cu 20,4% mai mult ca în anul 2010.

Analizând cu atenție evoluția tranzacțiilor cu cardurile bancare, s-a confirmat că majoritatea tranzacțiilor efectuate în acest mod sunt legate de retragerea de numerar. În așa fel, în anul 2011 aceste tranzacții au reprezentat 96,6% din toate tranzacțiile efectuate cu cardurile bancare, pe când tranzacțiile fără numerar au constituit doar 3,4%.

Tabelul 2. Evoluția cardurilor bancare în Moldova în perioada anilor 2009 – 2012

Denumirea indicelui	2009	2010	2011	2012, tr - I
1. Carduri în circulație, bucăți	745,615	817,520	911,682	933,928
2. Carduri eliberate, bucăți	235,624	307,319	328,001	90,679
3. Carduri retrase, bucăți	222,328	235,414	233,839	68,433
4. Numărul de operațiuni cu carduri emise în RM efectuate în RM	14,817,458	15,934,473	17,584,784	4,705,586
retrageri de numerar	13,991,826	14,741,774	15,851,677	4,118,789
plăți fără numerar	825,632	1,192,699	1,733,107	586,797
5. Valoarea operațiunilor efectuate în RM - total, mii lei	12,735,774.6	14,669,730.6	17,757,986.2	4,597,840.1
retrageri de numerar	12, 449,170.6	14,237,888.7	17,135,312.0	4,402,053.0
plăți fără numerar	286,604.0	431,841.9	622,674.2	195,787.1
6. Numărul de operațiuni cu carduri emise în RM efectuate în străinătate	379,645	530,263	729,256	216,657

Denumirea indicelui	2009	2010	2011	2012, tr - I
<i>retrageri de numerar</i>	106,120	110,115	122,869	30,920
<i>plăți fără numerar</i>	273,525	420,148	606,387	185,737
7. Valoarea operațiunilor cu carduri bancare emise în RM efectuate în străinătate - mii lei	704,863.7	885,049.8	1,092,913.1	302,048.6
<i>retrageri de numerar</i>	288,338.5	289,907	311,841.6	76,430.3
<i>plăți fără numerar</i>	416,525.2	595,142	781,071.5	225,618.3
8. Numărul de operațiuni cu carduri emise în străinătate efectuate în RM	675,488	800,207	960,777	249,393
<i>retrageri de numerar</i>	472,519	504,458	559,457	124,008
<i>plăți fără numerar</i>	202,969	295,749	401,320	125,385
9. Valoarea operațiunilor cu carduri emise în străinătate efectuate - mii lei	1,160,580.8	1,465,517	1,768,884.9	399,057.3
<i>retrageri de numerar</i>	870,436.4	1,051,498.6	1,298,592.7	284,635.7
<i>plăți fără numerar</i>	290,144.4	414,018.4	470,292.2	114,421.6
10. Numărul dispozitivelor speciale		8,198	8,928	9,088
<i>terminale POS</i>		7,315	7,986	8,126
<i>imprimare</i>		117	91	92
<i>bancomate</i>		766	851	870

Elaborată de autor în baza datelor de pe pagina web a BNM

Analizele și concluziile care au fost formulate în timpul discuțiilor, au confirmat situația în care populația folosește cardurile în continuare doar pentru a preface banii de pe carduri în numerar, prin intermediul bancomatelor și practic nu se utilizează pentru a plăti mărfuri sau servicii. Cea mai mare parte din deținătorii de carduri sunt cei care primesc salariul pe card și care ar putea achita cumpărăturile cu cardul, însă o fac în continuare cu numerarul scos din bancomate.

În 2001, peste hotare au fost efectuate operațiuni cu carduri emise în Moldova în valoare de 1,1 miliarde lei ori cu 208,7 milioane lei mai mult decât în 2010. Din acestea, retragerea de numerar în străinătate a constituit 311,84 milioane lei, iar plățile au constituit respectiv 781,07 milioane lei. Pe ambele operațiuni se înregistrează o creștere semnificativă, însă, după cum s-a constatat serviciile de plată fără numerar este invers celui din interiorul țării și acoperă scoaterea de numerar de peste hotare de cel puțin două ori.

Analiza situației evolutive a operațiunilor cu cardurile a constatat că străinii au cheltuit cu 303,4 milioane lei mai mult sau cu 20,7% mai mult, comparativ cu 2010. Totodată, valoarea totală a operațiunilor efectuate în Republica Moldova cu carduri emise în străinătate în perioada anului 2011 a înregistrat 1,769 miliarde lei, scoa-

terea de numerar cifrând o valoare de 1,299 miliarde lei, în creștere cu 23,5%, iar plățile fără numerar respectiv 470,3 milioane lei, în creștere cu 13,6%.

Aceasta denotă faptul că în Republica Moldova nu este format conceptul de utilizare și asigurare tehnologică și tehnică a operatorilor de comerț cu mărfuri și servicii. Desigur, aceasta prezintă rezerve, care în următorii ani urmează a fi valorificate prin diferite metode, inclusiv de elaborare a mecanismelor de facilitare și informare corectă despre avantajele serviciilor la distanță.

În discuții s-a amintit despre rapoartele companiei din Moldova QSystems, care reflectă că quantumul plăților electronice către stat este de 0,002% din volumul total al oricărui tip de plată electronică. Totodată, majoritatea acestor tranzacții țin de achitarea sancțiunilor. Menționez că în procesul de dezvoltare majoritatea sistemelor de plăți electronice existente au evoluat datorită investițiilor efectuate de mediul de afaceri. Ceea ce denotă faptul că în sistemul serviciilor bancare mai există probleme ce urmează a fi identificate și soluționate.

4.5. Experiența internațională privind banking-ul la distanță

Cercetătorii de la compania ComScore Data Mine⁹ au efectuat diferite studii privind piața serviciilor bancare la distanță. Folosind diferiți indicatori aceștia au elaborat un Top al 10 țări, care utilizează cel mai mult banking-ul la distanță. Din figura 1, printre primele țări sunt plasate Canada pe primul loc cu 64,8%, urmată de către Olanda cu 60,7%. Pe locul 3 este situată Franța cu 56,6%. Statele Unite ale Americii este situată pe penultimul loc a acestui Top cu 45,1%, urmată de Australia cu 44,2%. În sensul utilizării celor mai performante tehnologii ale banking-ului la distanță primele 5 țări din Europa ocupă primele locuri. Republica Moldova este codașă în această listă printre țările CSI și este situată pe locul 92, fiind urmată de Tadjikistan pe locul 122 și Kirgistan pe locul 131.

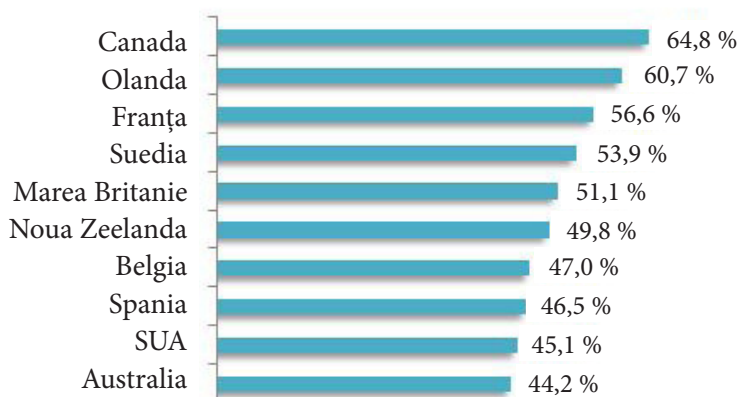


Figura1: Top 10 al țărilor conform penetrării Online Bankingului

Sursa: com Score Media Metrix, Virsta 15+, August 2010

⁹ <http://www.comscore.com/>

Piața serviciilor bancare la distanță este direct influențată de nivelul de dezvoltare a Tehnologiilor Informaționale de Comunicare (TIC). Situația acestui sector pe piața mondială este foarte diversă și include o serie de indicatori după care se evaluează. Conform Raportului anual privind Dezvoltarea Tehnologiilor Informaționale Globale pentru anii 2010 – 2011¹⁰ ediția a 10-a, situația pe piața mondială este influențată direct de nivelul de dezvoltare a TIC. În funcție de nivelul de dezvoltare a TIC, țările își dezvoltă și piețele serviciilor bancare la distanță. Lista țărilor din acest raport include 138 de țări. Analiza acestui raport relevă că pe primul loc este plasată Suedia, iar SUA este situată pe locul 5 după Singapore, Finlanda și Elveția. Republica Moldova, în acest rating este situată pe locul 97, fiind și aici codașă printre țările CSI.

Tabelul 3. Indicele de dezvoltare a TIC 2010-2011

Țările	Raiting 2010-2011	Raiting 2009-2010	Schimbări
Suedia	1	1	—
Singapore	2	2	—
Finlanda	3	6	+3
Elveția	4	4	—
SUA	5	5	—
...			
Rusia	77	80	+3
Ucraina	90	82	-8
Moldova	97	n/a	n/a
Georgia	98	93	-5
Kîrgîstan	116	123	-7
Tadjikistan	112	109	-3

Sursa: *The Global Information, Technology Report 2010–2011*

Indicele publicat măsoară disponibilitatea țării respective de a utiliza TIC pe trei parametri principali:

1. Mediul general, care include climatul de afaceri, reglementarea legislativă și infrastructura.
2. Disponibilitatea celor trei grupe generale pentru utilizarea TIC: cetățenii individuali, mediul de afaceri și Guvernul.
3. Utilizarea reală a TIC de către rețelele performante de tehnologii.

Datele publicate și informația cuprinsă în acest Raport relevă însemnătatea TIC în condițiile actuale privind formarea celor mai performante servicii de banking la distanță fără de care dezvoltarea acestei piețe este imposibilă.

Republica Moldova are multe de făcut în sensul elaborării actelor normative, implementarea noilor tehnologii, informarea corectă a populației și mediului de afaceri, liberalizarea acestei piețe și atragerea investițiilor în procesul inovațional și utilizare.

¹⁰ The Global Information, Technology Report 2010–2011, Transformations 2.010th Anniversary Edition, p. 35. http://www3.weforum.org/docs/WEF_GITR_Report_2011.pdf

În timpul discuțiilor din cadrul mesei rotunde, toți participanții au fost de acord cu rolul pe care îl joacă TIC în dezvoltare și inovare. Rolul TIC pentru Moldova în sensul dezvoltării pieței banking-ului la distanță trebuie să fie axat pe influența puternică asupra cetățenilor, mediului de afaceri și Guvernului ca componente principale. Progresul nu așteaptă, ci se dezvoltă cu pași rapizi, ori dacă nu se vor întreprinde măsurile necesare pentru dezvoltarea acestei piețe, Moldova riscă să rămână pentru totdeauna în regresul dezvoltării economice. Viteza cu care circulă mijloacele bănești este factorul primordial și orice încetinire în acest sens duce la stagnare economică. În așa fel, sistemele de banking la distanță în Moldova în următorii ani trebuie să se amplifice pentru a obține o dezvoltare continuă.

În acest sens, participanții la discuții au adus exemplul Ucrainei preluat din cercetările efectuate de către GfK Group (Germania), în care s-a constatat că odată cu răspândirea internetului în Ucraina crește treptat și nivelul de utilizare a serviciilor bancare la distanță. Totodată, se menționează că nivelul de utilizare a banking-ului la distanță rămâne unul foarte redus în Ucraina. Pentru comparație cu Moldova, conform studiului efectuat de către GfK Group, Ucraina înregistrează cel mai redus nivel al acestui indicator din Europa de Est. De asemenea, studiul demonstrează interesul sporit față de acest serviciu. Acest studiu confirmă presupunerile făcute în cadrul discuțiilor cu privire la accelerarea implementării serviciilor de banking la distanță depinde în modul cel mai direct de nivelul de informatizare a clienților care atât în Ucraina, cât și în Moldova, rămâne unul foarte redus și constituie aproximativ până la 5-6% anual din numărul populației.

4.6. Avantaje și dezavantaje ale serviciilor de banking la distanță

Tehnologiile performante care progresează zi de zi ușurează munca angajaților, accelerează circulația monetară, permite economisirea timpului. Dar, în același timp implică mari cheltuieli financiare și necesitate de timp pentru a fi însușite. Discuțiile purtate în timpul mesei rotunde de către participanți au provocat divergențe în ceea ce privește efectele și impactul accelerării implementării noilor servicii și produse ce cer gestionare la distanță. În acest sens, au fost mai multe puncte de vedere. Pe parcursul efectuării sintezei rezultatelor discuțiilor la masa rotundă au fost conturate mai multe avantaje și dezavantaje ale banking-ului la distanță. Aceste avantaje și dezavantaje au fost grupate în două tabele. În tabelul 4, sunt reflectate avantajele și dezavantajele pentru bănci, iar în tabelul 5, cele a utilizatorilor.

Tabelul 4. Avantaje și dezavantaje pentru bănci privind banking-ul la distanță

Avantaje	Dezavantaje
Economie de timp la primirea și procesarea documentelor clienților.	Implică costuri de procurare și implementare a sistemelor și instruire a colaboratorilor.
Permite unificarea lucrului cu documentele clienților și asigură un volum informațional mai mare.	Implică cheltuieli pentru deservirea canalelor de comunicare în procesul de deservire a numărului mare de clienți.

Avantaje	Dezavantaje
Apare ca un instrument puternic de atragere a clienților în lupta concurențială loială.	Formează curse de concurență.
Permite obținerea veniturilor suplimentare în urma utilizării de către clienți a sistemelor.	Respinge clienții dacă există costuri și tarife mari a serviciilor.

Tabelul 5. Avantaje și dezavantaje pentru clienții băncii privind banking-ul la distanță

Avantaje	Dezavantaje
Permite procesarea conturilor în afara băncii.	Uneori implică echipamente suplimentare și o calificare mai mare a personalului.
Asigură un nivel de protecție mai mare despre conturi, decât legătura prin fax sau telefon.	Cere timp pentru recalificarea personalului în lucrul cu documentele electronice.
Permite primirea informației necesare în format unificat.	Tarife și plăți suplimentare pentru folosirea acestor servicii.
Permite clienților să aleagă banca indiferent de geografia amplasării.	

ALTE AVANTAJE ȘI DEZAVANTAJE

Avantaje

1. Disponibilitatea serviciilor indiferent de oră sau zi a săptămânii. Aceasta înseamnă că banca este întotdeauna deschisă.
2. Realizarea diferitor operațiuni bancare, inclusiv accesul la informații personalizate în timp real, inclusiv transferuri internaționale de bani.
3. Economisirea timpului, având în vedere faptul că tranzacțiile se fac în câteva secunde. Se evită și deplasările de durată la bancă sau cozile de la ghișeu.
4. Tarifele și comisioanele pentru plățile intra și interbancare înregistrează nivele mai mici cu 25-50%, decât cele de la ghișeu.
5. Unul din avantaje esențiale este flexibilitatea. Adică, posibilitatea de a accesa acest serviciu de oriunde, atâta timp cât există conexiune la internet, fără să mai instalezi programe suplimentare, inclusiv de la telefonul mobil.
6. Băncile diversifică permanent tipurile de operațiuni care pot fi realizate online.
7. Băncile sporesc siguranța tranzacțiilor online prin implementarea unor pagini web securizate și criptate pentru clienții corporativi oferind chiar și gratuit licențe antivirus.
8. Pentru conturile proprii sunt posibile și efectuarea de transferuri în/și din conturile valutare.
9. Pentru clienții săi, unele bănci nu percep comision la plățile efectuate, nici garanție pentru dispozitivul token (digipass), necesar accesului la serviciul de banking la distanță și nici abonament lunar.

10. Unele instituții financiar-bancare încheie acorduri și convenții cu furnizorii de servicii pentru a nu percepe comision pentru plata facturilor.
11. Acordarea de bonusuri de dobândă la deschiderea conturilor de depozitare a banilor prin Internet banking și Mobile banking comparativ cu cele deschise la ghișeu.

Dezavantaje

1. Băncile pot limita suma maximă a unei tranzacții, ceea ce duce la creșterea valorii comisionului datorat.
2. Implică o atenție sporită pentru a nu virusa calculatorul și telefonul mobil. De aceea, este necesară prudența maximă în utilizarea serviciilor de banking la distanță.
3. În ciuda timpului limitat pentru serviciu, tipurile de operațiuni bancare sunt limitate. De exemplu, acordarea creditelor prin intermediul banking-ului la distanță.
4. Admiterea unor greșeli la culegerea cifrelor conturilor sau sumelor poate duce la pierdere de bani.
5. Băncile nu returnează costul abonamentelor în cazul unor probleme tehnice ce nu țin de utilizator.
6. Invadarea mesajelor de E-mail sau SMS-uri din partea băncilor. În așa fel, sunt posibile tentativele de fraudare a informațiilor bancare și clientul trebuie să rețină că nici o bancă nu solicită datele de conectare la serviciile de banking la distanță prin E-mail sau telefon.
7. Există bănci care impun tarife, taxând transferurile în conturi intrabancare, astfel de tarife, ajungând până la 12 lei. Pentru organizațiile, care au sute și chiar mii, zeci de mii de operațiuni în lună acestea se fac simțite la cheltuielile de operare.

4.7.

Perspectivile de dezvoltare a banking-ului la distanță în Moldova prin prisma unor probleme

Amplasarea geografică a Republicii Moldova creează condiții benefice pentru dezvoltarea în continuare a pieței serviciilor de banking la distanță. În rezultatul discuțiilor s-a constatat faptul că în Moldova există bănci care știu să obțină beneficii de pe urma utilizării banking-ului la distanță, însă majoritatea lor trebuie să-și îmbunătățească calitatea serviciilor prestate.

În concluzie, în goana după profit băncile uită că aceasta necesită investiții. Iar rezultate bune pot fi obținute numai în cazul unei abordări complexe și sistemice a banking-ului la distanță, ori aplicarea fără a lua în considerare necesitatea de unificare, se rezumă la eșec cu pierderi considerabile.

În occident sunt foarte bine dezvoltate serviciile de outsourcing. În acest sens, este indicat ca actorii ce prestează serviciile de banking să țină cont de acest lucru. Concomitent, mulțimea de scheme de implementare a noilor tehnologii în scopul obținerii profiturilor înalte, presupun cheltuieli considerabile. Experiența internațională a demonstrat că principalul câștig al băncilor în procesul de comunicare cu clientul

este reducerea cheltuielilor operaționale legate de deservirea clienților. Rentabilitatea înaltă a comerțului electronic din SUA și Japonia este obținută în urma prestării serviciilor ieftine bancare la distanță. Este cunoscut faptul că implementarea și dezvoltarea banking-ului la distanță în limitele unei singure bănci nu este rentabilă, mai ales în condițiile Republicii Moldova, unde proporțiile comerțului cu amănuntul, inclusiv cel electronic, nu este dezvoltat și are puține perspective.

Unele rețele de comerț din alte țări cum sunt Walmart¹¹ și compania Celent Communications¹² din SUA au elaborat cu ajutorul companiei Digital Insight un model de estimare a eficienței de aplicare și implementare a banking-ului la distanță, propus de instituțiile financiare. Rezultatul a demonstrat că implementarea e-banking-ului poate deveni rentabilă numai în cazul în care numărul de clienți trece pragul de 20 mii. Pentru Republica Moldova așa condiții lipsesc și *numai o fuziune a mai multor instituții bancare pentru implementarea acestui tip de servicii poate fi eficient*. O altă cale ar fi achiziționarea prin outsourcing a acestor servicii.

O problemă particulară a fost identificată în procesul de discuții la masa rotundă privind banking-ul la distanță, legată de analfabetismul tehnic al populației în domeniul utilizării TIC. Discuțiile provocate în timpul mesei rotunde privind banking-ul la distanță au permis evidențierea unor probleme de dezvoltare în perspectivă a acestor servicii. În așa fel problemele acestea au fost grupate în câteva aspecte (blocuri) generale:

1. PROBLEME LEGATE DE RISCURI

În mediul bancherilor pe parcursul anilor s-au format două opinii. Una este legată de riscurile pe care le ascund mijloacele de comunicare la distanță (internetul, telefonია mobilă), iar alții sunt de părere că aceste tipuri de comunicare trebuie dezvoltate și exploatate la maximum pentru a dezvolta piața serviciilor bancare la distanță. O soluție ar fi crearea condițiilor de dezvoltare a aptitudinilor informaționale. Însă, o mare parte a societății nu are încredere în operațiunile efectuate prin Internet. În majoritatea cazurilor, populația preferă să stea la coadă la bancă pentru a efectua operațiunile respective, decât să facă aceleași operațiuni de la computer sau telefon mobil.

Concluziile experților relevă că un site este vizitat peste 28 de secunde după deschiderea lui, iar peste 5 ore deja este atacat de hackeri. De aceea, o soluție aici ar fi asigurarea securității și reducerea riscurilor operațiunilor la distanță. Cel ce vinde servicii prin Internet trebuie să știe cui vinde, să identifice clientul, iar clientul, trebuie să fie încrezut că este asigurată securitatea totală.

2. PROBLEMELE LEGATE DE PERSONAL

Calitatea și operativitatea executării oricărei sarcini sunt legate direct de calificarea personalului angajat. În prezent, problemele legate de elaborarea tehnologiilor banking-ului nu țin numai de programatori. Spre exemplu, este dificil să găsești un jurist, care are și cunoștințe aprofundate în comunicații electronice și desigur un așa specialist costă mult mai scump. De aceea, o soluție pentru acest bloc de probleme ar fi ca actorii implicați în procesul de banking la distanță să aibă posibilitatea de a însuși profesii conexe, necesare pentru a fi utilizate în activitatea respectivă.

¹¹ <http://www.walmart.com/>

¹² <http://www.celent.com/reports/all/all>

3. PROBLEMELE DE ORDIN TEHNOLOGIC

Băncile din Moldova nu reușesc să implementeze cele mai noi tehnologii, iar standardele internaționale nu așteaptă. De aceea, o soluție ar fi cooperarea dintre băncile din Moldova ce ar reduce din costuri și ar spori eficiența în gestionarea clienților.

4. PROBLEMELE DE ORDIN REGULATOR

Printre acestea ar fi lipsa actelor normative, unde să fie foarte clar și explicit elaborate cerințele privind atât problemele de securizare și protecție a proceselor de banking la distanță, cât și cele din domeniul comerțului electronic. În acest sens, în Republica Moldova, de mai mulți ani se duc tratativele cu privire la introducerea gigantului PayPal pe piața noastră. Din cauza unor deficiențe de ordin administrativ la nivel de țară, populația Moldovei este lipsită de ultimele tehnologii în domeniu. R. Moldova este unicul stat din spațiul ex-sovietic în care lipsește această companie. Astfel, este necesară revederea actelor normative ce reglementează și ar facilita utilizarea serviciilor de banking la distanță.

4. PROBLEME DE ORDIN FINANCIAR

În occident, rentabilitatea sistemelor de plăți electronice este încă mică. Și asta din cauză că implementarea serviciilor la distanță în bănci sunt costisitoare. Analiza a demonstrat că problemele nu apar din partea clienților. Constrângerile apar mai mult din partea băncilor. Pe de o parte băncile sunt "lentoase" în promovarea serviciilor la distanță, chiar dacă dispun de tehnologii scumpe și produse bancare implementate, iar pe de alta sunt necesare tehnologii operaționale pentru retail, capabile de a prelucra un număr mare de operațiuni bancare, care au costuri foarte mari. În sensul elaborării unor soluții pentru aceste probleme este binevenită o cooperare a furnizorilor de servicii bancare la distanță, deoarece în Republica Moldova nu orice bancă își poate asuma așa cheltuieli ridicate.

4.8. Viziunea participanților la sondaj

În timpul desfășurării discuțiilor mesei rotunde a fost organizat un mic sondaj, în care au fost adresate întrebări legate de implementarea, problemele, perspectivele și viziunea de dezvoltare a serviciilor de banking la distanță. Chestionarele au fost completate de 19 persoane prezente la masa rotundă. Părerile participanților au fost împărțite diferit. Mai jos prezentăm rezultatele chestionării participanților la discuțiile din cadrul mesei rotunde "*Noi posibilități pentru plata mărfurilor și serviciilor prin Internet și telefonie mobilă (banking la distanță)*" din cadrul Forumului Moldo – German privind finanțarea antreprenoriatului mic și mijlociu din 24 mai 2012.

După cum vedem din tabelul nr.6, majoritatea participanților sunt familiarizați cu serviciile de banking la distanță. Totodată, sondajul a evidențiat unele aspecte ce țin de tergiversarea implementării noilor servicii bancare din cauza sistemului redus de securizare și nivelul de viață redus. Persoanele intervievate au subliniat introducerea serviciilor bancare la distanță ca o perspectivă de reducere a corupției, îmbunătățirea calității vieții și mediului de afaceri, economisirea timpului pentru efectuarea plăților pentru serviciile comunale și simplificarea procedurilor. Sondajul efectuat se

referă doar la poziția comună a participanților și prezintă un punct comun de vedere a rezultatului petrecerii mesei rotunde. Desigur, pentru a evidenția o concluzie pe țară se cere efectuarea altor sondaje, unde eșantionul ar fi reprezentativ.

Tabelul 6. Rezultatele chestionarului privind banking-ul la distanță în Moldova

Indicatorul	Rezultatul %
1. Sunteți familiarizat cu serviciile: Plata pentru servicii și mărfuri prin E-banking și M-banking? Da	80
2. Ce cunoașteți despre aceste servicii? Descrieți:	
Sunt comode	35
Sunt scumpe	50
Noi posibilități	80
Nu prea sunt informat	20
3. În opinia Dvs, este posibilă utilizarea în masă a banking-ului la distanță în viitorul apropiat în Moldova?	
Da	30
Nu	60
Nu știu	10
4. Scrieți vă rog ce împiedică implementarea acestor servicii:	
Calitatea internetului	60
Sistemul de securitate	60
Nivelul redus de viață	70
5. Ce părere aveți despre serviciile legate de plata la distanță	
Economisește din timpul prevăzut pentru plăți la ghișeu	75
Simplifică procedurile	80
Au efect pozitiv	60
6. Cine pot deveni clienții acestor tipuri de servicii?	
Persoane fizice și juridice	70
Persoane ce procură bunuri de peste hotare	20
Cei care au telefon mobil IPAD	10
Toți	40
7. Vor influența aceste servicii mediul de afaceri și calitatea vieții?	
Da	80
Posibil	60
Clienții pot deveni dependenți	40
8. În opinia dvs, acest tip de servicii pot reduce corupția și economia tenebră?	
Da	70
Nu	10
Nu știu	10

4.9. Concluzii și recomandări

1. ***În Republica Moldova este rentabil ca toate afacerile să fie tranzacționate în numerar. Actorii mediului de afaceri utilizează toate modalitățile de a se eschiva de la forma de tranzacții fără numerar.***

Recomandare

Este necesară implementarea prin lege a reducerii treptate a plafonului volumului de tranzacții în numerar și trecerea acestora prin intermediul POS-terminalelor ori alte tipuri de plată la distanță, în care cardul bancar este obligatoriu. BNM împreună cu Ministerul Economiei și alte structuri de resort trebuie să elaboreze un plan de implementare pe un termen nu mai mare de cinci ani. În final, plata la distanță trebuie să includă toate tipurile de servicii existente conform clasificatorului și posibilitatea de a fi accesibilă din orice bancă sau pentru orice bancă.

Costurile pentru *Internet acquiring* sunt exagerate. De exemplu, în cazurile tranzacțiilor, plăți pentru servicii/produse/comerț electronic. Costurile acestor servicii oscilează în limitele intervalului 2 - 7%. Conform regulilor sistemelor de plăți (VizaCard și MasterCard), aceste costuri trebuie să fie retrase din volumul tranzacției de la vânzător. În acest caz, vânzătorul de servicii-mărfuri nu are dreptul de a impune comisioane suplimentare la valoarea bunurilor/serviciilor. Prețul serviciilor și bunurilor achiziționate trebuie să includă deja aceste costuri tarifare. Pentru multe tipuri de activități aceste tarife și comisioane reduc profitabilitatea, iar afacerile devin nerentabile.

Recomandare

Este binevenită reglementarea prin lege a plafonului maxim a comisioanelor pentru tranzacțiile interne prin *Internet acquiring* pe teritoriul țării. Este necesar de introdus o condiție, în care, dacă vânzătorul primește banii în cont într-un termen mare, de exemplu o lună, atunci comisioanele să nu fie aplicate.

2. ***Nu este nici un secret faptul că În Republica Moldova unele plăți guvernamentale pot fi plătite numai prin anumite bănci.***

Recomandare

BNM, Ministerul Economiei, Ministerul Finanțelor trebuie să elaboreze o listă a serviciilor de importanță socială cum ar fi impozitele, utilitățile, serviciile publice, plata pentru grădinițele, etc. Plata pentru aceste servicii trebuie să devină posibilă prin intermediul oricărei bănci cu utilizarea tuturor formelor de plată.

3. ***În Moldova s-a format o situație când unele companii mari cum sunt Union Fenosa, Apă Canal, Termocom și altele nu au dorința de a se conecta la sistemele de plăți electronice.***

Recomandare

BNM, Ministerul Economiei, Ministerul Finanțelor, trebuie să identifice măsurile și cerințele respective, în care agenții economici/întreprinderi, care prestează servicii de importanță socială, să fie obligați să primească plățile, inclusiv prin sistemele de servicii bancare la distanță – m/b-banking.

4. Nivelul redus de cunoaștere a utilizării mijloacelor de comerț electronic de către populația țării, inclusiv de către unii angajați ai instituțiilor financiar-bancare din Moldova.

Recomandare

Este binevenită implementarea experienței Estoniei, unde statul, băncile, întreprinderile de telecomunicații organizează cursuri pentru instruirea gratuită a cetățenilor în folosirea banking-ului la distanță, fie e/b-banking ori altă metodă. Așa tipuri de cursuri pot fi organizate în școli sau în alte instituții de educație unde există posibilități. Aceasta este o metodă simplă, ieftină și eficientă de instruire a populației.

5. În Republica Moldova lipsește o strategie durabilă de formare și dezvoltare a pieței serviciilor bancare de banking la distanță.

Recomandare

Elaborarea și adoptarea unei strategii la nivel de țară ar pune baza implementării standardelor internaționale și bunelor experiențe a țărilor dezvoltate în segmentul bancar al serviciilor banking la distanță.

FUNDAMENTE CONCEPTUALE PRIVIND FINANȚAREA SECTORULUI AGRICOL ȘI ACCESUL LA FINANȚARE

5.1. Introducere

Statisticile mondiale recente demonstrează că producția agricolă trebuie să crească cu 70 la sută până în 2050, pentru a asigura cu alimente populația lumii în condițiile în care creșterea demografică, schimbările climatice și urbanizare pun presiuni puternice pe terenurile cultivabile disponibile. Trei sferturi din săracii lumii locuiesc în zonele rurale și mai mult de 80 la suta dintre ei, fie direct sau indirect depind de agricultură pentru a-și asigura mijloacele de existență. Prin urmare, în țările cu venituri mici, sectorul agrar este vital pentru creșterea economică, odată ce acesta furnizează aproximativ 60 la sută din totalul locurilor de muncă și 20 la sută din PIB.

Și în Republica Moldova agricultura reprezintă un sector de maximă importanță pentru economia națională. Astfel, populația ocupată în agricultură a înregistrat în 2010 cifra de 315 mii persoane (28% din totalul populație ocupate). Menționăm în acest context, că în 2000 în agricultură erau angajate 770 mii persoane (51% din totalul populație ocupate). În același timp, până în anul 2000 ponderea agriculturii în PIB a fost de peste 50%, în prezent asistăm la o contribuție de cca. 22% – 28% a sectorului agrar în PIB.

Cu toate acestea, agricultura în țările curs de dezvoltare este încă caracterizată prin productivitate scăzută: fără un efort considerabil de a accelera creșterea în sectorul agricol puține țări vor putea să ajungă la realizarea Obiectivelor de Dezvoltare a Mileniului, în special obiectivul reducerii la jumătate a sărăciei și a foamei către 2015¹³. Creșterea productivității agricole poate spori securitatea alimentară, reduce sărăcia, crea locuri de muncă și determina creșterea economică.

În acest context, perspectivele descrise reclamă o nouă atenție asupra problemicii finanțelor agricole. După mai mult de un deceniu de recunoaștere scăzută, instituțiile financiare internaționale, donatorii internaționali, politicieni și, în special, grupul de țări G-20 pun un accent reînnoit pe subiectele asociate finanțelor agricole.

Cel puțin aceste argumente descriu masa rotundă cu genericul „Accesul la finanțare pentru sectorul agricol” desfășurată în cadrul celui de-al 3-lea Forum Moldo-German privind finanțarea întreprinderilor mici și mijlocii ca fiind de o actualitate și semnificație greu de supraapreciat.

Studiul realizat în baza discuțiilor desfășurate în cadrul celui de-al 3-lea Forum Moldo-German privind finanțarea întreprinderilor mici și mijlocii la masa rotundă „Accesul la finanțare pentru sectorul agricol” este structurat pe următoarele patru compartimente:

¹³ Fan, Shenggen, A New Approach to Halving Hunger, 2008. <http://www.new-ag.info/en/view/point.php?a=1795>

- *Fundamente conceptuale privind finanțarea sectorului agricol și accesul la finanțare*
- *Potențialul financiar al unităților economice agricole din Republica Moldova*
- *Accesul la finanțarea sectorului agricol sub impactul constrângerilor instituționale*
- *Concluzii și recomandări.*

5.2.

Fundamentele conceptuale privind finanțarea sectorului agricol și accesul la informație

Pentru a ajunge la identificarea pertinentă a problemelor și formularea unor concluzii și recomandări fiabile în urma desfășurării mesei rotunde „*Accesul la finanțare pentru sectorul agricol*”, este important să facem delimitare între finanțele agricole, finanțele rurale și microfinanțele.

Astfel, **finanțele rurale**, includ o gamă de servicii financiare, cum ar fi serviciile de economii, credit, plăți și asigurare furnizate și prestate persoanelor fizice din mediul rural, gospodăriilor și întreprinderilor, atât agricole, cât și neagricole, pe o bază sustenabilă. Aceasta include finanțarea agriculturii și a agro- procesării / agrobusiness-ului.

Finanțele agriculturii reprezintă o *parte componentă a finanțelor rurale* dedicate finanțării activităților agricole, în special, activitățile legate de furnizarea materiei prime și a materialelor, producție, prelucrare și comercializare.

Micro-finanțarea agricolă presupune furnizarea de servicii financiare pentru oamenii săraci și cu venituri mici, acoperind, de asemenea, obiectivele „inferioare” ale finanțelor rurale și agricole. Aceasta include finanțarea atât a zonelor rurale, cât și a zonelor urbane. În concordanță cu aceste distincții operaționale, micro-finanțarea agricolă poate fi definită ca referindu-se la suprapunerea finanțelor agricole și microfinanțelor dedicate furnizării serviciilor financiare gospodăriilor agricole sărace.

Inovațiile financiare rurale. Vom defini inovația financiară ca fiind ceva nou, care a rezultat de la o schimbare deliberată a unui produs financiar existent, proces sau sistem de livrare. Inovația poate lua forma unui nou produs financiar sau serviciu financiar (inovație de produs), a unui nou proces sau metodologie (inovație de proces) sau a unei noi forme organizatorice sau structuri a sistemului de livrare (inovații de sistem sau instituționale).

O inovație este considerată a fi o "bună practică", în cazul în care o astfel de inovare a produs rezultate pozitive în termeni de durabilitate financiară și a îmbunătățit mobilizarea clienților. Noțiunea de „cele mai bune practici”, pe de altă parte, este înțeleasă ca fiind practica remarcabilă într-un anumit proces sau funcție, producând cele mai bune rezultate printre cele din același domeniu / sector de activitate.

Durabilitatea financiară. Durabilitatea financiară înseamnă că organizația este capabilă să continue serviciile financiare pe termen lung. Două criterii de bază sunt, în acest sens aplicate: sustenabilitatea operațiunilor și sustenabilitatea bazei de finanțare.

Mobilizarea clienților. Mobilizarea clienților poate include una sau ambele variabile: "extinderea" (numărul de clienți rurali deserviți) sau "profundimea" (cât de săraci erau clienții care sunt deserviți).

Schimbarea paradigmei. Mai multe paradigme și politici au fost folosite în țările în curs de dezvoltare pentru a aborda problemele dificile și costisitoare de furnizare a serviciilor financiare în zonele rurale.

Vechea paradigmă a finanțelor rurale datează din anii 1960 și 1970. Bazată pe lecțiile învățate din paradigma veche și reconsiderarea abordării sistemelor financiare, noua paradigmă a finanțelor rurale a apărut la sfârșitul anilor 1980, câștigând un larg consens în anii 1990.

Vechea paradigmă a finanțelor rurale. Finanțele rurale au primit un impuls în anii 1960 și 1970 în întreaga lume, în special în Asia și America Latină. Numeroase proiecte de credit rural au fost declanșate în sectoarele publice. Deoarece în finanțele rurale sunt implicate costuri și riscuri speciale făcând instituțiile financiare formale reluctantă la extinderea și expansiunea facilităților de credit în zonele rurale, prin urmare, guvernele și donatorii au fost îndemnați să intervină pe piețele financiare rurale. Următoarele tipuri de intervenții au fost susținute de cercetători / practicieni în contextul acestei paradigme:

- ✓ *contingente (cote) de credite asupra băncilor și alte instituții financiare;*
- ✓ *scheme de refinanțare;*
- ✓ *împrumuturi cu dobânzi preferențiale;*
- ✓ *garanții la credite;*
- ✓ *creditarea țargetată de instituțiile financiare de dezvoltare.*

Programele de finanțe rurale direcționate au fost așteptate să promoveze dezvoltarea agriculturii. Intervențiile erau destinate să mărească creditarea rurală reducând costurile și riscurile pentru creditorii care au acordat împrumuturi preferențiale clienților și sectoarelor rurale.

Ratele dobânzii subvenționate și amânarea plăților aferente împrumuturilor sau ștergerea datoriilor au fost, de asemenea, folosite pentru a reduce povara îndatorării debitorilor din sectoarele prioritare, în special rezultată din calamitățile naturale, precum inundații, secetă și din perioadele de prețuri agricole mici.

Creditul a fost considerat ca un mijloc important de a accelera dezvoltarea agriculturii, promova micii fermieri, reduce sărăcia și asigura aprovizionarea zonelor urbane cu alimente ieftine. Această abordare a fost sprijinită invariabil de donatorii bilaterali și multilaterali. Ea a ajutat unele țări în curs de dezvoltare, în special în Asia, să-și îmbunătățească productivitatea agricolă pe termen scurt. Dar această abordare nu a mai fost sustenabilă pe termen lung. Ea a fost, de asemenea, costisitoare, și nu a reușit să ajungă la majoritatea gospodăriilor rurale.

Ca atare, vechea paradigmă a finanțelor rurale a fost în imposibilitatea de a realiza obiectivele preconizate de creștere a veniturilor rurale, reducere a sărăciei rurale și stimulare a formării activelor.

Noua paradigmă a finanțelor rurale. După ce în contextul vechii paradigme majoritatea programelor de finanțare rurală au suferit eșec, la sfârșitul anilor 1970 au apărut furnizorii de micro-finanțare, cum sunt ONG-urile și uniunile de credit. Ei au vizat săracii nebankabili, care au fost desconsiderați de imensele investiții realizate pe piața financiară în conformitate cu vechea paradigmă.

Aceste instituții de micro-finanțare, de fapt, au determinat revoluția micro-finanțelor, dovedind că săracii sunt bancabili (acceptabili la bancă), dar sistemul bancar tradițional a eșuat în deservirea lor corespunzătoare.

Noua paradigmă a finanțării rurale se bazează pe principiul conform căruia o abordare comercială și bazată pe piață este cea mai probabilă pentru a ajunge la un număr mare de clienți pe o bază sustenabilă. Se recunoaște că serviciile financiare sunt parte a unui sistem interactiv de infrastructură financiară și norme sociale și culturale.

Guvernul are un rol de jucat în stabilirea unui mediu politic, a unor sisteme de infrastructură și informaționale și a unor structuri de supraveghere favorabile sau "permissive" pentru a facilita buna funcționare a piețelor financiare rurale, dar acesta ar trebui să joace un rol mai limitat în intervențiile directe.

Abordarea lanțului valoric. Abordarea lanțului valoric este în prezent în curs de dezvoltare ca un instrument important pentru a studia noi relații de producție și marketing care au evoluat ca urmare a globalizării economice și comercializării agriculturii. Abordarea lanțului valoric consideră activitățile economice, clusterelor și subsectoarele ca un lanț continuu cu adăugare de valoare la fiecare verigă succesivă. Aceasta va ajuta la analiza valorii adăugate la fiecare verigă din lanț legată de activitățile și grupurile de activități economice rurale care transformă materiile prime în produse finite și apoi le comercializează.

Incluziunea financiară trebuie înțeleasă ca fiind asigurarea accesului la servicii financiare pentru toți - a câștigat importanță în ultimii ani în calitate de obiectiv de politică pentru guvernele naționale, instituțiile multilaterale și alte categorii de persoane interesate în această problematică. Națiunile Unite au desemnat anul 2005 - Anul Internațional al microcreditului, adoptând scopul construirii unui sistem financiar inclusiv¹⁴.

Factorii de decizie au nevoie de informații fiabile cu privire la accesul la servicii financiare pentru a elabora politici eficiente, stabili priorități pentru acțiunile care urmează să fie întreprinse și monitoriza progresul în implementarea politicilor elaborate. Primul pas este de a începe colectarea în mod regulat a unui set de indicatori standard pentru toate instituțiile financiare reglementate din țară. Acești indicatori includ numărul de conturi de depozite și credite, numărul de clienți care dețin depozite, numărul de debitori, precum și numărul de puncte de acces la finanțe, cum ar fi filiale, agenții, bancomate etc.

¹⁴ UNCDF's 2006 Result-oriented Annual Report (ROAR), <http://www.uncdf.org/sites/default/files/Annual%20Report/1780B-UNCDF.pdf>

5.3.

Potențialul financiar al unităților economice agricole din Republica Moldova

Accesul unităților economice agricole din Republica Moldova la finanțare depinde, printre altele, de potențialul financiar al acestora, determinat, la rândul lui de specificul producției agricole.

În continuare vom realiza o analiză rezumată pentru a identifica tendințele declanșate la nivelul agenților economici agricoli în ceea ce privește finanțarea acestora.

Analiza care urmează am realizat-o asupra unităților economice din agricultura Republicii Moldova care au prezentat rapoarte la Biroul Național de Statistică:

Tabelul 1. Numărul de unități economice agricole considerate în analiza financiară¹⁵

2007	2008	2009	2010
2211	2222	2325	2384

Sursa: elaborat de autor

În scopul identificării principalelor tendințe în finanțarea sectorului agrar din Republica Moldova am calculat următorii indicatori:

- ✓ ponderea datoriei în active (*Debt to Assets*);
- ✓ ponderea datoriei în capitalizare (*Debt to Capitalization*) determinată prin raportul Datorii pe termen lung/capitalizare. Prin capitalizare înțelegem suma dintre datoriile pe termen lung și capitalul propriu;
- ✓ raportul dintre capitalul de împrumut și capitalul propriu (*Debt to Equity*).

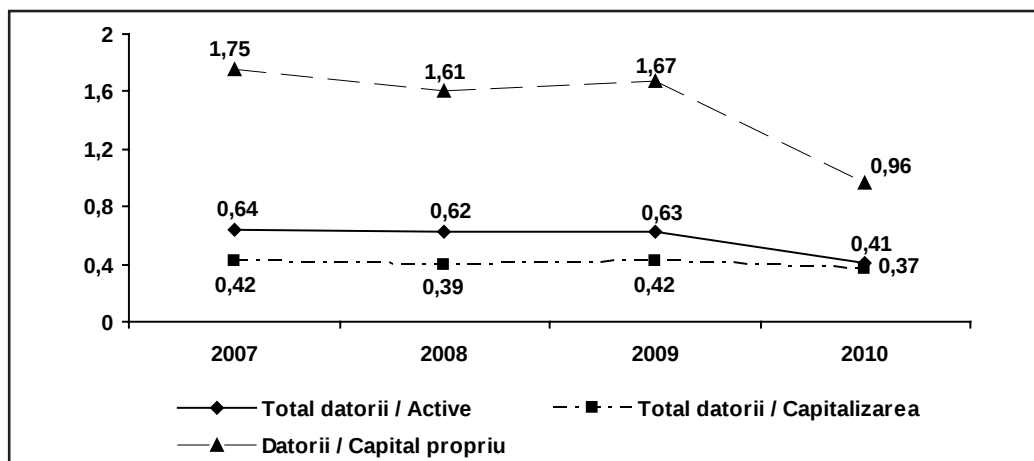


Figura 1. Diagrama evoluției coeficienților Ponderea datoriei în active, Ponderea datoriei în capitalizare, Datorii / Capital propriu

Sursa: elaborat de autor în baza informației BNS.

¹⁵ Numărul de unități economice care au prezentat rapoarte financiare la Biroul Național de Statistică

Figura 1 demonstrează că în perioada 2007 – 2009 primii doi indicatori au cunoscut o evoluție relativ stabilă, după care în 2010 - o reducere practic dublă.

Dinamica indicatorului datorii / capital propriu în mare parte repetă evoluțiile celor doi indicatori precedenți.

Din analiza indicatorilor levierului financiar urmează următoarele concluzii: în perioada 2007-2009 unitățile economice agricole au înregistrat o pondere relativ înaltă a datoriilor în totalul activelor lor, cca 62%. În 2010 situația se schimbă radical, ponderea datoriilor reducându-se până la 41%. Această evoluție înseamnă că în 2010 agenții economici din agricultura Republicii Moldova s-au bazat mai mult pe sursele interne de finanțare (creșterea capitalului propriu în 2010 a fost de 132,4% față de 2009), în condițiile în care creșterea datoriilor față de 2009 a fost de 107,25% (tabelul 2). Menționăm, totodată, că mărirea medie a capitalului acționar care revine unei unități agricole din Republica Moldova a cunoscut creșteri neesențiale. Prin urmare, în mare parte capitalul propriu a crescut în 2010 din contul profitului nerepartizat.

Tabelul 2. Mărirea medie a surselor de finanțare pe unitate economică agricolă, mii lei

	2007	2008	2009	2010
Capital acționar mediu pe unitate economică agricolă	557.29	616.54	694.68	705.38
Capital propriu mediu pe unitate economică agricolă	1286.53	1689.56	1687.28	2234.68
Datorii totale medii pe unitate economică agricolă	2247.63	2715.05	2813.82	3017.90

Sursa: elaborat de autor în baza informației BNS.

În Republica Moldova, pentru unitățile agricole levierul *datorii / active* este de cca. 2 ori mai înalt (perioada 2007-2009) comparativ cu cel înregistrat în țările cu piețe emergente (0.28) și țările din dezvoltate (0.24). În 2010 situația în acest sens pare să se fi îmbunătățit.

Prin urmare, dacă în întreprinderile din țările dezvoltate și cele emergente finanțarea din surse interne este preponderentă, în Republica Moldova, în condițiile unei dimensiuni insuficiente a capitalului social, întreprinderile agricole își sporesc nivelul de îndatorare.

Evoluția raportului Capital de împrumut / Capital propriu confirmă concluziile formulate mai sus. Astfel, la 1 leu capital propriu în 2007-2009 a revinit cca. 1.7 lei de datorii, în 2010 - 0.96 lei, confirmând concluziile anterioare.

Strucutura financiară trebuie confruntată cu performanțele financiare care au derivat din politica financiară promovată de întreprinderile agricole. În acest sens, fig. 2 evaluează rentabilitatea unităților economice agricole prin prisma a doi indicatori: rentabilitatea capitalului propriu (ROE) și rentabilitatea activelor (ROA). Din evoluția acestor indicatori reiese că în anul 2009 agenții economici din agricultură au avut o performanță negativă în 2009 care a fost îmbunătățită în 2010, depășind nivelul obținut în perioada 2007-2008.

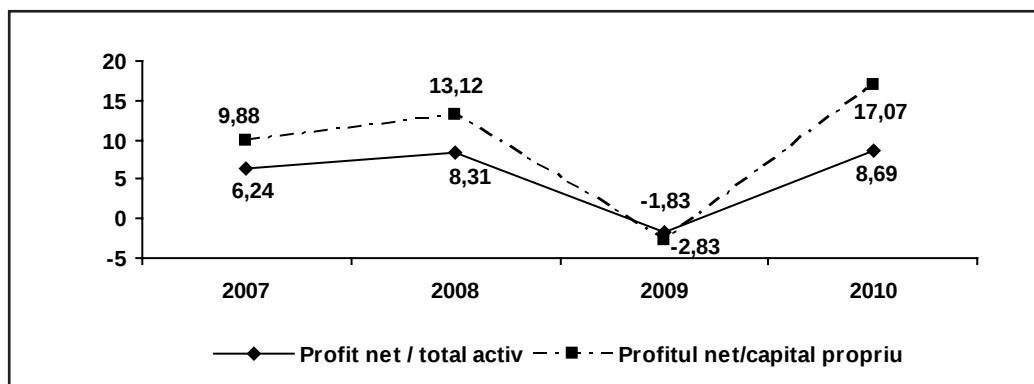


Figura 2. Diagrama evoluției rentabilității activelor (ROA) și rentabilității capitalului propriu (ROE) înregistrate de unitățile economice agricole

Sursa: elaborat de autor în baza informației BNS.

Totodată, se impune operarea unor comparații între rentabilitatea întreprinderilor agricole și costul finanțării (de exemplu, dobânzile bancare la creditele contractate de unitățile agricole) pentru a avea o înțelegere clară asupra eficienței surselor externe de finanțare a acestora. În acest sens, dacă confruntă ROA cu rata medie ponderată a dobânzii la creditele acordate în lei (tabelul 3), reiese că rentabilitatea unităților agricole este insuficientă pentru a acoperi costul creditelor contractate.

Tabelul 3. Ratele la dobânzi aferente creditelor acordate agriculturii în 2011

	Banca comercială	Rata medie ponderată a dobânzii, %	
		la creditele acordate în lei	la creditele acordate în valută străină
1	BC "Mobiasbancă-GSG" S. A.	19,42	6,60
2	BC "Unibank" S. A.	14,74	10,50
3	BC "Victoriabank" S. A.	15,43	7,63
4	BCR Chișinău S. A.	16,22	7,83
5	BC "Banca de Economii" S. A.	16,40	8,88
6	BC "Eximbank-GVB" S. A.	13,65	9,62
7	BC "EuroCreditBank" S. A.	13,00	-
8	BC "Banca Socială" S. A.	15,84	9,21
9	BC "Comerțbank" S. A.	21,66	9,13
10	BC "Energbank" S. A.	13,73	8,07
11	BC "Moldindconbank" S. A.	13,07	7,78
12	BC "ProCreditBank" S. A.	19,65	11,73
13	BC "Moldova-Agroindbank" S. A.	12,82	7,82
14	BC "FinComBank" S. A.	13,65	8,45

Sursa: elaborat în baza informațiilor privind dezvăluirea activității de creditare a băncilor comerciale

În contextual analizelor realizate, problemele cu care se confruntă unităților economice agricole din Republica Moldova la obținerea finanțării pot fi sintetizate în felul următor:

1. Dimensiunea unității economice (gospodăriei) agricole și a proprietății funciare. Numeroase gospodării agricole operează la scară mică. Creșterea dimensiunii unităților economice agricole este esențială pentru îmbunătățirea performanțelor economice și financiare în agricultură, deoarece aceasta permite utilizarea mecanizării care are indivizibilități (cu diferențe în accesul la finanțare, inclusiv la mijloacele de creditare de către agricultorii mici și mari, fiind favorizați cei din urmă), implicând randamente la scară și o profitabilitate mai mare pe hectar.

Noile evoluții în agro-business și sectorul alimentar ar putea redirecționa avantajul competitiv spre producătorii de scară largă și face dificilă pentru micii proprietari de a participa activ la piețele alimentare. Două evoluții sunt de importanță deosebită: revoluția supermarket-urilor și standardele și certificarea. Valul de noi supermarket-uri în țările în curs de dezvoltare a condus la dezvoltarea unor noi sisteme de achiziții¹⁶. Supermarket-urile cer, de obicei, produse standardizate în cantități mari, ceea ce poate expune micii fermieri la un dezavantaj competitiv. Într-adevăr, după cum argumentează *Reardon* și alții¹⁷, dacă au posibilitatea de a alege, supermarket-urile par să favorizeze marii furnizori față de furnizorii mici. Cu toate acestea, unele supermarket-uri preferă să se aprovizioneze de la micii fermieri deoarece fermele mari au mai multe opțiuni de piață și sunt percepute ca fiind furnizori mai riscați decât micii agricultori. Dacă, însă, aceștia din urmă sunt incluși în lanțul de supermarket-uri, activele non-funciare, cum ar fi irigarea sau accesul la infrastructura de transport, sunt, de obicei, o condiție prealabilă.

2. Riscurile înalte și greu de cuantificat caracteristice activităților agricole. În lipsa unor instrumente financiare adecvate de gestiune a riscurilor, finanțatorii manifestă reticență în colaborarea cu unitățile economice din agricultură.

3. Performanțele financiare și economice ale agricultorilor sub impactul specificului agrar cunosc evoluții fluctuante pronunțate nu numai în interiorul anului calendaristic (determinate de sezonabilitate), dar și de la an la an, de la perioadă la perioadă.

4. Dimensiunea și caracterul activelor unităților economice agricole le face dificile pentru utilizarea acestora în calitate de garanții bancare.

5. Repartizarea geografică mare a clienților agricoli, cuplată cu infrastructura slabă de transportare și de comunicații, crește costurile de supraveghere pentru instituțiile financiare și costurile de conformare pentru clienți.

6. Pregătirea insuficientă a agricultorilor în domeniul economic și financiar. Potențialii solicitanți de finanțare din sectorul agricol nu au suficiente cunoștințe în domeniul economiei agricole, managementului, marketingului agricol, dar în special în domeniul finanțelor și managementului financiar agricol. Aceste deficiențe împiedică agricultorii să promoveze strategii coerente în domeniul lor de activitate și să

¹⁶ Eastwood, R., Lipton M., Newell A. Farm Size. In Handbook of Agricultural Economics, Vol. 4, ed. Robert Evenson and Prabhu Pingali. Amsterdam: North Holland, 2010.

¹⁷ Reardon, Th., Barrett, C., Berdegue J. Agrifood Industry Transformation and Small Farmers in Developing Countries. World Development, 2010, No. 37 (11), p. 1717 – 1727.

stabilească relații reciproc avantajoase și de lungă durată cu partenerii de afaceri, inclusiv cu instituțiile financiare.

5.4.

Accesul la finanțarea sectorului agricol sub impactul constrângerilor instituționale

Accesul unităților economice agricole la finanțare este influențat și de specificul și eficiența instituțiilor care le oferă finanțare. În continuare vom identifica principalele tendințe în activitatea instituțiilor financiare din Republica Moldova cu impact puternic asupra unităților economice agricole.

Organizațiile de microfinanțare și asociațiile de economii și împrumut. Pornind de la caracterul fărâmițat al proprietății funciare, determinând existența unui număr mare de gospodării agricole de mici dimensiuni, sectorul de microfinanțare trebuie să reprezinte o sursă importantă de finanțare pentru această categorie de agenți economici.

Sectorul de microfinanțare din Republica Moldova este reprezentat de asociațiile de economii și împrumut și organizațiile de microfinanțare.

Organizațiile de microfinanțare (OM) reprezintă persoane juridice a căror activitate de bază o constituie activitatea de prestare a serviciilor de microfinanțare prevăzute în *Legea cu privire la organizațiile de microfinanțare* nr. 280-XV din 22.07.2004¹⁸. Conform acestei legi, OM au drept scop sporirea accesului populației, antreprenorilor individuali și întreprinderilor micro, mici și mijlocii la surse financiare.

Activitatea de microfinanțare constă în prestarea următoarelor servicii de microfinanțare:

- *acordarea și gestionarea împrumuturilor;*
- *acordarea de garanții la împrumuturi și credite bancare;*
- *efectuarea investițiilor, a participațiunilor.*

La rândul lor, *asociațiile de economii și împrumut* (AEÎ) reprezintă organizații ne-comerciale cu statut juridic special, constituite benevol de persoane fizice și juridice, asociate pe principii comune, care acceptă de la membrii săi depuneri de economii, le acordă acestora împrumuturi, precum și alte servicii financiare, în conformitate cu categoria licenței pe care o deține. Conform *Legii asociațiilor de economii și împrumut* nr. 139-XVI din 21.06.2007¹⁹, AEÎ are ca scop sprijinirea activităților legale ale membrilor săi în vederea îmbunătățirii condițiilor economice și sociale ale acestora prin acordarea următoarelor servicii:

- *acordarea de împrumuturi;*
- *acceptarea depunerilor de economii la termen și la vedere;*
- *acordarea de servicii aferente împrumuturilor;*
- *acordarea de consultații;*
- *acordarea altor servicii, cu acordul scris al autorității de supraveghere.*

Tabelul 4 conține informația privind evoluția unor indicatori financiari care caracterizează sectorul de microfinanțare din Republica Moldova, reprezentat de asociațiile de economii și împrumut și organizațiile de microfinanțare.

¹⁸ Monitorul Oficial al R.Moldova nr.138-146/737 din 13.08.2004.

¹⁹ Monitorul Oficial nr.112-116/506 din 03.08.2007.

Tabelul 4. Dinamica activității sectorului de microfinanțare din Republica Moldova

INDICATORI	2009			2010		
Nr. populației economic activă (persoane)	1265300			1235400		
Sectoare	AEÎ	OM	Total	AEÎ	OM	Total
Nr. beneficiarilor de împrumuturi (persoane)	50013	23448	73461	37824	35145	62969
Rata de penetrare	3,95	1,85	5,80	3,06	2,04	5,10
ROA, %	-3,08	3,98	2,86	-4,73	4,78	3,45
ROE, %	-12,89	15,70	11,37	-18,16	12,94	9,75

Sursa: elaborat în baza Raportului CNFP, 2010

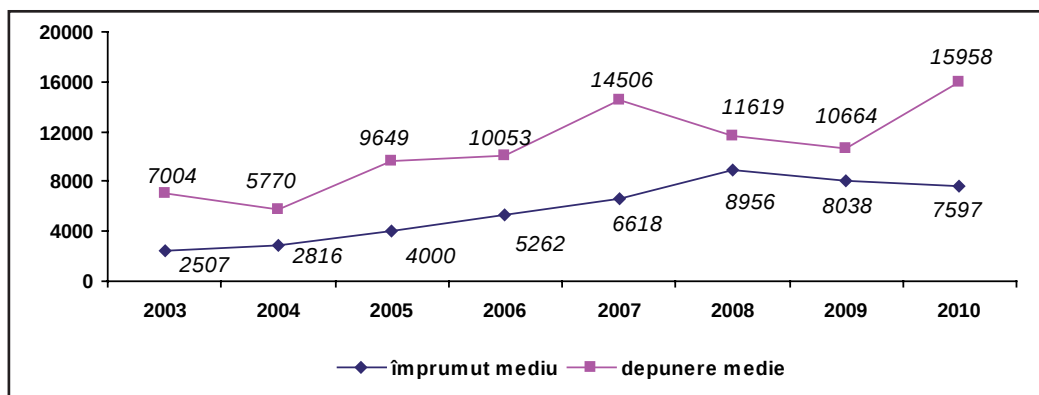
Din datele prezentate în tabel, reiese o reducere în 2010 comparativ cu 2009 a activismului sectorului de microfinanțare. Înrautățirea activității AEÎ și a OM a fost determinată de restrângerea activităților economice, reducându-se prin aceasta amploarea acordării/contractării împrumuturilor (tabelul 5). Totodată, rata de penetrare a sectorului de microfinanțare este una mult mai redusă comparativ cu țările din ECE.

Tabelul 5. Dinamica împrumuturilor acordate de sectorul de microfinanțare, mil. lei

	2009			2010		
	AEÎ	OM	Total	AEÎ	OM	Total
Împrumuturi acordate	322,9	1360,9	1683,8	244,2	1191,5	1435,7
Total active	366,2	1933,8	2300,0	289,3	1783,9	2073,2
Profit net	-11,3	77,1	65,8	-13,7	85,2	71,5

Sursa: elaborat în baza Raportului CNFP, 2010

La finele perioadei de referință au deținut licență 399 AEÎ din care 352 au desfășurat activitate. Fig. 3 prezintă dinamica valorii medii a împrumuturilor și a depunerilor de economii depuse la AEÎ.

**Figura 3. Evoluția valorii medii a împrumuturilor și depunerilor de economii, lei**

Sursa: Raportul CNFP pentru 2010.

Observăm, că după o creștere continuă a valorii împrumutului mediu acordat de AEÎ în perioada 2003-2008, în 2009-2010 acest indicator cunoaște o evoluție descendentă. În linii generale, aceeași tendință este urmată și de valoarea medie a depunerilor de economii.

Cea mai mare parte a împrumuturilor s-au acordat pentru a fi utilizate în agricultură și industria alimentară – 69,84 la sută. Structura portofoliului de împrumuturi al AEÎ pe direcții de utilizare, conform situației la finele anului 2010, este reflectată în fig. 4.

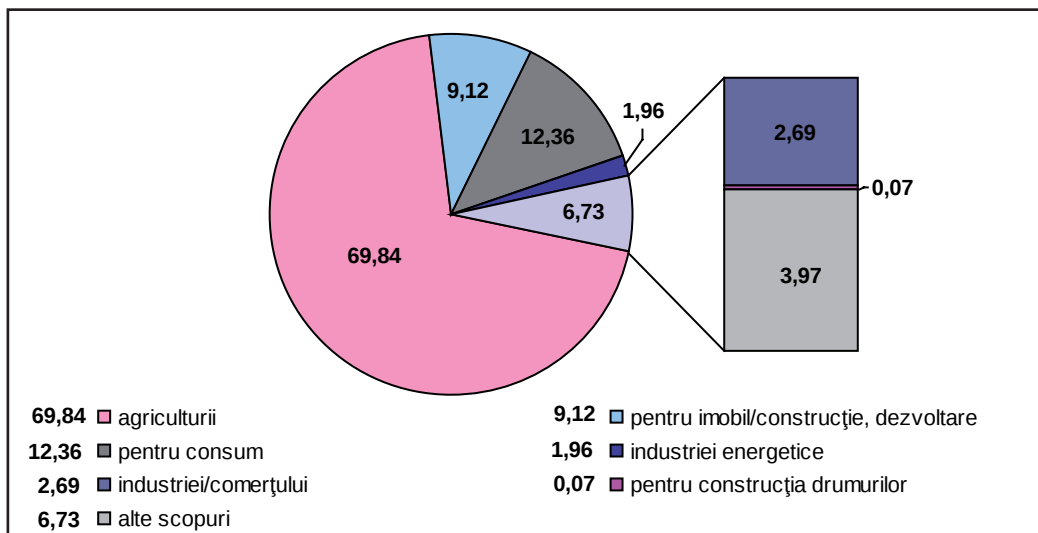


Figura 4. Structura împrumuturilor acordate de AEÎ pe direcții de utilizare, %.

Sursa: Raportul CNFP pentru 2010.

La finele anului 2010 au fost înregistrate 43 de organizații care practică activitate de microfinanțare, din care 37 au prezentat rapoarte financiare. Evoluția agregată a OM poate fi urmărită apelând la informația din tabelul 6.

Tabelul 6. Activitatea OM măsurată cu ajutorul unor indicatori financiari

	2009	2010
Numărul de organizații	35	43
Capitalul propriu, mil. lei	491,1	658,4
Total active, mil. lei	1933,8	1783,9
Împrumuturi acordate, mil. lei	1360,9	1191,5
Credite bancare și împrumuturi primite, mil. lei	1380,1	998,7
Profitul net, mil. lei	77,1	85,2
ROA, %	4,0	4,8

Sursa: Raportul CNFP pentru 2010.

Concluzia generală care reiese din analiza tabelului de mai sus este că deși numărul de OM a crescut de la 35 până la 43, activele acestora, inclusiv suma totală a împrumuturilor acordate, au înregistrat o dinamică negativă față de 2009. Parțial aceste evoluții pot fi explicate prin consecințele crizei economico-financiare internațională.

În structura portofoliului de împrumuturi, împrumuturile acordate sectorului agricol au înregistrat 8% (fig. 5).

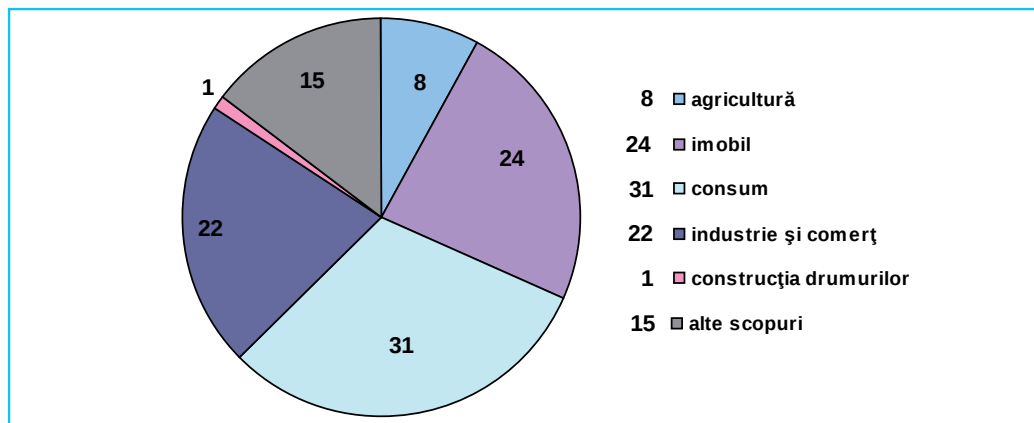


Figura 5. Structura împrumuturilor acordate de OM pe direcții de utilizare, %.

Sursa: Raportul CNFP pentru 2010.

Băncile comerciale. În 2011 cele 14 bănci comerciale din Republica Moldova au acordat agriculturii un număr de peste 4300 credite, cu o valoare totală de 4025 mil. lei, astfel încât ponderea acestora în totalul portofoliului de credite a fost de 13.5% (tabelul 7).

Tabelul 7. Ponderea creditelor acordate sectorului agricol în totalul portofoliului de credite ale sectorului bancar din Republica Moldova, 2010-2011

	la 31.12.2010		la 31.12.2011	
	mil. lei	ponderea în total credite, %	mil. lei	ponderea în total credite, %
Credite industriei și comerțului	13148,8	51,6	16070,7	53,9
Credite agriculturii și industriei alimentare	3789,0	14,9	4025,4	13,5
Credite pentru imobil, construcție și dezvoltare	3145,6	12,3	3846,3	12,9
Credite de consum	2142,1	8,4	1998,7	6,7
Alte credite	1407,4	5,5	1827,7	6,1
Credite industriei energetice și a combustibilului	922,4	3,6	1151,7	3,9
Credite pentru construcția drumurilor și transportare	902,9	3,5	836,2	2,8
Credite băncilor	19,6	0,1	44,2	0,1
Credite Guvernului	20,1	0,1	12,7	0,1
Total	25497,9	100	29813,5	100

Sursa: elaborat în baza informațiilor privind dezvoltarea activității de creditare a băncilor comerciale

Totodată, comparativ cu 2010 ponderea creditelor acordate agriculturii în 2011 s-a redus cu 1.4 p. p., deși în expresie absolută acestea au crescut cu 236,4 mil. lei.

Tabelul 8 indentifică băncile comerciale din Republica Moldova care au înregistrat cele mai mari ponderi ale creditelor acordate agriculturii în totalul creditelor bancare (în lei și valută). Astfel, în cazul creditelor în lei, băncile care au creditat cel mai intens sectorul agricol (după valoarea creditelor) au fost BC "Moldova-Agroindbank" S. A. (41.5%), BC "Moldindconbank" S. A. (15.7%) și BC "Victoriabank" S. A. (9%). Totodată, dacă considerăm numărul creditelor, BC "ProCreditBank" S. A. a înregistrat cea mai mare pondere – 38.2%, creditele acordate de această bancă fiind mai mici ca valoare și prin aceasta mai accesibile pentru potențialii debitori cu venituri mici.

Tabelul 8. Proporția creditelor acordate agriculturii de băncile comerciale din Republica Moldova în 2011, %

	Ponderea băncii comerciale în numărul de credite acordate agriculturii pe întregul sistem bancar		Ponderea băncii comerciale în valoarea creditelor acordate agriculturii pe întregul sistem bancar	
	în lei	în valută	în lei	în valută
BC "Mobiasbancă-GSG" S. A.	7,43	0,49	0,53	0,72
BC "Unibank" S. A.	1,65	0,24	2,14	0,04
BC "Victoriabank" S. A.	1,40	7,32	9,02	13,34
BCR Chișinău S. A.	0,00	1,46	0,12	15,15
BC "Banca de Economii" S. A.	1,40	0,98	4,96	1,07
BC "Eximbank-GVB" S. A.	0,43	1,71	0,78	1,92
BC "EuroCreditBank" S. A.	0,03	0,00	0,01	0,00
BC "Banca Socială" S. A.	6,84	40,24	7,53	6,18
BC "Comerțbank" S. A.	0,05	1,95	0,30	0,60
BC "Energbank" S. A.	2,16	8,29	6,93	6,67
BC "Moldindconbank" S. A.	6,46	12,68	15,73	11,76
BC "ProCreditBank" S. A.	38,16	7,07	6,51	1,33
BC "Moldova-Agroindbank" S. A.	25,13	15,61	41,49	40,67
BC "FinComBank" S. A.	8,85	1,95	3,97	0,56
TOTAL	100,00	100,00	100,00	100,00

Sursa: elaborat în baza informațiilor privind dezvoltarea activității de creditare a băncilor comerciale

Agencia de Intervenție și Plăți pentru Agricultură (AIPA). AIPA a fost creată prin *Hotărârea Guvernului nr. 60 din 4 februarie 2010*, fiind un organ administrativ, subordonat Ministerului Agriculturii și Industriei Alimentare, responsabil de gestionarea resurselor financiare destinate pentru susținerea producătorilor agricoli, monitorizarea repartizării acestora și evaluarea cantitativă și calitativă a impactului generat de măsurile de susținere a agricultorilor de către stat. În anul 2010 Guvernul a

alocat 400 milioane lei pentru măsurile de stimulare și subvenționare a agriculturii, astfel încât AIPA a gestionat 11 măsuri destinate susținerii producătorilor agricoli. Un al program, cel de-al 12, dedicat rambursării TVA-ului producătorilor agricoli, fiind în responsabilitatea Inspectoratului Fiscal.

Ca și în cazul altor programe de stat, dar și a proiectelor implementate de donatorii internaționali, sumele subvențiilor sunt mult prea mici, în comparație cu nevoile din agricultură pentru a genera efecte benefice cât de cât simțitoare. În același timp, mecanismul de acordare a subvențiilor nu este suficient de transparent, iar eficiența utilizării acestora neconvingătoare.

Asigurarea subvenționată în agricultură. Asigurările subvenționate în agricultură se realizează în conformitate cu prevederile *Legii privind asigurarea subvenționată a riscurilor de producție în agricultură* nr. 243-XV din 08.07.2004, potrivit căreia statul acordă subvenții la plata primelor de asigurare în mărime de 60% pentru asigurarea plantațiilor multianuale, sfeclei de zahăr și legumelor și 50% pentru asigurarea celorlalte culturi și a animalelor.

Potențialul asigurărilor agricole în Republica Moldova rămâne a fi nevalorificat, suprafețele cuprinse în asigurare constituind doar 5 la sută din totalul terenurilor agricole.

Pornind de la analizele realizate, problemele cu care se confruntă instituțiile financiare la acordarea finanțărilor unităților economice agricole pot fi sintetizate în felul următor:

1. **Băncile comerciale din Republica Moldova nu sunt suficient implicate și active în finanțarea sectorului agricol.** Acest lucru poate fi perceput și tratat ca o oportunitate ratată, reieșind din sumele mari de depozite bancare neinvestite.
2. **Potențialul financiar insuficient al organizațiilor de microfinanțare și asociațiilor de economii și împrumut.**
3. **Costul ridicat al resurselor financiare.** Rentabilitatea beneficiarilor de resurse externe de finanțare este de cele mai dese ori sub costul mijloacelor financiare împrumutate.
4. **Băncile includ în contractele cu debitorii clauze prin care îi „monopolizează”,** practic debitorul este forțat să se deservască la o singură bancă. Băncile insistă să urmărească și să cunoască toate fluxurile financiare generate de agenții economici.
5. **Numărul restrâns de instrumente de finanțare la dispoziția instituțiilor finanțatoare nu reușește să acopere** necesitățile extinse și diverse ale sectorului agricol. Preponderent în Republica Moldova finanțarea externă este realizată prin intermediul creditării pe termen scurt și a creditării pe termen lung.
6. **Dezvoltarea insuficientă a biroului de creditare.** Deși *Legea privind birourile istoriilor de credit a fost aprobată în mai 2008*, prima companie a istoriilor de credit din Republica Moldova, ÎM „Biroul de Credit” SRL, a fost lansată oficial în aprilie 2011. Fondatori ai companiei sunt 13 bănci comerciale din Republica Moldova, companiile de leasing Raiffeisen Leasing

și Total Leasing precum și compania SIVCO Romania (investiții în soluții de Software). În prezent doar băncile comerciale sunt obligate să prezinte informația despre debitori (art. 6 al legii menționate anterior). Totodată, este importantă și indicată atragerea și a instituțiilor **nebankare la formarea bazelor** de date ale biroului istoriilor de credit. Acest lucru ar diminua ponderea creditelor neperformante, existând informații detaliate și fiind îmbunătățită comunicarea între creditor și debitor. Menționăm și baza redusă a istoriilor de credit: numărul total al subiecților istoriilor de credit este circa 70 000. Dintre aceștia 93% sunt persoane fizice, persoanele juridice constituie 6%, în timp ce ponderea antreprenorilor este de 1%.

7. **Lipsa instrumentelor financiare de acoperire a riscurilor caracteristice sectorului agrar.** Sectorul financiar în Republica Moldova este subdezvoltat și de dimensiuni mici. În consecință, instrumentele financiare, inclusiv cele de acoperire a riscurilor, sunt nediversificate și relativ scumpe. În plus, instituțiile finanțatoare nu și-au dezvoltat o viziune funcțională privind specificul sectorului agricol și riscurile aferente. În consecință, în prezent producătorii agricoli se confruntă cu o lipsă pronunțată de instrumente financiare care să asiste procesul de gestiune a riscurilor specifice sectorului agricol.
8. **Asigurarea riscurilor caracteristice agriculturii nu este accesibilă pentru cele mai multe unități agricole din Republica Moldova.** Deși serviciul de asigurare a riscurilor agricole este prezent în portofoliul de produse și servicii ale companiilor de asigurare, agricultorii nu prea apelează la acest serviciu. Motivele sunt diverse și greu de depășit: - cultura de asigurare în rândul agricultorilor nu este dezvoltată; - lipsa mijloacelor financiare la potențialii asigurați (unitățile agricole) pentru a face față cheltuielilor legate asigurarea riscurilor; - companiile de asigurare reduc neargumentat suma asigurată, etc.
9. **Băncile nu au o înțelegere clară privind specificul sectorului agricol.** În acest sens, se impune, crearea de către bănci a unor produse bancare care să răspundă cât mai reușit necesităților de dezvoltare a agriculturii. În plus, băncile sunt foarte sensibile la riscurile agricole.
10. **Ponderea mare a creditelor nefavorabile în structura portofoliilor de credite ale băncilor comerciale.** Băncile comerciale din Republica Moldova au acumulat importante sume aferente creditelor neperformante în special în consecința crizei financiare internaționale.
11. **Reglementările mult prea restrictive și excesive impuse de autoritatea monetară supremă din Republica Moldova determină promovarea de către băncile comerciale a unor politici tradiționale, conservative, reticente la riscuri.** Sectorul agricol prin specificul lui implică active și riscuri specifice, de regulă mai mari comparativ cu alte sectoare economice. Prin urmare, instituțiile finanțatoare ar trebui să considere aceste particularități în politicile lor sectoriale. Pe de altă parte, băncile comerciale trebuie să se conformeze strict cerințelor și reglementărilor BNM, reglementări care nu permit abordări diferențiate în cazul unităților economice agricole.

5.5. Concluzii și recomandări

Soluțiile care se impun să fie luate pentru a depăși problema accesului restrâns la finanțe pentru unitățile economice din agricultura Republicii Moldova puse în concordanță și cu cele mai bune practici internaționale sunt, în opinia noastră, următoarele:

1. Pentru unitățile agricole din Republica Moldova finanțarea lanțurilor valorice agricole poate îmbunătăți eficiența globală a celor care oferă și care necesită finanțare agricolă. Finanțarea lanțurilor valorice agricole oferă o oportunitate de a extinde finanțarea pentru agricultura Republicii Moldova, îmbunătățește eficiența și rambursările în finanțare, și consolidează sau solidifică legăturile între participanții la lanțul valoric.

Responsabili: Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, Asociațiile de producători agricoli, Instituțiile de reglementare a componentelor sistemului financiar.

2. Realizarea analizelor și elaborarea strategiilor specifice de țară

Factorii de decizie trebuie să realizeze o analiză detaliată a cererii și a ofertei de finanțe destinate sectorului agricol la nivel de țară, și să se angajeze într-un proces dinamic de evaluare continuă a nevoilor din sectorul agrar pentru a elabora strategii bazate pe informații relevante. Este util și recomandabil să se examineze soluții pentru diferite categorii de agricultori și sub-sectoare agricole, cum ar fi micii fermieri, fermierii comerciali și întreprinderile agricole, inclusiv fermierii comerciali mari și întreprinderile agricole corporative. Evaluările care au ca scop identificarea nevoilor financiare ale clienților (inclusiv, economiile, asigurările și alte nevoi financiare) și formularea strategiilor care vor aborda această cerere trebuie să reprezinte procese participative, care să atragă toate părțile interesate din organizațiile agricole și reprezentanții sectorului privat.

Responsabili: Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, Asociațiile de producători agricoli, Instituțiile de reglementare a componentelor sistemului financiar, Instituțiile financiare și bancare individuale

3. Dezvoltarea unui cadru juridic și de reglementare favorabil

Coordonarea politicilor care intersectează, atât sectorul financiar cât și sectorul agricol este critică pentru facilitarea accesului la finanțare pentru fermieri și IMM-urile agricole. Desemnarea unui *singur organism de coordonare* în calitate de susținător al finanțelor agricole poate optimiza politicile care ținesc gospodăria agricolă (ferma) ca o întreprindere economică destinată dezvoltării agricole prin finanțare și investiții. Coordonarea este adesea necesară între Ministerul Finanțelor, Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, Banca Națională a Moldovei, Ministerul Economiei, etc.

Serviciile eficiente și responsabile de creditare depind de o bună funcționare a sistemului judiciar care să asigure decizii obiective în timp util și cu interferențe politice minime. Aplicarea legală a drepturilor contractuale pentru creditori, fermieri și IMM-uri este importantă pentru consolidarea structurilor lanțului valoric și facilitarea finanțelor pentru toți participanții de pe piață. Contractele comerciale între actorii din lanțul de aprovizionare poate reprezenta o sursă alternativă de garanție pentru credi-

tori, ajuta la atenuarea riscurilor pentru agricultori și IMM-uri și servi la promovarea legăturilor din lanțul valoric, agricultura contractuală orientată spre creștere.

Responsabili: Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, Asociațiile de producători agricoli, Instituțiile de reglementare a componentelor sistemului financiar

4. Proiectarea unor mecanisme guvernamentale eficiente de sprijin

Sprijinul acordat de guvern trebuie să fie direcționat spre bunurile publice și investițiile în infrastructură financiară și fizică cu beneficii sistematice extins la nivel de ramură/sector. Utilizarea subvențiilor "*inteligente*", care să minimizeze distorsiunile pieței și să elimine măsurile regresive ajută să încurajeze investițiile din sectorul privat, conducând la dezvoltarea și finanțarea agricolă durabilă. Subvențiile ar trebui utilizate pentru a sprijini instituțiile și nu debitorii. În plus, subvențiile nu ar trebui să submineze concurența prin favorizarea instituțiilor specifice, dar ar trebui să sprijine efectele de difuzare naturală spre instituțiile nesubvenționate.

Garanțiile parțiale de credit și facilitățile de partajare a riscurilor pot fi un mecanism eficient în stimularea împrumuturilor agricole, în special atunci când sunt însoțite de asistență tehnică complementară pentru bănci. Aceste scheme pot include dezvoltarea capacităților personalului instituțiilor financiare locale, sprijinul pentru a dezvolta produse țargetate de creditare agricolă și transferul tehnologic pentru a sprijini implementarea. Garanțiile care ținesc împrumuturile pe termen mai lung pot stimula, de asemenea, finanțarea pentru echipamente și alte investiții destinate creșterii productivității. Se recomandă ca, în general, în cazul garanțiilor o anumită porțiune a riscului de eșec să rămână de partea instituției financiare cu amănuntul (adică, maxime de acoperire, pierderi comune) pentru a evita hazardul moral și selecția adversă, și ca garanțiile să fie eliminate treptat, în scopul de a promova sustenabilitatea financiară.

Investițiile în infrastructură prin intermediul parteneriatelor public-private (PPP) sunt direcționate cel mai reușit spre bunurile publice sprijinind dezvoltarea agricolă extinsă. Anumite tipuri de infrastructură pot susține finanțarea agricolă, cum ar fi stațiile meteorologice pentru eficientizarea asigurărilor, sistemele de irigare pentru atenuarea riscurilor meteorologice, facilitățile de depozitare de calitate pentru a sprijini finanțarea prin certificate de depozitare și sistemele de informații de piață (de exemplu, prețuri, producție, etc). Acestea, însă, în scopul asigurării sustenabilității pe termen lung sunt cel mai reușit puse în aplicare prin intermediul sectorului privat și / sau de PPP. Este de remarcat faptul că alte investiții în infrastructură, cum ar fi drumurile, căile ferate, lanțul de frig, transportul, energia, telecomunicațiile sunt critice pentru dezvoltarea agriculturii, dar nu sunt direct legate de finanțarea agricolă.

Dezvoltarea piețelor de asigurări agricole reprezintă o oportunitate pentru parteneriatele public-private pentru favorizarea accesului la finanțare și poate îmbunătăți productivitatea agricolă. Guvernele pot susține în mod activ creșterea asigurărilor agricole, prin investiții în **stații meteorologice și de colectare a datelor, cum ar fi datele despre vreme, productivitatea terenurilor, etc.** necesare ca produsele comerciale să fie dezvoltate.

Responsabili: Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, Asociațiile de producători agricoli, Instituțiile de reglementare a componentelor sistemului financiar

5. Consolidarea infrastructurii financiare

Sprijinirea extinderii birourilor de credit, precum și altor forme de identificare a clientului și de raportare creditară în zonele rurale este benefică pentru facilitarea creditării producătorilor agricoli.

Eforturile de a stabili birouri de creditare sunt adesea concentrate în zonele urbane. În același timp, accesul la informații mai bune despre client este deosebit de importantă în luarea deciziilor privind creditele agricole având în vedere îngrijorările legate de hazardul moral combinate cu dispersia geografică largă a clienților din mediul rural.

Îmbunătățirea registrelor privind garanțiile pentru colateralele mobile și dezvoltarea unor forme alternative de garanții sunt deosebit de importante pentru a crește creditarea în sectorul agricol.

Dezvoltarea unui sistem financiar rural, inclusiv varietatea de instituții financiare, platforme și rețele de distribuție este esențială pentru susținerea creșterii și dezvoltării sectorului agricol.

Responsabili: Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, Asociațiile de producători agricoli, Instituțiile de reglementare a componentelor sistemului financiar

6. Constituirea unor surse coerente și fiabile de date

Guvernul ar trebui să investească în colectarea regulată și diseminarea datelor fiabile legate de finanțele agricole, producția agricolă, lanțurile de aprovizionare și formarea prețurilor de piață. Există o nevoie vastă în colectarea, organizarea, analiza și diseminarea unei game largi de date privind finanțele agricole. Astfel de date sunt necesare pentru a informa eficient politicile privitor la finanțele agricole.

La rândul lor, instituțiile financiare au nevoie de mai multe informații despre potențialii clienți agricoli și lanțurile de aprovizionare, în timp ce fermierii și IMM-urile agricole, de asemenea, necesită o mai bună înțelegere a specificului activității băncilor și al altor furnizori de servicii financiare. Măsurarea decalajului în finanțarea agricolă, pe lângă faptul că cuantifică oportunitățile de creștere, este de o importanță capitală pentru stabilirea, evaluarea și îmbunătățirea politicilor privind finanțarea agricolă.

Sectorul public poate juca un rol vital în generarea și diseminarea de date și informații despre sectorul agricol al țării, ceea ce poate reduce problema informațiilor imperfecte și asimetrice, care în prezent, împiedică alocarea eficientă a resurselor spre și în economia agricolă.

Responsabili: Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, Asociațiile de producători agricoli, Instituțiile de reglementare a componentelor sistemului financiar, Biroul Național de Statistică

7. Consolidarea capacităților instituțiilor financiare și ale clienților lor

Băncile și instituțiile financiare necesită sprijin în instruirea, dezvoltarea produselor și gestionarea riscurilor specifice agriculturii. Având în vedere riscurile unice și caracteristicile producției agricole și ale lanțurilor de aprovizionare, bancherii care deserveșc segmentul agricol necesită dezvoltarea abilităților specializate de creditare și politicilor specializate, instrumentelor de credit scoring și rating și a practicilor de monitorizare a portofoliilor de credite.

În acest context, poate fi, necesară apelarea la agronomi și specialiști în lanțul valoric pentru a realiza cercetări și analize ale sectorului și sub-sectoarelor agricole cheie. În sfârșit, instituțiile financiare și de economii rurale trebuie să pună un accent deosebit pentru a-și îmbunătăți profesionalismul, guvernanta și managementul pentru a rămâne legătura cheie cu baza de clienți rurali.

Băncile au nevoie de asistență în consolidarea aranjamentelor/contractelor de finanțare din cadrul lanțului valoric, cum ar fi acordurile multi-partite între instituțiile financiare, companiile de agrobusiness și agricultori. Băncile pot fortifica lanțurile valorice prin oferirea unei game complete de servicii financiare, printr-un design îmbunătățit de produs, prețuri transparente, plăți directe pentru fermieri și vânzări încrucișate (cross-selling). Aceste legături financiare ale lanțului valoric reduc riscurile de creditare agricolă și pot ajunge să servească ca înlocuitori de colateral.

Serviciile de extensiune (traninguri, consultanța, asigurarea informațională, etc.) și accesul la inputuri de calitate reduc riscurile de producție, în timp ce riscurile de piață și de preț sunt adesea abordate prin *contractele forward*. Prin urmare, evaluarea împrumuturilor se poate axa mai mult pe evaluarea fluxurilor de numerar generate de tranzacțiile din cadrul lanțului valoric și pe punctele forte și rentabilitatea întregului lanț, mai degrabă decât doar pe solvabilitatea debitorului individual după cum se întâmplă în cazul creditării tradiționale.

Este importantă consolidarea agricultorilor și a organizațiilor asociate cu gospodăriile agricole în scopul de a facilita accesul la finanțare și îmbunătățirea eficienței lanțurilor valorice. O altă necesitate crucială este consolidarea capacităților pentru instrumentele și abordările inovatoare în domeniul finanțării IMM-urilor agricole cu accentul pus pe identificarea nevoilor agricultorilor. Instrumentele inovatoare presupun, printre altele, hedging-ul prețurilor la mărfuri și riscurile meteorologice, finanțarea stocurilor, sistemele de plăți și livrare, etc.

Acest lucru va permite instituțiilor financiare să dezvolte produse corespunzătoare prin consolidarea capacităților care vizează agricultorii. Printre aceste produse sunt serviciile de economii și plăți, creditare, leasing, hedging și o gamă de servicii de asigurare, inclusiv asigurarea de sănătate, viață, recoltă, meteorologică și a proprietății.

Responsabili: Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, Asociațiile de producători agricoli, Instituțiile de reglementare a componentelor sistemului financiar

8. Furnizarea serviciilor de instruire, consultanță și difuzare de informații utile agricultorilor.

Experiența internațională demonstrează că pentru a furniza aceste servicii este recomandabilă examinarea următoarelor două alternative organizatorice: dezvoltarea unui parteneriat public-privat, precum și un sistem de finanțare publică, dar administrat privat. Mediul în care agricultorii operează astăzi se schimbă și necesită noi modalități de a oferi servicii de extindere. O idee recentă este introducerea tehnologiilor informaționale și comunicaționale (TIC) în serviciile de extindere și proiectele de dezvoltare rurală, în general. TIC pot furniza informații care sunt importante pentru dezvoltarea zonelor rurale pe termen lung (cum ar fi educația) și pe termen scurt (cum ar fi informațiile de piață). De exemplu, TIC pot fi folosite pentru programele de

învățământ la distanță și, prin urmare, pot ajuta la acumularea capitalului uman. Ele pot oferi informații despre vreme, prețuri și posibilitățile profitabile de diversificare a veniturilor²⁰.

Responsabili: Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, Asociațiile de producători agricoli, Instituțiile de reglementare a componentelor sistemului financiar, ONG-urile specializate

În același timp, o serie de *obstacole* pot împiedica implementarea reușită a acestor soluții. Dintre acestea, cele mai pronunțate sunt următoarele:

- Serviciile financiare în sistemele financiare mici, cum este și cel din Republica Moldova, tind să fie mai limitate ca proporții, mai costisitoare și de o calitate mai joasă comparativ cu aceleași caracteristici aferente serviciilor financiare prestate în sistemele mari. Dimensiunea mică a sistemului financiar face mai dificilă diversificarea riscului și menținerea lichidității. În consecință, este puternic afectat domeniul finanțelor microeconomice, inclusiv finanțarea sectorului agricol și accesul la sursele financiare.
- Stabilitatea politică și macroeconomică neconsolidată, sistemul judiciar compromis, birocrăția excesivă, ingerințele statului în activitatea economică, corupția, etc. determină riscuri înalte la desfășurarea activităților economice în Republica Moldova, iar în consecință – costul ridicat al resurselor financiare.
- Reforma funciară neeficientă promovată în Republica Moldova și în consecință – un număr foarte mare de gospodării și fragmentare excesivă a pământului.
- Deși statul a proclamat agricultura ca fiind o prioritate de politică, acesta practic nu se implică în dezvoltarea acestui sector economic. Printre altele, formarea climei investiționale ar trebuie să fie un obiectiv prioritar al statului.
- Lipsa unei abordări integrate asupra activităților desfășurate în sectorul agrar. Necesitatea dezvoltării lanțurilor valorice agricole.
- Lipsa pieței secundare de valorificare a gajului.

²⁰ Chapman, R., Slaymaker, T. *ICTs and Rural Development: review of the Literature, Current Interventions and Opportunities for Action*. In Working Paper No. 192, Overseas Development Institute, London, 2002.



Bibliografie

REFERINȚE BIBLIOGRAFICE LA CAPITOLUL 1

1. Biroul Național de Statistică, www.statistica.md;
2. Raport anual 2010, Comisia Națională a Pieței Financiare.

REFERINȚE BIBLIOGRAFICE LA CAPITOLUL 2

1. "Advancing Responsible Finance for Greater Development Impact: A Stock-Taking of Strategies and Approaches among Development Agencies and Development Finance Institutions", BMZ, CGAP, IFC, January 2011;
2. Analiza pieței serviciilor de microfinanțare din Moldova în anul 2008, Business Intelligent Services, martie 2009;
3. Financial Access 2011, IMF;
4. „Responsible Finance and Financial Education in Moldova”, a study conducted by the Microfinance Centre for Central and Eastern Europe and the NIS”, EFSE, 2008;
5. Raport anual 2011, Banca Națională a Moldovei;
6. Republic of Moldova: Competitiveness and Private Sector Development, OECD, 2011;
7. Raport anual 2010, Comisia Națională a Pieței Financiare;
8. Planul de acțiune al Guvernului Republicii Moldova pentru anii 2011-2014;
9. Pagina web a Băncii Naționale a Moldovei, www.bnm.md;
10. Pagina web a Comisiei Naționale a Pieței Financiare, www.cnpf.md;
11. Pagina web a Agenției pentru Protecția Consumatorilor, www.ssm.gov.md;
12. www.cgap.org.

REFERINȚE BIBLIOGRAFICE LA CAPITOLUL 3

1. Annamaria Lusardi. Financial Literacy and Financial Education: Review and Policy Implications. Policy Brief 2006-PB-11. May 2006. Networks Financial Institute. Indiana State University;
2. Annamaria Lusardi, Olivia S. Mitchell. Financial Literacy and Planning: Implications for Retirement Wellbeing. Working Paper WP 2005-108. December 2005. Michigan Retirement Research Center. University of Michigan;
3. Douglas J. Coates. M. Laurentius Marais. Roman L. Weil. Audit Committee Financial Literacy: A Work in Progress 3/11/2005 Research Report;
4. Lauren E. Willis. Against Financial Literacy Education. University of Pennsylvania Law School. Public Law & Legal Theory Research Paper No.08-10 and Loyola University Law School, Los Angeles. Legal Studies Research Paper No.2008-13;
5. Lauren E. Willis. Evidence and Ideology in Assessing the Effectiveness of Financial Literacy Education. Legal Studies Paper No.2008-6. October 2008. 46 San Diego L Rev 415 (2009);
6. Lewis Mandell. Financial Literacy: If It's So Important, Why Isn't It Improving? Policy Brief 2006-PB-08. April 2006. Networks Financial Institute. Indiana State University;
7. Zvi Bodie. A Note on Economic Principles and Financial Literacy. Policy Brief 2006-PB-07. April 2006. Networks Financial Institute. Indiana State University;
8. <http://www.getsmarteraboutmoney.ca/en/managing-your-money/planning/investing-basics/Pages/what-is-financial-literacy.aspx>.

REFERINȚE BIBLIOGRAFICE LA CAPITOLUL 4

1. Mahmood Shah, Steve Clarke, E-Banking Management: Issues, Solutions, and Strategies, Published by IGI Global (of an imprint), Hershey • New York USA, London UK, 2009, 310 p. <http://www.igi-global.com>;
2. Valentina Priseajniuc, Paradoxurile pieței de plăți electronice, Finconsultat, 26.05.2011;
3. The Global Information, Technology Report 2010–2011, Transformations 2.010th Anniversary Edition, p. 35. http://www3.weforum.org/docs/WEF_GITR_Report_2011.pdf;
4. Basel Committee on Banking Supervision, Risk Management Principles for Electronic Banking, July 2003;
5. Managing the risk of mobile banking technologies, Bankable Frontier Associates LLC, 24 March 2008, www.bankablefrontier.com;
6. Regulament privind utilizarea sistemelor de deservire bancară la distanță, adoptat prin Hotărârea CA al BNM Nr. 376 din 15.12.2005, publicat în Monitorul Oficial al R. Moldova nr.1-4/7 din 06.01.2006;
7. http://www.uabanker.net/daily/2012/05/052512_1700.shtml;
8. <http://www.celent.com/reports/all/all>;
9. <http://www.comscore.com/>;
10. www.bnm.md;
11. <http://www.scribd.com/doc/24991611/Serviciile-Bancare-Electron-ice-Si-Analiza-Riscurilor>.

REFERINȚE BIBLIOGRAFICE LA CAPITOLUL 5

1. *Legea asociațiilor de economii și împrumut* nr. 139-XVI din 21.06.2007;
2. *Legea cu privire la organizațiile de microfinanțare* nr. 280-XV din 22.07.2004;
3. *Legea privind asigurarea subvenționată a riscurilor de producție în agricultură* nr. 243-XV din 08.07.2004;
4. Chapman, R., Slaymaker, T. *ICTs and Rural Development: review of the Literature, Current Interventions and Opportunities for Action*. In Working Paper No. 192, Overseas Development Institute, London, 2002;
5. Eastwood, R., Lipton M., Newell A. *Farm Size*. In Handbook of Agricultural Economics, Vol. 4, ed. Robert Evenson and Prabhu Pingali. Amsterdam: North Holland, 2010;
6. Fan, Shenggen, *A New Approach to Halving Hunger*, 2008. <http://www.new-ag.info/en/view/point.php?a=1795>;
7. Reardon, Th., Barrett, C., Berdegue J. *Agrifood Industry Transformation and Small Farmers in Developing Countries*. World Development, 2010, No. 37 (11), p. 1717 – 1727;
8. *UNCDF's 2006 Result-oriented Annual Report (ROAR)*, <http://www.uncdf.org/sites/default/files/Annual%20Report/1780B-UNCDF.pdf>;
9. Raportul CNFP, 2010;
10. Informațiile privind dezvăluirea activității de creditare a băncilor comerciale, 2011.



Federal Ministry
of Finance

KFW



www.viitorul.org

ФИНАНСИРОВАНИЕ МАЛЫХ И СРЕДНИХ ПРЕДПРИЯТИЙ РЕСПУБЛИКИ МОЛДОВА: ПРОБЛЕМЫ, ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ

*Мнения экспертов данного исследования, не выражает
в обязательном порядке точку зрения доноров.*

*ИДИС «Вииторул» выражает особую признательность
за помощь, оказанную в разработке данного издания,
представителям Министерства Финансов Германии
и банку KFW (Германия).*

В разработке исследования принимали участие:

- **Валентина ВЕВЕРИЦЭ**, доктор экономики, начальник управления по разработке политик М и СП и либеральных профессий, Министерство экономики (Глава I);
- **Ион ТОРНЯ**, эксперт IDIS “Viitorul”, мастер экономики (Глава II);
- **Андрей ПЕТРОЯ**, эксперт IDIS “Viitorul”, доктор экономики, доцент (Глава III);
- **Георге КОСТОНДАКИ**, эксперт IDIS “Viitorul”, доктор экономики, доцент (Глава IV);
- **Анжела СЕКРИЕРУ**, эксперт IDIS “Viitorul”, доктор-хабилитат экономики, профессор (Глава V).

Ведущие круглых столов, проведенных в рамках Форума:

- **Оксана БЫНЗАРУ**, Европейский фонд для Юго-Восточной Европы (EFSE),
Круглый стол: *Принципы ответственного финансирования (Responsible Finance)*;
- **Елена ГАШИКУЛИНА**, вицепредседатель административного совета ProCredit Bank,
Круглый стол: *Финансовые возможности*;
- **Ирене СТЕХЕРТ**, DEG,
Круглый стол: *Доступ к финансированию для аграрного сектора*;
- **Вячеслав КУНЕВ**, генеральный директор “Companu”, председатель ассоциации IT Moldova,
Круглый стол: *Новые возможности по оплате товаров и услуг через интернет и сотовые телефоны (дистанционное банковское обслуживание)*.

Используемые сокращения

- АЗП** – Агентство по защите Потребителей
- ВВП** – Внутренний Валовой Продукт
- BMZ** – Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (Федеральное Министерство Германии по Экономическому Сотрудничеству и Развитию)
- CGAP** – Consultative Group for Assisting the Poor of the World Bank (Консультативная Группа Мирового Банка для Помощи Малообеспеченным)
- EFSE** – European Fund for Southest Europe (Фонд для Юго-Восточной Европы)
- ЕС** – Европейский Союз
- IFC** – International Finance Corporation (Международная Финансовая Корпорация)
- М и СП** – Малые и средние предприятия
- OECD** – Organization for Economic Cooperation and Development (Организация по Экономическому Сотрудничеству и Развитию)
- ОФ** – Ответственное финансирование
- MDL** – Молдавский лей
- МВФ** – Международный Валютный Фонд
- МФО** – Микрофинансовые организаций
- МФИ** – Международные финансовые институты
- НБМ** – Национальный Банк Молдовы
- НКФР** – Национальная Комиссия по Финансовому Рынку
- РМ** – Республика Молдова
- СКО** – Социальная Корпоративная Ответственность
- ССА** – Ссудо-сберегательные Ассоциации
- ЦВЕ** – Центральная и Восточная Европа

Введение

М и СП Республики Молдова должны стать движущей силой, ведущей за собой молдавскую экономику по оптимальному пути развития. С этой точки зрения финансирование М и СП является основным условием для эффективной экономической деятельности. Тем не менее, предприниматели утверждают: «В настоящий момент банки обладают высоким уровнем бюрократии, требуют чрезмерных гарантий и имеют завышенные процентные ставки. Финансирующие субъекты, как правило, не рассматривают проблемы финансирования в индивидуальном порядке, целенаправленно в отношении компаний, заинтересованных в получении кредитов, а напротив, стандартизируют подходы к кредитованию, что ведет в свою очередь, к отталкиванию клиентов в их желании получить финансирование».

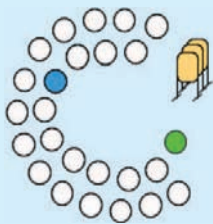
С другой стороны, банки утверждают, что необходимость обеспечения минимального уровня капитала мешает им в предоставлении льготных кредитов. Кроме того, М и СП не обладают долгосрочным, хорошо продуманным бизнес-планом, не имеют четкой специализации, часто меняют свои основные сферы деятельности. В определенных ситуациях новая область деятельности компании, востребовавшей кредиты, не имеет никакой связи с ее предыдущей деятельностью, что приводит к снижению степени финансового доверия и, несомненно, к определенным рискам для банков.

Даже учитывая тот факт, что в общих чертах все являются правыми, из-за отсутствия финансирования экономическая деятельность в стране задыхается. Что делать? Ясно одно: необходимо выявление новых возможностей, новых инструментов финансирования, а также (почему бы и нет) новых парадигм.

В данном контексте 24 мая 2012 года состоялся третий молдо-германский Форум о финансировании малых и средних предприятий (М и СП), организованный Министерством финансов Германии, банком KFW (Германия) и Институтом по развитию и социальным инициативам «Viitorul» (Республика Молдова). В рамках данного форума были проведены четыре круглых стола по четырем различными темам: 1. Принципы ответственного финансирования; 2. Финансовые возможности; 3. Доступ к финансированию для аграрного сектора; 4. Новые возможности по оплате за товары и услуги через интернет и мобильные телефоны (дистанционные банковские услуги). По окончании Форума последовала разработка исследования по обобщению дискуссий, состоявшихся в рамках соответствующего круглого стола, по отражению выявленных участниками обсуждений основных проблем, предложений по их реализации и устранению преград, стоящих на пути предложенных решений. При этом обращается особое внимание на то, чтобы результаты, а также рекомендации по улучшению ситуации в отмеченных выше областях стали бы более доступными для широкой общественности. Посредством организации этих круглых столов, а также посредством разработки соответствующего исследования, преследуется цель выявления значимости малого и среднего предпринимательства для экономического развития и социальной стабильности страны, а также ставится задача по упрощению привлечения финансов для малых и средних предприятий на основе корректных принципов, направленных на первоочередные нужды соответствующего сектора. Данное исследование не задумывалось в качестве анализа всеобъемлющего материала указанных областей, а является в большей степени справочным материалом для широкой общественности Молдовы и за ее пределами, вовлеченной в финансирование сектора М и СП и в то же время заинтересованной в знакомстве и применении на практике выводов и рекомендаций, разработанных экспертами IDIS «Viitorul».

Применяемая методология

Методология данного исследования, в первую очередь, основана на синтезе дискуссий в рамках круглых столов третьего молдо-германского Форума по финансированию М и СП путем обобщения проблем, их решений, а также преград, касающихся финансирования в Республике Молдова, сформулированных в рамках этих дискуссий; доработки терминов, использованных в настоящем исследовании, и установления фактов того, каким образом проблемы, выявленные в рамках соответствующих дискуссий, соотносятся с проблемами, отраженными в других исследованиях, касающихся данной области. В целях сравнения был изучен ряд исследований и анализов, проведенных по названной теме. Кроме того, до начала дискуссий участники получили анкету, которую их попросили заполнить и в которой следовало наметить основные проблемы и оптимальные их решения, дополняющие и способствующие, по их мнению, улучшению ситуации в данной области. Результаты опроса представлены в рамках каждой главы. Дискуссии в рамках круглых столов, а также порядок их отражения схематически может быть представлен следующим образом.

Введение (10 мин)	Подготовка к дебатам (20 мин)	Тематические дебаты (60 мин)				
Круглый стол Ведущий  Исследователь  Участники  	Группа участников ➤ Каждый участник пишет на листке 1-2 реальные проблемы, а также темы для дискуссии ➤ Ведущий собирает листки и пишет на доске названные проблемы; в случае повторения сформулированных проблем добавляет «+1» перед отмеченной проблемой ➤ Основные проблемы выявляются из тех, которые получили большее количество голосов Исследователь делает запись и вкратце излагает перечисленные для опубликования проблемы	Группа участников ➤ Все участники вовлечены в коллективные дебаты по следующим аспектам проблемы: 1. <i>Суть проблемы.</i> 2. <i>Принципиальное решение проблемы.</i> 3. <i>Действие, которое следует предпринять непосредственно в данный момент для решения этой проблемы.</i> 4. <i>Преграды, препятствующие решению проблемы.</i> ➤ По окончании дискуссии ее результаты представляются при помощи маркеров на больших листах: <table><tr><td>Суть проблемы</td><td>Принципиальное решение проблемы</td></tr><tr><td>Предпринимаемые в данный момент действия</td><td>Существующие преграды</td></tr></table> Ведущий Представляет результаты дискуссии на пленарном заседании	Суть проблемы	Принципиальное решение проблемы	Предпринимаемые в данный момент действия	Существующие преграды
Суть проблемы	Принципиальное решение проблемы					
Предпринимаемые в данный момент действия	Существующие преграды					

В рамках круглых столов были предложены определенные решения, которые стоило бы принять во внимание. Эксперты IDIS “Viitorul” предлагают читателю, по нашему мнению, самые смелые идеи и инструменты, которые могли бы с успехом решить часть выявленных в рамках молдо-германского Форума проблем.

Любомир КИРЯК,
Исполнительный директор IDIS “Viitorul”

Краткое изложение

На этапе дефицита финансирования предпринимательства Республика Молдова получает финансовую поддержку от различных Международных финансовых институтов (МФИ), партнеров по развитию, а также посредством проектов или программ кредитования/финансирования, обеспечивающих М и СП доступ к финансовым ресурсам, используя 3 схемы финансирования. Более детально они описаны в главе 1 «Видение Министерством экономики улучшения финансовой среды в целях поддержки М и СП» следующим образом:

1. Прямое финансирование местных финансовых учреждений, предоставляющих, в свою очередь, кредиты сектору М и СП на общих банковских условиях;
2. Финансирование «арех» по принципу «первый пришел — первым обслужили», в рамках которого фонды предоставлены в распоряжение финансовых институтов для достижения определенных, строго разграниченных целей;
3. Финансирование в лизинг, использующее схемы финансирования квази-лизинг.

Основные программы поддержки сектора, финансируемого государством и/или иностранными партнерами по развитию, включают: Национальную программу по экономической поддержке молодежи (PNAET); Программу-пилот по привлечению в экономику денежных переводов из-за рубежа (PARE 1+1); Программу по поддержке и развитию сектора М и СП, финансируемую Правительством Японии; Проект по улучшению конкурентоспособности; Фонд гарантирования предоставления кредитов, управляемый Организацией по развитию М и СП; Проект SMERDA по развитию М и СП в сельских населенных пунктах, а также кредитные линии международных финансовых институтов, либо предоставляемых в рамках международных программ.

Далее мы отметим наиболее важные идеи, возникших в рамках круглых столов, проведенных во время Форума.

Ответственное финансирование (ОФ), рассматриваемое в Главе II — это относительно новая концепция для рынка финансовых услуг Молдовы. Основные проблемы, касающиеся ответственного финансирования в Молдове, выявленные в рамках соответствующих дискуссий, следующие:

1. Непрозрачные процентные ставки банков, а также не информирование клиентов об общей стоимости кредитов.
2. Отсутствие полной и четкой информации по спектру финансовых услуг, предоставляемых финансовыми учреждениями.
3. Сложности при сравнении стоимости кредитов различных финансовых учреждений при отсутствии единых показателей, которые сделали бы возможным такое сравнение.
4. Ограниченные возможности клиентов при анализе и прогнозировании ситуации на среднесрочный и долгосрочный периоды в планировании собственного бизнеса.
5. Отсутствие специальных продуктов для сегмента микро и малых кредитов из-за низкого интереса банков к данной категории клиентов.
6. Отсутствие систем по поддержке и стимулированию лояльных клиентов в целях поощрения и вознаграждения лояльности и честного выполнения обязательств в отношении банка.

Решения, предложенные участниками дискуссий в рамках круглого стола «Ответственное финансирование» для преодоления данных ограничений, являются следующими:

1. Необходимо, чтобы банки разъясняли и информировали бы каждого клиента детально и в индивидуальном порядке об условиях, касающихся финансирования. Данная работа была бы выгодна обеим сторонам.
2. Каждому финансовому/кредитному учреждению следовало бы разработать карточку, структурированную по продуктам, предназначенным, в том числе, для филиалов и представительств соответствующего учреждения, и содержащую также всю информацию, касающуюся финансовых продуктов (сроки, стоимость, риски) в соответствии с требуемой клиентами оценкой.
3. Необходимо, чтобы регулирующие инстанции устанавливали требования, касающиеся обязательного раскрытия действительной процентной ставки, рассчитанной по единой методологии.
4. Требование помощи внешних доноров для создания организационно-аналитических центров, обладающих способностью предоставлять полезную информацию, касающуюся ситуации на определенных рынках, тенденций и эволюции различных секторов, существующих рисков и т. д. В данный процесс следовало бы более активно вовлекать министерства и государственные агентства, имеющие доступ к большему объему статистической информации и анализу, которые было бы возможно предоставить в распоряжение предпринимателей.

В Главе III рассматриваются **финансовые способности**, представляющие зачастую способность понимания сути финансов. Особенно это относится к целому ряду способностей и знаний, позволяющим человеку принимать эффективные решения путем осознания сути финансов. В настоящее время государственные программы сфокусированы на росте интереса к частным финансам.

Финансовые способности приобретаются посредством финансового обучения. Под этим подразумеваются необходимые людям знания, применяемые в целях принятия важных финансовых решений в собственных интересах. Финансовое обучение проходит несколько этапов в жизни людей.

Финансовая способность — это относительно новая концепция не только для рынка финансовых услуг Молдовы, но и для всего региона, частью которого является наша страна.

Основными проблемами в сфере услуг, предоставляемых финансовыми учреждениями Республики Молдова, ведущих к низкому уровню финансовых способностей, выявленных в процессе дискуссий, проведенных в рамках круглого стола «Финансовые возможности», являются:

1. Отсутствие полной информации об услугах, предоставляемых финансовым учреждением.
2. Некоторые виды информации об услугах, предоставляемых финансовыми учреждениями, являются нечеткими, неадекватными, дефектными, дефицитными.
3. Сложности при доступе к финансовым услугам снижают возможности по инициированию или развитию бизнеса.
4. Неправильные источники информации ведут к получению искаженных данных.

5. Информация низкого качества, которая не дает возможность понимания определенных экономических процессов, в частности финансовых процедур.

Среди выявленных решений мы можем отметить следующие:

- ✓ *предоставление упрощений для получения полной информации;*
- ✓ *профессиональные консалтинговые банковские услуги;*
- ✓ *прозрачность договорных обязательств;*

Дискуссии в рамках круглого стола «*Новые возможности по оплате товаров и услуг посредством интернета и мобильных телефонов (дистанционное банковское обслуживание)*», рассматриваемые в Главе IV, были полезны как сторонам, предоставляющим подобные услуги, так и сторонам их потребляющим.

Единогласно было подтверждено, что рынок данных услуг в Молдове сталкивается с проблемами различного порядка, среди которых следует отметить:

- *ограничение источников информации или недостаточность информирования, рекламы, предназначенной для продвижения данных услуг;*
- *ограниченное количество владельцев электронных устройств, каковыми являются компьютер и доступ к интернету для использования дистанционного банковского обслуживания;*
- *ограниченный доступ к услугам категории мобильного банкинга, который бы обозначал количество клиентов услуги.*

Также единогласно была подтверждена готовность внесения собственного вклада и взноса в решение данных проблем. Более того, все участники круглого стола подтвердили, что рынок должен развиваться как можно быстрее, а процесс внедрения данных услуг является неизбежным для Республики Молдова. Дискуссии в рамках круглого стола сделали возможной разработку настоящего исследования, в котором вкратце отражены все темы, поднятые в ходе проведения круглого стола. В процессе проведения круглого стола были даны оценки процессу внедрения услуги дистанционного банковского обслуживания, опираясь на историю ее возникновения, на концепции осуществления банковских операций за пределами банка.

Данное исследование классифицировало и включило в себя всю информацию презентаций участников круглого стола, что дало возможность отметить ситуацию, сложившуюся в настоящее время на рынке услуг дистанционного банковского обслуживания в Республике Молдова. В результате дискуссий стало возможным осуществление разработки классификации услуг дистанционного банковского обслуживания в Республике Молдова, а также разработки уровня услуг дистанционного банковского обслуживания для каждого банка в отдельности, что нашло отражение в содержании данного исследования. В соответствии с идеями, возникавшими во время дискуссии, в исследовании отражен анализ эволюции дистанционного банковского обслуживания на протяжении нескольких лет, а также сделаны соответствующие выводы.

Международный опыт по внедрению и развитию новых технологий и осуществленный прогресс в данной области были учтены во время дискуссий в рамках круглого стола. Это позволило сформулировать выводы, в которых международный опыт для Республики Молдова рассматривается отправной точкой в эволюции развития рынка дистанционного банковского обслуживания.

Была дана также классификация проблем развития дистанционного банковского обслуживания. Были проанализированы недостатки и преимущества по различным критериям.

Участники круглого стола **«Доступ к финансированию для аграрного сектора»**, рассматриваемого в Главе V, отметили многочисленные проблемы, касающиеся нормального доступа к финансам земледельцев Республики Молдова. Дополнение и систематизация этих сложностей позволили нам сформулировать две категории проблем:

- ✓ *проблемы и препятствия микроэкономического характера, в том числе, определяемые спецификой сельскохозяйственных экономических предприятий;*
- ✓ *проблемы и препятствия институционального порядка.*

В то же время участники дискуссий пришли к выводу, что из общего количества выявленных проблем самый большой недостаток связан с отсутствием функционального сотрудничества между земледельцами - государством и финансирующими структурами (индивидуальными финансовыми учреждениями и денежно-финансовыми учреждениями по регулированию).

К решениям, которые необходимо принять для преодоления проблемы ограниченного доступа к финансам экономических предприятий аграрного сектора Республики Молдова, сформулированных участниками круглого стола «Доступ к финансам для аграрного сектора», соответствующих передовой международной практике, можно отнести следующие:

- продвижение стратегии для сельского хозяйства Республики Молдова, связанной с сельскохозяйственной стоимостной цепочкой и финансированием сельскохозяйственной стоимостной цепочки.
- Осуществление анализов и разработки стратегий, являющихся специфичными для нашей страны. Лица, принимающие решения, должны осуществлять подробный анализ спроса и предложения, предназначенного для аграрного сектора на уровне страны, и включаться в динамичный процесс постоянной оценки нужд данного сектора для разработки стратегии, основанной на предоставлении достоверной информации.
- Развитие благоприятной правовой основы и ее регулирования. Координирование политик, пересекающих как финансовый сектор, так и аграрный, является критическим показателем для облегчения доступа к финансированию фермеров и сельскохозяйственных М и СП. Обозначение одного органа по координированию в качестве опоры сельскохозяйственных финансов может оптимизировать политику, направленную на поддержание фермерского хозяйства в качестве экономического предприятия, предназначенного для развития сельского хозяйства посредством финансирования и инвестирования.
- Применение на практике эффективных поддерживающих правительственных механизмов. Поддержка, предоставляемая правительством, должна быть направлена на поддержание публичного имущества и инвестирования в финансовую и физическую инфраструктуру с расширенной системной выгодой на уровне отрасли\сектора. Использование «интеллигентных» субсидий, способных приуменьшить деформацию рынка и исключить регрессивные меры, способствуя устойчивому развитию аграрного сектора.



- Консолидация финансовой инфраструктуры. Развитие сельской финансовой системы, в том числе различных финансовых учреждений, платформ и сетей распределения является существенной базой для поддержания роста и развития аграрного сектора.
- Создание последовательных и достоверных источников данных. Правительству следовало бы инвестировать в постоянный сбор и распространение достоверных данных, связанных с сельскохозяйственными финансами, сельхозпродукцией, источниками снабжения и формирования рыночных цен. Публичный сектор может играть важную роль в генерировании и распространении данных и информации об аграрном секторе, который в настоящее время мешает эффективному ассигнованию ресурсов в экономику сельскохозяйственного сектора.
- Консолидация возможностей финансовых учреждений и их клиентов. Банки и их финансовые учреждения нуждаются в поддержке развития своих продуктов, а также в управлении рисками, являющимися специфичными для сельскохозяйственного сектора. Важным является факт консолидации земледельцев и организаций, ассоциированных в аграрные хозяйства в целях облегчения доступа к финансированию и улучшению эффективности стоимостных цепочек. Еще одной критической необходимостью является консолидация возможностей для инструментов и инновационных подходов в области финансирования аграрных М и СП, акцентирующая при этом выявление нужд земледельцев.

ВИДЕНИЕ МИНИСТЕРСТВОМ ЭКОНОМИКИ УЛУЧШЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ СРЕДЫ В ЦЕЛЯХ ПОДДЕРЖАНИЯ М И СП

1.1. Введение

От имени Министерства экономики хочется сказать «Добро пожаловать!» представителям германской делегации и искренне поблагодарить их за вклад, вносимый ими на протяжении многих лет, в оказание поддержки Правительству Республики Молдова и проявлению особого интереса к сотрудничеству в области развития предложений по финансированию сектора малых и средних предприятий, который в данный момент играет ключевую роль в социально-экономическом развитии Республики Молдова.

Для меня является честью принимать сегодня участие в работе третьего молдо-германского Форума по финансированию малых и средних предприятий, и хочется поблагодарить его организаторов. Надеюсь, что передовой опыт, которым делятся участники Форума, существенно повлияет на развитие сектора М и СП, а предприниматели смогут получить ответы, а также ознакомиться с возможностями и актуальной помощью и поддержкой в бизнесе, предоставляемой М и СП различными финансовыми учреждениями.

Хотелось бы также отметить значение предыдущих форумов, в результате которых были выявлены некоторые проблемы и решения в области финансирования М и СП, которые были учтены как Правительством, так и финансовыми учреждениями Республики Молдова.

1.2. Настоящее положение в секторе М и СП

Сектор М и СП в соответствии с данными, предоставленными Национальным бюро статистики (1), обладают 97.7% от общего количества предприятий, обеспечивая рабочими местами 56.2% рабочей силы страны, а его вклад в ВВП составляет 28.3%.

В 2010 году количество М и СП составляло 45.6 тыс. предприятий или на 1.9 тыс. предприятий (28.8%) больше, чем в 2006 году. Наиболее всего возросло количество микропредприятий: от 27.7 тыс. ед. в 2006 году до 34.9 тыс. ед. в 2010 году, за ними следуют малые предприятия, рост которых составил 2.6 тыс. ед. или на 39.5% в соответствующий период.

Преобладающая часть М и СП осуществляют свою деятельность в области торговли, составив в 2010 году около 18.7 тыс. предприятий или 41 % от общего количества малых и средних предприятий, увеличившись на 4.5% по отношению к 2009 году и на 28.4% по отношению к 2006 году. В перерабатывающей промышленности в 2010 году работали 5.1 тыс. М и СП или на 0.4 тыс. ед. (на 10%) больше, чем в 2006 году. Вовлечение все большего количества М и СП в промышленный сектор за соответствующий период доказывает, что этот сектор находится на этапе развития — процесс, осуществляющийся с многочисленными последствиями, так как в ма-

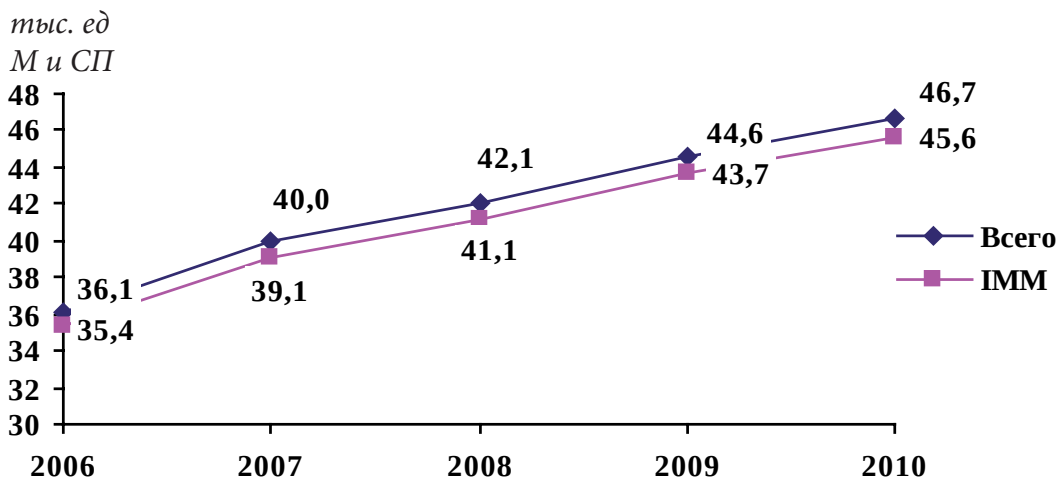


Рисунок 1. Рост количества М и СП в период 2006-2010 г.г.

лых и средних предприятиях промышленного сектора происходят комплексные организационные и производственные процессы, которые приносят передовую инфраструктуру, квалифицированный персонал и стабильность на рынке.

В 2009 году М и СП из большинства секторов национальной экономики регистрировали нисходящий уровень развития. Доходы от продаж сократились во всех отраслях деятельности малых и средних предприятий, за исключением финансовой деятельности. Однако на протяжении 2010 года финансовое положение в секторе не только пришло в норму, но и существенно улучшилось, М и СП регистрировали рост доходов по всем позициям. Таким образом, если в 2009 году доходы от продаж М и СП снизились в сравнении с 2008 годом на 7504,1 млн. леев, то в 2010 году, по отношению к 2009 году, они увеличились на 7783,2 млн. леев, составив 65263,2 млн. леев.

Мировой финансово-экономический кризис достаточно существенно, преимущественно отрицательно, повлиял на развитие показателей сектора М и СП.

- В 2005-2006 годах, в соответствии со статистическими данными, практически был зарегистрирован рост всех показателей сектора М и СП: количество предприятий, количество работников, доля М и СП в ВВП, прибыль.
- В 2007-2009 годах тенденция показателей существенно отличается: (I) количество М и СП продолжало расти на протяжении всего анализируемого периода; (II) доля ВВП начала медленно снижаться; (III) количество работников начало существенно сокращаться, начиная с 2008 года; (IV) стоимость прибыли до налогообложения увеличилась в 2007-2008 годах, а в 2009 году этот показатель существенно снизился.
- В 2010 году все показатели регистрировали рост: продолжилось увеличение количества предприятий; доля в ВВП сохранилась на уровне зарегистрированном в 2009 году, но сократилось в сравнении с 2006 годом; прибыль практически дошла до уровня 2008 года (в стоимостном выражении, за исключением инфляции).
- Тенденция снижения была характерна лишь для показателя **количества работников**, который продолжил падение, начатое в 2008 году (эта тенденция была замечена не только для М и СП, но и для всех компаний).

Мы можем констатировать, что мировой экономический кризис, в разной степени, повлиял на показатели определенных групп М и СП. Например, рост количества предприятий в секторе М и СП имел место, в частности, за счет малых и микро предприятий.

На данный момент, доступ к финансированию является проблемой не только для М и СП Республики Молдова, но и проблемой, существующей во всех экономиках, в том числе, в развитых, и единогласно признано, что она является более острой в странах переходного периода и развивающихся государствах.

Улучшение финансовой среды для М и СП является одной из шести приоритетных направлений стратегии развития сектора малых и средних предприятий на 2010-2020 годы, которая будучи принятой, представит политическую основу и социально-экономическую базу на долгосрочный период по развитию М и СП в Республике Молдова.

Это направление было отмечено как приоритетное, так как недостаточность финансирования, в условиях нынешнего улучшенного финансирования, является одной из основных проблем, с которой сталкиваются предприниматели при попытке организации и развития собственного бизнеса.

Собственный капитал занимает центральное место в финансировании деятельности М и СП и все же является недостаточным источником финансирования постоянно растущих нужд в денежных средствах. Возможности деятельности за счет собственных средств М и СП снижаются с каждым годом, намечая рост роли заимствованного капитала.

Хотя национальная законодательная база расширена и не является преградой для доступа к финансам, все-таки, финансы остаются основным барьером, с которым сталкиваются М и СП в своей деятельности, вопреки развитию банковской системы, схем гарантирования кредитов и бюро историй кредитования.

Банковские кредиты являются основным источником займов для М и СП. В 2010 году, одновременно с процессом восстановления национальной экономики, банковский сектор начал выходить из кризиса, а кредитный портфель увеличился на 3,1 млрд. леев или 13,7% по отношению к 2009 году.

Объем новых предоставленных кредитов возрос на 64,5% в сравнении с 2009 годом, 31% от этого объема был предоставлен М и СП, что представляет собой очень малую часть, учитывая их долю в 97,7% в общем количестве действующих предприятий.

Организация по микрофинансированию (ОМФ), ссудо-заемные ассоциации (СЗА) и лизинговые компании развиваются при помощи альтернативных источников кредитования. В соответствии с официальными данными Национальной комиссии по финансовому рынку (НКФР), в 2010 году в Республике Молдова действовали 43 организации по микрофинансированию, около 400 ссудо-заемных организаций, 27 лизинговых компаний.

1.3. Доступ к финансовым услугам в Молдове

Одним из основных условий для развития сектора М и СП и основополагающим принципом повышения финансовых возможностей и ответственности является доступ к финансовым услугам для всех категорий населения/ хозяйствующих субъектов. Более широкий доступ к финансовым услугам является важной пред-

посылкой для снижения уровня бедности и обеспечения экономического роста во всем мире. В этом смысле, в качестве преамбулы к дискуссиям, касающихся ответственного финансирования в Молдове, в рамках третьего молдо-германского Форума по финансированию М и СП, полезно провести анализ уровня доступа к финансовым услугам в Молдове. Лучше всего это можно осуществить, сравнивая базовые показатели доступа к финансам в странах региона или в странах с экономическим и социальным уровнем развития сходным с нашим. Весьма полезным источником информации, в этом смысле, является база данных Международного валютного фонда (МВФ) с показателями доступа к финансовым услугам во всем мире.

Ниже следующая Таблица 1 представляет собой сравнение некоторых основных показателей доступа к финансовым услугам в Молдове с такими же показателями стран Центральной и Восточной Европы (ЦВЕ) в 2010 году, в соответствии с базой данных Financial Access МВФ.

Таблица 1: Основные показатели доступа к финансовым услугам в сравнении со средними показателями в регионе.

Показатели	Молдова	Средний показатель в ЦВЕ
Количество банковских кредитов на 1000 взрослых	37,68	246,78
Количество кредитов от всех учреждений, которые привлекают депозиты на 1000 взрослых	43,30	244,47
Количество банковских депозитов на 1000 взрослых	1197,12	1248,80
Количество депозитов от всех учреждений, которые привлекают депозиты на 1000 взрослых	1199,18	1226,83
Количество банковских кредитов для домашних хозяйств на 1000 взрослых	34,99	238,23
Количество банковских депозитов для домашних хозяйств на 1000 взрослых	1149,46	1169,03
Количество владельцев страховых полисов на 1000 взрослых	230,00	2552,93
Количество банковских филиалов на 100000 взрослых	143,38	62,79
Количество банковских филиалов на 100000 взрослых	10,28	24,07
Количество филиалов всех учреждений, которые привлекают депозиты на 100000 взрослых	12,58	24,76
Банковские депозиты домашних хозяйств (% от ВВП)	25,70	28,59
Всего банковские депозиты (% от ВВП)	35,84	58,22
Всего депозиты всех учреждений, которые привлекают депозиты (% от ВВП)	35,97	58,22
Всего депозиты (% от ВВП)	35,97	46,08
Всего банковские кредиты (% от ВВП)	33,87	59,62
Банковские кредиты домашних хозяйств (% от ВВП)	7,05	22,21
Кредиты всех учреждений, которые привлекают депозиты (% от ВВП)	34,10	60,25

Источник: Таблица составлена на основе данных из Financial Access 2011, МВФ

Из 17 основных отобранных показателей Молдова занимает лучшую позицию, чем средний показатель по региону, лишь в одном: количество банкоматов на 100 тыс. взрослых, который в 2,3 раза больше. Показатели, близкие к средним по региону, Молдова зарегистрировала по трем разделам: количество депозитов на 1000 взрослых, который составляет 96% в сравнении со средними показателями в регионе для банков и 98% для всех учреждений, которые привлекают депозиты (в том числе, банки); количество банковских депозитов домашних хозяйств на 1000 взрослых – 98%; и стоимость банковских депозитов домашних хозяйств как доля в ВВП, которая составляет 90% от среднего показателя по региону. В целом ситуация по доступу к финансовым услугам в Молдове относительно лучше в соотношении количества и стоимости депозитов. Так, кроме уже отмеченных показателей, ситуация в Молдове несколько улучшилась по общему уровню депозитов, как доля ВВП-78% от средних показателей по региону, в том числе банковских депозитов -69% и других учреждений, которые привлекают депозиты (в том числе банки) – 62%. Этот факт, в первую очередь, определен высоким уровнем ремитенций, как доля ВВП, который в Молдове является самым большим среди всех стран региона. Большая часть данных ремитенций помещается в форме депозитов в банки и в другие финансовые учреждения.

Ситуация значительно хуже в отношении того, что касается доступа к кредитам и другим банковским услугам. Так, общая стоимость банковских кредитов и кредитов всех учреждений, которые привлекают депозиты, как доля в ВВП, составила в 2010 году лишь 57% от средних показателей по региону, стоимость банковских кредитов, предоставленных домашним хозяйствам, как доля ВВП, составила лишь 32% от среднего показателя. Количество банковских кредитов на 1000 взрослых и количество банковских кредитов, предоставленных домашним хозяйствам на 1000 взрослых, составило лишь 15% от средней доли по региону. Другой проблемой для Республики Молдова является слаборазвитая сеть финансовых учреждений. Количество банковских филиалов на 100 тыс. взрослых составило в 2010 году лишь 43% от среднего показателя по региону, а количество филиалов всех учреждений, которые привлекают депозиты (в том числе банковские) – 51%. Наиболее плохая ситуация наблюдается в сфере услуг страхования. Количество владельцев страховых полисов на 1000 взрослых составляло в 2010 году лишь 9% от среднего показателя по региону. Так, для страхования подлинных финансовых вложений, которые способствовали бы устойчивому экономическому и социальному развитию, основные субъекты ответственного финансирования в Молдове должны учесть, в первую очередь, легкий доступ населения и компаний к финансовым услугам, раздел, где Молдова отстает от большинства стран региона, не говоря уже о других странах ЕС и развитого мира, которые представляют более высокие стандарты доступа к финансовым услугам.

Среди выявленных проблем в отношении доступа к финансам можно перечислить: высокие процентные ставки по кредитам и их бесследное исчезновение, отсутствие финансовых ресурсов в долгосрочном периоде, отсутствие и низкую ликвидность залога, длительные процедуры осуществления права на залог, отсутствие адекватных банковских технологий для кредитования М и СП, качество проектов, предложенных для финансирования, слаборазвитую инфраструктуру бизнеса, отсутствие на финансовом рынке компаний с капиталом риска.

Рынок капитала представляет другую альтернативу для финансирования, предоставив М и СП возможность привлекать инвестиции на долгосрочный период посредством эмиссии акций и облигаций.

Неспособность рынка капитала стать важным источником финансирования М и СП основана на многочисленных факторах, среди которых следует перечислить: отсутствие местного капитала, который можно было бы вовлечь в рынок капитала; ограниченные показатели в привлечении инвестиций; сдержанное отношение иностранного капитала к национальным портфельным инвестициям; ограниченный интерес населения в отношении сделок с ценными бумагами; слабое проникновение на рынок иностранного капитала; высокий уровень банковских процентных ставок в сравнении с выгодами, предоставляемыми на рынке капитала.

Ограниченный спрос фондов на рынке капитала вызван также и тем фактом, что сбережения населения не поощряются для их инвестирования на этом рынке. Это объясняется, как высокими процентами в банковском секторе, так и недоверием к механизмам и институтам рынка капитала.

В настоящее время инвестирование в недвижимость или в другое наследственное имущество является более привлекательной альтернативой, чем инвестирование в финансовые ценные бумаги. **Таким образом, одной из основных проблем сектора местных М и СП является выявление альтернативных источников не-традиционного финансирования, существенная доля из которых составляет внешнее финансирование.**

1.4. Выводы и рекомендации

В данный момент, на этапе дефицита финансирования бизнеса, Республика Молдова получает финансовую поддержку от различных Международных финансовых институтов (МФИ), партнеров по развитию и посредством проектов или программ кредитования/ финансирования, обеспечивает М и СП доступ к финансовым ресурсам, используя 3 схемы финансирования:

1. прямое финансирование местных финансовых учреждений, которые в свою очередь предоставляют кредиты сектору М и СП на общих условиях банка;
2. финансирование «арех», по принципу «Первый пришел – первого обслужили», в рамках которого фонды предоставлены в распоряжении финансовых учреждений для строго определенных целей;
3. финансирование «leasing», которое использует схемы финансирования quasi-leasing.

Основные программы по поддержке сектора, финансируемого государством и/или международными партнерами по развитию: Национальная программа по экономической поддержке молодежи (НПЭПМ), Пилотная программа по привлечению ремитенций в экономику (ППРЭ 1+1), Программа по поддержке и развитию сектора М и СП, финансируемая правительством Японии; Проект улучшения конкурентоспособности, фонд по гарантированию кредитов, управляемый организацией по развитию М и СП, Проект SMERDA для развития М и СП в сельской местности, а так же кредитные линии международных финансовых институтов или предоставленных в рамках международных программ.

Исходя из раскрытых проблем, в целях улучшения доступа М и СП к финансированию, проект новой Стратегии предлагает осуществление следующих специфических задач:

- ✓ Развитие инновационных схем финансирования М и СП.
- ✓ Обеспечение улучшения эффективности передачи ремитенций.

- ✓ Привлечение кредитных линий на долгосрочный период от международных финансовых институтов.
- ✓ Развитие системы гарантирования кредитов для М и СП
- ✓ Облегчение доступа малых и средних предприятий к публичным закупкам.

В заключении хотел бы отметить, что облегченный быстрый доступ к дешевым источникам финансирования является насущным для развития конкурентного сектора М и СП страны. В данный момент результаты финансовых проектов и программ, осуществленных на территории Республики Молдова, являются обнадеживающими, предприниматели доказывают, что они обладают большой смелостью и предпринимательским духом. Надеемся, что тенденция финансирования и кредитные продукты кредитных институтов и организаций предложат новые продукты, соответствующие нуждам предпринимателей, предоставив им так же и пространство для самого благоприятного выбора по развитию бизнеса. Я глубоко убежден, что благодаря этому, предприниматели преумножат свою рентабельность и конкурентоспособность собственных компаний на местном рынке и смогут выдержать также и конкуренцию на внутреннем и внешнем рынке.

ОТВЕТСТВЕННОЕ ФИНАНСИРОВАНИЕ В МОЛДОВЕ

2.1. Введение

Ответственное финансирование (ОФ) — это относительно новая концепция для рынка финансовых услуг Республики Молдова. Практика и регулирование в этой области еще не до конца разработаны, поэтому дискуссии в рамках третьего молдо-германского Форума по финансированию М и СП являются благоприятным поводом для выявления существующих проблем в этом аспекте и обозначения решений, предложенных участниками финансового рынка. Данная глава отражает, в большей степени, дискуссии в рамках соответствующего события, излагая идентифицированные проблемы, предложенные решения и возможные преграды, препятствующие внедрению решений по мнению участников данных дискуссий. Однако имея в виду относительно низкий уровень знаний концепции и принципов ответственного финансирования в Республике Молдова, в начале исследования даются определения данной концепции в смысле ее обсуждения в рамках Форума. За соответствующим разделом следует другой раздел, который обобщает существующую практику и регулирование в отношении ответственного финансирования со стороны основных субъектов этой области в Республике Молдова. В большей части соответствующие разделы использовали в качестве источника базы данных, существующие исследования и анализы в данной области. Последние разделы отражают дискуссии в рамках круглого стола, а также выводы и рекомендации на основе анализа предыдущих разделов и дискуссий, проведенных в рамках круглого стола «Принципы ответственного финансирования». Так как, соответствующая глава вытекает в большей степени из дискуссий в рамках Форума, она не должна рассматриваться в качестве полного и точного анализа феномена ответственного финансирования в Республике Молдова, а считает своей задачей определение и развитие отмеченных аспектов дискуссий в рамках круглого стола «Принципы ответственного финансирования», проведенных на Форуме.

2.2. Что представляет собой ответственное финансирование¹

В более широком смысле данного понятия ответственное финансирование представляет собой порядок предоставления финансовых услуг, который должен учитывать необходимость обеспечения устойчивого развития. Так, финансовые услуги должны включать в себя социальные аспекты, аспекты развития и охраны окружающей среды, которые должны быть разделены всеми участниками данного процесса: правительством, учреждениями, предоставляющими финансовые услуги, инвесторами-донорами, потребителями, образовательными учреждениями и т. д. Основной принцип ответственного финансирования представляет собой справедливое обращение с клиентами и действие таким образом, чтобы обеспечить со-

циальное и экономическое благосостояние клиентов. В соответствии с недавним докладом BMZ, CGAP, и IFC, обеспечение соблюдения этого принципа требует действия со стороны всех вовлеченных в данный процесс участников, из которых следует выделить три основных составляющих¹:

1. Сектор финансовых услуг - ответственен за соблюдение законов и регламентаций в области стандартов кодексов поведения, специфичных его сектору, передовой практики и обязательств в отношении принципа прозрачности и справедливости деятельности;
2. Правительство - ответственно за внедрение политик и регламентаций, касающихся защиты потребителя, обязательства по повышению уровня финансовых способностей и знаний на национальном уровне;
3. Потребители (клиенты) и их организации - путем повышения своих финансовых способностей и знаний.

Это более широкий смысл понятия «финансовая ответственность», основанный на трех основных составляющих, которые его определяют. Однако учитывая специфику дискуссий в рамках круглого стола, а также состав участников (абсолютное большинство из них являются представителями банков и небанковских финансовых организаций), когда мы будем говорить о «финансовой ответственности», мы в дальнейшем будем ссылаться всего на одну составляющую, а именно на смысл этого понятия с точки зрения тех кто предоставляет финансовые услуги.

Таким образом, соответствующий аспект финансовой ответственности включает²:

- финансовую практику, в которой решения по инвестициям и бизнесу учитывают социальные аспекты, аспекты развития и охраны окружающей среды в соответствии с высокими этическими стандартами, кроме коммерческих аспектов получения максимальной прибыли и возврата инвестиций.;
- практику четкого и прозрачного финансирования, финансовых продуктов, соответствующих нуждам клиентов, четкого и полного информирования клиентов о предоставляемых финансовых продуктах;
- четкие сроки и справедливые условия кредитования, возможности реструктуризации долгов, квалифицированный персонал финансовых учреждений, возможность обжалования и доступ к услугам правовой защиты в случаях возникновения споров;
- финансовые продукты, соответствующие нуждам клиентов, их представление в облегченной для понимания и сравнения форме, комбинированные с качеством их предоставления.

2.3.

Основные субъекты ответственного финансирования в Молдове

Банковская система является основным компонентом финансового сектора Республики Молдова в условиях, как это мы наблюдали в предыдущей главе, когда другие элементы слабого развиты, (рынок капитала), обладают ограниченной до-

¹ “Advancing Responsible Finance for Greater Development Impact: A Stock-Taking of Strategies and Approaches among Development Agencies and Development Finance Institutions”, BMZ, CGAP, IFC, January 2011

² „Responsible Finance and Financial Education in Moldova”, a study conducted by the Microfinance Centre for Central and Eastern Europe and the NIS”, EFSE, 2008

лей (организации микрофинансирования и небанковского кредитования, лизинг) или виртуально не существует (инвестиционные фонды и спекулятивный капитал). В данном контексте банки являются основными субъектами ответственного финансирования в Республике Молдова. Молдавская банковская система состоит из двух уровней, представленных Национальным банком Молдовы (НБМ) и 14 коммерческими банками, в том числе 4 отделениями банков и иностранных финансовых групп. В конце 2011 года общее количество банковских подразделений составило 1256 единиц, из которых 320 филиалов, 928 агентств и 8 пунктов обмена валют. Из 14 коммерческих банков 9 обладают мажоритарным иностранным капиталом.

Приход иностранных инвесторов в молдавскую банковскую систему вызвал некоторую озабоченность в рядах местных банков, касающуюся сокращения доли на рынке и снижения нормы прибыли. Иностранные банки воспринимаются у нас как структуры, имеющие более высокий потенциал финансирования при более низких затратах, а также в качестве главных инициаторов нововведений, прозрачной банковской практики, продвижения новых технологий и продуктов. Иностранные банки действуют в более прозрачной и открытой манере. Как правило, они пользуются операционной эффективностью и ресурсами — человеческими и финансовыми от материнского банка, и практикой более близкой к принципам ответственного финансирования. Однако иностранные банки, осуществляющие свою деятельность в местной среде также склонны присоединиться к местной практике. Несмотря на все преимущества, которыми пользуются иностранные банки, зачастую у них отсутствует мотивация действовать отличным образом, нежели другие банки, если они считают, что повышенный уровень прозрачности ставит их в менее выгодное положение, чем другие банки. Доля банков с мажоритарным иностранным капиталом в общем количестве активов в конце 2011 года составляла лишь 41.1%. Это меньше, чем средний показатель по региону, где за исключением Беларуси и Азербайджана, все страны ЦВЕ имеют в среднем около 88%³. Из-за сниженного уровня прозрачности молдавского банковского капитала достаточно трудно оценить фактическое положение дел в отношении иностранных инвестиций. За исключением нескольких «настоящих» мажоритарных иностранных инвесторов, остальные мажоритарные инвесторы, а во многих случаях и миноритарные, фактически представляют собой компании, зарегистрированные за рубежом молдавскими резидентами во избежание регламентации касательно предоставления информации об акционерах.

Ограниченная прозрачность молдавского банковского акционерного капитала сгенерировала в рамках молдавской банковской системы феномен рейдерских атак. Только в 2011 году четыре банка стали целью попыток присвоения акций компаниями, зарегистрированными за рубежом посредством судебных решений. В контексте определения ответственного финансирования, представленного выше, этот аспект можно отнести к ответственности второго составляющего (правительства или органа, регулирующего финансовый рынок). Как уже было отмечено в соответствующем параграфе, в связи с составом участников круглого стола данный аспект не стал предметом дискуссий. Тем не менее, соответствующее явление выявило проблемы, существующие на уровне регулятора, которые следовало бы отметить. Прежде чем, мы станем говорить об настоящем ответственном финансировании в молдавской банковской системе, необходимо, в первую очередь, пролить свет в отношении всех конечных собственников банков.

³ Republic of Moldova: Competitiveness and Private Sector Development, OECD, 2011

НБМ отреагировал на это путем внесения некоторых изменений в Закон о финансовых учреждениях, посредством которых была снижена доля участия в банковском капитале, для которой не надо доказывать происхождение денег до 5% и запрещающее вступление во владение банковскими акциями посредством судебных решений без разрешения НБМ. Однако данные меры не являются в полной мере достаточными, так как они не решают основную проблему — отсутствие прозрачности в отношении конечных бенефициариев банковских акций. Для преодоления данной проблемы необходимо, чтобы регулирующий орган (НБМ) предложил внести изменения в действующее законодательство, которые помогли бы выявить настоящих собственников банка, а также нужна реформа правосудия, которая исключила бы коррупцию и вынесение незаконных судебных решений.

В данный момент эти проблемы являются приоритетными, как для НБМ, разрабатывающего уже такой законопроект, так и Правительства, инициировавшего реформу правосудия для исключения соответствующих явлений. Однако недостаточная прозрачность молдавского банковского сектора не является единственной проблемой в том что касается ответственного финансирования. В данный момент банки руководствуются желанием захвата как можно большей части рынка. Общее впечатление складывается таким образом, что банки стремятся завладеть самым лакомым куском «пирога». В таких условиях принцип захвата рынка преобладает над принципом ответственности в бизнесе. В данной ситуации предоставление финансовых продуктов в соответствии с индивидуальными нуждами не является приоритетом для банков, как не является приоритетом и прозрачность в порядке установления цены кредитов, соблюдение норм качества в процессе обслуживания клиентов или социальной корпоративной ответственности.

Приведенная ниже таблица 2 представляет участников молдавского банковского сектора и их соответствующие доли рынка на момент разработки исследования.

Таблица 2 . Структура молдавской банковской системы на 30.04.2012 г.

#	Банк	Стоимость активов, млн. леев	Доля рынка (в стоимости активов)	Стоимость кредитов, млн. леев	Доля рынка (в стоимости кредитов)	Стоимость депозитов, млн. леев	Доля рынка (в стоимости депозитов)
1	Moldova-Agroindbank	9.763,4	19,0%	6.572,5	21,6%	6.023,1	17,9%
2	Victoriabank	8.882,1	17,3%	4.702,5	15,5%	7.226,3	21,5%
3	Moldindconbank	7.157,0	13,9%	4.542,5	14,9%	5.246,4	15,6%
4	Banca de Economii	6.727,6	13,1%	2.765,0	9,1%	4.837,6	14,4%
5	Eximbank	4.064,8	7,9%	2.699,8	8,9%	1.938,0	5,8%
6	Banca Socială	3.221,1	6,3%	2.209,2	7,3%	2.049,1	6,1%
7	Mobiasbancă	3.069,3	6,0%	1.786,0	5,9%	1.836,6	5,5%
8	ProCredit Bank	2.149,0	4,2%	1.639,0	5,4%	601,2	1,8%

9	Fincombank	1.715,3	3,3%	858,5	2,8%	1.072,7	3,2%
10	Energbank	1.677,7	3,3%	981,2	3,2%	1.159,9	3,4%
11	BCR Chişinău	1.111,5	2,2%	652,7	2,1%	534,9	1,6%
12	Unibank	787,5	1,5%	450,8	1,5%	514,3	1,5%
13	Comerţbank	659,0	1,3%	403,1	1,3%	448,3	1,3%
14	EuroCreditBank	353,2	0,7%	172,6	0,6%	152,9	0,5%
-	Vсero	51.338,6	100,0%	30.435,4	100,0%	33.641,3	100,0%

Источник: Расчеты автора на основе данных коммерческих банков.

В сравнении с банковской системой, микрофинансирование остается альтернативным источником кредитования, появившимся в Республике Молдова в конце 90-х годов для заполнения дефицита финансирования, оставленного банками в отношении микропредприятий и малых предприятий, в частности находящихся в сельской местности. Таким образом, специфика этого сектора обусловлена, в первую очередь, клиентами, к которым он обращается, представленные физическими лицами, микро, малыми и средними предприятиями, категории, наиболее подверженные сложности доступа к финансированию. Из-за ограниченного предложения по финансированию микро и малых предприятий, приблизительно 85% из инвестиций в малые предприятия в Республике Молдова должны финансироваться за счет собственных ресурсов предпринимателей и за счет внутренних ресурсов соответствующих компаний, по отношению к 66% в Западных странах⁴. Либеральное регулирование привлекает новых операторов в этом сегменте, в частности операторов с иностранным капиталом. Так, если на 31.12.2009 г. существовало 29 микрофинансовых организаций (МФО), то на 31.12.2011 г. их количество увеличилось до 48. Несмотря на это, степень проникновения в данный сегмент была в 2.6 раза меньше, чем в Боснии и Герцеговине, а доля в ВВП — в 17 раз меньше, чем в банковском секторе. Эти данные доказывают, что соответствующий сектор остается еще недостаточно развитым для того чтобы он сыграл существенную роль в улучшение доступа к финансированию, а соответственно и качества финансовых услуг. Дальнейшее развитие данного сектора могло бы благоприятно воздействовать на уровень ответственности финансовых услуг в Молдове, учитывая тот факт, что данный сектор ориентируется, в первую очередь, на сектор М и СП, сельское хозяйство и домашние хозяйства, самые уязвимые с точки зрения доступа к финансированию. Конечно, одно только развитие соответствующего сектора не в состоянии обеспечить повышение ответственности финансовых услуг, однако оно создало бы альтернативу, необходимую в секторе финансирования, из-за отсутствия которого банки не особо беспокоятся о качестве и ответственности своих услуг. Также, влияние микрофинансирования ощущается в большей степени в социальном аспекте. (см. сайт Консультативной группы Всемирного банка для Помощи Малообеспеченным www.cgap.org, www.cgap.org). Если учесть, что одним из приоритетов Правительства Республики Молдова является сокращение уровня бедности до 22% к 2014 году⁵, развитие данного сектора могло бы

⁴ Анализ рынка микрофинансовых услуг в Молдове в 2008 году, Business Intelligent Services, март 2009 года;

⁵ План действий Правительства Республики Молдова на 2011-2014 годы

способствовать достижению соответствующей цели, обеспечивая, по крайней мере в этом отношении большую финансовую ответственность услуг по микрофинансированию. Следующая таблица № 3 представляет эволюцию основных показателей деятельности МФО и ССА в период 2009-2010 г.г.

Как уже было отмечено, регуляторы финансового рынка и защиты потребителей составляют вторую важную составляющую после финансовых институтов (ФИ), определяющую уровень ответственности финансовых отношений. В Молдове Национальный Банк является ответственным за регулирование банковской системы, Национальная Комиссия по Финансовому Рынку (НКФР) регулирует внебанковский финансовый рынок, а Агентство по защите потребителей (АЗП) — соответственно защиту потребителей. Нормы системы банковского регулирования НБМ основываются и соответствуют Основным принципам Базельского комитета по банковскому надзору (Basel I). В общем, НБМ воспринимается банками в качестве сильного регулятора, приверженца повышенных мер предосторожности.

Таблица 3: Показатели деятельности микрофинансирования в Молдове, 2009-2010 г.г.

ПОКАЗАТЕЛИ	СЕКТОР МИКРОФИНАНСИРОВАНИЯ МОЛДОВЫ					
	2009			2010		
Сектора	ССА	МФО	ВСЕГО	ССА	МФО	ВСЕГО
Количество организаций	400	35	435	399	43	442
Объём вкладов, млн. леев	71.9	-	71.9	93.4	-	93.4
Количество вкладчиков, человек	6742	-	6742	5851	-	5851
Объём займов, млн. леев	322,9	1360,9	1683,8	244,2	1191,5	1435,7
Количество заемщиков, человек	500134	23448	73461	378244	25145	62969
Степень проникновения, %	3,95	1,85	5,80	3,06	2,04	5,10

Источник: Ежегодный доклад НКФР, 2010

Однако, как и в случаях с другими странами с переходной экономикой, банковское регулирование находится под влиянием не только норм, навязанных регулятором (НБМ), но и пониманием, внедрением и их фактическим соблюдением банками. НБМ установил положения, касающиеся прозрачности в банковской системе, подразумевающие опубликование и представление (в том числе, на веб-странице, ежеквартальных финансовых отчетов, ежегодных отчетов, аудиторского заключения, информации, касающейся политик и менеджмента рисков и т. д.). Несмотря на то, что НБМ обязывает банки раскрывать информацию об условиях предоставления кредитов и их стоимости, банки не обязывают представлять данную информацию четко и ясно, а также в легко воспринимаемой клиентами форме. По этой причине информация, касающаяся процентных ставок, предоставляемых различными банками очень часто обманчива. Зачастую этот факт ведет к ситуациям, когда клиенты банков не осознают общую стоимость кредита и не в состоянии принимать компетентные решения или правильно сравнивать между различными альтернативами финансирования.

НКФР — это относительно новый орган, находящийся в процессе становления. Нормы регулирования внебанковского финансового сектора находятся в данный момент в процессе пересмотра. Таким образом, данный сектор более уязвим с точки зрения возможности регулирования. И АЗП также является относительно новой структурой, не завершившая ещё процесс становления. Кроме того, это агентство не обладает полномочиями, касающиеся рынка финансовых продуктов.

Приведенная ниже таблица № 4 представляет краткий обзор практик и политик различных субъектов, вовлеченных в ответственное финансирование в Молдове, в том числе, финансовых институтов (банков и внебанковских финансовых организаций), органов по регулированию (НБМ, НКФР, АЗП), доноров, международных финансовых организаций, ассоциаций финансового сектора и т. д.

В связи с используемой практикой и политикой финансовыми институтами в области ответственного финансирования, отраженных в таблице, приведенной выше, следует отметить несколько проблемных областей.

Таблица 4: Краткий обзор практик и политик основных субъектов ответственного финансирования в Молдове.

Аспекты ОФ	Коммерческие банки, внебанковские финансовые организации	Органы регулирования (НБМ, НКФ, АЗП)	Ассоциации, НПО, доноры, международные финансовые институты (МФИ), инвесторы
Ответственные продукты - Наличие продуктов; - Соответствие продуктов нуждам клиентов; - Внутренние процедуры банков	- Кредитные продукты чаще всего, основанные на залоге, но несмотря на это всё более акцентированы тенденции перехода к продуктам, основанным на денежных потоках; - Общение с клиентами не является проактивным - Внутренние системы чаще всего являются бюрократическими; - Корректное обращение с клиентами не является главным приоритетом - Стабильность продуктов, за малым исключением, не является приоритетом.	- Не существует специального регулирования этих аспектов; - Новая регулирующая база организаций по микрофинансированию и ссудосберегательных ассоциаций находится в процессе разработки.	- Не представляет основного приоритета для данной группы субъектов ОФ; - Многие продукты продолжают быть недоступными для клиентов, за исключением потребительских кредитов.

Маркетинг и реклама • Четкость информации для клиентов; • Точность информации, касающейся продуктов; • Неагрессивная реклама	• Информация доступна и детализирована, однако, часто бывает трудна для понимания и сравнения различных продуктов; • Часто реклама бывает агрессивна; • Относительно легкий доступ к потребительским кредитам для работающих лиц	• Существуют механизмы регулирования раскрытия информации, касающейся стоимости продукта; • Несмотря на это регулирование сфокусировано на предоставлении полной информации и в меньшей степени на четкости и легкости восприятия ее клиентами	
Корректные и прозрачные цены • Раскрытие информации, касающейся эффективной процентной ставки; • Комиссионные, дополнительные платежи	• Цена в большей степени определена конкуренцией; • Пониженная прозрачность порядка установления цен; • Раскрытие лишь номинальной, но не эффективной ставки	• Не существует регулирования, касающегося обязательности опубликования эффективной процентной ставки.	• Существует поддержка со стороны доноров и МФИ и осознания того факта, что данные аспекты должны быть полностью раскрыты. Законопроект по данной тематике рассматривается в Парламенте.
Принципы кредитования • Оценка клиентов; • Черные списки; • Предотвращение сверхзадолженностей.	• Существует политика и практика оценки и анализа клиентов; • Многие банки публикуют черные списки клиентов на своих веб-страницах	• Данные аспекты оставлены в распоряжение финансовых институтов.	• Существует функциональное бюро по кредитам, однако оно находится в начале своего становления и не осуществляет деятельность в полной мере.

Обучение персонала • Компетенции в ОФ; • Ответственность за ОФ.	• Как правило, не существует или существует лишь на бумаге.	• Не существует специального регулирования данных аспектов.	
Механизмы обжалования • Подходящие индустриальные • Эффективные (как результат)	• Возможность обжалования существует, но на практике является малоэффективной	• Существуют «горячие линии», но они являются недостаточно эффективными и информацию о них получить не легко; • Механизмы обжалования на данный момент не являются приоритетом для регуляторов.	• Существует Закон о защите потребителя; • АЗП, однако, не имеет в сфере своей ответственности финансовые продукты
Управление и руководство (лидерство) • Лояльность менеджмента принципам ОФ; • Культура ОФ, а также культура отношений с клиентами	• Финансовые организации рассчитывают на регулятора в разработке внутренних положений, касающихся ОФ; • ОФ не находится в постоянной сфере внимания менеджмента; • Бюджеты для связей с клиентами существуют почти во всех ФИ, однако они ограничены, в основном спонсорством.	• Лимитировано, в основном, к договорам особой важности; • В данный момент этот аспект не представляет приоритета для регуляторов вследствие стабильности финансовой системы и присутствия в повестке дня более насущных вопросов.	
Корпоративная ответственность • Общество; • Окружающая среда	• МФО и ССА вовлечены в «социальный бизнес», поскольку они работают с малообеспеченными слоями населения, однако не существуют системы менеджмента социальных достижений для их учета.		• Существуют программы социальных инвестиций со стороны МФИ.

Защита потребителей • Цели ЗП; • Эффективность регулирований в области ЗП		• Существуют пруденциальные правила для финансовых институтов (ФИ), привлекающих депозиты; • Механизмы обжалования являются малоэффективными	• Существует закон о защите потребителя; • АЗП не имеет в сфере своей ответственности финансовые продукты
Добровольные деонтологические кодексы поведения • Существование • Эффективность	• В ФИ в целом, существуют деонтологические кодексы, однако практическое их применение в большинстве случаев неудовлетворительно.		
Компенсация клиентам в случае банкротства ФИ	• Банки обязаны публиковать информацию о гарантировании кредитов	• Процедура регулирования существует, но исключительно для банков; • Существует Фонд гарантирования банковских депозитов, однако гарантированная сумма слишком мала (6000 MDL)	

Источник: Адаптирован по “Responsible finance and Financial Education in Moldova”, EFSE, 2008 г.

Ответственные продукты, корректные и прозрачные цены: В условиях жёсткой конкуренции, по захвату большей доли на рынке, описанных выше, необходимо, чтобы банкам помогли понять, что выигрыш долей на рынке и сохранение клиентов при помощи ответственного подхода в финансировании имеет более долгосрочный эффект, нежели быстрый захват долей рынка. Эта помощь должна прийти, прежде всего, со стороны регуляторов путем учреждения адекватной базы принципов и норм ответственного финансирования, а также со стороны иностранных доноров и финансирующих организаций, которые должны включать нормы ответственного финансирования в качестве условия для банков, претендующим на получение финансирования.

Практика маркетинга: Маркетинг и агрессивная реклама часто используются молдавскими банками для продвижения их продуктов в наиболее посещаемых общественных местах (на улицах, зданиях, посредством билбордов, в окнах, в форме листовок и т. д.). Несмотря на это, часто соответствующая информация

недоступна типичному клиенту банка по той причине, что она предоставлена на труднодоступном языке или по причине пропущенных важных данных. Также в дискуссиях с работниками банков клиенту не всегда предоставляется полная информация, если она специально не затребована⁶.

Как в дискуссиях с банковскими работниками, так и в рекламных материалах, распространяемых банками, конечная стоимость кредита зачастую не раскрывается. Чаще всего указывается лишь номинальная процентная ставка, однако информация о комиссиях и других сопутствующих платежах отсутствует или представляется так, что ее трудно понять. Данная ситуация является следствием того, что банки воспринимают конкурентное давление, несовместимое с практиками ответственного финансирования, поскольку они могут повлиять на рост издержек. Таким образом, повышенная прозрачность часто ассоциируется банками с более высокой степенью затрат.

Разница между официально утвержденной политикой и практикой ее внедрения: Банки часто имеют изъяны в продвигаемой политике, а также в порядке ее внедрения. Например, даже, если банк имеет политику кредитования, описанную на бумаге в соответствии с официальными процедурами, зачастую она бывает внедрена несоответствующим образом. Также, очень часто отсутствуют механизмы контроля общения между экспертом по кредитам и клиентом. Отсутствуют также и механизмы измерения достижений экспертов по кредитам (за исключением объема продаж), тренинги и повышения квалификации персонала, гарантирования справедливого обращения с клиентами. Зачастую банковские услуги не направлены на клиентов. В этом смысле, необходимо приложить больше усилий со стороны банков для обучения и повышения квалификации персонала.

Отсутствие информации, касающейся процедур обжалования для клиентов: Как правило, банки при обслуживании клиентов занимают пассивную позицию. Это особенно подчеркивается тем, что банки не доводят до сведения клиентов методы обжалования или решения возникших проблем, которые чаще всего расследуются после обращения или после подачи официальной жалобы. В связи с тем, что, как правило, клиенты не знают о процедуре подачи жалобы или обжалования действий банка, либо же не доверяют данным механизмам, они могут и не прибегнуть к таким действиям даже в том случае, если и сталкиваются с подобными ситуациями. НБМ и НКФР являются органами, куда клиенты могут подать жалобу или обжаловать неадекватное отношение со стороны банков. Несмотря на это, соответствующие каналы не всегда работают как положено вследствие ограниченной информации об этих механизмах. В то же время, клиенты не могут воспользоваться помощью другой стороны, поскольку не существует ассоциации или другого третьего органа, который предоставлял бы помощь в разрешении подобных ситуаций, а АЗП не имеет полномочий в области финансовых продуктов.

Управление и руководство: Для Молдовы данная концепция является относительно новой. Соответственно и опыт банковского менеджмента в этой области является ограниченным. Несмотря на то что недавний приток стратегических иностранных инвестиций в банковскую систему, а также принятие органами власти регламентаций ЕС, в своем стремлении приблизиться как можно больше к ЕС, изменили в некоторой степени ситуацию в положительную сторону, отсутствие

⁶ Responsible Finance and Financial Education in Moldova”, a study conducted by the Microfinance Centre for Central and Eastern Europe and the NIS”, EFSE, 2008

знаний, опыта и практики в данном аспекте все еще является существенной проблемой.

Социальная корпоративная ответственность (СКО): Большинство банков располагают бюджетами для СКО, но несмотря на это знания, касающиеся ответственного социального поведения и его связи с ответственным финансированием ограничены. Большинство банков используют бюджеты СКО в целях спонсорства культурных или спортивных мероприятий и в значительно меньшей степени в целях поддержки социально-уязвимых групп населения. Организации микрофинансирования и ССА находятся ближе к концепции СКО, так как в большинстве случаев целевыми группами являются сельское население и домашние хозяйства, однако из-за отсутствия системы слежения, мониторинга и измерения их социальных достижений, трудно оценить социальное воздействие их деятельности.

2.4.

Ответственное финансирование в Молдове: выводы и рекомендации

Далее мы представим краткое изложение выявленных проблем, касающихся ответственного финансирования в Республике Молдова на основе осуществленного анализа в данной главе, и особенно вследствие дискуссий, проведенных в рамках круглого стола. За этим следуют решения по преодолению барьеров для внедрения принципов ответственного финансирования в Республике Молдова. В значительной степени они также являются инспирированными дискуссиями, прошедшими за круглым столом.

Первой главной проблемой, отмеченной в рамках дискуссий является низкий уровень финансовых знаний/способностей клиентов банков. В этом смысле, участники выразили мнение, что в Республике Молдова очень мало клиентов с высокими финансовыми способностями и знаниями, так как чрезвычайно мало компаний могут позволить себе принимать на работу хороших экономистов. Однако отношения с клиентами, обладающими высоким уровнем финансовых знаний, намного облегчают работу банка, поскольку ему не приходится проводить работу по обучению клиентов. Хороших клиентов, как правило, очень мало и за них ведется жесткая борьба. А большинство клиентов, при этом, выбирают банк лишь в зависимости от уровня предоставляемой процентной ставки по кредитам. Несмотря на то, что проблема знаний и финансовых способностей, а также финансовой ответственности неминуемо пресекается, в данный момент мы не будем говорить об этом, поскольку первая проблема станет объектом обсуждения в следующей главе.

Несмотря на правомочность данного высказывания, единогласно было отмечено, что банки ответственны за разъяснение клиентам всех рисков, касающихся финансовых продуктов и помощь в выборе лучшего решения по финансированию. Кредитный работник должен быть для клиента консультантом, помогать клиенту правильно определять сумму, сроки и валюту кредита, устанавливать график погашения кредита в соответствии с его возможностями.

2.4.1.

Краткое изложение идентифицированных проблем

1. Ограниченная прозрачность деятельности банков и финансовых организаций в целом. В частности, это относится к комиссионным, которые не всегда являются прозрачными. Клиента, часто, не информируют об общей стоимости

кредита. Таким образом, клиенты сами должны заботиться об информации и интересоваться о всех затратах по кредиту, в противном случае они могут и не осознавать всех расходов, которые они будут вынуждены понести. Очень часто такая ситуация является следствием того, что клиенты не обладают необходимыми финансовыми способностями для грамотного толкования условий, изложенных в договоре, либо же подписывают кредитное соглашение без того чтобы детально проинформироваться о его условиях, при том, что банк не предоставляет четко и ясно полной информации об общей стоимости кредита. В то время, как первый аспект относится к уровню знаний и финансовых способностей, о которых мы будем говорить в следующей главе, второй относится непосредственно к политике и практике банков, что должно стать заботой как регулятора банковского рынка, так и банков, если они желают выиграть в долгосрочной перспективе. В таком случае эти отношения по-настоящему должны носить ответственный характер относительно своих клиентов.

2. Отсутствие полной и четкой информации, касающейся спектра банковских услуг, предоставляемых финансовыми организациями. Как правило, банки располагают ресурсами из различных фондов/ линий кредитования, предоставляемых на разных условиях. Банк самостоятельно решает из каких фондов клиенту будет выделен кредит. Однако, данную работу следовало бы осуществлять совместно с клиентом для того, чтобы последний сознательно принимал решения о выборе финансирования, и мог бы участвовать в выборе лучшего предложения для решения собственных нужд.
3. Трудность составляет сравнение стоимости кредитов различных финансовых организаций, так как условия предоставления этих кредитов являются различными (например, исходя из сроков, наличия рисков и т. д). В данном смысле, необходимо иметь единый показатель, который сделал бы возможным объективное сравнение сопутствующей стоимости кредитов всех финансовых организаций (например, путем определения эффективной процентной ставки) или классификацию кредитов по определенным идентичным категориям для того, чтобы сделать возможным сравнение условий их предоставления различными финансовыми организациями.
4. Ограниченные способности клиентов в анализе и прогнозировании ситуации на среднесрочный и долгосрочный периоды для планирования собственного бизнеса. Они, как правило, хорошо знают состояние текущей ситуации, но при этом у них отсутствуют способности среднесрочного и долгосрочного планирования, таким образом, они часто попадают врасплох и не подготовлены к определенным эволюциям секторов, в которых они действуют.
5. Отсутствие специфических продуктов для сегмента микро и малых предприятий. Данная ситуация определяется тем фактом, что банки проявляют ограниченный интерес в отношении микро и малых предприятий, из-за высоких затрат в отношении их кредитования и соответственно низкой прибыли, которую они могут получить вследствие кредитования таких клиентов. По этой причине банки предпочитают чаще всего кредитовать один большой проект, нежели иметь дело со множеством мелких предпринимателей.
6. Отсутствие систем по поддержке и стимулированию лояльных клиентов, которые честно и в срок выполняют свои обязательства в отношении банка. Су-

ществование таких систем является важным в целях поощрения и вознаграждения лояльности и честного выполнения обязательств перед банком.

7. Очень часто низкое качество обслуживания клиентов и практика, больше направленная на сиюминутную выгоду во вред устойчивым отношениям банк-клиент. В частности, это относится к:
 - ✓ *отсутствию адекватной базы принципов и норм ответственного финансирования со стороны регулятора банковского сектора;*
 - ✓ *отсутствие в рамках банков систем обжалования и решения возникших проблем в отношениях банк-клиент;*
 - ✓ *отсутствие механизмов контроля за общением между персоналом банка и клиентом и инструментов измерения показателей банковских работников, систем тренинга и повышения профессионального уровня персонала, гарантирования справедливого обращения с клиентами;*
 - ✓ *недостаточный опыт, знания и практика банков (особенно местных) в области лидерства и корпоративного управления;*
 - ✓ *отсутствие систем слежения, мониторинга и измерения социальных достижений деятельности банков и финансовых организаций в целом;*
8. Низкая прозрачность в отношении конечных бенефициариев (реальных акционеров) банков, что снижает степень доверия инвесторов и клиентов к молдавской банковской системе. Одновременно с ограниченным интересом инвесторов, запаздывает приход стратегических инвесторов, которые принесли бы с собой передовую банковскую практику, в том числе в области ответственного финансирования, вследствие чего выгоду получила бы вся банковская система.

2.4.2.

Решения для преодоления существующих ограничений

1. Что касается проблем низкой прозрачности деятельности банков по вопросу стоимости предоставляемых услуг, а также их сравнения между различными финансовыми организациями необходимо, чтобы банки информировали каждого клиента в индивидуальном порядке об условиях финансирования. Банк должен детально разъяснять все аспекты финансирования и обращать внимание на комиссионные, пени и другие затраты, которые могут возникнуть в определенных ситуациях (досрочное погашение, просрочка платежей, реструктуризация кредита, невыполнение некоторых обязательств по условиям контракта и т. д.). Это идет также и на пользу банку, поскольку он столкнется с меньшим количеством проблем на этапе погашения кредита. Детальное разъяснение условий договора о кредитовании на понятном клиенту языке является важным, в особенности относительно комиссионных и пеней в случае возникновения определенных событий. Таким образом, и клиент более осознанно воспринимает стоимость кредитного продукта.

В соответствии с действующими положениями банки публикуют всю информацию о комиссионных и платежах по кредитам на своих веб-страницах. Таким образом, в соответствии с их мнением проблема состоит в уровне финансовых знаний клиента, который должен уметь читать соответствующую информацию. В то время, как это утверждение верно, необходимо чтобы проблема не сводилась только к пользователям информации, а была бы взята на себя и банками, которые хотя и публикуют данную информацию, используют различные методы расчета платежей по кредиту (например, публикуя процентную ставку, которая исчисляется от перво-

начальной суммы кредита, а не от сальдо или ежемесячную процентную ставку), что может ввести в заблуждение клиента. В качестве преграды на пути преодоления этих ограничений может служить отсутствие структур или специализированных агентств, которые занимались бы информированием и обучением клиентов как на уровне государства, так и в рамках каждого банка, поскольку проблема распространения информации является актуальной даже в рамках банка. В этом смысле интересен опыт Грузии, где существует подобное агентство при Национальном Банке Грузии. Этот орган ответственен за защиту клиентов, финансовое образование, устанавливает единые требования, касающиеся уровня раскрытия информации для финансовых институтов, порядок предоставления информации, а также устанавливает пределы, касающиеся максимально допустимого уровня комиссионных (2%). Было бы полезно, чтобы регуляторы финансового рынка переняли данную практику и внедрили бы ее в Республике Молдова. В то же время регламентирование максимального уровня сопутствующих платежей по кредиту пошло бы во вред стимулированию кредитования. Банки должны быть свободны в установлении уровня комиссионных и платежей, будучи обязаны лишь корректно информировать, а также публиковать эту информацию.

2. Другим решением соответствующей проблемы было бы существование определенных регламентаций, касающихся определения эффективной процентной ставки финансовыми организациями, которая должна быть доведена до клиента. Здесь важно вмешательство Национального Банка Молдовы, который должен фиксировать конкретные требования, касающиеся уровня раскрытия и порядка предоставления информации о полной/реальной стоимости кредита. Необходимо также учитывать в данном контексте, чтобы методология расчета эффективной процентной ставки была бы единой для всех кредитных организаций и чтобы она была зафиксирована в нормативных документах/актах, регламентирующих данную область. Тем не менее, эффективная ставка относится лишь к стандартным и предвиденным аспектам кредитования. Однако в рамках данного процесса могут возникнуть непредвиденные или нежелательные ситуации (такие как просрочка в погашении, реструктуризация и продление срока, нарушение других условий договора, для которых предусмотрены определенные комиссии и пени). Таким образом, помимо мер, относящихся к полномочиям регуляторов банковского сектора, существуют также обязанности банка детального разъяснения клиенту о соответствующих платежах и заострение его внимание на их особенностях.

3. Что касается проблемы отсутствия информации о спектре финансовых услуг, предоставляемых финансовыми организациями, необходимо, чтобы каждое финансовое/кредитное учреждение разработало структурированную карточку по продуктам, которая раздавалась бы на уровне филиалов и представительств банка. Она должна содержать всю информацию, касающуюся условий предоставления соответствующего продукта (сроки, стоимость, риски), по которой следовало бы оценить клиентов, которые востребуют соответствующие продукты. Важно, чтобы такая информация существовала не только в центральном офисе банка, но и на уровне филиалов и представительств, поскольку часто механизмы распространения информации внутри банка не функционируют достаточно эффективно. Так как проблема в большинстве случаев заключается в порядке передачи информации внутри банков, они должны уделять большее внимание обучению менеджеров, организации круглых столов и встречам с клиентами банков по информированию и продвижению, касающимся условий предоставления продуктов и отслеживать кор-

ректное информирование клиентов во всех подразделениях банков. Инвестирование в повышение квалификации персонала и в действия по продвижению продуктов в итоге служит интересам банков и должно стать для них приоритетом.

4. Относительно четвертой идентифицированной проблемы, а именно слабые возможности клиентов по анализу и прогнозированию ситуации на среднесрочный и долгосрочный период, необходимо востребовать и найти помощь внешних доноров для создания представительств/центров анализа с возможностью предоставления полезной информации, касающейся анализа ситуации на различных рынках, тенденций и эволюции определенных секторов, существующих рисков и вероятности проявления этих рисков и т. д., на основании которых можно было бы идентифицировать возможности и представить рекомендации, касающиеся планирования бизнеса. В данный процесс должны быть более активно вовлечены министерства и государственные агентства, имеющие доступ ко многим статистическим данным и полезному анализу, которые могут быть представлены в распоряжение предпринимателей. Чаще всего, отсутствие таких центров по анализу и исследованию объясняется недостаточностью финансовых ресурсов в этих целях. В случае хорошего аргументирования потребности, наличия анализа влияния и результатов, доноры могли бы финансово поддержать эту цель. Данное аргументирование следовало бы осуществить Министерству Экономики и соответствующим агентствам, ответственным за создание благоприятной бизнес среды и привлечение инвестиций.

5. Что касается проблемы отсутствия интереса банков в кредитование микро и малого бизнеса, необходимо более активное продвижение кредитования данного сектора Министерством Экономики и инвесторами, которые располагают фондами для этой цели. Одновременно необходимо ассигновать или договориться о предоставлении определенных долей из полученного внешнего финансирования для непосредственного финансирования микро и малого предпринимательского сектора. Иностранные инвесторы, которые располагают фондами для поддержки соответствующего сектора, должны прийти и с определенными стимулами для финансовых организаций, вовлеченных в данный процесс для их стимулирования кредитовать сектор микро и малых предприятий, а также с определенными посвященными кредитными продуктами. Посредством этого создается так называемая «внутренняя способность» по финансированию данного сектора. Этот подход используется определенными иностранными инвесторами, как, например, Фондом для Юго-Восточной Европы (ФЮВЕ), продвигающим продукты, соответствующие профилю риска малых и средних предприятий и предоставляющим стимулы финансовым организациям (касающиеся сроков предоставленных в распоряжение фондов, их стоимости) для кредитования соответствующего сектора.

Разработка и принятие регулятором внебанковского финансового рынка адекватной базы норм по регулированию сектора внебанковского финансирования могла бы стать еще одним решением для развития соответствующего сектора кредитования, в качестве альтернативы банкам, которая способствовала бы в итоге лучшему финансированию микро и малых предприятий. Это по той причине, что, как мы уже отметили, нынешние нормы регулирования сектора микрофинансирования значительно слабее, нежели банковского сектора и не предоставляют тех же условий по защите и безопасности клиентов, что ставит организации по микрофинансированию в неравные условия с банками.

6. Что касается, проблемы отсутствия систем поддержки и стимулирования лояльных клиентов, банкам следовало бы быть более заинтересованными в под-

держке и стимулировании лояльных клиентов, честно выполняющих свои обязательства перед банками. Как мы ранее отмечали, быстрый захват определенных долей рынка не обеспечивают банку успеха в долгосрочной перспективе. Более важным, с более устойчивым эффектом является завоевание этих долей рынка банковскими политиками и практиками, направленными на клиента, а системы мотивации являются основным инструментом в данном аспекте

7. Что касается отношения банк-клиент, необходимы меры как со стороны регулятора финансового рынка, так и со стороны финансовых организаций для улучшения качества обслуживания клиентов, в частности:

- ✓ Разработка адекватной базы принципов и норм ответственного финансирования со стороны регуляторов финансового рынка (НБМ, для банковского сектора и НКФР, для внебанковского финансового сектора);
- ✓ Принятие, внедрение каждым банком или финансовой организацией в отдельности, систем рассмотрения жалоб и обжалований, увеличение ими своих институциональных возможностей для расследования и решения обжалований, широкое опубликование и облегченный доступ клиентов к механизмам обжалования. Необходимо также, чтобы существующие механизмы по обжалованию действий банков, на уровне НБМ, были бы опубликованы и стали более доступны для клиентов;
- ✓ Внедрение банками и финансовыми организациями внутренних систем повышения ответственности персонала по обслуживанию клиентов, в том числе посредством стимулирования; инструментов измерения достижений банковских работников и критериев измерения и мониторинга отношений банк-клиент;
- ✓ Банки, которые используют опыт своих стратегических инвесторов и иностранных акционеров, должны играть ведущую роль по внедрению принципов финансовой ответственности, давая таким образом положительные сигналы всей банковской системе о повышении ответственности финансирования. Это относится как к практике обслуживания клиентов, так и к перенятию передового опыта в области лидерства и корпоративного управления;
- ✓ Внедрение каждым банком и финансовой организацией систем отслеживания, мониторинга и измерения социальных достижений своей деятельности, что улучшило бы как их образ, так и их позицию и достижения в долгосрочном периоде.

8. Необходимо, чтобы органы в лице НБМ и Правительства приняли меры по повышению прозрачности банковских акционеров, а также исключения произвольных и незаконных судебных решений в целях устранения такого явления как рейдерские атаки в отношении банков и укрепления доверия инвесторов и клиентов в банковскую систему. В этих целях соответствующие органы должны разработать изменения в действующем законодательстве, а также систему регулирования банковской деятельности, которая позволила бы выявить конечных бенефициаров (реальных акционеров) банков. Также необходимым является внедрение и завершение реформы правосудия, которая исключила бы существование коррупции и повысила бы уровень доверия в отношении судебной системы.

В то время как внедрение соответствующих решений, по нашему мнению, в состоянии поставить финансовые услуги на более ответственные принципы, в конечном итоге, это и ответственность финансовых организаций и инвесторов, клиентов, органов регулирования, для установления более тесного сотрудничества и взаимодействия в целях достижения более ответственного финансирования в Республике Молдова.

ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ В МОЛДОВЕ

3.1.

Введение

Под финансовой грамотностью подразумевается способность понимать суть финансов. В частности, это относится к ряду способностей и знаний, позволяющих человеку принимать эффективные решения путём осознания составляющей сути финансов. В настоящее время государственные программы сфокусированы на росте интереса, проявляемого к частным финансам.

Финансовая грамотность достигается путем финансового образования – то, о чём люди должны знать для принятия важных финансовых решений в собственных интересах. В жизни людей финансовое образование проходит в несколько этапов.

Финансовая грамотность – это относительно новая концепция не только для рынка финансовых услуг Молдовы, но и для всего региона, частью которого является наша страна. Практика и регулирование в данной области ещё не до конца разработаны, поэтому дискуссии в рамках молдо-германского Форума по финансированию Малых (М) и Средних Предприятий (СП) являются значимым поводом для выявления существующих проблем в данном аспекте, а также для выявления решений, предложенных участниками финансового рынка.

Данное исследование отражает в большей степени результаты по дискуссии соответствующего события, резюмируя выявленные проблемы, предложенные решения и возможные преграды для их внедрения, опираясь на мнение участников данных дебатов. Однако, имея в виду относительно низкий уровень знаний по концепции и принципам финансовой грамотности в Молдове, в начале исследования даются определения данной концепции, учитывая суть её обсуждения в рамках Форума, а также концептуальные аспекты данного явления, представленные на международном уровне. Также отражается финансовое обучение, которое может стать основой успеха какого-либо бизнеса. Для лучшего восприятия контекста финансового обучения в одну главу были включены идеи, касающиеся его предпосылок. Учитывая результаты дискуссий по проблемам организационного характера финансового обучения соответствующая глава обобщает существующую практику и регламентации. Следующие главы посвящены критериям определения финансовой грамотности. Последняя глава непосредственно отражает содержание дискуссий, выводы и рекомендации круглого стола «Финансовая грамотность» в рамках молдо-германского Форума о финансировании М и СП от 24 мая 2012 года.

Основными проблемами в области предоставления услуг финансовыми учреждениями Молдовы, приводящими к низкому уровню финансовой грамотности, выявленными в рамках соответствующих дискуссий, являются:

1. Отсутствие полной информации, относящейся к услугам, предоставляемым финансовыми учреждениями;
2. Некоторые виды информации, касающиеся услуг, предоставляемых финансовыми учреждениями, являются неясными, неадекватными, дефектными, недостаточными;

3. Сложности доступа к финансовым услугам, снижающие возможность инициирования или развития бизнеса;
4. Некорректные источники информации, приводящие к получению искаженных данных;
5. Информация низкого качества, не дающая возможности осознания некоторых экономических процессов, и в частности, финансовых процедур.

3.2.

Финансовая грамотность в Молдове: ее многостороннее общее видение

В разработке раздела «Финансовая грамотность» в рамках третьего молдо-германского Форума по финансированию М и СП участвовали как представители М и СП, так и представители финансовых учреждений. В целях выявления степени восприятия проблемы, обсуждаемой в рамках данного раздела, участникам были предложены анкеты, содержащие ряд вопросов, обобщающих аспекты финансовой грамотности в Молдове. Результаты анкеты представлены в Таблице 3.1. Стоит отметить, что для ответа на большинство вопросов респондентам была предоставлена возможность выбора ответов более, чем одного, по каждой аптации. Поступив таким образом, мы пришли к выводу, что для каждого ответа (на соответствующие вопросы) набралось определенное количество лиц, выбравших соответствующий ответ. Таким образом, большее количество респондентов выбрали данный ответ. Соответственно, больший уровень представителей в соответствующей когорте перечисляется в таблице (самый высокий уровень относится к 1). Данный способ позволил нам выявить наиболее существенные проблемы, которые присутствуют в молдавском обществе в области финансовой грамотности.

Таблица 3.1. Результаты анкетирования участников дискуссий по вопросам финансовых способностей в Республике Молдова.

Показатель	Уровень представительства в когорте
1. Финансовая грамотность предполагает:	
- способность понимать финансы	1
- платежеспособность	3
- возможность получения финансовых ресурсов	2
- способность убедить кредитора	4
- способность убедить дебитора	4
- способность понимать финансовые продукты	5
- не знаю	4
2. Кто, по вашему мнению, является ответственным за низкий уровень финансовой грамотности?	
- сам человек	1
- учебное заведение	3
- финансовые учреждения (в том числе, банки)	2
- органы публичного управления	4
- не знаю	5

Показатель	Уровень представительства в когорте
3. Кто, по вашему мнению, должен предпринять меры для повышения уровня финансовой грамотности?	
- сам человек	1
- учебное заведение	2
- финансовые учреждения (в том числе, банки)	2
- органы публичного управления	2
- не знаю	3
4. Что, по вашему мнению, в первую очередь следует осуществить для повышения уровня финансовой грамотности?	
- изменить законодательство	3
- организовать курсы для просителей и лиц, предоставляющих финансовые ресурсы	1
- обязать финансовые учреждения предоставлять клиентам (потенциальным) больше информации	2
- организовать больше конференций в данной области	2
- создать консалтинговую службу в рамках банка	3
- не знаю	4
5. Что, по вашему мнению, следует осуществить в будущем для повышения уровня финансовой грамотности?	
- изменить законодательство	4
- организовать курсы для просителей и лиц, предоставляющих финансовые ресурсы	2
- обязать финансовые учреждения предоставлять клиентам (потенциальным) больше информации	1
- организовать большее количество конференций в данной области	3
- не знаю	5
6. Каковы, по вашему мнению, преграды для повышения уровня финансовой грамотности?	
- закрытый характер финансовых учреждений	3
- отсутствие диалога	3
- законодательство	2
- образование	3
- теневая экономика	3
- отсутствие информации	1
- слаборазвитая финансовая культура физических и юридических лиц	3
- отсутствие времени	3
- инертный характер потребителя	3
- некорректная информация	3
- нетранспарентность финансовой системы	3

Показатель	Уровень представительства в когорте
7. Вы являетесь:	
- физическим лицом	4
- юридическим лицом	1
- представителем финансового учреждения (в том числе и банковского)	2
- представитель НПО	3

Исходя из данных результатов «красной линией» следует вывод, что не все участники в состоянии понять суть обсуждаемой проблемы. Даже лица, имеющие более высокий уровень ее восприятия, иногда представляют ответы либо ошибочные, либо противоречивые, либо даже неадекватные. Мы даже можем отметить, что практически для каждого ответа находились респонденты, которые не могли найти ответа, несмотря на то что им было предложено несколько вариантов. Несомненно, именно эти лица, в первую очередь, должны находиться в поле зрения при решении проблем финансовой грамотности.

По результатам анкетирования можно сделать вывод, что респонденты признают свой низкий уровень финансовой грамотности. В ее пользу также говорит и тот факт, что респонденты видят возможность повышения уровня финансовой грамотности, в первую очередь, путем организации различных курсов и конференций. Именно отсутствие необходимой информации, в первую очередь, создает преграды для приобретения более высокого уровня финансовой грамотности. Исходя из данной ситуации, возникает необходимость описания сути финансовой грамотности, ее роли для каждого человека в отдельности и для общества в целом. Она также подчеркивает предпосылки финансовой грамотности, являющейся адекватной нынешним социально-экономическим отношениям, а также обозначает критерии финансовой грамотности.

3.3. Содержание и значение финансовой грамотности

Организация по экономическому сотрудничеству и развитию (ОЭСР) стала инициатором в 2003 году межправительственного проекта с целью предоставления способов улучшения стандартов финансовой грамотности путем развития общих принципов финансового обучения. В марте 2008 года ОЭСР представила веб-страницу на международном уровне, относящуюся к финансовому обучению, служащую центром программ финансового обучения, и предоставляющую информацию со всего мира.

ОЭСР широко определяет финансовое обучение как «процесс, посредством которого потребители/ финансовые инвесторы улучшают понимание продуктов и финансовых концепций и посредством информирования, обучения и/или объективного консультирования развивают свои способности, а также свою уверенность в улучшении осознания взятых на себя финансовых рисков и существующих возможностей для оценки соответствующего выбора. Это является важным для того, чтобы можно было понять, куда обращаться за помощью и предпринимать другие эффективные меры для улучшения своего финансового благосостояния».

Финансовая грамотность имеет еще большее значение в нашем обществе вследствие увеличения комплектности финансовых продуктов и одновременного сокращения экономических гарантий со стороны Правительства, работодателей и даже людей, беспокоящихся о своих будущих пенсиях. Отсутствие также финансового обучения может способствовать «иррациональному» поведению, искажающему финансовые рынки.

Финансовая грамотность является фундаментом для создания благосостояния и полного участия в экономической деятельности. Понимая и принимая основные финансовые принципы, становится возможным улучшение качества жизни семьи, сообщества, предприятия и даже общества в целом.

Таким образом, каждый клиент финансовых учреждений, обладая достаточной степенью финансовой грамотности, имеет все шансы получить больше денег, а также социально-экономические выгоды. Эти выгоды могут быть получены из расчетов и предвидения основных показателей с учетом множества факторов, влияющих на финансовые решения, а также и от возможности осуществления выбора в рамках широкого спектра услуг, предоставляемых финансовыми учреждениями.

С другой стороны, финансовые учреждения также могут получить выгоду от высокого уровня финансовой грамотности своих клиентов. Для того, чтобы осознать данное утверждение, достаточно сослаться на вышеизложенные выводы (относительно выгоды для клиентов). Таким образом, чем грамотнее (особенно в финансовом плане) будут клиенты, тем чаще они будут обращаться к финансовым учреждениям за соответствующими услугами и тем больше будет количество клиентов, а соответственно, и товарооборота.

Финансовое обучение является важным на многих уровнях. Конечно, оно имеет более важное значение для лиц, принимающих комплексные и дорогостоящие финансовые решения от своего собственного имени или от имени другого лица, которое оно представляет. Неверные решения могут спровоцировать большие проблемы. Обобщая вышеизложенную тему, мы можем сделать вывод, что финансовая грамотность полезна для обеих сторон процесса осуществления финансовых отношений — финансовых учреждений и их клиентов. Это означает, что финансовые учреждения также могут быть заинтересованы в способствовании формированию финансовой грамотности среди своих клиентов. Они могут и должны, совместно с государством, а также средними и высшими учебными заведениями, заняться организацией учебного процесса.

3.4. Предпосылки финансового обучения в Республике Молдова

Призыв к обучению финансовой грамотности в Республике Молдова, равно как и в других странах, существует уже десятилетия, однако его размах стал более значимым лишь в последнее время. Технологический прогресс, позволяющий экономике создавать и извлекать выгоду из более комплексных и рискованных финансовых продуктов, представленных более широкой гамме лиц, вместе с политическим преобладанием идеологии экономического дерегулирования, драматически изменил этот рынок. Революция в области частных финансов предоставила клиентам больше видимых выборов и формальный контроль над их финансовыми решениями. Однако, параллельно с этим наступает и дополнительная ответственность при принятии конкретных финансовых решений, которая, учитывая вышеобозначенное, предполагает соответствующее финансовое обучение.

Сегодня хозяйства должны осуществлять большее количество дел на финансовом поле (кредиты, страхование, планирование количества пенсионеров и т. д.), принимая собственные решения. Относительно кредита финансовые институты требуют от своих клиентов доказательств достаточности доходов для обеспечения залога, таким образом, навязывая им финансовые обязательства. На протяжении последних лет финансовые институты предоставляли займы, требующие небольшого количества документов (либо даже совсем без их предоставления). Это означает, что дебиторы должны определиться для себя, какие платежи они могут себе позволить или на какой риск они идут. Таким образом, в данном случае финансовая грамотность становится по-настоящему необходимой. Также, поскольку в последние годы люди получили возможность контролировать пенсии и собственные сбережения, значимость финансовой грамотности и обучения существенно повысилась. Это повышение вызвано многими изменениями в структуре финансовых рынков, рынков рабочей силы, а также демографическими изменениями в развитых странах. В настоящее время потребители и клиенты имеют очень широкую гамму комплексных финансовых продуктов – от ипотечных кредитов до принятия решений о сбережениях и инвестировании. Знание комплексных процентных ставок, влияние инфляции, а также финансовых рынков является существенным для принятия решений о сбережениях или инвестировании.

В разных странах доминирующая модель регулирования потребительских продуктов, страхования и инвестиций предполагает свободное информирование и выбор. Поскольку данные продукты стали более комплексными, неспособность потребителя их оценить стала более явной, а последствия этой неспособности – беспощадными. В результате лица, принимающие решения, восприняли финансовое обучение как логическую необходимость. Считается, что данное обучение превратит потребителей в «ответственных» и «сильных» игроков на рынке, мотивированных и достаточно компетентных для принятия самостоятельных финансовых решений, которые улучшат их собственное благосостояние. Обозначенное видение предполагает существование образованных потребителей, которые в состоянии свободно манипулировать кредитами, страховками, проблемами планирования пенсий путем свободного передвижения на комплексном рынке.

Несмотря на то, что данное видение является достаточно соблазнительным, обещающим свободный рынок и рост благосостояния потребителей, всё же, вера в эффективность финансового обучения не имеет эмпирической поддержки. При этом данная уверенность практически не приносит успеха, учитывая скорость изменений на финансовом рынке, разницу между существующими компетенциями потребления, необходимыми для понимания комплексных и нестандартизированных финансовых продуктов сегодняшнего дня и разницу между воспитателями и фирмами, предоставляющими финансовые услуги в отношении того, что касается ресурсов, способных влиять на потребителей. Соккрытие этого доверия может быть оценено как безобидное, но также и достаточно опасное: осуществление финансового обучения предполагает затраты, почти безусловно снижающую любую прибыль. Для некоторых потребителей финансовое обучение может стать возможностью к увеличению уверенности без улучшения своих способностей, что может привести к принятию некачественных решений. Тем не менее, мы не должны все же забывать о выгоде, которую может дать высокая финансовая грамотность, о которой было сказано выше.

Таким образом, вышеизложенное подтверждает необходимость приобретения финансовой грамотности на нынешнем этапе развития нашей страны для обеспечения финансовой грамотности в целях повышения возможностей в процессе ведения более успешного бизнеса и достойного уровня жизни.

3.5. Некоторые организационные аспекты финансового обучения

Как показывают результаты осуществленных исследований разница в финансовых знаниях различных групп населения подтверждает, что финансовая грамотность достаточно сильно соотнесена с уровнем охвата обучения соответствующих лиц. Таким образом, финансовая безграмотность характерна среди тех, кто обладает доуниверситетским образованием. В соответствии с данными исследованиями менее одной трети респондентов, обладающих лишь средним (школьным) образованием, правильно ответили на вопрос о расчете процентной ставки, а одна треть ответила, что они не совсем понимают о чем идет речь.

Результаты также показывают, что две трети лиц, занимающихся на предприятиях аспектами планирования (плановики, проектировщики, финансисты, банкиры), правильно ответили на все вопросы, тестирующие финансовую грамотность. Это доказывает, что финансовые знания и планирование безусловно связаны между собой.

Данные исследования наводят на мысль, что финансовая грамотность должна быть осуществлена по группам клиентов, учитывая различные критерии принадлежности к различным группам населения. Однако, цель образовательного мероприятия должна быть равноценной — формирование равной финансовой грамотности, которая позволила бы убедить кредитора/дебитора понимать суть финансового продукта, получать доступ к финансовым ресурсам и использовать их с большей выгодой. Другими словами, убедила бы понимать финансы, как это отмечено в определении понятия «финансовая грамотность» в начале данного исследования.

С точки зрения распределения ролей в процессе финансового обучения государство требует от школ введения преподавания финансовой грамотности, а правительство выделит финансовые ресурсы логистики для этого. Финансовые учреждения и коммунитарные организации, в свою очередь, предоставят данные услуги. В случае преследования за нарушение права на защиту потребителей государственными агентствами фирм, предоставляющих финансовые услуги, финансовое обучение зачастую включается как компонент любого соглашения по урегулированию конфликта. Считается, что финансовое обучение превращает потребителей в ответственных и компетентных игроков на рынке, мотивированных заниматься собственными кредитами, страховкой, сбережениями и инвестициями путем уверенного поведения на рынке.

В добавление к этому многие работодатели, в частности такие, кто перечисляет взносы в пенсионный фонд в пользу своих работников, должны предоставлять больше форм финансового обучения по месту работы. Это необходимо по причине того, что предоставление информации и повышение финансовой грамотности в конечном итоге приведет к снижению производственных затрат.

Что касается оценки значимости различных семинаров, тренингов и курсов, то это является непростой задачей. Участие в таких форумах является в общем-то занятием добровольным, предполагающим личный интерес каждого. Однако, организаторы процесса финансового обучения должны сообщать своим возможным

клиентам о том, что участие в них может привести к увеличению благосостояния. Именно на организаторов семинаров, тренингов, конференций, круглых столов и курсов ложится задача по привлечению большего количества участников путем разъяснения выгод, которые они (участники) могли бы извлечь вследствие их активного участия.

Существует множество исследований, рассматривающих эффекты финансового обучения в отношении вкладов и инвестиций. Было констатировано, что лица, располагающие более глубокой финансовой грамотностью, имеют больше шансов вести собственный бизнес более эффективными методами, с точки зрения инвестирования в комплексные активы с меньшей оплатой налогов. Также отмечается, что хозяйства с более разнообразными финансовыми способностями являются более восприимчивыми к участию на рынках с рискованными активами, а также более эффективно инвестируют.

Перейдя непосредственно к образовательному процессу, необходимо подчеркнуть, что инструкторы должны обучать более глубокому пониманию финансов, поскольку эмпирические правила не являются самыми полезными для принятия решений, касающихся комплексных продуктов на быстро меняющемся рынке. В дополнении к этому финансовое обучение не является достаточным для принятия правильных финансовых решений, что маловероятно для их искоренения путем эвристического обучения, предрассудков и эмоциональных механизмов, которые иногда интерферируют с поведением частных финансов, затрагивающих рост благосостояния, в частности на динамичном рынке.

Если в условиях широко распространенной финансовой безграмотности люди не знают, например, что они собой представляют и как более эффективно использовать процентные ставки и инфляцию, маловероятным становится, что участие в «ярмарке» выгод затронет поведение клиентов. Аналогично вынуждены отметить, что участие в рамках одноразового обучения может незначительно затронуть сбережения и инвестиции. Это не подтверждает тот факт, что финансовое обучение не эффективно, а подтверждает факт, что «такое лечение не является адекватным для данного заболевания». Одна из идей, взятых из специализированной литературы, затрагивающей современные инвестиции, приводит к мысли, что существует значительная неоднородность в поведении сбережений / инвестиций. Люди также значительно отличаются по собственному уровню финансового обучения. В то же время следует подчеркнуть, что какой бы разнообразной ни была программа финансового обучения, она не гарантирует стимулирования вкладов/ инвестиций, что может стать одной из преград для участия в программе финансового обучения.

Таким образом, подытоживая идеи, отмеченные выше, можно сделать вывод о необходимости процесса финансового обучения.

3.6. Критерии финансовой грамотности

В рамках третьего молдо-германского Форума по финансированию М и СП (раздел «Финансовая грамотность») большинство дискуссий сводилось к моменту, когда можно будет сказать, что данное лицо обладает адекватной финансовой грамотностью. Другими словами, возникает вопрос: каковы критерии финансовой грамотности?

Следует отметить, в качестве ссылки или примера, что в 1999 году New York Stock Exchange (NYSE) и National Association of Security Dealers (NASD) издали

доклад, в котором дали рекомендации в отношении того, чтобы каждая компания располагала аудиторским комитетом, который включал бы не менее трех членов с финансовой грамотностью. Данная финансовая грамотность предполагает обучение грамоте/способности читать и понимать основные финансовые отчеты, в том числе бухгалтерскую отчетность, отчет о прибыли и убытках, а также отчет о потоке наличности.

Международной теорией и практикой были разработаны критерии финансовой грамотности для нанятых лиц, принимающих решения на уровне предприятия:

1. Понимание сделок, для которых разрабатываются финансовые отчеты (понимание способа, посредством которого предприятие получает доходы (деньги)).
2. Понимание проблем бухгалтерского учета и систем измерения для политик и оценки.
3. Понимание выбора менеджмента между политикой и методами, касающимися оценки, а также ее причины.
4. Понимание последствий выбора менеджмента для потенциального управления финансовыми отчетами.

Хотя считается, что данные критерии являются негибкими, все же некоторые предприниматели придерживаются мнения, что они (критерии) в какой-то степени ошибочны. Это происходит по причине того, что будучи ответственными за конкретный сектор в рамках предприятия и имея относительно большое количество сделок, они являются достаточно сложными для понимания их соответствующими лицами.

Безусловно, что каждое лицо, являющееся клиентом какого-либо финансового учреждения, должно создавать критерии или стандарты финансовой грамотности, являющиеся специфичными тому виду деятельности, в рамках которого он участвует в финансовых отношениях и от которой он получает социально-экономические выгоды.

3.7.

Применение принципов экономических наук в целях установления стандартов финансовой грамотности

Финансы являются отраслью экономики, связанной с такими явлениями как бюджет, сбережения, заем, страхование и диверсификация. Таким образом, финансовая грамотность может быть рассмотрена через призму поведения клиентов финансовых учреждений, связанных с данными явлениями.

При установлении стандартов финансовой грамотности следует удостовериться, что они соответствуют следующим основным принципам экономической науки.

- I. При принятии финансовых решений необходимо постоянно учитывать «Закон общей цены», а также динамику арбитража на рынке, навязывающем закон. Этот закон является версией экономического принципа о том, что не существует ни одного «бесплатного обеда» на конкурентоспособном рынке.
- II. Рамочные решения о сбережениях и частных инвестициях в терминах модели рационального ассигнования ресурсов: максимизация благосостояния учитывает и ограничения, в соответствии с которыми актуализированная стоимость потребления не может превышать актуализированную стоимость доходов.
- III. Рамочные решения о страховании против рисков и при выборе партнера в отношении рациональной модели по максимизации намеченного благосостояния. Два основных метода ведения бизнеса несомненно должны привести активы к желаемой цели и объединению, а также к разделению рисков.

IV. Следует учесть налоги и издержки. Многие решения и издержки сделки, кажущиеся оптимальными до налогообложения, могут не являться оптимальными после их учета. При этом редко существует оптимальное решение, если оно мотивировано исключительно желанием минимизировать налоги.

Применение данных принципов экономических наук для составляющих частных финансов будет представлено ниже в следующей последовательности.

1. БЮДЖЕТИРОВАНИЕ

Бюджет это составление финансового плана. Как правило, составление бюджета начинается с анализа методов расхода в прошлом. Такой анализ может сократить количество неэффективного потребления и вследствие этого улучшить стандарты жизни. Финансовый план в долгосрочном периоде должен учитывать выше-названное основное принуждение, в соответствии с которым актуализированная стоимость потребления не может превышать актуализированную стоимость наличных доходов. Доходы могут быть «шершавыми» и непредвиденными, поэтому план учитывает уравнивание доходов во времени для достижения более высокого уровня благосостояния. Например: экономьте больше на протяжении годов с большими доходами, особенно, если вы не уверены в длительности периода больших доходов. Если у вас случился неожиданный финансовый доход (например, вы выиграли в лотерее), не тратьте его немедленно.

2. СБЕРЕЖЕНИЯ

Сбережения означают неизрасходование текущего дохода на потребление: они измеряются в качестве разницы между доходами и потребительскими расходами. В некоторых случаях неясно, как следует рассматривать один и тот же тип расходов: как потребление или как сбережения. Например: если деньги тратятся на образование с целью большего заработка в будущем, то их следует считать сбережениями. Однако, как правило, такие расходы рассматриваются в качестве потребления.

Мы можем подчеркнуть, что в большинстве популярных образовательных материалах, учитывающих суть «сэкономленных» финансов, ошибочно определены в качестве помещения денег в уверенные активы банковские счета сбережений. Таким образом, они контрастируют с «инвестициями», определяемыми как помещение денег в рискованные активы, каковыми являются запасы. Но основной принцип измерения в рамках экономической науки предполагает, что в любой период новая инвестиция в хозяйство, бизнес или любую другую организацию всегда равна новым сбережениям. Таким образом, сбережения и инвестиции – это две стороны одной и той же медали.

3. ИНВЕСТИЦИИ

В области частных финансов инвестиции означают решение ассигнования на время активов широкого спектра от безопасных до рискованных. Однако актив, являющийся надежным для определенного лица, может являться рискованным для другого. Например, облигация (ценная бумага) в долгосрочном периоде может считаться надежной инвестицией, если речь идет о долгосрочных инвестициях, но в то же время и рискованной – в краткосрочном периоде.

При желании сохранить неизменным существующий уровень жизни облигации, защищенные от инфляции, являются в большей степени надежными, чем ординарные (обычные) облигации. Приобретение дома является надежным, если есть намерение прожить в том же квартале длительное время, но в то же время и рискованным, если намереваешься переехать через несколько лет. Запасы наличности

являются рискованными, независимо от временного горизонта.

Инвестируя, всегда следует помнить «Закон одной цены», о котором говорилось чуть выше. Рыночные цены активов отражают имеющуюся информацию для всех участников рынка. Необходимо иметь лишь два хорошо информированных конкурентоспособных лица, которые предлагают на рынке определение реальной цены, отражающей действительную стоимость. В случае, когда являющаяся инвестиция кажется «бизнесом», почти всегда можно с уверенностью говорить об имеющемся повышенном риске.

4. ПРИВЛЕЧЕНИЕ ЗАЙМОВ

Доступ к кредитам является важным, поскольку это позволяет сгладить (нивелировать) потребление на протяжении времени. При желании купить дом, автомобиль или инвестировать в собственное дело, следует брать в долг. В этом случае важно знать, каков будет размер долга и какую процентную ставку надо заплатить за долг. Долг по кредитной карточке, как правило, является очень дорогим, поэтому всегда следует прибегать, в первую очередь, к другим видам займов. Ипотечные кредиты, как правило, являются самой дешевой формой долга, поскольку кредитор закладывает свой дом в качестве гарантии по долгам. Лизинг актива для длительного периода является чем-то схожим с его покупкой за деньги, взятыми в кредит, и оплатой долга на протяжении времени. Оплата лизинга представляет собой процентную ставку за деньги, взятые в заем.

5. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЗАЙМОВ (КРЕДИТОВАНИЕ)

Перед предоставлением денег в кредит определенному лицу всегда стоит учесть риск того, что этот кредит может быть не погашен в силу некоторых обстоятельств, находящихся вне пределов какого-либо контроля. Залог является способом контроля риска неплатежеспособности. Принятие решения по повышению процентной ставки является способом возмещения по этому риску. Очень часто кредитование не вовлекает деньги, а скорее состоит в передаче кому-либо в пользование имеющегося актива (например, квартиры). В данном случае следует учесть потенциальные стоимостные потери активов, которые могут возникнуть на протяжении периода займа.

6. СТРАХОВАНИЕ

Под страхованием следует понимать договор о компенсации потерь, которые значительно выше, чем ставка страхования. Страхование может быть очень эффективным способом по защите от рисков. Вместо страхования можно было бы создать резерв активов в качестве меры предосторожности для возможности выстоять при возможных потерях. В случае, если потенциальная потеря является очень большой и ее вероятность относительно низка, то страхование было бы значительно эффективнее, чем резервы предосторожности. С другой стороны, зачастую политика страхования содержит вспомогательные характеристики, увеличивающие их цену. Бесплезно платить за защиту против опасности, с которой нет вероятности столкнуться.

7. ДИВЕРСИФИКАЦИЯ (РАЗНООБРАЗИЕ)

Диверсификация означает снижение уровня подверженности риску путем «не вкладывания всех яиц в одну корзину». Вместо того, чтобы инвестировать в запасы одной компании, полезно разделить инвестиции среди запасов различных компаний, действующих в различных сферах. Это дает возможность некоторым дохо-

дам аннулировать часть потерь, опасность снижения портфеля акций при этом будет более низкой, чем риск одной инвестиции того же измерения от одной ценной бумаги.

Диверсификация снижает риск лишь тогда, когда она применяется для различных ценных бумаг или других рискованных активов и она не действует для различных периодов времени. Уровень подверженности риску не ограничивается обязательно путем инвестирования на несколько периодов времени.

Знание основ экономических наук и вышеуказанных постулатов могли бы обеспечить формирование у клиентов финансовых учреждений практических навыков и возможностей для проведения качественных анализов основных финансовых показателей, с учетом воздействия различных факторов. На основе результатов данного анализа клиенты могли бы быть в состоянии разработать финансовые решения, которые приведут к увеличению уровня выгоды.

3.8. Финансовая грамотность в Молдове: выводы и рекомендации

Из национальной и международной теории и практики известно, что качественное финансовое обучение является важным для того, чтобы лица были застрахованы и подготовлены для управления деньгами, кредитами и стали бы ответственными работниками, руководителями хозяйств, инвесторами, предпринимателями, лидерами в бизнесе.

В этом смысле дискуссии круглого стола состоялись в рамках интерактивного заседания, в котором участники, являясь представителями различных областей (банкиры, клиенты банков, инвесторы или их работники, члены гражданского общества), идентифицировали проблемы, относящиеся к корпоративной ответственности финансовых учреждений и в первую очередь, банков, в частности, занимаясь кредитной деятельностью и ее воздействием на отношения клиент – банк. Участники также предложили идентифицировать проблемы, которые способствовали бы определению причин существующих проблем, определению уровня ответственности финансовых учреждений и, соответственно, совершенствованию отношений между финансовыми учреждениями и клиентами, установлению мер, которые следует предпринять в этом смысле и определению преград.

По мнению участников именно финансовые учреждения (чаще упоминались банки) должны заниматься финансовым обучением клиентов, передавать полную, корректную и четкую информацию (например, процентную ставку, взимаемые комиссионные и т. д.).

Несомненно, что в соответствии с выводами, сделанными участниками, каждый клиент финансового учреждения должен быть ответственен за приобретение базовых знаний. Однако они должны совершенствоваться в рамках различных семинаров, конференций, круглых столов и других форумов при участии обеих сторон (финансовые учреждения и клиенты). Особую роль в таких отношениях финансового обучения стоит уделить и государству, которое может вмешаться с различными качественными образовательными программами.

В рамках заседания участникам круглого стола было предложено высказать собственное мнение по сложным ситуациям идентификации в практике, касающейся отношений с клиентами, путем перечисления более широкого списка проблем. Так, данный список основных проблем может быть сгруппирован следующим образом (в убывающем порядке по уровню значимости данной проблемы):

- *Отсутствие информации.* В связи с тем, что в Молдове мало клиентов с адекватной финансовой грамотностью, не все знают где, когда, к кому и для чего обращаться в целях получения элементарной информации, которая легла бы в основу более глубокого анализа о продолжении отношений с соответствующими финансовыми учреждениями. Однако, как было установлено участниками круглого стола, высокий уровень финансовой грамотности клиентов способствовал бы облегчению деятельности данных финансовых учреждений, вследствие чего они привели бы к повышению их финансовых результатов. Именно разнообразная информация, доступная для любого клиента и направленная не только на интерес финансовых учреждений, могла бы быть взаимовыгодной для обеих сторон финансовых отношений, а также для всего общества.
- *Дополнительные расходы и документы* (вследствие запоздалой и неадекватной информации, к которой можно прибегнуть после вступления сторон в финансовые отношения) являются другими барьерами для клиентов финансовых учреждений. Фактически, некоторые клиенты, сталкиваясь с такими проблемами, изменяют мнение о соответствующем финансовом учреждении для того, чтобы не терять время и деньги, а кроме того, и свое направление деятельности (в некоторых случаях доходит до того, что приостанавливается вся инициированная деятельность).
- *Дополнительные комиссионные* иногда даже первоначально необъявленные и высокие ставки по процентам представляют собой огромную преграду для использования финансовых услуг. Они, являясь непрозрачными, приводят к потере клиентами доверия в развитие намеченного бизнеса и потере денег по причине дополнительных расходов, в результате чего возникают убытки и для финансовых учреждений. В данном случае участники круглого стола отметили также низкий уровень вовлеченности государства, которое, по их мнению, должно регулировать данные моменты.
- *Теневая экономика как демотиватор.* Данная проблема была рассмотрена с двух противоположных точек зрения. С одной стороны, для сделок, осуществляющихся при помощи так называемой, двойной бухгалтерии, являющейся масштабной, предполагает нежелание взять на учет все денежные потоки в соответствии с законными положениями (что, как следствие, приводит к изъятию средств из оборота). С другой точки зрения, банки, будучи также подверженными рискам, обоснованным существующими условиями и финансовым кризисом, ищут пути в большей степени спекулятивные и нечестные в отношении своих клиентов для обеспечения прибыли. В этой главе участники круглого стола отметили также аспект коррупции (под различными формами), создающей преграды для осуществления прозрачной деятельности и основанной лишь на объективных экономических принципах.
- *Отсутствие финансового обучения.* Низкий уровень финансовой грамотности клиентов вызывает их неспособность осуществлять самые простые расчеты, анализы, прогнозы на прошлое, настоящее и будущее своего бизнеса (например, неспособность сравнения условий предоставления кредита у различных банков). Хотя, с точки зрения финансовых учреждений, они могли бы быть заинтересованы в незнании клиентами правил и процедур в рамках финансовых отношений, все же они также приводят к потере времени и денег из-за низкого уровня финансовой грамотности клиентов.

- *Отсутствие доверия к банкам со стороны клиентов.* В реальности представители банковской системы признают, что этот факт является безрадостным для любого банка, так как это недоверие прямо пропорционально количеству «потерянных» клиентов. Однако, представители круглого стола со стороны клиентов банков отметили это явление как мотивированное всеми условиями, в которых они выживают (об этом говорилось выше).
- *Пониженный интерес в отношении процесса усвоения финансовых аспектов* (с обеих сторон: банки и клиенты). Проблема состоит в идентификации данных игроков на рынке кредитования: банки и клиенты. Некоторые из них не видят стимула к получению дополнительной информации, поскольку они не знакомы с возможными перспективами. Тем более не заметно желание финансовых учреждений в предоставлении кредитных ресурсов малым и средним предприятиям. Большинство местных банков заинтересованы в своих крупных клиентах.
- *Боязнь брать кредиты по причине кризиса.* Кризис, затронувший практически каждое хозяйство, предприятия и финансовые учреждения, никому не позволяет чувствовать себя свободным на каждом этапе экономического процесса. В обществе все больше преобладает страх потери. Отсутствие финансовой грамотности при этом еще более ухудшает данную ситуацию. Конечно, для отношений, возникающих между финансовыми учреждениями и их клиентами, кризис является экзогенным фактором, однако отсутствие финансовой грамотности усугубляет воздействие кризиса.
- *Необоснованная недооценка стоимости залога* как одна из характеристик деятельности местных финансовых учреждений приостанавливает обращения со стороны клиентов. В соответствии с оценками участников дискуссий, в связи с этой проблемой, некоторые клиенты в целях попытки продолжения собственного бизнеса вынуждены соглашаться с неблагоприятными условиями. В конце концов это приводит к ухудшению результатов их финансово-экономической деятельности, а в некоторых случаях даже и к их неплатежеспособности.
- *Отсутствие рынка финансовой консультации.* В связи с тем, что финансовые учреждения слабо мотивированы в сотрудничестве с представителями малого и среднего бизнеса, это приводит к тому, что клиенты данной сферы остаются наедине со своими проблемами даже в том, что касается финансового обучения. Хотя данная проблема изначально была озвучена лишь двумя участниками, все же дискуссии, проведенные по данной проблеме, вызвали повышенный интерес со стороны всех участников. Решение данной проблемы, в соответствии с ее изложением, привело бы к плодотворному сотрудничеству между обеими сторонами, а также к существенному росту уровня финансовой грамотности и в результате (рассмотренному выше) получению дополнительной выгоды.
- *Сложность процедур в процессе получения кредитов.* Участники круглого стола, представляющие малый и средний бизнес, отметили, что для малых сумм финансовых ресурсов банки навязывают очень сложные процедуры, исполнение которых требует больших усилий, которые могут быть показательными для больших сумм, выданных крупным предприятиям, что тормозит развитие бизнеса в данном сегменте национальной экономики. Как и в случае проблем с «Необоснованной недооценкой стоимости залога», «Дополнительные комиссионные» данная проблема, на первый взгляд, могла бы быть рассмотрена в общем-то в пользу финансовых учреждений (поскольку в данном случае легче манипулировать ресурсами клиентов). Однако поскольку данная проблема была рас-

смотрена выше, лучшее восприятие финансовых процедур со стороны клиентов могло бы привести к взаимной выгоде для обеих сторон.

- *Короткие сроки кредитования.* На данную проблему практически не обратили внимания все представители стороны «клиент-банк». Отсутствие разнообразия финансовых процедур в этом смысле подрывает развитие бизнеса в долгосрочном периоде. Хорошо зная микро и макроэкономические правила в области кредитования, мы можем отметить, что отдельный банк не может сам резко изменить ситуацию на рынке кредитных услуг. На данный фактор влияет множество других экономических факторов страны и всего региона. Поэтому участники круглого стола пришли к выводу, что данная проблема не может быть искоренена лишь путем ведения переговоров с финансовыми учреждениями, необходимо принятие комплексных мер на уровне всей страны.
- Данная проблема была отмечена практически всеми представителями стороны «клиенты банка». Отсутствие разнообразия финансовых продуктов в данном смысле подрывает развитие бизнеса в долгосрочном периоде. Совокупность этих проблем рассматривается молдавским обществом через призму определенных решений, которые в соответствии с регламентом дискуссий были разделены на две группы: общие и неотложные.

Среди общих решений следует перечислить:

- ✓ *представление упрощенной, полной информации;*
- ✓ *профессиональные консалтинговые услуги в пределах банка;*
- ✓ *прозрачность договорных обязательств.*

Фактически, по мнению участников дискуссий в рамках круглого стола, первое решение («профессиональные консалтинговые услуги в пределах банка») в целом с другими («присутствие постоянного диалога между кредиторами и клиентами») считается таким решением, которое следует незамедлительно применить для развития сектора малых и средних предприятий Республики Молдова.

Было предложено создать в рамках финансовых учреждений специализированные подразделения, предназначением которых стало бы информирование и обучение клиентов о собственных диверсифицированных продуктах, которые склонны к частому изменению, в связи с чем происходят экономические, политические, финансовые, эндогенные и экзогенные изменения. Данные консалтинговые услуги должны быть охарактеризованы высоким уровнем доступности со стороны клиентов.

Необходимо также, чтобы финансовые учреждения изменили свою политику кредитования, которая предусматривала бы такое условие, чтобы при выдаче суммы клиенту, данная процедура обсуждалась бы вместе с клиентом, для введения его в курс всех опций финансирования, при этом, чтобы клиент мог участвовать в выборе наиболее подходящей опции для своих нужд.

Для решения проблемы, затрагивающей качество информации, предоставляемой клиенту, рекомендуется проводить повышение квалификации персонала финансовых учреждений, а также развитие системы продвижения продуктов этих учреждений.

Тем не менее, все еще присутствуют факторы, которые по заключительным предложениям участников, создают в настоящее время преграды для решения проблем, изложенных выше. Такими преградами являются «отсутствие доверия к банкам со стороны клиентов» и «отсутствие интереса со стороны банка», и эти про-



блемы являются самыми актуальными барьерами, с которыми сталкивается наше общество и которые следует устранить, поскольку именно они мешают решению остальных проблем.

Сюда следовало бы включить также предложение, поступившее от участников дискуссий, в соответствии с которым финансовые учреждения, осуществляющие бизнес с (финансируют) М и СП, должны быть подвержены специальному регулированию в рамках действующего национального законодательства, поскольку находятся в тех же условиях, как и любой другой банк, и они не мотивированы к сотрудничеству с М и СП.

Ясно, что без вмешательства государства в решение существующих проблем посредством различных методов и рычагов, создающих предусловия для развития М и СП (прямое финансирование, предоставление более значимых льгот, управление процентными ставками и т. д.), а также в качестве рядового игрока на рынке финансовых ресурсов (посредством предоставления консалтинговых услуг или путем организации различных форумов по соответствующей тематике), множественность проблем останется и в дальнейшем перманентной.

В заключении следует отметить, что повышенный уровень финансовой грамотности позволяет лицам принимать разумные решения и снимает вопросы о комплексности роста экономики.

Лучшее восприятие (и ознакомление) рынков и финансовых учреждений приведет к повышению экономической деятельности и, в конечном результате, к экономическому росту.

РЫНОК ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В МОЛДОВЕ

4.1. Введение

Дискуссии в рамках круглого стола «Новые возможности по оплате товаров и услуг посредством интернета и телефонной мобильной связи (дистанционное банковское обслуживание)» в рамках третьего молдо-германского Форума о финансировании малого и среднего предпринимательства от 24 мая 2012 года были полезны как для представителей подобных услуг, так и для их пользователей. Большинство участников, присутствующих за круглым столом являлись представителями финансовых институтов и банков. Это событие еще раз обратило внимание на очень медленные процессы развития услуг дистанционного банковского обслуживания. Несмотря на то, что мы находимся рядом со странами, где данная услуга зарегистрировала быстрое развитие и внедрение, Республика Молдова все еще находится достаточно далеко, чтобы утверждать, что мы стремимся к внедрению данных услуг.

Молдо-германский форум сыграл важную роль, которая дала повод для дискуссий по процессам развития малого и среднего бизнеса в Молдове. Все участники круглого стола имели возможность для рассмотрения барьеров, проблем и возможных решений для развития услуг дистанционного банковского обслуживания. Все единогласно подтвердили, что рынок данных услуг в Молдове сталкивается с различными проблемами, и выразили желание внести свой вклад в их решение. Более того, все участники круглого стола подтвердили, что рынок следует развивать как можно быстрее, а процесс внедрения этих услуг является неизбежным для Молдовы.

Дискуссии в рамках круглого стола сделали возможным разработку настоящего исследования, где вкратце отражены все рассматривавшиеся темы в ходе обсуждения. Были также даны оценки процессу внедрения услуг дистанционного банковского обслуживания, ссылаясь на историю возникновения, концепции осуществления банковских операций за пределами банка.

Исследование охватило идеи, представленные участниками круглого стола, и завершилось раскрытием состояния на рынке услуг дистанционного банковского обслуживания, существующего в настоящее время в Республике Молдова. В результате исследований стала возможной разработка классификации услуг дистанционного банковского обслуживания в Молдове и разработка уровней этих услуг для каждого банка в отдельности. С учетом идей, поступивших во время дискуссии, в исследовании отражен анализ эволюции банковских операций определенного временного периода с соответствующими выводами.

Была сформулирована роль и значимость этих услуг для Республики Молдова. В этом смысле участники Форума, представляющие некоторые банки с большой долей на банковском рынке Молдовы, обратили внимание на эффекты и значимость внедрения этих услуг для устойчивого развития страны. Конечно, ускорение денежно-

го оборота в экономике страны возможно лишь в условиях хорошо развитого рынка банковских услуг. Республика Молдова должна предпринять еще много усилий для достижения данной цели, что было особо отмечено участниками Форума.

Международный опыт внедрения и развития новых технологий и достигнутого прогресса был учтен в дискуссиях в рамках круглого стола. Это позволило сформулировать выводы о том, что для Молдовы международный опыт является ориентиром в эволюции развития рынка дистанционного банковского обслуживания. Исследование отражает место Республики Молдова в списке стран с новейшими технологиями. Данное исследование также выявило слабые стороны сбора данных, позволяющих осуществлять анализ уровня внедрения и исследования услуг. Кроме статистических данных, которые собирает НБМ, о количестве банковских карточек и количестве сделок с ними, других услуг не существует — это факт, который существенно затрудняет осуществление исследования в данной области.

Исследование выявляет проблемы, касающиеся развития услуг дистанционного банковского обслуживания, анализирует преимущества и недостатки по различным критериям.

В результате дискуссий участники форума сформулировали ряд выводов и рекомендаций, призванных ускорить и улучшить процесс развития рынка дистанционного банковского обслуживания. Эти выводы и рекомендации представлены в настоящем исследовании.

4.2. Концепция дистанционного банковского обслуживания

Технологическая революция регистрирует новые эволюционные процессы, развивающиеся по восходящей линии, сталкиваясь с проблемами как финансово-экономического, так и социального характера. Новые знания отмечают реалии, в которых информационные технологии сталкиваются с революцией эффективности и быстрого оборота капитала. В этом контексте самые современные технологии незамедлительно внедряются банками и финансовыми институтами. Новые знания порождают новые технологии в банковской сфере. Они входят в обиход и становятся значительно дешевле, чем инструменты, используемые 20 лет назад. Первые современные платежные инструменты, банковские платежные карточки появились в середине 90-х годов в местной экономике. Этот рынок стремится к быстрому расширению одновременно с продвижением отмеченных продуктов несколькими банковскими учреждениями Молдовы, которые начинали эту работу и среди которых стоит отметить: B.C. "Moldova Agroindbank", B.C. "Banca de Economii", SA B.C. "Moldindconbank", SA B.C. "Banca Sociala" и др.

Первые карточки в форме кредитных карт (кредитные книги) появились в США в 60-е годы, однако наибольшее распространение они получили в 80-е годы. Количество владельцев карточек к настоящему времени достигло 2-х млрд.

Первый шаг в эмиссии карточек в качестве платежного инструмента в Молдове был введен компанией «Decart» в 1993 году, дав начало развитию этого рынка. В 1995 году карточки начали использоваться в магазинах «Fidesco», с их помощью осуществлялись платежи за приобретенные товары.

В условиях возникновения современных платежных инструментов Национальный Банк Молдовы (НБМ) утвердил Положение № 58/11-02 от 22.05.1997 года, которое регулирует осуществление платежей при помощи карточек банковскими инструментами на территории Республики Молдова.

В настоящее время спектр услуг, предоставляемых банками, регистрируется большим разнообразием и быстрым ростом в зависимости от использования новейших технологий. Спектр банковских услуг, основанных на привлечении депозитов, обслуживании счетов, предоставлении кредитов, услуг традиционных платежей в настоящее время является частью банковской деятельности. Научно-технический прогресс под влиянием современных технологий существенно развивает разнообразие предоставляемых банковских услуг. В Молдове банки широко используют системы электронного распространения банковских услуг, таких как карточки (дебиторские и кредиторские), компьютеризированные инструменты, такие как АТМ (банкоматы) и POS (платежные терминалы).

Спектр банковских услуг за последние годы дополнился такими услугами, как банковская электронная система, которая виртуально помещает клиента в рамки банковского учреждения: internet-banking и mobile-banking.

4.2.1. Internet-banking (e-banking)

Под понятием internet-banking подразумевается услуга, используемая для осуществления банковских операций посредством сети интернета. Использовать данную услугу легко, поскольку нет необходимости в использовании оборудования или специального софта (пакета программ). Internet-banking представляет собой электронную систему, позволяющую юридическим и физическим лицам (клиентам банка) управлять операциями в банковских счетах посредством сети интернет. Пользователи данной услуги имеют возможность получения доступа к ней, независимо от места нахождения, с любого компьютера и из любой точки мира.

Internet-banking может быть рассмотрен в качестве инструмента общения с банком, то есть способа, посредством которого клиенты постоянно виртуально общаются с банком, направляя свои распоряжения в его адрес. В конечном итоге internet-banking — это услуги, посредством которых направляются платежные распоряжения и осуществляется консультация по открытым счетам в банке на расстоянии за пределами банка.

Эти услуги позволяют сократить время сделки, а также их затраты, персонал, вовлеченный в деятельность по обслуживанию и т. д.

Концепция internet-banking зародилась в начале 80-х годов, когда финансовые институты — банки из некоторых развитых стран Европы и Соединенных Штатов Америки осуществили разработки и исследования по проведению опыта программирования банковских услуг на дому «home-banking». Они эволюционировали одновременно с прогрессом, зарегистрированным World-Wide Web. Исследования в области маркетинга включили процесс создания и развития объемов продаж, раскрыв возможность компаний к онлайн-продажам, то есть развитие концепции покупок онлайн. Таким образом, банковские институты в то время начали создавать базу данных для увеличения производительности труда работающего персонала.

Первая услуга интернет-банкинга появилась в Великобритании в 1983 году у компании Building Society Nottingham⁷. Услуга, предоставляемая в то время, послужила основой для дальнейшего развития, количества сделок и функций, которые владельцы счетов могли осуществить (по сравнению с сегодняшними услугами количество сделок и функций достаточно малочисленно). В Соединенных Штатах

⁷ <http://www.thenottingham.com>

Америки первая услуга on-line banking появилась в 1994 году со стороны Standart Federal Credit Union⁸.

4.2.2. Mobile - banking

Научно-технический прогресс ежедневно отмечает быстрое развитие. Все меньше времени остается для осуществления повседневных задач как в экономической деятельности, так и для осуществления задач хозяйственных. Поэтому множество повседневных нужд требуют все меньше времени для их выполнения. Параллельно с internet-banking другая банковская услуга зарегистрировала успех и достижение в развитии. Это услуга mobile-banking. В этом смысле становится возможным, чтобы успех, зарегистрированный internet-banking, переняла бы и мобильная телефонная связь, таким образом, чтобы телефон стал кошельком. Основные субъекты банка и операторы мобильной связи являются необходимыми для многих банков и операторов мобильной связи.

Способность мобильного телефона превращаться со временем в платежный инструмент зависит от двух факторов:

- ✓ *Расширение использования карточек и необходимость со стороны владельцев проверки своего сальдо, независимо от места своего пребывания;*
- ✓ *Восприимчивость коммерсантов, то есть готовность принятия платежей в магазинах через мобильный телефон.*

Суть нового фактора mobile-banking состоит в том, что пользователи независимы от компьютера и могут осуществить банковские операции независимо от места нахождения и в любое время. Банковские институты начинают понимать значимость разнообразия новой услуги.

Таким образом, концепция mobile-banking (M-Banking) может быть определена как услуга, предоставленная банком посредством оператора мобильной связи для осуществления мониторинга и контроля сальдо на счете, осуществления банковских операций, платежей, кредиторских операций и других банковских операций посредством аппарата (устройства), каковым является мобильный телефон или Personal Digital Assistant (PDA).

4.3. Значение и роль дистанционного банковского обслуживания

Участники круглого стола «Дистанционное банковское обслуживание» молдо-германского Форума о финансировании малого и среднего предпринимательства от 24 мая 2012 года на протяжении дискуссий затронули тему о значении рынка дистанционного банковского обслуживания.

Как e-banking, так и m-banking являются системами по использованию банковских операций на расстоянии посредством специальных программных обеспечений либо через сайты банка. Значение и роль, которые выполняют услуги на расстоянии, являются особенными в нынешней жизни как граждан, так и субъектов бизнес-сообщества. Всеобщий характер и простота таких услуг становятся доступными широкой публике, как для физических, так и для юридических лиц.

Представители банков — участники круглого стола — подчеркнули опыт предоставления дистанционного банковского обслуживания, накопив за короткое время,

⁸ <https://www.sfcu.org>

- повышение эффективности и оперативности в управлении финансовыми средствами. Процесс администрирования платежей посредством сети интернет и мобильного телефона является более простым, чем диалог с компьютером.

Международный опыт повышает значение и роль e-banking на расстоянии. В настоящее время, когда эра электронной торговли демонстрирует значительную экспансию, роль e-banking в этом процессе становится решающей. Быстрый доступ и низкие затраты вытесняют с существующего рынка классические банковские услуги. На фоне взрыва развития высоких технологий все участники, граждане и компании, желают осуществить как можно меньше действий для обработки банковских операций. Исследователи постоянно работают над разработкой механизмов по ускорению экономических процессов. В смысле облегчения банковских механизмов, процедур и инструментов также появилась идея использования сети интернет в осуществлении банковских операций. В США появились первые дистанционные банковские операции e-banking, предоставляемые Security First Network Bank (www.sfnb.com, www.sfnb.com), что позволило осуществлять платежи многим клиентам.

Возникновение первых дистанционных банковских операций стало толчком к взрывному развитию высоких технологий и увеличению клиентов, получивших доступ к дистанционным банковским операциям. Данный процесс все больше увеличивается в настоящее время, когда целевой доступ к средствам массовой информации (мобильный телефон) и социальным сетям становится необходимым в современной жизни.

Таким образом, роль и жизненная необходимость e-banking создали условия по росту возможностей.

Современные дистанционные банковские операции включают в себя спектр услуг, которые осуществляются клиентами без вовлечения банковских работников или операторов:

- осуществление платежей за товары и услуги, в том числе приобретение посредством интернет-магазинов, при помощи банковской карточки и с любого банковского счета;
- осуществление платежей за коммунальные услуги;
- оплата счетов за телефон, интернет, телевидение и т. д.;
- осуществление денежных переводов, в том числе, международных, в любой валюте и в любом банке;
- открытие различных банковских счетов и начисление на них денежных средств;
- управление средствами с собственных счетов из любого банка со счета на счет или банковской карточки;
- покупка золота, иностранной валюты, корпоративных, государственных или банковских ценных бумаг;
- оплата брокерских услуг при покупке ценных бумаг, участие в различных торгах на фондовых биржах и т. д.;

Участники дискуссий подтвердили, что возможности e-banking и m-banking позволяют:

- ✓ отправлять любой образец финансовых документов;
- ✓ получать банковские выписки и документы с любого счета, независимо от периода времени;

- ✓ прослеживание каждого этапа обработки платежных документов в режиме on-line;
- ✓ быть незамедлительно проинформированным о допущенных ошибках и погрешностях;
- ✓ одновременно работать со счетами из различных банков;
- ✓ просматривать и печатать платежные входящие и исходящие документы и др.

4.4. Рынок услуг дистанционных банковских операций в Р. Молдова

РЕСПУБЛИКА МОЛДОВА И РЫНОК ДИСТАНЦИОННЫХ БАНКОВСКИХ ОПЕРАЦИЙ

Каждый из участников круглого стола высказал собственную позицию в отношении рынка дистанционных банковских операций в Республике Молдова. В рамках заседания круглого стола было отмечено, что строгие принципы современных технологий не обходят Молдову стороной, особенно в процессе внедрения международных стандартов. Таким образом, банковский сектор Молдовы в период после 2000 года создал предпосылки для необходимости формирования нормативной базы по регулированию рынка дистанционных банковских операций. Заметно оживление деятельности местных компаний, относящихся к сфере высоких технологий. Они усилили свою деятельность в производстве программного обеспечения, а также программ по осуществлению электронных операций. Таким образом, началось введение элементов internet-banking и были созданы системы по защите таких банковских услуг, в том числе для кредитных карточек.

Одновременно с появлением дистанционных банковских операций появилась необходимость разработки и обновления нормативной базы по регулированию этого рынка. В 2005 году Правительство приняло (что?), а Национальный банк разработал Постановление о положении банковских карточек об использовании систем дистанционных банковских операций в апреле 2006 года.

21 апреля 2006 года была внедрена автоматизированная система межбанковских платежей Молдовы (АСДП) нового положения. Она включила в себя две системы:

- *система отключения на основе брутто в реальном времени (ОБРВ), предназначенная для обработки и отключения срочных платежей большой стоимости;*
- *система компенсации с отключением на основе нетто (СОН), предназначенная для обработки платежей малой стоимости.*

Концепция АСДП была разработана с учетом международной практики и стандартов, основываясь на безопасности и эффективности. Рынок банковских услуг в Молдове включает:

1. Информационные системы (состояние банковского счета и осуществление операций), которые включают потенциальные риски ограниченного уровня;
2. Системы сделок (осуществление платежей и других операций), включающих потенциальные риски сниженного уровня.

В соответствии с докладом компании «Deerplace» рынок дистанционных банковских операций в Молдове ежегодно растет на 30%. Из потенциала рынка в один млн. физических лиц этой услугой пользуются лишь 1%, а из юридических лиц лишь 10%.

КЛАССИФИКАЦИЯ ДИСТАНЦИОННЫХ БАНКОВСКИХ ОПЕРАЦИЙ В МОЛДОВЕ.

В дискуссиях за круглым столом «Дистанционное банковское обслуживание» в рамках Форума была затронута широкая гамма банковских услуг, а также возможность их предоставления банками и использования клиентами. В результате дискуссий между партнерами стало возможным осуществление классификации дистанционных банковских операций.

Таким образом, дистанционные банковские операции в Республике Молдова были сгруппированы по типу обслуживаемых лиц:

1. Система дистанционных банковских операций для физических лиц;
2. Система дистанционных платежей для юридических лиц.

Другую классификацию дистанционных банковских операций, используемых в Молдове, стало возможным осуществить по типу приложения, используемого владельцем, и средством общения (связи).

- a) **АТМ банкинг.** Системы банковских операций на расстоянии типа АТМ банкинг основываются на приложении программы, установленной в автоматическом окошке банка (АТМ – Automated Teller Machine). В Молдове данная услуга наиболее часто используется для снятия денег наличными.
- b) **Системы POS.** Системы POS (Point of sale) используются в гостиничной сфере, барах, магазинах, кафе и ресторанах (ХОРЕКА). Это компактные системы с интегрированными мониторами touch-screen различных размеров. Как правило, они используются для оплаты коммунальных услуг при взятии в найм счетов, при приобретении товаров.
- c) **Internet-banking.** Для осуществления дистанционных банковских операций типа internet-banking исследуются достижения коммуникационных технологий посредством сети интернет (World Wide Web).
- d) **PC-banking.** PC-banking как система дистанционного обслуживания банковских операций основывается на приложении e-soft банка на рабочих местах владельцев. В качестве средства связи в этом случае используются сети интернет и частные автоматизированные системы связи.
- e) **Mobile-banking.** Системы дистанционного банковского обслуживания типа mobile-banking предполагают использование мобильного оборудования (телефон, PDA – Personal Digital Assistant и т. д.) и некоторых услуг, предоставляемых операторами телефонной связи.
- f) **Phone-banking.** Системы дистанционных банковских операций типа mobile-banking основаны на методе голосовой связи информации посредством оператора телефонного обслуживания (Call Center) или посредством самообслуживания путем набора taste (кнопочного набора) (Touch Tone Telephone) и средств компьютеризированной мобильной связи (как, например, технологии IVR (Interactive Voice Response), Speech to Text, Text to Speech).
- g) **SMS-banking.** Услуга, посредством которой сообщается о банковских операциях через мобильный телефон при помощи коротких сообщений типа СМС.

УРОВЕНЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДИСТАНЦИОННЫХ БАНКОВСКИХ ОПЕРАЦИЙ.

По окончании дискуссий, имевших место в рамках круглого стола и в результате консультаций по отчетам о банковской деятельности, стало возможным осуществление классификации услуг дистанционных банковских операций по каждому бан-

ку и виду услуг, предоставляемых банковским институтом Молдовы. Данная классификация представлена в следующей далее Таблице 1.

Использование системы дистанционных банковских операций в Молдове, как было отмечено вначале, является ограниченным и лишь 10% хозяйствующих субъектов применяют данные услуги. В этом контексте были сделаны выводы о том, что у рынка существуют огромные резервы роста объема данных банковских услуг.

В соответствии с дискуссиями, состоявшимися во время молдо-германского Форума от 24 мая 2012 года в разделе круглого стола «Новые возможности для оплаты за товары и услуги посредством сети интернет и мобильной связи» (дистанционного банковского обслуживания), некоторые эксперты, принимавшие участие в дискуссиях, подчеркнули, что рынок услуг дистанционных банковских операций отстает от международных тенденций.

Основная причина связана с тем фактом, что спектр банковских продуктов Республики Молдова, специально разработанный для системы дистанционных банковских операций, достаточно узок даже несмотря на то, что они обладают всей необходимой инфраструктурой.

Таблица 1. Услуги банковских операций на расстоянии, предоставляемые коммерческими банками Молдовы

Банки	PC-banking	E-banking	M-banking	Phone-banking	SMS-banking	ATM-banking
MAIB						
Физические лица		✓	✓		✓	
Юридические лица	✓	✓		✓		
BCR						
Физические лица						
Юридические лица		✓				
Banca Socială						
Физические лица		✓			✓	
Юридические лица	✓	✓	✓	✓		
Banca de economii						
Физические лица		✓				
Юридические лица		✓				
Energbanc						
Физические лица						
Юридические лица		✓				
Eximbank						
Физические лица						
Юридические лица		✓				
Fincombank						
Физические лица		✓				✓
Юридические лица		✓		✓		
Komertbank						
Физические лица						
Юридические лица	✓					

Moldindconbanc						
Физические лица		✓				
Юридические лица	✓	✓		✓		
Mobiasbancă						
Физические лица						
Юридические лица	✓					
Procreditbanc						
Физические лица		✓				
Юридические лица		✓				
Victoriabanc						
Физические лица		✓			✓	
Юридические лица		✓		✓		
Unibanc						
Физические лица						
Юридические лица		✓				

Разработана автором

Некоторые представители коммерческих банков Молдовы отметили, что не понимают преимуществ internet-banking и считают, что эти услуги станут более популярными, если будет зарегистрирован большой рост количества пользователей сети интернет. Представитель НБМ отметил, что система дистанционного банковского обслуживания в настоящее время не пользуется достаточным доверием со стороны населения страны. Следует отметить, что данную систему легко использовать, но несмотря на это количество молдаван, имеющих доступ к этим услугам, увеличивается слишком медленно.

Участники форума пришли к выводу, что данная область не используется в полной мере по ряду причин:

- *ограниченные источники информации или недостаточность информации, рекламы, предназначенных для продвижения данного вида услуг;*
- *ограниченное количество владельцев устройств, каковым является компьютер и доступ к интернету для использования дистанционных банковских услуг;*
- *ограниченный спектр услуг категории mobile-banking, которые обосновывали бы количество клиентов услуг;*

В настоящее время хозяйствующие субъекты располагают возможностью использования на расстоянии системы e-banking. Одной из проблем является возможность ее использования только в рабочее время местных банков. В этом случае разница во времени играет особую роль, поскольку, например, нахождение клиента в командировке с большой разницей во времени должно предполагать возможность доступа и использования системы в полночь для немедленного осуществления платежей посредством банковской системы Республики Молдова.

Взамен для физических лиц самым простым методом оплаты различных услуг (представляемых, в основном, частными компаниями), избегая очереди у окошка в банковских отделениях является использование платежных терминалов (системы POS). Другая проблема, возникающая при использовании системы POS, состоит в

том, что не все терминалы оснащены соответствующим образом для оплаты всех видов услуг.

АНАЛИЗ ЭВОЛЮЦИИ БАНКОВСКИХ КАРТОЧЕК В МОЛДОВЕ.

При осуществлении платежей за различные виды услуг посредством сети интернет банки вынуждают приобретать специальную карточку определенного банка.

Эволюция депозитов физических лиц и депозитов юридических лиц в 2010 и 2011 годах указывает на повышение доверия к банковской системе Молдовы. Это является важным сигналом, что все-таки говорит о консолидации банковской системы.

Из всех видов услуг, используемых в Республике Молдова, наиболее развитыми являются услуги, предоставляемые банками посредством банковских карточек. Поскольку рынок услуг дистанционных банковских операций, таких как e-banking, m-banking и системы POS появились лишь в конце прошлого десятилетия, централизованная статистика не собрана ни одним органом. В настоящее время Национальный Банк Молдовы разрабатывает положение с соответствующими инструкциями, посредством которых обязывает коммерческие банки представлять отчеты по производимым операциям. На сегодняшний день НБМ владеет статистической информацией лишь о рынке услуг, осуществляемых посредством банковских карточек.

Анализ эволюции банковских карточек констатирует, что только в первом квартале 2012 года количество карточек составило 933928, увеличившись на 2.44 % по сравнению с 2011 годом и на 14.23 % по отношению к 2010 году, что означает рост на 116408 банковских карточек. Количество сделок, осуществленных в Республике Молдова с карточками, изданными молдавскими банками, возросло в 2011 году на 10.4 % по сравнению с предыдущим годом, и достиг максимального уровня во всей банковской эволюции в 17.58 млн. леев. Еще одна цифра, в соответствии с данными Таблицы 1 отмечает, что сделки в 2011 году достигли 17.758 млрд. леев, зарегистрировав рост на 21.1%, тогда как в первом квартале 2012 года стоимость операций в Республике Молдова достигла приблизительно 17.14 млрд. леев или на 20.1 % больше, чем за тот же период 2010 года.

Внимательно анализируя эволюцию сделок с банковскими карточками, можно подтвердить, что большинство сделок, осуществленных подобным образом, связаны с операциями по снятию наличности. Таким образом, в 2011 году данные сделки составили 96.6 % по всем сделкам, осуществленным банковскими карточками, тогда как безналичные операции составили всего 3.4%.

Таблица 2: Эволюция банковских карточек в Республике Молдова в период 2009-2012 г.г

Наименование показателя	2009	2010	2011	2012, tr - I
1. Карточки в обороте, штук	745,615	817,520	911,682	933,928
2. Выданные карточки, штук	235,624	307,319	328,001	90,679
3. Отозванные карточки, штук	222,328	235,414	233,839	68,433
4. Количество операций с карточками, изданными в РМ, осуществленные в РМ.	14,817,458	15,934,473	17,584,784	4,705,586
снятие наличности	13,991,826	14,741,774	15,851,677	4,118,789
платежи без снятия наличности	825,632	1,192,699	1,733,107	586,797

Наименование показателя	2009	2010	2011	2012, tr - I
5. Значение операций, осуществленных в Р.Молдова - всего, тыс. леев	12,735,774.6	14,669,730.6	17,757,986.2	4,597,840.1
снятие наличности	12, 449,170.6	14,237,888.7	17,135,312.0	4,402,053.0
платежи без снятия наличности	286,604.0	431,841.9	622,674.2	195,787.1
6. Количество операций с карточками, изданными в РМ, осуществленных за рубежом	379,645	530,263	729,256	216,657
снятие наличности	106,120	110,115	122,869	30,920
платежи без снятия наличности	273,525	420,148	606,387	185,737
7. Стоимость операций с банковскими карточками, изданными в РМ, осуществленных за рубежом, тыс. леев	704,863.7	885,049.8	1,092,913.1	302,048.6
снятие наличности	288,338.5	289907	311,841.6	76,430.3
платежи без снятия наличности	416,525.2	595142	781,071.5	225,618.3
8. Количество операций с карточками, изданными за рубежом, осуществленных в РМ.	675,488	800,207	960,777	249,393
снятие наличности	472,519	504458	559,457	124,008
платежи без снятия наличности	202,969	295749	401,320	125,385
9. Стоимость операций с карточками, изданными за рубежом, осуществленными, тыс. леев	1,160,580.8	1,465,517	1,768,884.9	399,057.3
снятие наличности	870,436.4	1,051,498.6	1,298,592.7	284,635.7
платежи без снятия наличности	290,144.4	414,018.4	470,292.2	114,421.6
10. Количество специальных устройств		8,198	8,928	9,088
Терминалы POS		7,315	7,986	8,126
Множительные аппараты		117	91	92
банкоматы		766	851	870

Источник: Таблица разработана автором на основе данных, полученных с веб-страницы НБМ.

Анализы и выводы, сделанные во время дискуссий, проведенных в рамках молдо-германского Форума, подтвердили ситуацию, в которой население продолжает использовать карточки лишь для того, чтобы перевести деньги с карточки в наличность посредством банкоматов. При этом карточки практически не используются для оплаты за товары и услуги.

Самая большая часть владельцев карточек — это лица, получающие зарплату на банковские карточки, которые могли бы оплачивать товары и услуги при их

помощи, которые, однако, продолжают делать это при помощи наличности, снятой из банкомата.

В 2011 году за рубежом были осуществлены операции с карточками, изданными в Молдове на сумму 1.1 млн. леев или на 208,7 млн. леев больше, чем в 2010 году. Из них снятие наличности за рубежом составило 311.84 млн. леев, а платежи составили соответственно 781.07 млн. леев. По обоим видам операций регистрируется существенный рост, однако, как было констатировано ранее, объем безналичных платежных услуг, проведенных внутри страны, противоположен снятию наличности за рубежом минимум в два раза. Анализ эволюции операций с карточками констатировал факт, что вместе с тем иностранцы потратили более 303.4 млрд. леев или на 20.7 % больше, чем в сравнении с 2010 г. Одновременно, общая стоимость объема осуществленных операций в Республике Молдова с карточками, изданными за рубежом в период 2011 года, зарегистрировала 1769 млрд. леев; снятие наличности достигло 1299 млрд. леев и возросло на 23.5 %, а безналичные платежи — соответственно 470.3 млн. леев, рост составил 13.6 %.

Это говорит, в первую очередь, о том, что в Республике Молдова не сформирована концепция по техническому использованию и технологическому обеспечению торговых операций с товарами и услугами. Конечно, это указывает на резервы, которые в последующие годы следует использовать различными методами, в том числе, путем разработки механизмов различных льгот, корректного информирования о преимуществах дистанционных банковских операций.

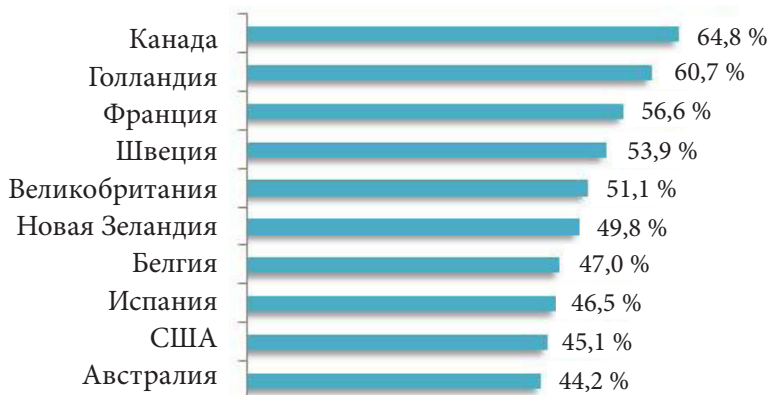
Во время дискуссий были отмечены отчеты компаний Молдовы QSystems, в которых отмечается, что объем электронных платежей государству составляет 0.002% от общего объема любого вида электронных платежей. Одновременно, большинство таких сделок относятся к оплате санкций. Следует отметить, что в процессе развития большинство существующих электронных платежных систем эволюционировали благодаря инвестициям, осуществленным бизнес-сообществом.

Этот факт говорит о том, что в системе банковских услуг все еще существуют проблемы, которые необходимо идентифицировать и предоставить их решения. Вместе с тем, это указывает на резервы данного рынка, которые следует освоить на протяжении времени.

4.5. Международный опыт дистанционных банковских операций

Исследователи из компании Com Score Date Mine⁹ осуществили различные исследования рынка дистанционных банковских услуг. Используя различные показатели, они разработали список 10 стран, которые наиболее полно используют дистанционное банковское обслуживание. Изображения 1³ демонстрирует, что по этому показателю лидирует Канада, занимая первое место с 64.8%, за ней следует Голландия — с 60.7%. На третьем месте располагается Франция с 56.6%. Соединенные Штаты Америки находятся на предпоследнем месте данного списка с 45.1%, за ними следует Австралия с 44.2%. В смысле использования наиболее современных дистанционных банковских услуг первые 5 стран Европы занимают первые 5 мест. Республика Молдова находится в хвосте данного списка среди стран СНГ и занимает 92 место; за ней следует Таджикистан, находящийся на 122 месте и Кыргызстан на 131 месте.

⁹ <http://www.comscore.com/>

**Рисунок 1: Топ 10 стран по проникновению онлайн-банкинга****Источник:** com Score Media Metrix, Virsta 15+, August 2010

Рынок услуг дистанционных банковских операций находится в прямой связи с уровнем развития Информационных коммуникационных технологий (ИКТ). Ситуация данного сектора на международном рынке достаточно разнообразна и включает ряд показателей, по которым осуществляется оценка. В соответствии с ежегодным Докладом о развитии глобальных информационных технологий за 2010-2011гг.¹⁰ (десятое издание) ситуация на международном рынке находится под прямым влиянием уровня развития ИКТ. В зависимости от уровня развития ИКТ страны также параллельно развивают рынки услуг дистанционных банковских операций. Список стран названного доклада включает 138 страны. Анализ данного доклада указывает, что на первом месте находится Швеция, а США — на пятом месте после Сингапура, Финляндии и Швейцарии. Республика Молдова в этом рейтинге занимает 97 место, что является одним из последних мест среди стран СНГ.

Таблица 3: Показатели развития ИКТ в 2010-2011 г.г.

Страны	Рейтинг 2010-2011 г.г.	Рейтинг 2009-2010г.г.	Изменения
Швеция	1	1	-
Сингапур	2	2	-
Финляндия	3	6	-3
Швейцария	4	4	-
США	5	5	-
.....			
Россия	77	80	+3
Украина	92	82	-8
Молдова	97	н/и	н/и
Грузия	98	93	-5
Кыргызстан	116	123	-7
Таджикистан	112	104	-3

Источник: The Global Information Report 2010-2011

¹⁰ The Global Information, Technology Report 2010–2011, Transformations 2.010th Anniversary Edition, p. 35. http://www3.weforum.org/docs/WEF_GITR_Report_2011.pdf

Опубликованный показатель измеряет готовность соответствующей страны использовать ИКТ по трем основным параметрам:

1. Общая среда, включающая бизнес климат, законодательное регулирование и инфраструктуру.
2. Открытость трех общих групп для использования ИКТ: индивидуальные граждане, бизнес сообщество и Правительство.
3. Реальное использование ИКТ передовыми технологическими сетями.

Опубликованные данные и информация, включенная в Доклад, отмечают значение ИКТ по формированию наиболее передовых для рынков услуг дистанционных банковских услуг в нынешних условиях, без которых развитие данного рынка не представляется возможным.

Республике Молдова следует еще много осуществить в смысле разработки нормативных актов, внедрения новых технологий, а также корректного информирования населения и бизнес сообщества, либерализации данного рынка и привлечения инвестиций в инновационный процесс.

На протяжении дискуссий в рамках круглого стола все участники согласились со значимостью роли, которую играют ИКТ в развитии и инновационном процессе. Роль ИКТ для Молдовы в смысле развития рынка дистанционных банковских услуг должна быть сфокусирована на сильном влиянии данного процесса на граждан, бизнес сообщество и Правительство, которые являются основными его компонентами.

Прогресс, как известно, не ждет, а развивается быстрыми темпами. Если же не будут предприняты необходимые меры для развития данного рынка, Молдова рискует навсегда отстать в экономическом развитии. Скорость, с которой находятся в обращении деньги, является решающим фактором и любое замедление приводит к экономической стагнации. Таким образом, системы e-banking в Молдове в ближайшее время должны ускорить свое развитие.

Участники дискуссии привели пример Украины, взятого из исследования, осуществленного GFK Group (Германия), где констатировался факт, что одновременно с развитием сети интернет в Украине постепенно растет и уровень использования дистанционных банковских услуг. Вместе с тем, отмечается, что уровень использования дистанционных банковских услуг в этой стране остается незначительным. Для сравнения с Молдовой, в соответствии с исследованием, проведенным GFK Group, Украина регистрирует наиболее низкий уровень данного показателя в Восточной Европе. В то же время, исследование демонстрирует повышенный интерес к данной услуге.

Это исследование подтверждает предположения, сделанные в рамках дискуссий о том, что ускорение внедрения дистанционных банковских услуг напрямую зависит от уровня информирования клиентов, который остается достаточно низким и в Украине, и в Молдове и составляет приблизительно 5-6% ежегодно от общего состава населения.

4.6. Преимущества и недостатки дистанционных банковских операций

Современные технологии, которые ежедневно прогрессируют, облегчают труд работников, ускоряют денежное обращение, освобождают большое количество времени для населения. Вместе с тем, большие финансовые расходы и потребность во времени необходимы для их осваивания.

Разгоревшиеся жаркие споры, относились к эффекту и воздействию ускорения внедрения новых услуг и продуктов, требующих управления на расстоянии. В этом смысле было высказано несколько точек зрения. На протяжении обобщения результатов дискуссий за круглым столом было отмечено много преимуществ и недостатков дистанционных банковских операций. Данные преимущества и недостатки были сгруппированы в две таблицы. В Таблице 4 отражены преимущества и недостатки для банков, а в Таблице 5 - пользователей.

Таблица 4. *Преимущества и недостатки для банков дистанционных банковских услуг*

Преимущества	Недостатки
Экономия времени при получении и обработке документов клиентов.	Требует затрат на приобретение и внедрение систем и обучение клиентов.
Позволяет объединить работу с документами клиентов и обеспечивает большой информационный объем.	Требует расходов на обслуживание коммуникационных каналов в процессе обслуживания большого количества клиентов.
Возникает как сильный инструмент привлечения клиентов в лояльной конкурентной борьбе.	Создает капканы для процесса конкуренции.
Позволяет получить дополнительные доходы от используемых клиентами систем.	Отталкивает клиентов в случае существования больших затрат и тарифов на услуги.

Таблица 5: *Преимущества и недостатки для клиентов банка в использовании дистанционных банковских услуг.*

Преимущества	Недостатки
Позволяет проводить обработку счетов за пределами банка	Иногда необходимо дополнительное оборудование и большая квалификация персонала.
Обеспечивает более высокий уровень счетов, чем связь по факсу или телефону.	Необходимо время для переквалификации персонала в работе с электронными документами
Позволяет получать информацию в объединенном формате.	Тарифы и дополнительные платежи для использования данных услуг
Позволяет клиентам выбирать банк независимо от географического расположения.	

ДРУГИЕ ПРЕИМУЩЕСТВА И НЕДОСТАТКИ

Преимущества

- 1. Услуги находятся в распоряжении клиентов независимо от часа и дня недели. Это означает, что банк всегда открыт.
- 2. Можно осуществлять различные банковские операции, в том числе доступ к персональной информации в режиме реального времени, а также по международным денежным переводам.

3. Экономия времени, достигаемая за счет того, что сделки осуществляются за считанные секунды, во избежание длительного хождения в банк, где присутствуют риски существования очередей в окошко.
4. Тарифы и комиссионные для внутренних и межбанковских платежей ниже на 25-50 %, чем те же платежи в окошке банка.
5. Одним из существенных преимуществ является гибкость. Возможность получения доступа к этой услуге из любого места, где есть подключение к интернету, без установления дополнительных программ, в том числе, посредством мобильного телефона.
6. Банки постоянно диверсифицируют виды операций, которые возможно осуществить on-line.
7. Банки повышают безопасность сделок on-line путем внедрения защищенных и кодированных веб-страниц для корпоративных клиентов, предоставляя им даже бесплатные антивирусные лицензии.
8. Для собственных счетов возможно также осуществление переводов в/и с валютных счетов.
9. Среди своих клиентов некоторые банки не взимают комиссионные по осуществленным платежам, в том числе, по гарантиям установки token (digipass), необходимой для доступа к услуге e-banking, а также по месячной абонентской плате.
10. Некоторые финансово-банковские учреждения заключают соглашения и конвенции с поставщиками услуг для того, чтобы иметь возможность не взимать комиссионные для оплаты счет-фактур.
11. Предоставление бонусов по процентам при обслуживании депозитных счетов банков через e-banking и m-banking по сравнению со счетами, открытыми в банковском окошке.

Недостатки

1. Часто банки ограничивают максимальную сумму сделки, что ведет к росту стоимости причитающихся комиссионных.
2. Требуется повышенного внимания в целях исключения инфицирования компьютера и мобильного телефона вредоносными вирусами. Поэтому осторожность, в первую очередь, должна соблюдаться при использовании дистанционных банковских операций.
3. Несмотря на недостаток времени по проведению услуг, банковские операции являются лимитированными. Например, по предоставлению кредитов посредством услуг дистанционных банковских операций.
4. Допущение ошибок при наборе цифр счетов или сумм может привести к потере денег.
5. Банки не возвращают стоимость абонеента в случае технических проблем, не касающихся пользователя.
6. Рассылка навязчивых рекламных и СМС-сообщений со стороны банков. Таким образом, можно отметить, что являются распространенными попытки fishing (хищений), касающихся банковской информации и стоит запомнить, что ни один банк не потребует персональных вводных данных для подключения к дистанционным банковским услугам посредством электронной почты или мобильного телефона.

7. Существуют банки, навязывающие тарифы, облагающие сборами перечисления по межбанковским счетам (такие тарифы доходят до 12 леев). Для организаций, которые осуществляют сотни, тысячи и десятки тысяч операций в месяц, это заметно при операционных расходах.

4.7.

Перспективы развития дистанционных банковских услуг в Молдове в свете некоторых проблем

Географическое расположение Республики Молдова создает выгодные условия для дальнейшего развития рынка дистанционных банковских операций. В результате дискуссий был отмечен факт, что в Молдове существуют банки, которые знают, как извлекать выгоду вследствие использования дистанционных банковских операций, однако большинству из них следует значительно больше внимания уделять процессу администрирования данного рынка.

В ходе дискуссий был сформулирован вывод, что в погоне за прибылью банки забывают, что она требует инвестиций. Хороших результатов можно добиться в случае комплексного и системного подхода к e-banking, поскольку его применение каждым в отдельности, без учета необходимости объединения, завершается неудачей с существенными потерями.

На Западе хорошо развиты услуги аутсорсинга. В этом смысле, полезно, чтобы субъекты, предоставляющие услуги дистанционных банковских операций, учитывали этот факт. Одновременно, множество схем внедрения новых технологий в целях извлечения высокой прибыли предполагают существование определенных расходов.

Международный опыт доказал, что основная выгода банков в процессе перехода от коммуникационных операций с клиентом — это снижение операционных расходов, связанных с его обслуживанием.

Высокая рентабельность электронной торговли в США и Японии получена в результате предоставления дешевых услуг дистанционных банковских операций. Общеизвестным является факт, что внедрение и развитие услуг дистанционных банковских операций в рамках одного банка не являются рентабельными, особенно в Республике Молдова, где объем розничной торговли, в том числе электронной, не развит и малоперспективен.

Некоторые торговые сети из других стран, такие как Walmart¹¹ и Celent Communications¹² из США разработали при помощи компании Digital Inside модель оценки эффективности применения и внедрения услуг дистанционного банковского обслуживания, предложенную финансовыми институтами. Результат показал, что внедрение e-banking может стать рентабельным лишь в том случае, когда количество клиентов переступает порог в 20 тыс.

Вывод говорит сам за себя: в Республике Молдова такие условия отсутствуют и могут быть эффективными только в результате слияния нескольких банковских институтов для внедрения данного вида услуг.

Другим путем стала бы покупка аутсоринга данных услуг.

Частная проблема была идентифицирована в процессе дискуссий за круглым столом об услугах дистанционного банковского обслуживания. Она связана с тех-

¹¹ <http://www.walmart.com/>

¹² <http://www.celent.com/reports/all/all>

нической безграмотностью населения в области использования ИКТ. Дискуссии, спровоцированные во время проведения круглого стола об услугах дистанционного банковского обслуживания, позволили выявить некоторые проблемы в развитии данного вида услуг. Таким образом, эти проблемы были сгруппированы по нескольким общим аспектам (блокам):

1. ПРОБЛЕМЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ПОРЯДКА:

В среде банкиров на протяжении многих лет сформировались два мнения. Одно из них является связанным с рисками, которые скрыты в дистанционных средствах коммуникации (интернет, мобильная связь), а другие придерживаются мнения, что эти средства коммуникации должны максимально развиваться и эксплуатироваться в целях развития рынка услуг по дистанционным банковским операциям.

Решением может служить создание условий, где все развивали бы более профессиональное отношение к интернету и продолжали бы его освоение.

В данном смысле значительно труднее добиться решения в целом со всем обществом. Большая часть общества не доверяет операциям, осуществленным посредством сети интернет. В большинстве случаев население согласно стоять в очереди в банках для осуществления соответствующих операций, чем осуществлять те же операции с компьютера или мобильного телефона.

Выводы экспертов отмечают, что сайт посещается уже через 28 секунд после его запуска, а через 5 часов он уже подвергается хакерской атаке.

Поэтому решением здесь может стать обеспечение безопасности и сокращения рисков по дистанционным банковским операциям. Продавец услуг, предоставляющий их посредством сети интернет, должен знать, кому он их продает, а клиент, в свою очередь, должен быть уверен в обеспечении полной безопасности.

2. ПРОБЛЕМЫ, СВЯЗАННЫЕ С ПЕРСОНАЛОМ.

Качество и оперативность осуществления любой задачи напрямую связана с квалификацией персонала. На сегодняшний день профессии все более и более интегрируются одна в другую и поэтому проблемы, связанные с разработкой технологий дистанционных банковских операций, не относятся только лишь к программистам. Например, очень трудно найти юриста, имеющего глубокие знания в электронных коммуникациях и, безусловно, такой специалист обходится значительно дороже.

Поэтому, решением данного блока проблем стало бы вовлечение субъектов в процесс осуществления услуг дистанционных банковских операций, которые имели бы возможность освоения сложных профессий, необходимых для использования их в основной деятельности.

3. ПРОБЛЕМЫ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПОРЯДКА.

Банки Молдовы не успевают внедрять новейшие технологии, а внедрение, тем временем, международных стандартов не терпит отлагательства. Поэтому решением могло бы стать сотрудничество между банками Молдовы, что снизило бы издержки и повысило бы эффективность в управлении клиентами

4. ПРОБЛЕМЫ РЕГУЛЯТОРНОГО ПОРЯДКА.

Среди этих проблем следовало бы отметить отсутствие нормативных актов, где должны быть очень четко и ясно прописаны требования, касающиеся проблем безопасности и защиты процессов услуг дистанционного банковского обслуживания

ния, а также проблемы, относящиеся к области электронной торговли в целом.

В этом смысле, в Республике Молдова на протяжении многих лет ведутся дискуссии о проникновении на наш рынок гиганта PayPal. Вследствие определенных сложностей административного порядка на государственном уровне население Молдовы лишено возможности радоваться последним современным мировым технологиям. Молдова является единственным государством бывшего советского пространства, в котором отсутствует данная компания. Регулирование некоторых видов бизнеса в этой области требуют сбора информации более чем из десяти нормативных актов.

Поэтому решение должно быть найдено путем пересмотра нормативных актов, которые регулировали бы и способствовали бы использованию услуг дистанционных банковских операций.

5. ПРОБЛЕМЫ ФИНАНСОВОГО ПОРЯДКА.

В западных странах рентабельность систем электронных платежей пока еще невелика, поэтому следует осознать, что внедрение дистанционных услуг в банках является дорогостоящим процессом. Участники круглого стола были солидарны в том, что является важным для лиц, преследующих цель получения прибыли в короткие сроки, оставив стремление к получению большой и немедленной рентабельности.

Анализ доказал, что проблемы не возникают со стороны клиентов. Принуждения возникают в большей степени со стороны банков. С одной стороны, банки «ленивы» в продвижении дистанционных услуг, даже в том случае, когда располагают дорогостоящими технологиями и внедренными банковскими продуктами, а с другой стороны, необходимы операционные технологии retail, способные к обработке большого количества банковских операций, имеющих высокие издержки.

В смысле разработки решений для этих проблем поставщикам услуг дистанционных банковских операций следовало бы объединиться, поскольку в Республике Молдова ни один банк не может позволить себе столь значительных расходов.

4.8. Видение участниками опросов

Во время дискуссий за круглым столом был проведен небольшой опрос, в котором были заданы вопросы, связанные с внедрением, проблемами, перспективами и видением развития услуг дистанционных банковских операций. Анкета была предложена всем участникам круглого стола в количестве 23 штук. Анкету заполнили 19 человек, присутствовавших на заседании круглого стола. Мнения участников разделились. Ниже мы представляем результаты анкетирования участников дискуссий в рамках круглого стола «Новые возможности оплаты товаров и услуг посредством сети интернет и мобильной связи (дистанционные банковские операции)», проведенного в рамках молдо-германского Форума о финансировании малого и среднего бизнеса от 24 мая 2012 года.

Как можно увидеть из Таблицы 6, большинство участников знакомы с услугами дистанционных банковских операций, о чем свидетельствуют их оценки - удобства и новые перспективы. Одновременно, опрос выявил некоторые аспекты, касающиеся затягивания внедрения новых банковских услуг из-за низкого уровня системы безопасности и невысокого уровня жизни. Лица, принимавшие участие в опросе, подчеркнули, что внедрение услуг дистанционных банковских операций являет-

ся перспективой снижения уровня коррупции, улучшения качества жизни и бизнес среды, экономии времени для осуществления платежей по коммунальным услугам и упрощения процедур.

Проведенный опрос относится лишь к общей позиции участников и представляет общую точку зрения результатов проведенного круглого стола «Новые возможности оплаты товаров и услуг посредством сети интернет и мобильной связи (дистанционные банковские операции)» на молдо-германском Форуме по финансированию малого и среднего бизнеса от 24 мая 2012 года. Конечно, для выявления выводов по стране необходимо проводить и другие опросы, в которых принимало бы участие большее количество участников.

Таблица 6: Результаты опроса по теме дистанционных банковских операций в Молдове.

Показатель	Результат %
1. Вы знакомы с услугой «Оплата товаров и услуг посредством e-banking и m-banking»? Да	80
2. Что Вы знаете о данной услуге?	
Опишите	
Является удобной	35
Является простой	50
Новые возможности	80
Не совсем информирован	20
3. Возможно ли, по вашему мнению, массовое использование дистанционных банковских услуг в ближайшем будущем в Молдове?	
Да	30
Нет	60
Не знаю	10
4. Опишите, пожалуйста, что мешает внедрению данных услуг	
Качество интернета	60
Система безопасности	60
Низкий уровень жизни	70
5. Что Выдумаете об услугах, связанных с дистанционной оплатой?	
Освобождает время, предусмотренное для оплаты через банковское окошко	75
Упрощает процедуру	80
Имеет положительный эффект	60
6. Кто может стать клиентом данного вида услуг?	
Физические и юридические лица	70
Лица, приобретающие имущество за рубежом	20
Владельцы мобильного телефона IPAD	10
Каждый	40

7. Смогут ли повлиять данные услуги на бизнес сообщество и качество жизни?	
Да	80
Возможно	60
Клиенты могут стать зависимыми	40
8. Данный вид услуг, по вашему мнению, сможет снизить уровень коррупции и теневой экономики?	
Да	70
Нет	10
Не знаю	10

4.9. Выводы и рекомендации

- 1. В Республике Молдова является рентабельным процесс, когда все сделки осуществляются наличностью. Субъекты бизнес сообщества используют все способы, чтобы уйти от безналичных форм сделок.**

Рекомендации

Следует внедрять посредством закона предел объема сделок с наличностью и перевод его через POS терминалы или другие виды дистанционной оплаты, где банковская карточка является обязательной. НБМ вместе с Министерством финансов и другими соответствующими структурами должны разработать план внедрения сроком до пяти лет. По завершении этого срока дистанционная оплата должна включать все виды существующих услуг в соответствии с классификатором и возможностью быть доступной из любого банка или для любого банка.

- 2. Издержки для Internet acquiring слишком высоки, например, в случаях сделок по оплате услуг/продуктов электронной торговли. Стоимость данных услуг варьирует в пределах 2-7%. В соответствии с правилами платежных систем (Wisa Card и Master Card) эти затраты должны быть изъяты из объема сделок от продаж. В этом случае продавец услуг/товаров не вправе накладывать дополнительные комиссионные к стоимости имущества/услуг. Цена приобретенных услуг и имущества уже должны включать в себя данные тарифные издержки. Для многих видов деятельности эти тарифы и комиссионные снижают прибыль, а бизнес становится нерентабельным.**

Рекомендация

Своевременное регламентирование посредством закона комиссионных для внутренних сделок через Internet acquiring на территории страны. Необходимо внести условие, в котором будет предусмотрено, что комиссионные не должны взиматься, если продавец получает деньги на счет на протяжении большого периода времени, например, одного месяца.

- 3. В Республике Молдова существует ситуация преобладания по оплате некоторых услуг, большинство из которых — государственные. Не является тайным тот факт, что некоторые правительственные платежи можно осуществить только через определенные банки.**

Рекомендация

НБМ, Министерство экономики, Министерство финансов должны разработать список услуг социального значения, таких как налоги, общественные и коммунальные услуги, оплата за детские сады и т. д. Оплата данного вида услуг должна стать возможной посредством любого банка с использованием всех форм платежей.

- 4. В Молдове создалась ситуация, когда некоторые крупные компании, такие как Union Fenosa, Ara-Canal, Термосот и др. не желают подключаться к системам электронных платежей.**

Рекомендация

НБМ, Министерство экономики, Министерство финансов должны идентифицировать меры и соответствующие требования, в которых хозяйствующие субъекты/предприятия, предоставляющие услуги социального значения, были бы обязаны принимать платежи, в том числе, посредством услуг по дистанционным банковским операциям — m-banking.

- 5. Низкий уровень знаний по использованию средств электронной торговли со стороны населения страны, в том числе и некоторыми работниками финансово-банковской системы Молдовы.**

Рекомендация

Своевременное предложение по внедрению опыта Эстонии. Государства, банки, предприятия связи проводят курсы по бесплатному обучению граждан в использовании дистанционных банковских операций, каковыми могут быть e/b-banking или другой метод. Такие курсы могут быть организованы в существующих школах, компьютерных залах, в других учебных заведениях, где существует возможность обучения. Этот метод обучения населения является простым, дешевым и эффективным.

- 6. В Республике Молдова отсутствует устойчивая стратегия по формированию и развитию рынка услуг дистанционных банковских операций.**

Рекомендации

Разработка и принятие такой стратегии на уровне страны могла бы стать основой внедрения международных стандартов и передового опыта развития в банковском сегменте услуг дистанционных банковских операций.

КОНЦЕПТУАЛЬНОЕ ОБОСНОВАНИЕ ПО ФИНАНСИРОВАНИЮ АГРАРНОГО СЕКТОРА И ДОСТУП К ФИНАНСАМ

5.1. Введение

Мировая статистика последнего времени доказывает, что сельскохозяйственная продукция должна вырасти на 70% до 2050 года для обеспечения продовольствием населения мира в условиях, когда демографический рост, климатические изменения и урбанизация осуществляют сильное давление на имеющиеся обрабатываемые земли. Три четверти населения мира живет в сельской местности и более 80% из них прямо или косвенно зависят от сельского хозяйства для обеспечения средств к существованию. Таким образом, в странах с низкими доходами аграрный сектор является жизненно важным для обеспечения экономического роста, ведь он поставяет приблизительно 60 % от общего количества рабочих мест и 20 % от ВВП.

В Республике Молдова сельское хозяйство также является сектором максимальной значимости для национальной экономики. Так, население, занятое в сельском хозяйстве зарегистрировало цифру в 315 тыс. человек (28% от общего количества занятого населения). Следует отметить в данном контексте, что в 2000 году всего в сельском хозяйстве было занято 770 тыс. человек (51% от общего количества занятого населения). В то же время до 2000 года доля сельского хозяйства в ВВП составляла более 50 %, в настоящее время эта цифра составляет около 22-28% аграрного сектора в ВВП.

Несмотря на это сельское хозяйство в развивающихся странах все еще характеризуется низкой производительностью: без существенных усилий по ускорению роста в аграрном секторе лишь небольшое количество стран смогут прийти к Целям развития тысячелетия, одной из которых в частности является сокращение наполовину уровня бедности и голода к 2015¹³ году. Рост производительности в сельском хозяйстве может повысить продовольственную безопасность, снизить уровень бедности, создать рабочие места и определить экономический рост.

В данном контексте описанные перспективы требуют нового внимания в отношении проблематики финансов в сельском хозяйстве.

По истечении чуть более одного десятилетия недостаточно признания международные финансовые учреждения, международные доноры, политики и, в частности, группа стран G-20 вновь акцентируют ассоциированные аграрные финансы.

По крайней мере, эти аргументы были представлены в рамках круглого стола «Доступ к финансам для аграрного сектора», проведенного на третьем молдо-германском Форуме о финансировании малых и средних предприятий, что является актуальным и что трудно переоценить.

Исследование, осуществленное на основе дискуссий в рамках третьего молдо-германского Форума о финансировании малых и средних предприятий за круглым

¹³ Fan, Shenggen, A New Approach to Halving Hunger, 2008. <http://www.new-ag.info/en/view/point.php?a=1795>

столом под названием «Доступ к финансам для аграрного сектора» структурировано по следующим компонентам:

- *концептуальное обоснование по финансированию аграрного сектора и доступ к финансам;*
- *финансовый потенциал сельскохозяйственных экономических предприятий Республики Молдова;*
- *доступ к финансам аграрного сектора под воздействием институциональных обязательств;*
- *выводы и рекомендации.*

5.2.

Концептуальное обоснование по финансированию аграрного сектора и доступ к финансам

Для того чтобы прийти к верному выявлению проблем и формированию выводов и надежных рекомендаций в результате проведения круглого стола «Доступ к финансам для аграрного сектора», важно провести разграничение между аграрными финансами, сельскими финансами и микрофинансами.

Так, **сельские финансы** включают спектр финансовых услуг, таких как услуги по сбережениям, кредитам, платежам страхования, предоставляемых физическим лицам из сельской местности, хозяйствам и предприятиям, как сельскохозяйственным, так и несельскохозяйственным, на основе их поддержки. Они включают финансирование сельского хозяйства и агропереработки/агробизнеса.

Финансы сельского хозяйства являются составной частью сельских финансов, посвященных финансированию сельскохозяйственной деятельности, в частности деятельности, связанной с поставкой сырья и материалов, продукции, переработкой и обращением в оборот.

Сельскохозяйственное финансирование предполагает предоставление финансовых услуг для малоимущих слоев населения и для населения с низкими доходами, покрывая также «нижние» цели сельских и сельскохозяйственных финансов. Они включают финансирование как сельских, так и городских зон. В соответствии с этими операционными различиями сельскохозяйственное микрофинансирование можно определить как финансирование по определению сельскохозяйственных финансов по микрофинансированию, посвященному поставкам финансовых услуг малоимущим хозяйствам из аграрного сектора.

Сельские финансовые инновации. Мы определяем финансовую инновацию как что-то новое, что происходит из преднамеренного изменения существующего финансового продукта процессами системы поставок. Инновация может принять форму нового финансового продукта или финансовой услуги (инновация продукта), нового процесса или методологии (инновация процесса) или новой организационной формы или структуры системы поставок (институциональная или системная инновация).

Инновация считается «передовой практикой» в случае, когда такая инновация дала положительные результаты на основании финансовой устойчивости и улучшила мобилизацию клиентов. Понятие «передовой практики» воспринимается в качестве эффективной практики в определенных процессах, производя наиболее выдающиеся результаты среди подобных ей секторов деятельности, действующих в той же области.

Финансовая устойчивость. Мобилизация клиентов может включать обе составляющие: «расширение» (количество обслуженных сельских клиентов) или «глубину» (насколько неимущими были обслуживаемые клиенты).

Изменение парадигмы. В развивающихся странах были использованы несколько парадигм и политик для подхода к сложным и дорогостоящим проблемам по поставке финансовых услуг в сельские зоны.

Старая парадигма сельских финансов датируется 60-ми и 70-ми годами прошлого столетия. Основанная на усвоении уроков старой парадигмы и рекомендаций к подходам финансовых систем, новая парадигма сельских финансов появилась в конце 80-х годов XX столетия, завоевав широкий консенсус в 90-х годах.

Старая парадигма сельских финансов. Сельские финансы получили импульс к развитию в 60-е и 70-е годы прошлого века во всем мире, в частности в Азии и Латинской Америке. Многочисленные проекты по кредитованию сельской зоны были начаты в публичных секторах, поскольку в сельское финансирование вовлечены особые издержки и риски, заставляющие формальные финансовые институты сопротивляться расширению и экспансии льгот по кредитам в сельские зоны. Таким образом, правительство и доноры призывают войти в сельские финансовые рынки. Следующие виды инвестиций были поддержаны исследователями/практиками в контексте данных парадигм:

- ✓ *контингенты (доли) кредитов в отношении банков и других финансовых институтов;*
- ✓ *схемы по рефинансированию;*
- ✓ *займы с льготной процентной ставкой;*
- ✓ *гарантии по кредитам;*
- ✓ *целевое кредитование финансовыми институтами по развитию.*

Направленные программы сельских финансов планировались в целях продвижения развития сельского хозяйства. Интервенции были предназначены для увеличения сельского кредитования, снижая издержки и риски для кредиторов, предоставивших льготные ссуды клиентам и сельским секторам.

Субсидированные процентные ставки и отсроченные прилагающиеся платежи по займам или снижение долгов были также использованы для снижения бремени дебиторских долгов приоритетных секторов, в частности из стихийных бедствий, таких как наводнение, засуха и период малых сельхоз цен.

Кредит считается важным средством по ускорению развития сельского хозяйства, помогая мелким фермерам, сокращая уровень бедности и обеспечивая городские зоны дешевым продовольствием. Этот подход постоянно поддерживался двусторонними и многосторонними донорами. Он помог некоторым развивающимся странам, в частности, странам Азии улучшить сельскохозяйственную производительность в краткосрочном периоде, однако не был поддержан в долгосрочной перспективе. Также он стал дорогостоящим и не сумел достичь до большинства сельских хозяйств.

В общем, старая парадигма сельских финансов не сумела выполнить намеченных целей по росту сельских доходов, снижения уровня бедности в сельской местности и стимулированию формирования активов.

Новая парадигма сельских финансов. После того, как в контексте старой парадигмы большинство программ по сельскому финансированию потерпели крах, в

конце 70-х годов появились поставщики по микрофинансированию, такие как НПО и кредитные союзы. Они направили свой интерес в сторону малоимущих сельскохозяйственных предприятий, необслуживаемых банками и отвергавших огромные инвестиции, осуществляемые на финансовом рынке в соответствии со старой парадигмой.

Фактически, эти институты по микрофинансированию определили революцию микрофинансов, доказывая, что малоимущие могут обслуживаться банками (они являются потенциальными клиентами для банков), но традиционная банковская система потерпела крах по соответствующему финансированию.

Новая парадигма сельского финансирования основана на принципе, в соответствии с которым коммерческий подход и рынок являются наиболее важными для охвата большего количества клиентов с целью их поддержки. Следует признать, что финансовые услуги являются частью интерактивной системы финансовой инфраструктуры, а также социальных и культурных норм.

Правительство играет определенную роль в установлении политической среды, систем инфраструктуры и информационных систем и определенных благоприятствующих структур надзора или «разрешающих», что способствует нормальному функционированию сельских финансовых рынков, но при этом Правительству следовало бы играть более ограниченную роль по прямому вмешательству.

Подход к звеньям поставок. Подход к звеньям поставок в настоящее время находится на этапе разработки как важного инструмента для изучения новых производственных отношений и маркетинга, которые эволюционировали вследствие экономической глобализации и коммерциализации сельского хозяйства. Подход к звеньям поставок считает экономическую деятельность, кластеры и подсекторы в качестве постоянной цепочки с добавленной стоимостью в каждом последующем звене, что поможет при анализе добавленной стоимости в каждом звене из цепи, связанным с деятельностью и группами сельской экономической деятельности, которые превращают сырье в конечный продукт с его последующей продажей.

Финансовая доступность. Ее следует рассматривать в качестве обеспечения доступа к финансовым услугам для каждого, что приобрело особое значение в последние годы в качестве политической цели для национальных правительств, для многосторонних институтов и других категорий лиц, заинтересованных данной проблематикой. Организация Объединенных Наций провозгласила 2005 год Международным годом микрофинансирования, приняв цель построения доступной финансовой системы¹⁴.

Субъекты, принимающие решения, нуждаются в надежной информации о доступе к финансовым услугам для разработки эффективной политики, установления приоритетов по действиям, которые следует предпринять и осуществить, мониторинга за прогрессом внедрения разработанной политики. Первым шагом должен стать постоянный сбор целого ряда стандартных показателей для всех регулируемых финансовых институтов страны. Эти показатели включают количество депозитных и кредитных счетов, количество клиентов, обладающих депозитами, количество дебиторов, а также количество пунктов доступа к финансам, таких как филиалы, агентства, банкоматы и т. д.

¹⁴ UNCDF's 2006 Result-oriented Annual Report (ROAR), <http://www.uncdf.org/sites/default/files/Annual%20Report/1780B-UNCDF.pdf>

5.3.
 Финансовый потенциал сельскохозяйственных
 экономических предприятий Республики Молдова

Доступ сельскохозяйственных экономических предприятий Республики Молдова к финансам зависит, кроме прочего, от их финансового потенциала, определяемого, в свою очередь, спецификой сельскохозяйственной продукции.

В дальнейшем мы осуществим краткий анализ для выявления тенденций, начатых на уровне сельскохозяйственных экономических агентов в отношении их финансирования.

Последующий анализ мы осуществим в отношении экономических предприятий, относящихся к сельскому хозяйству Республики Молдова, представивших отчеты в Национальное бюро статистики:

Таблица 1: *Количество сельскохозяйственных предприятий, рассматриваемых в финансовом анализе*¹⁵

2007	2008	2009	2010
2211	2222	2325	2384

Источник: разработана автором на основе информации, предоставленной НБС.

В целях идентификации основных тенденций в финансировании аграрного сектора Республики Молдова мы рассчитали следующие показатели:

- ✓ Доля долга в активах (*Debit to Assets*);
- ✓ Доля долга в капитализации (*Debit to Capitalization*), определяемая отчетом
- ✓ Долги на долгосрочный период/капитализацию. Капитализация — это разница сумм между долгосрочными долгами и собственным капиталом.
- ✓ Соотношение между капиталом кредитов и собственным капиталом (*Debit to Equity*).

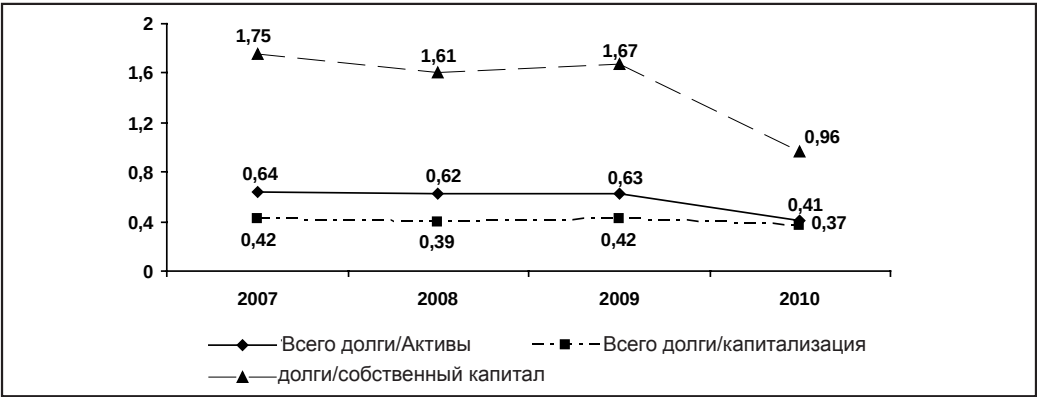


Рисунок 1: *Диаграмма эволюции коэффициентов Доля долга в активах, доля долга в капитализации. Долги/Собственный капитал.*

Источник: разработана автором на основе информации, предоставленной НБС.

¹⁵ Количество хозяйствующих субъектов, которые представили финансовые отчеты в Национальном Бюро Статистики

Рисунок 1 демонстрирует, что в период 2007-2009 г.г. первые два показателя дали относительно стабильную эволюцию, а после 2010 года — практически двойное снижение.

Анализа показателей финансовых рычагов позволяет сделать следующие выводы: в период 2007-2009 г.г. сельскохозяйственные экономические предприятия зарегистрировали относительно высокую долю долгов в рамках всех своих активов, что составило около 62%. В 2010 году ситуация радикально меняется: доля активов сокращается до 41%. Эта эволюция означает, что в 2010 году аграрные хозяйствующие субъекты Республики Молдова основывались в большей степени на своих внутренних источниках финансирования (рост собственного капитала в 2010 году составил 132.4% по отношению к 2009 году), в условиях, когда рост долгов по отношению к 2009 году составил 107.25% (Таблица 2).

Одновременно, следует отметить, что средний размер акционерного капитала на одно сельскохозяйственное предприятие в Республике Молдова вырос несущественно. Таким образом, в большей степени собственный капитал вырос в 2010 году за счет перераспределенной прибыли.

Таблица 2: Средний размер финансовых ресурсов на одно сельскохозяйственное предприятие, тыс. леев.

	2007	2008	2009	2010
Средний акционерный капитал на одно сельскохозяйственное предприятие	557.29	616.54	694.68	705.38
Средний собственный капитал на одно сельскохозяйственное предприятие	1286.53	1689.56	1687.28	2234.68
Средние общие долги по сельскохозяйственному экономическому предприятию	2247.63	2715.05	2813.82	3017.90

Источник: разработана автором на основе информации, предоставленной НБС

В Республике Молдова для сельскохозяйственных предприятий коэффициент соотношения долги/активы в 2 раза выше (период 2007-2009 г.г.) по сравнению со странами с возникающими рынками (0.28) и развивающимися странами (0.24). Создается впечатление, что в 2010 году ситуация улучшилась.

Таким образом, если на предприятиях развитых стран и в странах с возникающим рынком финансирование осуществляется в основном за счет внутренних источников, то в Республике Молдова, в условиях незначительного размера уставного капитала, сельскохозяйственные предприятия увеличивают собственный уровень долгов. Эволюция соотношения Заемный капитал/Собственный капитал подтверждает выводы, сформулированные выше. Так, на 1 лей собственного капитала в 2007-2009 годах приходилось около 1.7леев долгов, в 2010 году — 0.96 леев, подтверждая предыдущие выводы.

Финансовая структура должна быть сопоставлена с финансовыми достижениями, вытекающими из финансовой политики, проводимой сельскохозяйственными предприятиями. В этом смысле изображение оценивает рентабельность сельскохозяйственных экономических предприятий через призму двух показателей: рентабельность собственного капитала (ROE) и рентабельность активов (ROA). Последствия эволюции данных показателей таковы, что в 2009 году сельскохозяйственные



Рисунок 2. Диаграмма эволюции рентабельности активов (ROA) и рентабельности собственного капитала (ROE), зарегистрированной сельскохозяйственными экономическими предприятиями.

Источник: разработана автором на основе информации, предоставленной НБС.

экономические агенты зарегистрировали экономические показатели, которые были улучшены в 2010 году, превысив уровень периода 2007-2008 годов.

Одновременно, необходимо произвести сравнения между рентабельностью сельскохозяйственных предприятий и издержками финансирования (например, банковскими процентами по кредитам, взятыми по контракту сельскохозяйственными предприятиями) для того, чтобы иметь четкое понятие в отношении эффективности для них внешних источников финансирования. В этом смысле, если мы сопоставляем ROA со средней процентной ставкой по кредитам, предоставляемых в леях (Таблица 3), выходит, что рентабельность сельскохозяйственных предприятий является недостаточной для покрытия стоимости взятых кредитов.

Таблица 3: Процентные ставки по кредитам, предоставляемым сельскому хозяйству в 2011 году.

	Коммерческий банк	Средний уровень процентной ставки, %	
		По кредитам, предоставленным в леях	По кредитам, предоставленным в иностранной валюте
1	BC "Mobiasbancă-GSG" S. A.	19,42	6,60
2	BC "Unibank" S. A.	14,74	10,50
3	BC "Victoriabank" S. A.	15,43	7,63
4	BCR Chişinău S. A.	16,22	7,83
5	BC "Banca de Economii" S. A.	16,40	8,88
6	BC "Eximbank-GVB" S. A.	13,65	9,62
7	BC "EuroCreditBank" S. A.	13,00	-
8	BC "Banca Socială" S. A.	15,84	9,21
9	BC "Comertbank" S. A.	21,66	9,13
10	BC "Energbank" S. A.	13,73	8,07
11	BC "Moldindconbank" S. A.	13,07	7,78

	Коммерческий банк	Средний уровень процентной ставки, %	
		По кредитам, предоставленным в леех	По кредитам, предоставленным в иностранной валюте
12	BC "ProCreditBank" S. A.	19,65	11,73
13	BC "Moldova-Agroindbank" S. A.	12,82	7,82
14	BC "FinComBank" S. A.	13,65	8,45

Источник: Таблица разработана на основе информации о развитии кредитной деятельности коммерческих банков

В свете осуществленных анализов проблемы, с которыми встречаются экономические сельскохозяйственные единицы Республики Молдова при получении финансирования, могут быть систематизированы следующим образом:

1. Размер экономической сельскохозяйственной единицы и земельной собственности. Многочисленные аграрные хозяйства работают по низкой шкале. Увеличение размеров сельскохозяйственных предприятий является существенным элементом для улучшения экономических и финансовых достижений в сельском хозяйстве, поскольку это позволяет использовать механизацию, являющуюся неделимой (с разницей доступа к финансированию, в том числе к средствам кредитования со стороны малых и больших землевладельцев — преимущество отдается последним), вызывая высокую производительность и высокие показатели на один гектар.

Новые эволюции в агробизнесе и в продовольственном секторе могли бы перенаправить преимущество конкуренции к большим производителям и сделать ее сложной для мелких собственников в целях активного участия на продовольственных рынках. Две эволюции имеют особое значение: революция супермаркетов, а также стандарты и сертификация. Вал появления новых супермаркетов в развивающихся странах привел к развитию новых систем закупок.¹⁶ Как правило, супермаркеты требуют стандартизированных продуктов в больших объемах, что делает мелких фермеров неконкурентоспособными. Это правда. Как аргументирует Reardon и др.¹⁷, если у супермаркетов существует право выбора, то они отдают предпочтение большим поставщикам, нежели малым. Несмотря на это, некоторые супермаркеты предпочитают делать закупки у мелких фермеров, поскольку у крупных фермерских хозяйств существует больше выбора на рынке и они воспринимаются в качестве поставщиков с большим риском, нежели мелкие землевладельцы. Однако, если последние включены в цепочку супермаркетов, то неземельные активы, которыми являются орошение или доступ к транспортной инфраструктуре, являются, как правило, предварительным условием.

2. Высокие риски и трудноизмеряемые характеристики сельскохозяйственной деятельности.

В отсутствие адекватных финансовых инструментов по управлению рисками лица, занимающиеся финансированием, проявляют сдержанность в сотрудничестве с сельскохозяйственными экономическими предприятиями.

¹⁶ Eastwood, R., Lipton M., Newell A. Farm Size. In Handbook of Agricultural Economics, Vol. 4, ed. Robert Evenson and Prabhu Pingali. Amsterdam: North Holland, 2010.

¹⁷ Reardon, Th., Barrett, C., Berdegue J. Agrifood Industry Transformation and Small Farmers in Developing Countries. World Development, 2010, No. 37 (11), p. 1717 – 1727.

3. Финансовые и экономические достижения землевладельцев под влиянием аграрной специфики сталкиваются с выраженными колеблющимися эволюциями не только на протяжении календарного года (определяемых сезонностью работ), но и от года к году и от периода к периоду.

4. Размер и характер активов сельскохозяйственных экономических предприятий делают их сложными для использования в качестве банковских гарантий.

5. Большое географическое распределение сельскохозяйственных клиентов, в связке со слабой инфраструктурой транспорта и связи повышают издержки по надзору для финансовых институтов и издержки подчинения для клиентов.

6. Недостаточная подготовка землевладельцев в области экономики и финансов. Потенциальные заявители для финансирования аграрного сектора не обладают достаточными знаниями в области сельскохозяйственной деятельности, менеджмента, сельскохозяйственного маркетинга. Это особенно касается области финансов и сельскохозяйственного финансового менеджмента. Данные недостатки мешают сектору сельского хозяйства продвигать последовательные стратегии в области собственной деятельности и установления взаимовыгодных и долгосрочных отношений с партнерами по бизнесу, в том числе, с финансовыми институтами.

5.4.

Доступ к финансированию аграрного сектора под воздействием институциональных ограничений

Доступ сельскохозяйственных экономических предприятий к финансированию находится под влиянием специфики эффективности институтов, предоставляющих финансирование. В дальнейшем будут выявлены основные тенденции в деятельности финансовых институтов Республики Молдова с сильным воздействием в отношении сельскохозяйственных экономических предприятий.

Организации по микрофинансированию и ссудно-сберегательные ассоциации. Исходя из особого характера земельной собственности, включающего большое количество сельскохозяйственных предприятий малых размеров, сектор микрофинансирования должен представлять важный источник финансирования для данной категории хозяйствующих субъектов.

Сектор микрофинансирования Республики Молдова представлен ссудно-сберегательными ассоциациями и организациями по микрофинансированию.

Организации по микрофинансированию (ОМ) - это юридические лица, основной деятельностью которых является деятельность по предоставлению услуг по микрофинансированию, предусмотренных Законом о микрофинансовых организациях № 280-XV от 22.07.2004¹⁸. В соответствии с положениями данного Закона МО преследуют цель увеличения доступа населения, индивидуальных предпринимателей и микро, малых и средних предприятий к финансовым источникам.

Деятельность микрофинансирования состоит в предоставлении следующих услуг по микрофинансированию:

- *предоставление и управление ссудами;*
- *предоставление гарантий на банковские ссуды и кредиты;*
- *осуществление инвестиций коммерческой сделки.*

В свою очередь, *ссудно-сберегательные ассоциации (ССА)* являются некоммерческими организациями со специальным правовым статусом, учрежденными на добровольной основе физическими и юридическими лицами, объединенными на общих принципах, принимающих от своих членов сберегательные вклады, пре-

¹⁸ Официальный монитор Республики Молдова пг.138-146/737 от 13.08.2004.

доставляющие им ссуды, а также другие финансовые услуги в соответствии с лицензией, которой они обладают. Согласно Закону о ссудно-сберегательных ассоциациях № 39-XVI от 21.06.2007¹⁹ ССА преследует цель поддержания законной деятельности своих членов в целях улучшения их экономических и социальных условий путем предоставления следующих услуг:

- ✓ предоставление ссуд;
- ✓ принятие сберегательных срочных вкладов, а также вкладов на предъявителя;
- ✓ предоставление консультаций;
- ✓ предоставление других услуг с письменного согласия органа надзора.

Таблица 4 содержит информацию об эволюции некоторых финансовых показателей, характеризующих сектор микрофинансирования Республики Молдова, представленную ссудо-сберегательными ассоциациями и организациями по микрофинансированию.

Таблица 4. Динамика деятельности сектора по микрофинансированию Республики Молдова.

ПОКАЗАТЕЛИ	2009			2010		
Количество экономически активного населения (лиц)	1265300			1235400		
Секторы	ССА	ОМ	ВСЕГО	ССА	ОМ	ВСЕГО
Количество бенефициариев ссуд (лиц)	50013	23448	73461	37824	35145	62969
Доля проникновения	3,95	1,85	5,80	3,06	2,04	5,10
ROA, %	-3,08	3,98	2,86	-4,73	4,78	3,45
ROE, %	-12,89	15,70	11,37	-18,16	12,94	9,75

Источник: разработана на основе Доклада НСФП, 2010

На основании данных, представленных в таблице, мы наблюдаем сокращение в 2010 году активности сектора по микрофинансированию в сравнении с 2009 годом. Ухудшение деятельности ССА и ОМ было определено ограничением экономической деятельности, сократившим при этом размах предоставления/заключения контрактов на ссуды (Таблица 5). Одновременно, доля проникновения сектора микрофинансирования значительно меньше по сравнению со странами ЦВЕ.

Таблица 5: Динамика займов, предоставленных сектору по микрофинансированию

	2009			2010		
	ССА	ОМ	ВСЕГО	ССА	ОМ	ВСЕГО
Предоставленные ссуды	322,9	1360,9	1683,8	244,2	1191,5	1435,7
Всего активы	366,2	1933,8	2300,0	289,3	1783,9	2073,2
Чистая прибыль	-11,3	77,1	65,8	-13,7	85,2	71,5

Источник: Таблица разработана на основе Доклада НСФП, 2010

¹⁹ Официальный монитор Республики Молдова nr.112-116/506 от 03.08.2007.

В конце отчетного периода лицензиями обладали 399 ССА, из которых 352 осуществляли экономическую деятельность. Рисунок 3 демонстрирует динамику средней стоимости ссуд и сберегательных вкладов, вложенных в ССА.

Мы отмечаем, что после продолжительного роста стоимости средней ссуды, предоставленной ССА в период 2003-2008 годов, в 2009-2010 годы данный показатель демонстрировал нисходящую эволюцию. В общих чертах та же тенденция заметна в средней стоимости сберегательных вкладов.

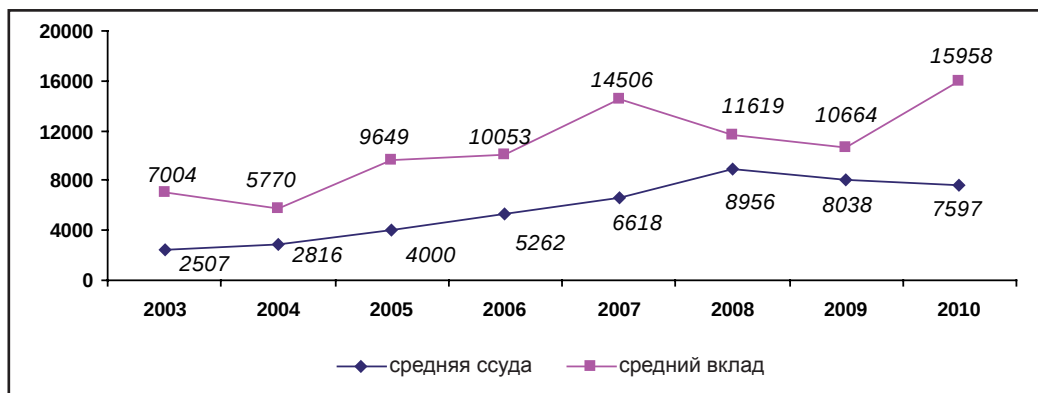


Рисунок 3. Эволюция среднего ссуда и среднего вклада, в MDL

Источник: Разработана на основе Доклада НСФП, 2010

Самая большая часть ссуд была предоставлена для использования в сельском хозяйстве и пищевой промышленности — 69.84%. Структура портфеля займов ССА по направлению использования в соответствии с ситуацией в конце 2010 года отражена на рис. 4.

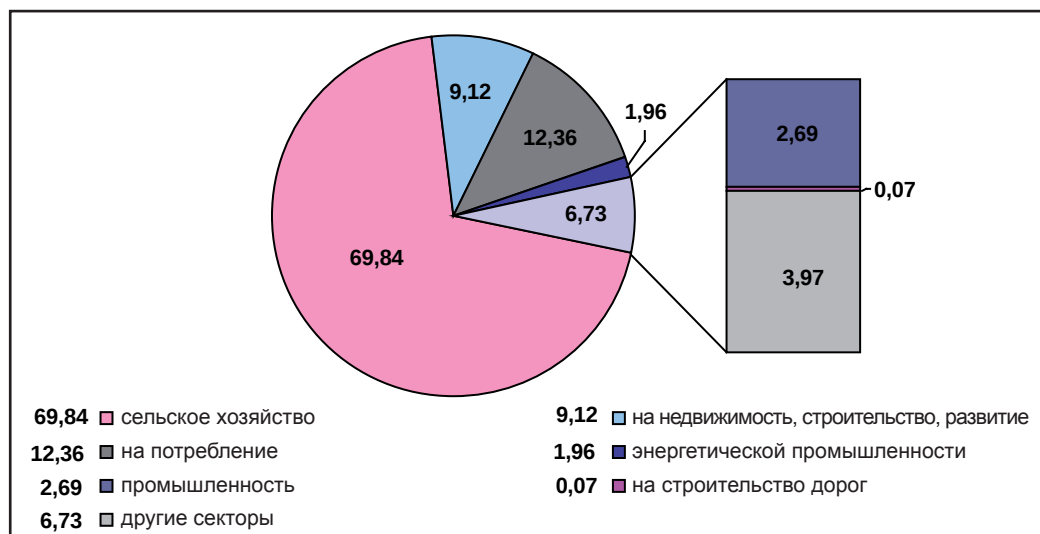


Рисунок 4. Структура ссуд, предоставленных ССА по направлениям использования, %

Источник: Доклад НСФП за 2010 год

В конце 2010 года были зарегистрированы 43 организации, занимающиеся микрофинансированием, из которых 37 представили финансовые отчеты. Эволюцию МО можно проследить, прибегнув к таблице 6.

Таблица 6: Деятельность МО, измеряемая при помощи некоторых финансовых показателей.

	2009 год	2010 год
Количество организаций	35	43
Собственный капитал, млн. леев	491,1	658,4
Всего активы, млн. леев	1933,8	1783,9
Предоставленные ссуды, млн. леев	1360,9	1191,5
Банковские кредиты и полученные ссуды, млн. леев	1380,1	998,7
Чистая прибыль, млн. леев	77,1	85,2
ROA, %	4,0	4,8

Источник: Доклад НКПФ за 2010 год.

Общий вывод, который можно сделать, проанализировав вышеотмеченные таблицы состоит в том, что, хотя количество МО возросло с 35 до 43, их активы, в том числе общая сумма предоставленных ссуд, зарегистрировали отрицательную динамику относительно 2009 года. Частично эту эволюцию можно объяснить последствиями международного финансово-экономического кризиса.

В структуре общего портфеля ссуд, предоставленных аграрному сектору, зарегистрирован рост в 8%.

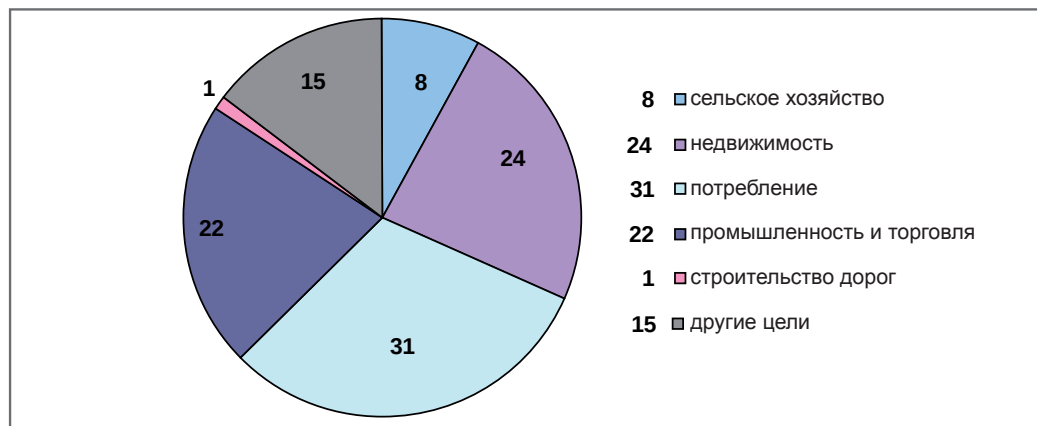


Рисунок 5. Структура ссуд, предоставленных МО по направлениям использования, %

Источник: Доклад НКПФ за 2010 год.

Коммерческие банки. В 2011 году 14 коммерческих банков Республики Молдова предоставили сельскому хозяйству более 4300 кредитов на общую сумму в 4025 млн. леев, таким образом, их доля в общем объеме кредитного портфеля составила 13.5% (Таблица 7)

Таблица 7: Доля предоставленных сельскому хозяйству кредитов в общем объеме кредитного портфеля банковского сектора Республики Молдова, 2010-2011 г.г.

	на 31.12.2010		на 31.12.2011	
	Млн. леев	Доля в общем объеме кредитов, %	Млн. леев	Доля в общем объеме кредитов, %
Кредиты, предоставленные для сфер промышленности и торговли	13148,8	51,6	16070,7	53,9
<i>Кредиты, предоставленные сельскому хозяйству и пищевой промышленности</i>	<i>3789,0</i>	<i>14,9</i>	<i>4025,4</i>	<i>13,5</i>
Кредиты на недвижимость, строительство и развитие	3145,6	12,3	3846,3	12,9
Потребительские кредиты	2142,1	8,4	1998,7	6,7
Другие кредиты	1407,4	5,5	1827,7	6,1
Кредиты для энергетической и топливной промышленности	922,4	3,6	1151,7	3,9
Кредиты на строительство дорог и перевозки	902,9	3,5	836,2	2,8
Банковские кредиты	19,6	0,1	44,2	0,1
Кредиты Правительству	20,1	0,1	12,7	0,1
Всего	25497,9	100	29813,5	100

Источник: Разработана на основе информации о развитии деятельности по кредитованию коммерческими банками.

Одновременно, по сравнению с 2010 годом доля кредитов, предоставленных сельскому хозяйству, в 2011 году сократилась на 1.4%, хотя в абсолютном выражении она возросла на 236.4 млн. леев.

Таблица 8 идентифицирует коммерческие банки Республики Молдова, которые зарегистрировали самую большую долю кредитов, предоставленных сельскому хозяйству в общем объеме банковских кредитов (в леех, валюте). Таким образом, что касается кредитов в леех, то интенсивнее всего кредитовали аграрный сектор следующие банки (по стоимости кредитов): B.C. Moldova-Agroindbank SA (41,5%), B.C. Moldindconbak SA (15,7%), и Victoriabank SA (9%). Одновременно, с учетом количества кредитов B.C. ProCreditBank SA зарегистрировал наибольшую долю — 38.2 %. Кредиты, предоставленные банком, были меньше по стоимости, поэтому являлись более доступными для потенциальных дебиторов с малыми доходами.

Агентство по интервенции и платежам в области сельского хозяйства (АИПСХ) было создано Постановлением Правительства № 66 от 4 февраля 2010 года. АИПСХ является административным органом, подчиненным Министерству сельского хозяйства и пищевой промышленности, является ответственным за управление финансовыми ресурсами, предназначенными для поддержки сельскохозяйственных производителей, для мониторинга их распределения и количественной и качественной оценки воздействия, вызванного мерами по поддержке землевладельцев государством. В 2010 году Правительство ассигновало 400 млн. леев для стимулирования и субсидирования сельского хозяйства. Таким образом,

АИПСХ управляет 11 программами, предназначенными для поддержки сельскохозяйственных производителей. Еще одна, двенадцатая программа, посвященная возврату НДС сельскохозяйственным производителям, находится в ведении Налоговой инспекции.

Таблица 8: Соотношение кредитов, предоставленных сельскому хозяйству коммерческими банками Республики Молдова в 2011 году, %

	Доля банковских кредитов в количестве кредитов, предоставленных сельскому хозяйству по всей банковской системе		Доля коммерческих банков в стоимости кредитов, предоставленных сельскому хозяйству по всей банковской системе	
	В леях	В валюте	В леях	В валюте
BC "Mobiasbancă-GSG" S. A.	7,43	0,49	0,53	0,72
BC "Unibank" S. A.	1,65	0,24	2,14	0,04
BC "Victoriabank" S. A.	1,40	7,32	9,02	13,34
BCR Chişinău S. A.	0,00	1,46	0,12	15,15
BC "Banca de Economii" S. A.	1,40	0,98	4,96	1,07
BC "Eximbank-GVB" S. A.	0,43	1,71	0,78	1,92
BC "EuroCreditBank" S. A.	0,03	0,00	0,01	0,00
BC "Banca Socială" S. A.	6,84	40,24	7,53	6,18
BC "Comertbank" S. A.	0,05	1,95	0,30	0,60
BC "Energbank" S. A.	2,16	8,29	6,93	6,67
BC "Moldindconbank" S. A.	6,46	12,68	15,73	11,76
BC "ProCreditBank" S. A.	38,16	7,07	6,51	1,33
BC "Moldova-Agroindbank" S. A.	25,13	15,61	41,49	40,67
BC "FinComBank" S. A.	8,85	1,95	3,97	0,56
ВСЕГО	100,00	100,00	100,00	100,00

Источник: Разработана на основе информации о развитии деятельности по кредитованию коммерческих банков.

Как и в случае с другими государственными программами и международными проектами, которые были внедрены международными донорами, суммы субсидий слишком малы в сравнении с нуждами сельского хозяйства для создания осязаемых положительных эффектов. В то же время, механизм предоставления субсидий является недостаточно прозрачным, а эффективность их использования недостаточно убедительна.

Субсидируемое страхование в сельском хозяйстве. Субсидируемое страхование осуществляется в соответствии с положениями Закона о субсидируемом страховании производственных рисков в сельском хозяйстве № 243-XV от 08.07.2004 года, в соответствии с которым государство предоставляет субсидии при оплате страховых взносов в размере 60 % для страхования многолетних плантаций сахарной свеклы и овощей и 50 % для страхования остальных культур и выращивания животных.

Потенциал сельскохозяйственного страхования в Республике Молдова остается плохо освоенным, застрахованные земли составляют лишь 5 % от общего количества сельскохозяйственных земель.

Исходя из осуществленного анализа, проблемы, с которыми сталкиваются финансовые институты на предоставленное финансирование сельскохозяйственным экономическим предприятиям, могут быть синтезированы следующим образом:

1. **Коммерческие банки Республики Молдова недостаточно вовлечены и не являются достаточно активными в финансировании аграрного сектора.** Это может быть воспринято и рассмотрено в качестве упущенной выгоды, исходя из больших неинвестированных сумм банковских депозитов.
2. **Недостаточный финансовый потенциал микрофинансовых организаций и ссудо-сберегательных ассоциаций.**
3. **Высокая стоимость финансовых ресурсов.** Рентабельность пользователей внешних финансовых ресурсов зачастую ниже стоимости заимствованных финансовых средств.
4. **Банки включают в контракты с дебиторами положения, посредством которых «монополизуют их».** Это практически означает, что дебиторов принуждают обслуживаться в одном банке. Банки настаивают на том, чтобы контролировать и прослеживать все общие финансовые потоки хозяйствующих субъектов.
5. **Ограниченное количество инструментов по финансированию, находящихся в распоряжении финансирующих институтов, не успевают покрывать** расширение и разнообразные нужды аграрного сектора. В основном в Республике Молдова внешнее финансирование осуществляется посредством краткосрочного и долгосрочного финансирования.
6. **Недостаточное развитие кредитных бюро.** Хотя Закон о кредитных бюро был принят в мае 2008 года, первая компания кредитных историй Республики Молдова IM Biroul de Credit SRL официально была открыта в апреле 2011 года. Учредителями данной кампании являются 13 коммерческих банков Республики Молдова, лизинговая компания Reiffeisen Leasing и Total Leasing, а также компания SIVECO, Румыния (инвестиции в решения программного обеспечения). В настоящее время лишь коммерческие банки обязаны предоставлять информацию о дебиторах (ст. 6 выше упомянутого Закона). Одновременно является важным и необходимым привлечение также и внебанковских учреждений по формированию базы данных бюро кредитных историй. Существование детальной информации и улучшение общения между кредиторами и дебиторами снизило бы долю неблагополучных кредитов. Следует отметить и недостаточную базу кредитных историй: общее количество субъектов кредитных историй составляет 70 тыс. Из них 93 % являются физическими лицами, в то время как юридические лица составляют 6 %, при этом общая доля предпринимателей составляет всего 1 %.
7. **Отсутствие финансовых инструментов для покрытия рисков, характерных для аграрного сектора.** Финансовый сектор в Республике Молдова является небольшим и при этом слабо развит. Вследствие этого, финансовые инструменты, в том числе и те, что предназначены для покрытия рисков, являются недиверсифицированными и относительно дорогими. Вдобавок, финансирующие институты не развили собственного видения специфики аграрного сектора и соответствующих рисков. Вследствие этого в настоящее время сель-

скохозайственные производители сталкиваются с явным отсутствием финансирующих инструментов, которые помогали бы процессу управления рисками, специфических для аграрного сектора.

8. **Страхование рисков, характерных для сельского хозяйства, недоступно для большинства сельскохозяйственных предприятий Республики Молдова.** Хотя услуга страхования аграрных рисков присутствует в портфеле продуктов и услуг страховых компаний, землевладельцы неохотно обращаются к данной услуге. Причины этого разнообразны и труднопреодолимы — культура страхования среди земледельцев не развита — отсутствие финансовых средств у потенциальных застрахованных лиц (сельскохозяйственные предприятия), чтобы соответствовать расходам, связанным со страхованием рисков, страховые компании необоснованно снижают застрахованную сумму и т.д.
9. **У банков отсутствует ясное понимание специфики аграрного сектора.** В этом смысле необходимо создание со стороны банков определенных банковских продуктов, которые могли бы как можно успешнее отвечать на нужды развития сельского хозяйства. В дополнение, банки являются чувствительными к аграрным рискам.
10. **Большая доля неблагоприятных кредитов в структуре портфеля кредитов коммерческих банков.** Коммерческие банки Республики Молдова накопили огромные суммы соответствующих неблагоприятных кредитов, в частности, в результате мирового финансового кризиса.
11. **Чрезмерно ограничивающее регулирование, навязанное высшим валютным органом Республики Молдова, определяет продвижение коммерческими банками традиционной, консервативной политики, склонной к рискам.** Финансирование сельскохозяйственных сбытовых цепочек дает возможность расширения финансирования для Республики Молдова, улучшает эффективность и погашение долгов и консолидирует или укрепляет связи между участниками сбытовой цепочки.

Ответственные субъекты:

Министерство сельского хозяйства и пищевой промышленности; Ассоциация сельскохозяйственных производителей, регулирующие учреждения, составляющие финансовую систему.

5.5. Выводы и рекомендации

Решения, необходимые к принятию в целях преодоления проблемы ограниченного доступа к финансам экономических единиц в аграрном секторе Республики Молдова, определенные в соответствии с лучшими интернациональными практиками, по нашему мнению, следующие:

1. **Финансирование агрикультурных стоимостных звеньев среди агрикультурных хозяйств Республики Молдова может улучшить общую эффективность как предоставляющих, так и нуждающихся в финансировании.**

Ответственные субъекты: Министерство Агрикультуры и Пищевой Промышленности, Ассоциации Агрикультурных производителей, Организации по регулированию компонентов финансовой системы.

2. Проведение анализов и разработка стратегий, специфических для страны.

Лица, принимающие решения, должны осуществить детальный анализ спроса и предложения финансов, предназначенных для аграрного сектора на государственном уровне, и включиться в динамичный процесс постоянной оценки нужд в сельском хозяйстве для разработки стратегий, основанных на релевантной информации.

Следует отметить, что полезно и необходимо рекомендовать для рассмотрения решения для различных категорий земледельцев и сельскохозяйственных подсекторов, таких как мелкие фермеры, торговые фермеры и сельскохозяйственные предприятия, в том числе, крупные торговые фермеры и корпоративные сельскохозяйственные предприятия. Оценки, преследующие цель выявления финансовых нужд клиентов (в том числе сбережений, страхований и иных финансовых нужд) и финансирование стратегий, которые рассматривают этот спрос, должны представлять процессы соучастия, которые должны привлечь все заинтересованные стороны из сельскохозяйственных организаций и представителей частного сектора.

Ответственные субъекты: Министерство сельского хозяйства и пищевой промышленности; Ассоциация сельскохозяйственных производителей, регулирующие институты составных частей финансовой системы, финансовые и банковские индивидуальные институты.

3. Развитие благоприятной правовой основы и основы регулирования

Координирование политик, пресекающих как финансовый, так и сельскохозяйственный сектор, является критическим для облегчения доступа фермеров и сельскохозяйственных М и СП. Назначение одного субъекта по координированию в качестве органа по поддержке сельскохозяйственных финансов может оптимизировать политику, направленную на сельскохозяйственное фермерское предприятие как экономического предприятия, предназначенного/ сельскохозяйственному развитию через финансирование и развитие. Часто является необходимым координирование между Министерством финансов, Министерством сельского хозяйства и пищевой промышленности, Национальным банком Молдовы, Министерством экономики и т.д.

Эффективные и ответственные услуги по кредитованию зависят от качественного функционирования судебной системы, которая должна обеспечивать объективные решения в установленное время и при минимальном политическом вмешательстве. Законное применение договорных прав для кредиторов и М и СП является важным для консолидации структур сбытовой цепочки и упрощения финансирования для всех участников рынка. Коммерческие контракты между участниками сбытовых цепочек могут представлять собой альтернативные источники гарантий для кредиторов, помогают снизить риски для земледельцев, а М и СП может служить продвижению связей из сбытовой цепочки, договорным сельским хозяйством, направленным на их рост.

Ответственные субъекты: Министерство сельского хозяйства и пищевой промышленности; Ассоциация сельскохозяйственных производителей, Институт по регулированию составных частей финансовой системы.

4. Проектирование эффективных правительственных механизмов поддержки.

Поддержка, предоставленная правительством, должна быть направлена на публичное имущество и инвестиции в финансовую и физическую инфраструктуру.

ру с системной выгодой, расширенной на уровне отрасли/сектора. Использование «умных» субсидий, которые должны приуменьшить деформацию рынка и исключить регрессивные меры, помогают поощрять инвестиции из частного сектора, приводя к устойчивому развитию и финансированию сельского хозяйства. Субсидии должны быть использованы для поддержки институтов, а не дебиторов. В дополнение, субсидии не должны подрывать конкуренцию путем способствования развитию специальных институтов, но должны поддерживать эффекты естественного распространения на субсидируемые институты.

Частичные гарантии по кредиту и льготы распределения рисков могут стать эффективным механизмом по стимулированию сельскохозяйственных займов, в частности, когда они сопровождаются дополнительной технической помощью для банков. Эти схемы могут включать развитие способностей персонала местных финансовых институтов, поддержку для развития целевых продуктов по кредитованию сельского хозяйства и технологического трансфера для поддержки их внедрения. Гарантии, направленные на более длительный срок, могут стимулировать также финансирование для оборудования и других инвестиций, предназначенных для роста производительности. В общем, рекомендуется, чтобы в случае с гарантиями определенный предел риска неудач оставался на стороне финансового учреждения (то есть максимального покрытия общих потерь) для того, чтобы исключить моральный риск и противоположный отбор, а также для того, чтобы гарантии были постепенно исключены в целях продвижения финансовой поддержки.

Инвестиции в инфраструктуру посредством публично-частного партнерства (ПЧП) лучше всего направлены на публичное имущество, поддерживая расширение сельскохозяйственного развития. В целях более эффективного развития страхования определенные виды инфраструктуры могут поддержать сельскохозяйственное финансирование, такие как метеорологические станции, ирригационные системы (например, каналы, дамбы, продукты и т.д.) Они же в целях обеспечения поддержки на долгосрочный период лучше всего вводятся в действия посредством частного сектора и/или ПЧП. Следует отметить тот факт, что другие инвестиции в инфраструктуру, такие как дороги, железные дороги, ряд замороженных объектов, транспорт, энергетика, телесвязь являются критическими для развития сельского хозяйства, но не связаны напрямую с сельскохозяйственным финансированием.

Развитие рынков сельскохозяйственного страхования является удобной возможностью для публично-частного партнерства в целях создания условий доступа к финансированию и может улучшить сельскохозяйственную производительность. Правительство активно может поддерживать рост сельскохозяйственного страхования через инвестиции в метеорологические станции и по сбору данных, таких как данные о погоде, производительности земель и т.д., необходимых для развития коммерческих продуктов.

Ответственные субъекты: Министерство сельского хозяйства и пищевой промышленности; Ассоциация сельскохозяйственных производителей, Институт по регулированию составных частей финансовой системы.

5. Консолидация финансовой структуры.

Поддержка расширения кредитных бюро, а также сбор информации о клиентах и кредитной отчетности в сельских зонах, является полезной для того, чтобы способствовать кредитованию сельхозпроизводителей.

Усилия по созданию кредитных бюро часто концентрируются в городской мест-

ности. В то же время, доступ к полной информации о клиенте часто является важным в принятии решений о сельскохозяйственных кредитах, учитывая обеспокоенность, связанную с моральным риском, соединенную с широкой географической раздробленностью клиентов из сельской местности.

Улучшение реестров о гарантиях по сбору мобильной побочной информации и развитию альтернативных форм гарантий является очень важными для роста кредитования в аграрный сектор.

Развитие сельской финансовой системы, в том числе разнообразных финансовых институтов, платформ и сетей распределения, является существенной для поддержки роста и развития аграрного сектора.

Ответственные субъекты: Министерство сельского хозяйства и пищевой промышленности; Ассоциация сельскохозяйственных производителей, Институт по регулированию составных частей финансовой системы, Национальное бюро статистики.

6. Построение надежных и последовательных источников данных.

Правительство должно инвестировать в регулярный сбор и распространение надежных данных, имеющих отношение к сельскохозяйственным финансам, цепочкам поставок и формированию рыночных цен. Существует острая необходимость в сборе, организации, анализе и распространении широкого спектра данных, касающихся сельскохозяйственных финансов. Такого рода данные необходимы для эффективного информирования касательно политик, проводимых в области сельскохозяйственных финансов.

В свою очередь финансовые институты имеют необходимость в большем объеме информации относительно потенциальных клиентов сельскохозяйственных цепочек снабжения, в то время, как М и СП аграрного сектора также испытывают нужду в лучшем понимании специфики банковской деятельности и других поставщиков финансовых услуг. Помимо измерения уровня отличий в сельскохозяйственных финансах, можно измерить также возможности роста, что имеет особую значимость для установления, оценки и улучшения качества проводимых политик. Публичный сектор может играть жизненно важную роль в генерировании и распространении данных, касающихся агропромышленного сектора, что может снизить проблему несовершенной и искаженной информации, которая в настоящее время мешает эффективному размещению ресурсов в сельскохозяйственную экономику.

Ответственные субъекты: Министерство сельского хозяйства и пищевой промышленности; Ассоциация сельскохозяйственных производителей, Институт по регулированию составных частей финансовой системы, Национальное бюро статистики.

7. Консолидирование возможностей финансовых институтов и их клиентов.

Банки и финансовые институты нуждаются в поддержке в обучении, развитии продуктов и управлении рисками, специфических для сельского хозяйства. Учитывая единые риски, характерные для сельскохозяйственной продукции, и другие звенья поставок, банкиры, обслуживающие аграрный сегмент, нуждаются в развитии специальных способностей в кредитовании и специализированной политики в кредитных инструментах scoring и rating и практики мониторинга за кредитным портфелем.

В этом контексте, может возникнуть необходимость обращения к агрономам и специалистам в звене поставки для осуществления исследований и анализов ключевого сельскохозяйственного сектора и подсекторов.

В конце концов, финансовые и сельские ссуды – сберегательные институты должны поставить особый акцент для улучшения уровня профессионализма, управления и менеджмента для того, чтобы оставалась ключевая связь с базой сельских клиентов.

Банки нуждаются в помощи для консолидации соглашений/договоров по финансированию в рамках звена поставки, таких как многосторонние соглашения между финансовыми институтами, компаниями агробизнеса и земледельцами. Банки могут усилить звено поставки путем предоставления комплексного спектра финансовых услуг, посредством улучшения дизайна продуктов, прозрачных цен, прямых платежей для фермеров и перекрестного сбыта (cross-selling). Эти финансовые связи звена поставки снижают риски по сельскохозяйственному кредитованию и могут служить в качестве второстепенных заменителей.

Услуги развития (тренинги, консультации, информационное обеспечение и т.д.) и доступ к качественным input-ом снижают производственные риски, в то время как риски рынка и цен очень часто рассматриваются через договоры forward. Как следствие, оценка займов может фокусироваться в большей степени на оценке потоков наличности, вызванных сделками в рамках звена поставки, на ее ключевых пунктах и рентабельности всего звена и в некоторой доле на платежеспособности индивидуального дебитора, как это происходит в случае традиционного кредитования.

Важно консолидирование земледельцев и организаций, ассоциированных с сельскохозяйственными предприятиями, в целях предоставления доступа к финансированию и улучшению эффективности звеньев поставок. Другой важной необходимостью является консолидация способностей инструментов и инновационных подходов в области финансирования сельскохозяйственных М и СП, акцентируя внимание на выявление нужд земледельцев. Инновационные инструменты предполагают, кроме прочего, хеджирование цен на товары и метеорологические риски, финансирование запасов, системы платежей и поставок и т.д.

Ответственные субъекты: Министерство сельского хозяйства и пищевой промышленности; Ассоциация сельскохозяйственных производителей, Институт по регулированию составных частей финансовой системы.

8. Поставка услуг по обучению консультациям и распространению полезной информации сельскохозяйственным работникам.

Международный опыт доказывает, что для поставок данных услуг необходимо рассмотрение следующих двух альтернатив: развитие публично-частного партнерства и системы публичного финансирования, но под частным управлением. Среда, в которой работают земледельцы сегодня, меняется и нуждается в новых возможностях предоставления услуг по ее расширению. Недавно появилась идея о введении информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) в условиях их расширения и общего развития в сельской зоне. ИКТ могут поставлять информацию, являющуюся важной для развития сельских зон в долгосрочный период (каковым является образование) и в краткосрочный период (каковым является рыночная информация). Например, ИКТ могут быть использованы для осуществления дистанционных образовательных программ и могут помочь, таким образом, в накоплении человеческого капитала. Они могут предоставить информацию о погоде, ценах и

выгодных возможностях по диверсификации доходов²⁰.

Ответственные субъекты: Министерство сельского хозяйства и пищевой промышленности; Ассоциация сельскохозяйственных производителей, Институт по регулированию составных частей финансовой системы, специализированные НПО.

В то же время, ряд препятствий могут помешать усиленному внедрению этих решений. Среди них следует отметить следующие:

- Финансовые услуги в мелких финансовых системах, каковой является и финансовая система Республики Молдова, являются более ограниченными по размеру, более дорогостоящими, ниже по качеству, по сравнению с такими же характеристиками соответствующих финансовых услуг, предоставляемых в больших системах. Мелкий размер финансовой системы делает более сложным разнообразие риска и сохранения ликвидности, вследствие чего находится под сильным воздействием области микроэкономических финансов, в том числе, финансирования аграрного сектора и доступа к финансовым ресурсам.
- Неконсолидированная политическая и макроэкономическая система, скомпрометированная судебная система, чрезмерная бюрократия, вмешательство государства в экономическую деятельность, коррупция и т.д. определяют высокие риски при осуществлении экономической деятельности в Республике Молдова и, как следствие, – высокую стоимость финансовых ресурсов
- Неэффективная земельная реформа, проводимая в Республике Молдова, и, как результат, – большое количество хозяйств и чрезмерное дробление земли.
- Формирование инвестиционного климата должно стать приоритетной целью государства, несмотря на то что государство провозгласило сельское хозяйство приоритетным в своей политике,
- Отсутствие целостного подхода в отношении деятельности, проводимой в сельском хозяйстве. Необходимость развития сельскохозяйственных звеньев поставок.
- Отсутствие вторичного рынка по использованию залога.

²⁰ Chapman, R., Slaymaker, T. *ICTs and Rural Development: review of the Literature, Current Interventions and Opportunities for Action*. In Working Paper No. 192, Overseas Development Institute, London, 2002.



Библиография

ССЫЛКИ К ГЛАВЕ 1

1. Национальное Бюро Статистики, www.statistica.md;
2. Годовой отчет 2010, Национальная комиссия по финансовому рынку.

ССЫЛКИ К ГЛАВЕ 2

1. "Advancing Responsible Finance for Greater Development Impact: A Stock-Taking of Strategies and Approaches among Development Agencies and Development Finance Institutions", BMZ, CGAP, IFC, January 2011;
2. Анализ рынка микрофинансовых услуг в Молдове в 2008 году, Business Intelligent Services, март 2009 года;
3. Financial Access 2011, IMF;
4. „Responsible Finance and Financial Education in Moldova”, a study conducted by the Microfinance Centre for Central and Eastern Europe and the NIS”, EFSE, 2008;
5. Годовой отчет 2011 года Национальным банком;
6. Republic of Moldova: Competitiveness and Private Sector Development, OECD, 2011;
7. Годовой отчет 2010, Национальная комиссия по финансовому рынку;
8. План действий Правительства Республики Молдова на 2011-2014 годы;
9. www.bnm.md;
10. www.cnpf.md;
11. www.ssm.gov.md;
12. www.cgap.org.

ССЫЛКИ К ГЛАВЕ 3

1. Annamaria Lusardi. Financial Literacy and Financial Education: Review and Policy Implications. Policy Brief 2006-PB-11. May 2006. Networks Financial Institute. Indiana State University;
2. Annamaria Lusardi, Olivia S. Mitchell. Financial Literacy and Planning: Implications for Retirement Wellbeing. Working Paper WP 2005-108. December 2005. Michigan Retirement Research Center. University of Michigan;
3. Douglas J. Coates. M. Laurentius Marais. Roman L. Weil. Audit Committee Financial Literacy: A Work in Progress 3/11/2005 Research Report;
4. Lauren E. Willis. Against Financial Literacy Education. University of Pennsylvania Law School. Public Law & Legal Theory Research Paper No.08-10 and Loyola University Law School, Los Angeles. Legal Studies Research Paper No.2008-13;
5. Lauren E. Willis. Evidence and Ideology in Assessing the Effectiveness of Financial Literacy Education. Legal Studies Paper No.2008-6. October 2008. 46 San Diego L Rev 415 (2009);
6. Lewis Mandell. Financial Literacy: If It's So Important, Why Isn't It Improving? Policy Brief 2006-PB-08. April 2006. Networks Financial Institute. Indiana State University.
7. Zvi Bodie. A Note on Economic Principles and Financial Literacy. Policy Brief 2006-PB-07. April 2006. Networks Financial Institute. Indiana State University;
8. <http://www.getsmarteraboutmoney.ca/en/managing-your-money/planning/investing-basics/Pages/what-is-financial-literacy.aspx>.

ССЫЛКИ К ГЛАВЕ 4

1. Mahmood Shah, Steve Clarke, E-Banking Management: Issues, Solutions, and Strategies, Published by IGI Global (of an imprint), Hershey • New York USA, London UK, 2009, 310 p. <http://www.igi-global.com>;
2. Valentina Priseajniuc, Paradoxurile pieței de plăți electronice, Finconsultat, 26.05.2011;
3. The Global Information, Technology Report 2010–2011, Transformations 2.010th Anniversary Edition, p. 35. http://www3.weforum.org/docs/WEF_GITR_Report_2011.pdf;
4. Basel Committee on Banking Supervision, Risk Management Principles for Electronic Banking, July 2003;
5. Managing the risk of mobile banking technologies, Bankable Frontier Associates LLC, 24 March 2008, www.bankablefrontier.com;
6. Правила использования систем дистанционного банковского дела, принятого Постановлением НБМ Nr. 376 от 15.12.2005, publicat în Официальный монитор Республики Молдова nr.1-4/7 от 06.01.2006;
7. http://www.uabanker.net/daily/2012/05/052512_1700.shtml;
8. <http://www.celent.com/reports/all/all>;
9. <http://www.comscore.com/>;
10. www.bnm.md;
11. <http://www.scribd.com/doc/24991611/Serviciile-Bancare-Electron-ice-Si-Analiza-Riscurilor>.

ССЫЛКИ К ГЛАВЕ 5

1. *Legea asociațiilor de economii și împrumut* nr. 139-XVI din 21.06.2007;
2. *Legea cu privire la organizațiile de microfinanțare* nr. 280-XV din 22.07.2004;
3. *Legea privind asigurarea subvenționată a riscurilor de producție în agricultură* nr. 243-XV din 08.07.2004;
4. Chapman, R., Slaymaker, T. *ICTs and Rural Development: review of the Literature, Current Interventions and Opportunities for Action*. In Working Paper No. 192, Overseas Development Institute, London, 2002;
5. Eastwood, R., Lipton M., Newell A. *Farm Size*. In Handbook of Agricultural Economics, Vol. 4, ed. Robert Evenson and Prabhu Pingali. Amsterdam: North Holland, 2010;
6. Fan, Shenggen, *A New Approach to Halving Hunger*, 2008. <http://www.new-ag.info/en/view/point.php?a=1795>;
7. Reardon, Th., Barrett, C., Berdegue J. *Agrifood Industry Transformation and Small Farmers in Developing Countries*. World Development, 2010, No. 37 (11), p. 1717 – 1727;
8. *UNCDF's 2006 Result-oriented Annual Report (ROAR)*, <http://www.uncdf.org/sites/default/files/Annual%20Report/1780B-UNCDF.pdf>;
9. Raportul CNFP, 2010;
10. Informațiile privind dezvăluirea activității de creditare a băncilor comerciale, 2011.



Federal Ministry
of Finance

KFW



www.viitorul.org

FINANCING SMALL AND MEDIUM-SIZED ENTERPRISES IN THE REPUBLIC OF MOLDOVA: CHALLENGES, TRENDS AND PROSPECTS

*Study performed based on discussions within the 3rd
Moldovan-German Forum, May 24, 2012, regarding
financing small and medium-sized enterprises*

The survey was performed with contribution from:

Authors of chapters:

- **Valentina VEVERITA**, PhD degree in economics, Head of Department, Small-scale and Medium-scale Enterprises Policies and liberal professions, Ministry of Economy, (Chapter 1);
- **Ion TORNEA**, IDIS „Viitorul” expert, Master’s Degree in Economics, (Chapter 2);
- **Andrei PETROIA**, IDIS „Viitorul” expert, PhD degree in economics, university lecturer, (Chapter 3);
- **Gheorghe COSTANDACHI**, IDIS „Viitorul” expert, PhD degree in economics, university lecturer, (Chapter 4);
- **Angela SECRIERU**, IDIS „Viitorul” expert, PhD degree in economics, full professor, (Chapter 5).

Moderators of round-tables carried out within the Forum:

- **Oxana BINZARU**, European Fund for South-East Europe (EFSE),
Round table: *Responsible Finance*;
- **Elena GASICULINA**, Vice-president of Board of Directors of ProCredit Bank,
Round table: Financial skills;
- **Irene STECHERT**, DEG,
Round table: *Access to financing for farming sector*;
- **Veaceslav CUNEV**, General Director „Deeplace Company”, Chairman of Association IT Moldova,
Round table: *New opportunities to pay for goods and services on Internet and for the mobile telephony (distance banking).*



Acronyms

ACP	– Agency for Consumer Protection
ATM	– Automated Teller Machine
BMZ	– Federal Ministry for Economic Cooperation and Development (of Germany)
CEE	– Central and Eastern Europe
CGAP	– Consultative Group for Assisting the Poor of the World Bank
CSR	– Corporate social responsibility
EFSE	– European Fund for Southwest Europe
EU	– European Union
GDP	– Gross Domestic Product
IFC	– International Finance Corporation
IFI	– International Financial Institutions
IMF	– International Monetary Fund
MDL	– Moldovan Leu
MFO	– Microfinance organizations
NBM	– National Bank of Moldova
NCFM	– National Commission of Financial Market
NGO	– Non-governmental organizations
OECD	– Organization for Economic Cooperation and Development
RF	– Responsible finance
SLA	– Saving and Loan Associations
SME	– small-scale and medium-scale enterprises

Introduction

The small and medium-sized enterprises in the Republic of Moldova should be the locomotive which would “drag” Moldovan economy on the right track. Financing of small and medium-sized enterprises, from this standpoint, is the essential requirement for an efficient economic activity. However, as entrepreneurs claim: “Banks are rather bureaucratic, require high guarantees and very high interest rates”. Usually financiers do not address the issues of financing in an individual, personalized way, with regard to companies interested in getting loans. On the contrary, they set up a standardized approach and this leads to rejection of customers and their wishes to get financing.”

Banks, on the other hand, claim that the need to secure a minimum level of capital impedes them to provide favorable loans. Besides, small and medium-sized enterprises and, particularly, the small-sized enterprises, do not have a well-designed long-term business plan; do not have a clear field of activity, oftentimes changing their main areas of activity. In some cases the new area of activity of the company which has requested loans does not have anything in common with the former area of activity, which results in loss of financial credibility and, obviously, leads to some risks for the banks.

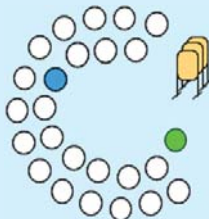
Even though, broadly speaking, it seems that both sides are right; the economic activity in the country is suffocating because of the lack of financing. What could be done? For sure it is necessary to identify new opportunities, new financing tools and, even new paradigms.

In this context, on May 24, 2012 the 3rd Moldovan-German Forum regarding financing of small and medium-sized enterprises (SME) took place, held by the Ministry of Finance of Germany, the KFW Bank (Germany) and the Institute for Development and Social Initiatives “Viitorul” (the Republic of Moldova). In the framework of the Forum, four round tables on four different topics have been organized: 1. Principles of responsible finance; 2. Financial literacy; 3. Access to financing for the farm sector; 4. New opportunities for payment of goods and services via internet and mobile telephony (distance banking). Each of these round tables has been followed by a study that would synthesize the discussions held during the round table, highlight major issues identified by participants in the discussions, solutions suggested by the participants and obstacles in the way of implementation of solutions suggested. The main goal of this study is to relate the discussions within the round tables, by pointing out issues, solutions and impediments identified by the participants, in such a way that results of discussions, as well as recommendations to improve the state of above-mentioned areas are as much as possible available for the public. The aim of these round tables and this study is to underline the importance of small and medium-sized entrepreneurship for economic development and social stability of the country, as well as for facilitating financing for small and medium-sized enterprises based on fair principles that would address the main needs of this sector. This study has not been designed to be a comprehensive analysis work of all mentioned areas, but rather represents a reference work for the Moldovan and foreign public involved in the financing of SME sector and, concurrently, interested in getting acquainted with and being able to apply in practice the conclusions and recommendations developed by IDIS „Viitorul” experts.

Methodology applied

The methodology of the current study is based, first of all, on the synthesis of round table talks held within the 3rd Moldovan-German Forum regarding financing small and medium-sized enterprises, by summarizing issues, solutions and obstacles concerning financing in the Republic of Moldova, expressed during discussions. Also, in order to define the terms used in this study, identify in what way the issues identified during these discussions relate to those reflected in other surveys associated with this area and compare conclusions reached, a range of surveys and analyses on this topic have been researched. Besides, before discussions started, the participants had received a questionnaire. They were asked to fill out the questionnaire and to point out the issues and best solutions which in their opinion would contribute to the improvement of the situation in the domain. The results of the questionnaire are provided at the end of each chapter.

Discussions during the round tables, as well as the way they are reflected can be schematically represented in the following way:

Introduction (10 min)	Preparation of debates (20 min)	Debates on the topic (60 min)				
Round table Moderator ● Researcher ● Participants ○ 	Group of participants ➤ Each participant writes down 1-2 issues relevant for the topic under discussion. ➤ The moderator gathers the papers and writes the mentioned issues on the board; if the issues jotted down repeat themselves - “+1” shall be added in front of the issue. ➤ The main problems are identified out of the issues that gather more votes. Researcher Takes notes and summarizes the issues mentioned for publishing	Group of participants ➤ All participants are involved in the collective debate on the following aspects of the issue: 1. Which is the issue? 2. How this issue can be solved, in principle? 3. What can be done now? 4. Which are the impediments? ➤ Upon completion of discussions, the results are presented using markers on large sheets of paper: <table><tr><td>What is the problem?</td><td>How the problem can be solved?</td></tr><tr><td>What can be done now?</td><td>What are the obstacles?</td></tr></table> Moderator Presents the results of discussions during the plenary meeting	What is the problem?	How the problem can be solved?	What can be done now?	What are the obstacles?
What is the problem?	How the problem can be solved?					
What can be done now?	What are the obstacles?					

Within the round tables, there were suggested some solutions that should be taken into consideration. Thus, we believe that the experts of IDIS „Viitorul” offer the reader the most daring solutions that could, for sure, solve a part of issues pointed out during the Moldovan-German Forum.

Liubomir CHIRIAC,
Executive Director, IDIS „Viitorul”

Executive summary

At the stage of business financing deficit, the Republic of Moldova obtains financial assistance from various International Financial Institutions (IFI), development partners and by means of some crediting/financing projects or programs ensures the access of small and medium-sized enterprises to funds, by using 3 schemes of financing:

1. direct financing of local finance institutions that consequently provide loans to the small and medium-sized enterprises sector according to the bank general requirements;
2. “apex” financing, according to the principle “First come, first served”, under which the funds are made available for the financing institutions for certain clearly defined purposes;
3. lease financing which uses quasi-leasing financing schemes.

The main support programs for the sector, financed by the state and/or the international development partners are: National Program for Economic Empowerment of Youth (PNAET), Pilot-Project for Attracting Remittances into the Economy (PARE 1+1), Program for Support and Development of Small and Medium-Sized Enterprises financed by the Government of Japan, Project for the Improvement of Competition, Guarantee Fund for loans managed by the Organization for Small and Medium-Sized Enterprises Development, the Project SMERDA for the Development of Small and Medium-Sized Enterprises in rural areas as well as credit lines of international financial institutions /or granted within some international programs.

The most important ideas generated during the round tables carried out under the Forum are pointed out below.

Responsible finance (RF), dealt with in chapter 2, is a relatively new concept for the financial services market of Moldova. The main issues associated with responsible finance in Moldova, identified during the discussions are as follows:

1. Non-transparent commissions charged by banks and failure to inform clients with regard to total costs of loans;
2. Lack of complete and clear information regarding the range of financial services provided by the financial institutions;
3. Difficulties in comparing the credit cost of various financing institutions, due to lack of single indicators that would allow for such a comparison;
4. Limited ability of customers to analyze the situation and make medium and long term forecasts in order to develop a good business plan;
5. Lack of products specific for micro and small-scale customers due to reduced interest of banks for this category of customers;
6. Lack of support and incentives systems for loyal customers to encourage and reward loyalty and honest fulfillment of duties towards the bank.

The solutions suggested by the participants in the “Responsible Finance” round-table discussions, in order to overcome these constraints, are as follows:

1. It is necessary for the banks to explain to and inform each customer individually in a detailed manner on the terms of financing. This will benefit both parties involved;
2. Each financial/crediting institution should develop a structured product sheet that would be disseminated at subsidiary and branch level as well containing all the information concerning the financial product (terms, costs, risks), according to which the customers who request these products should be evaluated;
3. It is necessary for the regulators to set up requirements regarding the obligation to reveal the interest rate calculated according to a specific methodology;
4. To solicit foreign donors’ assistance to set up analysis units/centers, endowed with the capacity to provide useful information concerning the state of certain markets, trends and the evolution of different sectors, existing risks, etc. In this process should be involved more actively the ministries and state agencies that have access to a lot of statistical information and useful analysis that could be made available for business people.

Chapter 3 briefly reviews the **financial literacy** that represents the ability to understand finances. In particular, this refers to a set of skills and knowledge that allows an individual to make efficient decisions by understanding what finances are. Nowadays, state programs focus on the increase in interest in private finance.

Financial literacy is acquired through financial education necessary for people to be able to make important financial decisions for their own interest. Financial education goes through several stages during the life of people.

Financial literacy is a rather new concept not only for the financial service market in Moldova but also for the entire region our country is part of.

The main problems in the area of services provided by financial institutions in Moldova that lead to a decreased degree of financial skills and were identified during the “Financial literacy” round table discussions are as follows:

1. Lack of complete information regarding the services provided by the financial institutions;
2. Some types of information associated with the services provided by financial institutions are not clear, inadequate, with flaws and deficiencies;
3. Difficulties regarding access to financial services that reduce the capacity to start up or develop businesses;
4. Incorrect sources of information that lead to a faulty data acquisition;
5. Low quality information does not allow understanding some economic processes and, mainly, financial procedures.

The following are some of the identified solutions:

- ✓ supply of simplified, thorough information;
- ✓ professional consultancy services within the bank;
- ✓ transparency of contract terms.

Discussions held during the round table “***New opportunities to pay for goods and services via Internet and mobile telephony (distance banking)***”, reviewed under chapter 4, have been useful both from the point of view of those who provide such services and those who use them.

Everybody has confirmed unanimously that the market of these services in Moldova faces a different type of problems, such as:

- limit regarding the source of information or shortage of information, publicity meant for the promotion of these services;
- reduced number of owners of such devices like PC and access to Internet in order to use distance banking services;
- narrow range of services from the category of mobile-banking, that would strongly justify the number of customers.

Everybody has confirmed their openness to contribute to the settling of the above-mentioned problems. Moreover, all participants in the round-table have confirmed that the market has to be developed as soon as possible and the process of implementation of these services is an inevitable one. Discussions held during the round-table have made possible the development of this study, in which all the topics discussed within this round-table are briefly related. Within the round table an evaluation of the process of implementation of distance banking services was performed. There were made references to the history of emergence and concept of bank operations outside the bank.

The study contains systematized references to presentations delivered by participants in the round-table, based on which the opportunity to get acquainted with the current state of distance banking services in Moldova was made possible. As a result of discussions, a classification of distance banking services in Moldova was performed, as well as the development of levels of services of distance banking for each separate bank reflected in the study. Based on the ideas generated during the round-table discussions, the study also analyses the evolution of distance banking operations over the course of several years, drawing the necessary conclusions.

The international experience in implementing and developing new technologies, as well as the progress achieved have been taken into consideration during the round-table discussions. Based on these statements, conclusions have been drawn. Thus, it was found that the international experience represents a reference point for Moldova concerning the evolution of development of distance banking services market.

A classification of issues regarding the development of distance banking services is carried out. The advantages and disadvantages are analyzed according to various criteria.

Participants in the round-table “Access to Financing for Farm Sector” reviewed under Chapter 5 have identified numerous problems which in their opinion influence the easy access to financing for farmers in the Republic of Moldova. After having finalized and sorted out these difficulties, two categories of problems were pointed out:

- ✓ *microeconomic problems and obstacles, including those determined by the type of farm operation;*
- ✓ *institutional issues and obstacles.*

At the same time, the participants in the discussion have reached the conclusion that out of all problems identified the biggest shortcoming refers to the lack of functional cooperation between farmers – state - and financiers (individual financing institutions and regulatory financial-monetary institutions).

Solutions required in order to surmount the problem of limited access to finance for the farm operations in the Republic of Moldova that were expressed by the participants in the round-table “Access to Finance for Farm Sector in the Republic of Moldova” in agreement with best international practices are as follows:

- *In the case of farming in the Republic of Moldova, promotion of strategies associated with farm value chain and financing farm value chains.*
- *Developing analyses and country-specific strategies.* Decision-makers should perform a detailed analysis of demand and supply of finance for farming at country level and start a dynamic process of continuous evaluation of farm sector needs in order to develop strategies based on relevant information.
- *Developing a favorable legal and regulatory framework.* It is critical to coordinate farm and financing cross-sector policies in order to facilitate financing for farmers as well as small and medium-sized farm operations. Designating one single organization to coordinate and support farm financing may optimize policies that target the farm as an economic enterprise which will be developed through financing and investments.
- *Designing efficient governmental mechanisms for support.* The support provided by the government should be directed towards public assets and investment in financial and physical infrastructure with extensive systemic benefits at the level of branch/sector. The use of “smart” subsidies, which would minimize market distortion and remove regressive measures, help to encourage private sector investments leading to the development and financing of sustainable agriculture.
- *Strengthening financial infrastructure.* Developing a financial rural system, including the range of financing institutions, platforms and distribution networks, is essential to support the growth and development of the farm sector.
- *Establishing coherent and reliable data sources.* The government should invest in collecting and disseminating, on a regular basis, reliable data related to farm finances, farm produce, chains of supply and price setting on the market. The public sector may play a vital role in generating and disseminating data



and information concerning the country farm sector that can reduce the problem of imperfect and asymmetric information, which, at present, impedes the efficient allocation of resources to and within the farm economy.

- *Strengthening the capacity of financial institutions and their customers.* Banks and financial institutions are in need of support in order to set up and develop products, as well as to manage risks specific for farming. It is important that farmers and associations of farmers are consolidated in order to facilitate access to financing and improve efficiency of value chains. Another crucial need is strengthening the capacity of innovation tools and approaches in the area of financing of small and medium-sized farm enterprises with the emphasis on identifying farmers' needs.

THE MINISTRY OF ECONOMY VISION ON IMPROVING THE FINANCIAL ENVIRONMENT WITH A VIEW TO SUPPORTING SMALL AND MEDIUM-SIZED ENTERPRISES

1.1. Introduction

On behalf of the Ministry of Economy I would like to welcome the representatives of German delegation and thank them from the bottom of my heart for their contribution over the years in assisting the Government of the Republic of Moldova and for the interest in cooperating in the area of development of small and medium-sized enterprise financing, which, currently, has a basic role in the social and economic development of the Republic of Moldova.

In this context, it is an honor for me to partake today in the works of the third Moldovan –German forum for financing small and medium-sized enterprises and to thank the organizers of this event. I am hopeful that the good practices shared during this Forum will have a significant economic impact on the development of small and medium-sized enterprise sector, while the entrepreneurs will be able to get answers and to get acquainted with the opportunities and current assistance provided to the small and medium-sized enterprises by various financial and business support institutions.

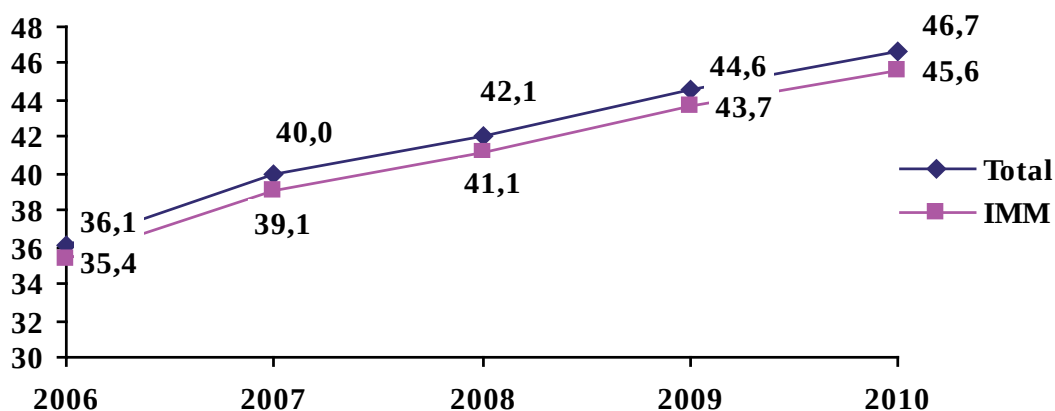
I would like to mention the importance of former Forums as a result of which several problems and solutions concerning the financing of small and medium-sized enterprises were identified and which were taken into the consideration by both the Government and the financial institutions of the Republic of Moldova.

1.2. Current situation of small and medium-sized enterprises sector

The SME sector, according to the latest data provided by the National Bureau of Statistics [1], accounts for 97,7% of the total enterprises, providing jobs to 56,2% of the country labor and contributes 28,3% to the GDP.

In 2010 the number of SME reached 45,6 thousand enterprises or by 1,9 thousand enterprises (by 4,3%) more compared to the year 2009 and by 10,2 thousand enterprises (by 28,8%) more compared to 2006, with the highest increase of micro-enterprises, starting from 27,27 thousand units in 2006 to 34,9 thousand units in 2010, followed by the small ones, with an increase of 2,6 thousand units or 39,5% over the period under discussions. (picture1).

thousands
enterprises



Picture 1: Evolution of the SME number over the years 2006-2010

The major part of small and medium-sized enterprises carry out their activities in the field of trade, thus in 2010 reaching approximately 18,7 thousand units or accounting for 41% of the total number of small and medium-sized enterprises. This number goes up by 4,5% compared to the year 2009 and by 28,4% compared to 2006. In 2010 a number of 5,1 thousand small and medium-sized enterprises operated in the processing area, i.e. by 0,4 thousand units more or by 10% more than in 2006. The growing number of small and medium-sized enterprises in the industrial sector, during the period under discussion, shows that this sector is undergoing development – a process with many implications, due to the high number of complex organizational and production processes occurring in the sector of small and medium-sized enterprises which is the trigger of high-performance infrastructure, qualified staff and market stability.

In 2009 small and medium-sized enterprises in the majority of sectors of national economy registered decreasing values of development. The revenues from sales decreased in all areas of activity of small and medium-sized enterprises, except for financial activities. In 2010, however, the financial situation within the sector did not only return back to normal but also improved significantly. The revenues of small and medium-sized enterprises increased in all areas. Thus, if, in 2009, the revenues from sales of small and medium-sized enterprises decreased by 7504,1 million lei, then in 2010 the revenue from sales, compared to 2009, increased by 7783,2 million lei, reaching a total of 65263,2 million lei.

The global financial and economic crisis has influenced negatively and strongly the development of indicators of the SME sector.

- During 2005-2006, according to statistical data, almost all indicators of the SME sector increased: the number of enterprises, number of employees, the share of the SME in the GDP, the profit.

- In 2007-2009 the trend of indicators differs significantly: (i) the number of the SME continued to increase over the whole analyzed period; (ii) the share in the GDP started a slow decrease; (iii) the number of employees started to go down from 2008; (iv) the value of profit before tax increased during 2007-2008, while in 2009 this indicator reduced significantly.
- In 2010 almost all indicators showed an increase: the number of enterprises was on the rise; the share in the GDP maintained at the level reached in 2009, but dropped in comparison with 2006; the practical profit reached the level of 2008 (in terms of value, except for inflation).
- The decreasing trend was characteristic only for the indicator **number of employees**, that continued the decrease started in 2008 (this trend was noticed not only for SME, but also for all companies).

We can state that the global economic crisis, to a different extent, has influenced the indicators of certain groups of the SME. For example, the increase in the number of the SME sector has occurred mainly due to micro-businesses and small businesses.

Currently, access to financing is a problem not only for the SME in the Republic of Moldova, this is a problem in all economies, including the developed ones and it is much more acute in transition countries and in developing countries.

Improving the financial environment for the SME is one of the 6 priority directions of the Strategy for development of small and medium-sized enterprises sector for 2010-2020, that after approval will represent the basic long-term political, economic and social framework regarding the development of the SME in the Republic of Moldova.

This direction has been established as a priority because the shortfall in financing, under current improved financial conditions, is one of the basic problems faced by the entrepreneurs trying to set up and develop their business.

The equity stock has the main role in financing the SME activity, being, however, an insufficient source of financing for the ever growing need of funds. The ability to carry out activities based on internal resources of the SME is dwindling year by year, thus, leading to an increase in the role of borrowed capital.

Although the national legal framework is rather comprehensive and is not an impediment for the access to financing, still, finances are the main barrier For the SME in their activity contrary to the development of the banking system, loan guarantee schemes and the office for credit history.

Bank loans are the main source of borrowings for the SME. In 2010, together with the process of national economy recovery, the banking system began to recover from the crisis, thus the portfolio of loans increasing to 3,1 billion lei or by 13,7% compared to 2009.

The volume of new loans increased by 64,5% compared to 2009, 31% of the volume of these loans being given to the SME, which accounts for a very small part, taking into account their share of 97,7% in the total number of functional enterprises.

The micro-financing organizations (MFO), Savings and Loan Associations (SLA)

and leasing companies have developed as alternative sources of crediting. According to the official data of the National Commission of the Financial Market (NCFM) [2], in 2010 there were 43 micro-financing organizations in the Republic of Moldova, over 400 Savings and Loan Associations, 27 leasing companies.

1.3. Access to financial services in Moldova

One of the basic requirements for the development of the SME sector and an essential principle for increasing financial skills and responsibilities is the access to financial services for all categories of population/businesses. The access to financial services, as wide as possible, is an important prerequisite for poverty alleviation and inclusive economic growth worldwide. In this regard, as a preamble to discussions referring to responsible finance in Moldova at the 3rd Moldovan-German Forum concerning financing the SME, it is useful to make an analysis of the level of access to financial services in Moldova. The best way to accomplish this is by comparing basic indicators of access to financing with those of other countries in the region or with countries with a similar level of economic and social development. In this regard, a very useful source of information is the database of the International Monetary Fund (IMF) that contains the indicators of access to financing services worldwide. Table 1, below, provides a comparison of the basic indicators of access to financial services in Moldova with those of Central European countries and East European countries for the year 2010, according to the database of Financial Access of IMF (Table 1).

Out of these 17 selected basic indicators, Moldova has a better position compared to the regional average only for one indicator: number of ATMs per 100 thousand adults, which is 2,3 times higher. Moldova has values close to the regional average for 3 compartments: number of deposits per 1000 adults, which accounts for 96% compared to the regional average for banks and 98% for all institutions that attract deposits (including banks); number of bank deposits of households per 1000 adults – 98%; and the value of bank deposits of households as share in the GDP that accounts for 90% of the regional average. Overall, the situation regarding access to financial services in Moldova is relatively better regarding the number and value of deposits. Thus, besides the indicators mentioned above, the situation in Moldova is relatively good - concerning the total level of deposits as share in the GDP – 78% of the regional average, including bank deposits – 69% and other institutions that attract deposits (including banks) – 62%. This is determined primarily by the high level of remittances, as share in the GDP, which is the highest in Moldova compared to other countries in the region. A big part of these remittances end up as deposits in banks and other financial institutions.

The situation is much worse when it comes to access to loans and other financing services. Thus, the total value of bank loans and loans provided by all institutions which attract deposits, as share in the GDP, in 2010 accounted for 57% of the regional average, the value of bank loans provided to the households,

Table 1: Main indicators of access to financing services compared to the average in the region

Indicators	Moldova	Average for CEE
Number of bank loans per 1000 adults	37.68	246.78
Number of loans from all institutions that attract deposits per 1000 adults	43.30	244.47
Number of bank deposits per 1000 adults	1197.12	1248.80
Number of deposits from all institutions that attract deposits per 1000 adults	1199.18	1226.83
Number of bank loans for households per 1000 adults	34.99	238.23
Number of bank deposits of households per 1000 adults	1149.46	1169.03
Number of holders of insurances per 1000 adults	230.00	2552.93
Number of ATMs per 100,000 adults	143.38	62.79
Number of bank subsidiaries per 100,000 adults	10.28	24.07
Number of subsidiaries of all institutions that attract deposits per 100,000 adults	12.58	24.76
Bank deposits belonging to households (% from GDP)	25.70	28.59
Total bank deposits (% from GDP)	35.84	51.61
Total deposits of all institutions that attract deposits (% from GDP)	35.97	58.22
Total deposits (% from GDP)	35.97	46.08
Total of bank loans (% from GDP)	33.87	59.62
Bank credits of households (% from GDP)	7.05	22.21
Loans of all institutions that attract deposits (% from GDP)	34.10	60.25

Source: *Compile based on data from Financial Access 2011, IMF*

as share in the GDP accounted only for 32% of the average. The number of bank loans per 1000 adults and the number of bank loans provided to households per 1000 adults accounted for only 15% of the regional average. The poorly developed network of financial institutions is another problem for Moldova. In 2010 the number of bank subsidiaries per 100 thousand adults accounted for only 43% of the regional average, while the number of subsidiaries of all institutions that attract deposits (including banks) accounted for 51%. The worst position is with insurance services. In 2010 the number of holders of insurances per 1000 adults accounted for only 9% of the regional average. Thus, in order to ensure a real financial inclusion, which would contribute to sustainable economic and social development, the main actors of responsible finance in Moldova should consider firstly a better access of population and of companies to financing services. With regard to this chapter Moldova is lagging behind the major part of countries in the region, not to mention other countries in the EU and the countries in the developed world, which have even higher standards of access to financial services.

Some of the identified issues related to access to financing are as follows: high interest rates and interest rate volatility, lack of long-term financial resources, lack of collateral and low liquidity of the collateral, long procedures for

exercising the right to collateral, lack of adequate bank technologies of lending the SME, low quality of proposed projects for financing, poorly developed business infrastructure, lack of venture capital companies in the finance market.

The capital market is another alternative for financing, which can offer the SME the possibility to attract long-term investments via the issue of shares and bonds.

The inability of capital market to serve as an important source of financing for SME is due to several factors among which: lack of domestic equity which could be used on the capital market, poor performance in attracting investments, reserved attitude of foreign equity towards portfolio national investments, poor interest of population in security transactions, poor market penetration by foreign equity, high level of bank interest rates compared to the benefits offered by the capital market.

Low fund supply on the capital market is determined by the fact that population's savings are not encouraged to be invested into the capital market due to high interest rates within the banking system, but also due to lack of trust in the tools and institutions of the capital market.

Currently, investing in real estate and other assets is a more attractive alternative than investing in securities. **Thus, one of the main problems faced by the SME sector is to identify alternative sources of non-traditional financing, in which a significant share would be foreign financial assistance.**

1.4. Conclusions and recommendations

Currently, at this stage of deficit of financing business, the Republic of Moldova receives financial support from various International Finance Institutions (IFI) and development partners, and via some projects or programs for lending/financing ensures access of SME to financial resources, applying 3 schemes of financing:

1. Direct financing of local finance institutions which consequently provide loans to the sector of small and medium-sized enterprises under general bank terms;
2. „Apex” financing, following the principle “First come – First served”, according to which funds are made available to finance institutions for certain clearly defined goals
3. Leasing financing which apply quasi-leasing financing schemes.

The main support programs for this sector, financed by the state and/or the international development partners are as follows: National Program for Economic Empowerment of Youth (PNAET), Pilot-Project for Attracting Remittances into the Economy (PARE 1+1), Program for Support and Development of Small and Medium-Sized Enterprises financed by the Government of Japan, Project for the Improvement of Competition, Guarantee Fund for loans managed by the Organization for Small and Medium-Sized Enterprises Development, the Project SMERDA for the Development of Small and Medium-Sized Enterprises in rural

areas as well as credit lines of international financial institutions /or granted within some international programs.

Given the issues mentioned above and having the goal to improve access of SME to financing, the draft of the new Strategy provides for the realization of the following specific objectives:

- ✓ *Development of innovative schemes for financing SME;*
- ✓ *Ensure improvement of remittances transfer;*
- ✓ *Attracting long-term credit lines from international finance institutions;*
- ✓ *Development of guarantee system for loans for SME;*
- ✓ *Facilitate SME access to public biddings.*

Last but not least, I would like to mention that easy access to inexpensive and quick finance sources is of vital importance for the development of a competitive sector of SME in our country. Today, the achievements of financial projects and programs carried out on the territory of the Republic of Moldova are gratifying. Entrepreneurs are courageous and have an open attitude. We are hopeful that the financing trend and the crediting products offered by the lending institutions and organizations will provide new products adjusted to the needs of entrepreneurs, which will give them space to choose the best options for the development of their business. I am confident that entrepreneurs will improve the profitability and competitiveness of their companies on the local market and will be competitive both on the local and the external market.

RESPONSIBLE FINANCE IN MOLDOVA

2.1. Introduction

Responsible finance (RF) is a relatively new concept for the finance services market in Moldova, practices and regulations in this area are not well-designed, therefore discussions within the 3rd Moldovan-German Forum regarding financing SME is a good reason to highlight the existing problems and to point out solutions suggested by the participants on the financial market. This chapter reflects, mostly, discussions held during this event, summarizing the opinions of participants with regard to identified issues, solutions proposed and possible impediments while implementing solutions. However, considering the relatively low level of knowledge of responsible finance concept and principles in Moldova, definitions of this concept are provided at the beginning of the survey, for the meaning discussed within this Forum. This compartment is followed by another compartment which summarizes current practices and regulations with respect to responsible finance of the main actors in this area of activity in Moldova. The sources used in these chapters are mainly databases, current studies and research in this area. The last compartments reflect the discussions within the round-table, as well as the conclusions and recommendations based on the analysis of former chapters and discussions held within the “Principles of responsible finance” round-table. Given the fact that the former chapter was inspired mostly by the discussions during the Forum, this chapter should not be viewed as a comprehensive and exact analysis of the phenomenon of responsible finance in the Republic of Moldova, but has the task to point out and develop the aspects highlighted during the discussions of round-table “Principles of responsible finance” during the Forum.

2.2. What is responsible finance?

A broader meaning of the notion “responsible finance” represents the way of provision of financial services that would take into consideration the need for sustainable development. Thus, financial services should incorporate social, development and environment dimensions, which are shared by all stakeholders involved in this process: government, financial services institutions, investors, donors, consumers, educational institutions, etc. The basic principle of responsible finance is fair treatment of customers and acting in a way that would protect the social and economic welfare of customers. According to a recent report of BMZ, CGAP and IFC, ensuring the compliance with this principle requires ac-

tions on behalf of all parties involved in this process, of which 3 main pillars can be highlighted¹:

1. Financial service sector – responsible for complying laws and regulations in this field, of conduct codes standards specific to the sector, of best practices and of the commitment to the transparency principle and of fairness in activity;
2. Government – responsible for implementing policies and regulations referring to consumer protection, commitment to increase the level of financial skills and expertise nationwide;
3. Consumers (customers) and their organizations – by increasing financial skills and competences.

This is the broader meaning of the notion “responsible finance” based on 3 pillars which define it. However, considering the character of discussions within the round-table, as well as the structure of participants (mostly bank representatives and non-bank finance organizations), by “responsible finance” we will refer only to one pillar and, namely, the meaning of this notion that concerns the suppliers of financial services.

Thus, under this aspect, responsible finance contains²:

- Financial practices in which investment and business decisions take into consideration social, development and environmental aspects, in accordance with high ethical standards, in addition to purely commercial aspects related to profit maximization and return on investment;
- Clear and transparent finance practices, financial products that meet the customer needs, clear and thorough information concerning the financial products offered;
- Clear and equitable terms and requirements for lending, possibility to re-structure debt, qualified staff of financial institutions, the possibility to make an appeal and access to defending services in case of disputes.
- Finance products adequate for customer needs, provided in a way that is easy to understand and compare, combined with high quality of services provided.

2.3. Main actors of responsible finance in Moldova

The banking system is the basic component of the financial sector in the Republic of Moldova. As seen in the previous chapter, other elements of the financial sector are poorly developed (capital market), have a low share (microfinance institutions and non-banking crediting, leasing), or are virtually nonexistent (investment funds and risk capital). In this context, the banks are the main representatives of responsible finance in the Republic of Moldova. The Moldovan

¹ “Advancing Responsible Finance for Greater Development Impact: A Stock-Taking of Strategies and Approaches among Development Agencies and Development Finance Institutions”, BMZ, CGAP, IFC, January 2011

² „Responsible Finance and Financial Education in Moldova”, a study conducted by the Microfinance Centre for Central and Eastern Europe and the NIS”, EFSE, 2008

banking system is made up of 2 levels, represented by the National Bank of Moldova (BNM) and 14 commercial banks, including 4 subsidiaries of international banks and financial groups. At the end of 2011, the total number of subdivisions of banks reached 1,256 of which 320 subsidiaries, 928 agencies and 8 exchange offices. Of those 14 commercial banks, 9 are banks with foreign majority capital.

The arrival of foreign investors into the Moldovan banking system has prompted concerns among the local banks associated with reduction in market share and profit rate decrease. Foreign banks are perceived as having a higher financial potential at lower costs, as well as being the main promoters of innovations, transparent banking practices, advanced technologies and products. Foreign banks operate, on the whole, in a more open and transparent way. These banks, usually, benefit from operational efficiency and resources, both - financial and human, deriving from parent banks, as well as practices that are closer to the responsible financial principles. However, even banks that operate within the local environment tend to adopt local practices. In spite of all advantages that foreign banks benefit from, they often are not motivated to operate in a way different from other banks in case they feel that increased transparency would place them in a less favorable position compared to other banks. At the end of 2011, the share of banks with majority foreign equity from the total of assets amounted to only 41.1%. This is less than the regional average, where, except for Belarus and Azerbaijan, all the other countries of CEE have an average of approximately 88%³. Due to the reduced transparency of Moldovan bank capital, it is rather difficult to evaluate the real situation with respect to foreign investment. Except for several "genuine" majority foreign investors, the rest of majority equity foreign investors, and, in many cases, minority equity foreign investors, are in fact companies registered abroad by Moldovan residents in order to avoid regulations on disclosure of information about shareholders.

Low transparency of Moldovan bank shareholding within the Moldovan bank system has generated a phenomenon of raider attacks. Only in 2011, 4 banks were the target of some attempts to take over the shares, by companies registered abroad, via law court rulings. In the context of responsible finance definition, provided above, this aspect relates to the responsibility of pillar 2 (government or financial market regulator). As we have mentioned under the respective paragraph, given the occupation of participants in the round-table, this aspect was not a subject of discussion. This phenomenon has highlighted existing problems at the level of regulator that should be mentioned. In order to talk about real responsible finance within the banking system, it is necessary, first of all, to clarify the matter regarding final owners of the banks.

The National Bank of Moldova has reacted by introducing some amendments to the Law on financial institutions, which provides for the reduction of contribution quota to the bank capital for which it is not necessary to submit the proof of origin for funds to 5% and has banned the taking of possession of bank shares via a law court ruling without authorization from the National Bank of Moldova. However, these measures are not sufficient, as they do not settle the main prob-

³ Republic of Moldova: Competitiveness and Private Sector Development, OECD, 2011

lem – lack of transparency regarding the final beneficiaries of bank shares. In order to surmount this problem, it is necessary for the regulator (NBM) to put forward legislation amendments that would clarify entirely the matter regarding the real owners of banks, as well as reform of the justice system that would put an end to corruption and to the issuance of illegal court rulings. At this point, these are priorities both for NBM, which already works on the development of such a draft law, and for the Government which has initiated the reform of justice in order to put an end to these phenomena.

Poor transparency of the banking system in Moldova, however, is not the only problem with respect to responsible finance. Currently, the banks are guided by the wish to seize market shares as large as possible. The overall perception is that banks fight to get a bigger slice of the “pie”. In these circumstances, the principle of responsibility in business is overwhelmingly governed by the principle to corner the market. Given this situation, providing financial products that would meet the individual needs of customers is not a priority for the banks and the same goes for the transparency in establishing prices for loans, compliance with quality rules during the process of customer service or corporate social responsibility. Table 2 below provides a list of Moldovan bank sector participants and their market shares at the time of study development.

Table 2: Structure of Moldovan bank system as of 30.04.2012

#	Bank	Value of assets, mln. Lei	Market share (based on asset value)	Value of loans, mln. Lei	Market share (based on loan value)	Value of deposits, mln. Lei	Market share (based on value of deposits)
1	Moldova-Agroindbank	9.763,4	19,0%	6.572,5	21,6%	6.023,1	17,9%
2	Victoriabank	8.882,1	17,3%	4.702,5	15,5%	7.226,3	21,5%
3	Moldindconbank	7.157,0	13,9%	4.542,5	14,9%	5.246,4	15,6%
4	Banca de Economii	6.727,6	13,1%	2.765,0	9,1%	4.837,6	14,4%
5	Eximbank	4.064,8	7,9%	2.699,8	8,9%	1.938,0	5,8%
6	Banca Sociala	3.221,1	6,3%	2.209,2	7,3%	2.049,1	6,1%
7	Mobiasbanca	3.069,3	6,0%	1.786,0	5,9%	1.836,6	5,5%
8	ProCredit Bank	2.149,0	4,2%	1.639,0	5,4%	601,2	1,8%
9	Fincombank	1.715,3	3,3%	858,5	2,8%	1.072,7	3,2%
10	Energbank	1.677,7	3,3%	981,2	3,2%	1.159,9	3,4%
11	BCR Chisinau	1.111,5	2,2%	652,7	2,1%	534,9	1,6%
12	Unibank	787,5	1,5%	450,8	1,5%	514,3	1,5%
13	Comertbank	659,0	1,3%	403,1	1,3%	448,3	1,3%
14	EuroCreditBank	353,2	0,7%	172,6	0,6%	152,9	0,5%
-	Total	51.338,6	100,0%	30.435,4	100,0%	33.641,3	100,0%

Source: Computed by author based on data of commercial banks

Compared to the banking system, micro-financing is the alternative source of crediting, which emerged in the Republic of Moldova during the 1990s in order to cover the deficit of financing left by the banks with regard to micro-enterprises and small-sized enterprises, especially those in rural areas. Thus, the particularity of this sector is defined, first of all, by the clientele targeted that are individuals, micro-enterprises, small and medium-sized enterprises, categories which are most exposed to difficulties of access to financing. Given the low supply of finance for micro-enterprises and small-sized enterprises, approximately 85% of investments in small-sized enterprises in the Republic of Moldova have to be financed with entrepreneurs' own funds and with internal resources of the given company, compared to 66% in the Western countries⁴. Liberal regulations attract new operators into this segment, in particular foreign capital. Thus, while on 31.12.2009 there were 29 microfinancial organizations (MFO), by 31.12.2011 their number increased up to 48. The number of Savings and Loan Associations (SLA) by the end of 2010 amounted to 399. Still, the penetration rate for this sector was by 2.6 times lower than in Bosnia and Herzegovina, while the share in the GDP – 17 times lower than that of the banking system. These data show that this sector is still rather underdeveloped to play an essential role in improving access to financing, and the quality of financial services, respectively. However, the development of this sector could have a positive impact on the level of responsibility of financial services in Moldova, given the fact that it is oriented primarily towards the SME sector, rural population and households, which are most vulnerable in terms of access to financing. Certainly, just the development of this sector would not be able to ensure an increase in financial services responsibility, but it could generate the necessary alternative within the finance sector, the lack of which determines banks to care less for the quality and responsibility of their services. Likewise, the impact of micro-financing is higher from the social angle (see the site of the World Bank Consultancy Group for assisting the poor, www.cgap.org). Taking into consideration that one of the priorities of the Government of the Republic of Moldova is to alleviate poverty down to 22% by the year 2014⁵, the development of this sector could contribute to reaching this objective, increasing in such a way the financial responsibility of micro-financing services. According to the concept promoted by the World Bank (see <http://www.cgap.org/p/site/c/about/>) access to responsible finance is accomplished, firstly, via microfinancing. Obviously, the financing practices in the Republic of Moldova are not the most advanced and efficient ones. Table 3 below provides the evolution of the main indicators of Microfinance Organizations and Savings and Loan Associations over the period of 2009 – 2010:

As mentioned above, the regulators of financial market and consumer protection are the second important pillar, following the financial institutions (FI) that

⁴ Analysis of Microfinance Service Market in Moldova in 2008, Business Intelligent Services, martie 2009;

⁵ Action Plan of Government of Republic of Moldova for the years 2011-2014

Table 3: Indicators of microfinance activity in Moldova, 2009-2010

Indicators	Microfinance sector of Moldova					
	2009			2010		
Sectors	SLA	MFO	TOTAL	SLA	MFO	TOTAL
Number of organizations	400	35	435	399	43	442
Value of deposits, mln Lei	71.9	-	71.9	93.4	-	93.4
Number of depositors, persons	6742	-	6742	5851	-	5851
Value of loans, mln. Lei	322,9	1360,9	1683,8	244,2	1191,5	1435,7
Number of beneficiaries of loans (persons)	500134	23448	73461	378244	25145	62969
Rate of penetration (%)	3,95	1,85	5,80	3,06	2,04	5,10

Source: Annual report 2010, NCFM

determine the responsibility level of financial relations. In Moldova, the National Bank of Moldova is responsible for the regulation of the banking system; the National Commission for Financial Market (CNPF) regulates the non-banking financial market, while the Agency for Consumer Protection (APC) is responsible for consumer protection. The rules of National Bank of Moldova for regulating the banking system are based on and correspond to the Basic Principles of Basel Committee for bank supervision (Basel I). On the whole, the National Bank of Moldova is perceived by the banks as a strong regulator, an advocate of increased prudential measures.

However, like in the case of other economies in transition, banking regulation is influenced not only by the rules imposed by the regulator (NBM), but also by the real understanding, implementation and observation of rules by the banks. The National Bank of Moldova has set up regulations regarding transparency of the banking system, that imply publishing and provision of quarterly and annual financial reports, audit reports, information concerning policies and risk management, etc. (including on the web site). Even though NBM requires banks to reveal information regarding terms of lending and price of loans, banks are not obliged to provide this information in a clear manner, easily understood by the clients. Also, the banks are not obliged to disclose the real interest rate. For this reason, information regarding the interest rates offered by different banks is oftentimes misleading. Often this may lead to the fact that bank clients are not aware of the total loan cost and are not able to make an informed decision or to correctly compare the different financing alternatives.

CNPF is a relatively new entity, in the process of capacity building. The regulatory framework of the non-banking sector is currently under revision. Thus, this sector is more vulnerable in terms of regulation capacity. Likewise, the ACP is a relatively new structure which has not yet built up its capacity entirely. Moreover, this agency does not have any duties related to the market of financial products.

Table 4 below provides a summary of practices and policies of various actors involved in responsible financing in Moldova, including financial institutions (banks and non-banking financial organizations), regulating authorities (NBM,

CNPF, ACP), donors, international finance organization, finance sector associations, etc.:

Table 4: *Summary of practices and policies of main actors of responsible financing in Moldova*

Aspects of RF	Commercial banks, non-banking financial organizations	Regulating authorities (NBM, NCFM, ACP)	Associations, NGO, Donors, international financial institutions (IFI), investors
Responsible products • Availability of products • Adequacy of products to the client needs • Internal bank procedures	• Credit products mostly based on collateral, still there are increasingly strong trends of switch to cash-flow based products; • Communication with clients is not pro-active; • Bureaucratic internal systems; • Fair treatment of clients is not a priority; • Risk evaluation is often the only evaluation practice used; • Product stability, with small exceptions, is not a priority	• There are no specific regulations for these aspects; • A new framework of regulation of the microfinance organizations and associations for savings and loans is in the process of development	• It is not a basic priority for this group of actors of RF • Many products are inaccessible for clients, except for consumer loans
Marketing and advertizing • Clarity of information for the clients • Accuracy of information referring to products • Non-aggressiveness of advertizing	• Information is available and detailed, however often it is difficult to understand it and compare different products; • Oftentimes advertizing is aggressive; • Relatively easy access to consumer loans for employed population;	• There are regulations regarding the disclosure of information related to costs; • Still, regulation is focused on complete availability of information and not on clarity and understanding of information by the clients.	

Fair and transparent prices • Disclosure of information related to real interest rate • Additional fees and payments	• The price is determined mostly by competition; • Low transparency regarding the way of price setting; • Disclosure only of nominal rate of interest not the real rate of interest	• There are no regulations regarding the duty to disclose the real rate of interest	• There is support from donors and IFI and the understanding that these matters should be disclosed. A draft law in this regard is under review of Parliament.
Lending principles • Client evaluation • Black lists • Avoid being over-indebted	• There are policies and practices of client evaluation and analysis; • Many banks reveal the black lists of their clients on the web sites.	• These matters are left at the discretion of financial institutions.	• There is one functional credit bureau, but it is still at the beginning and is not working in its full capacity
Training of staff • Competence in RF • Responsibility for RF • Incentives for RF	• Usually it is missing or exists only on paper.	• There are no specific regulations for these aspects.	
Mechanisms of appeal • Adequate and cost-efficient • Efficient (result)	• There are possibilities of appeal but they have poor efficiency in practice.	• There are “hot lines” but they are inefficient and information about them is not easily available; • The appeal mechanisms are not a priority at this point for regulators.	• There is a Law on consumer protection; • ACP, however does not have any duties concerning financial products.
Governance and leadership • Commitment of management regarding RF principles • The culture of RF and relations with clients	• Financial institutions rely on regulator for the development of internal regulations on RF; • RF is not under constant attention of management; • There are budgets for customer relations almost within each FI, however they are only limited to sponsorships.	• Limited only to major importance agreements; • At this point, this is not a priority for regulators, given the stability of financial system and the presence of some more important issues on the agenda.	

Corporate responsibility • Society • Environment	• MFO and SLA are involved in “social business” because they work with the needy, however there is no system of management of social performances to keep a record of these performances.		• There are programs of social investments from IFI
Consumer protection (CP) • Objectives of CP • Efficiency of regulations in the area of CP		• There are prudential rules for financing institutions (FI) that attract deposits; • Appeal mechanisms have poor efficiency.	• There is a Law on consumer protection; • ACP does not have duties concerning financial products.
Voluntary codes of practices • Existence • Efficiency	• Overall, FI have, ethics codes, but the application of these codes in practice, in most of cases, is poor		
Compensation for clients in case of bankruptcy	• Banks are obliged to disclose the information about loan guaranty	• There are adequate regulations, but only for the banks; • There is a fund for bank deposit guaranty, however the guaranty amount is very small (6000 MDL).	

Source: Adapted after “Responsible Finance and Financial Education in Moldova”, EFSE, 2008

With respect to the policies and practices used by the financial institutions in the area of responsible finance, reflected in the table above, several problem areas can be identified:

Responsible products, fair and transparent prices: Given the situation described above, characterized by strong competition to seize big market shares, it is necessary that the banks get support so as to understand that acquiring large market shares and keeping clients by means of responsible finance approaches they will get more sustainable effects than by means of quickly seizing market shares. This support should be provided, firstly, by the regulator, through establishing an adequate framework of principles and rules for responsible finance,

as well as by the donors and foreign financiers who should impose the rules of responsible finance as a precondition for banks to which financing is provided.

Marketing practices: Marketing and aggressive advertising are often used by Moldovan banks to promote products in the most visible places (streets, buildings, billboards, windows, leaflets, etc.). However, often this information is not available to the typical bank client due to the fact that it is provided in a language difficult to be understood or because important data are missing. When discussing with bank employees, complete information is not always provided to the client, in case this specific information was not asked for⁶.

Oftentimes, the price of loans is not revealed entirely during discussions held with bank employees or even through the printed material disseminated by the banks. Most often, only the nominal interest rate is mentioned but the information on bank fees and other relevant payments is either missing or is provided in a way difficult to be understood. This situation was created because banks perceive the pressure from competition as being incompatible with responsible financial practices. These practices could prompt an increase in costs for them. Thus, often banks associate increased transparency with higher costs.

Differences between officially approved policies and their implementation practices are as follows: Often, there are deficiencies in terms of policies promoted by the bank, as well as with regard to the way banks implement these policies. For example, even if banks have lending policies written on paper in accordance with official procedures, oftentimes these policies may be implemented improperly. Likewise, most of the time there are no mechanisms of control of communication between the credit expert and the client. The measuring tools of credit expert performance (except for volume of sales), training of staff and improvement of skills, guaranty of fair treatment of customers are also missing. Frequently, bank services are not client oriented. In this regard, banks should put more effort in staff training and improvement of staff qualification.

Lack of information related to appeal procedures for clients: As a rule, banks have a passive attitude concerning customer care. This is emphasized by the fact that banks do not inform their customers about ways to appeal or remedy problems that may occur. The issues are most often investigated only after an official complaint has been filed or submitted. Because often customers do not know how to file a complaint or dispute an action performed by the bank, or do not trust the credibility of these mechanisms, they may choose not to start such a procedure, even when they face such a situation. The NBM and the CNPF are the authorities where the customers can submit appeals and complaints referring to improper treatment from the banks. Still, these channels do not always function as they should, due to limited information about these mechanisms. Concurrently, clients are not able to benefit from assistance provided by some other entity, because there are no associations or a tertiary body which would provide

⁶ Responsible Finance and Financial Education in Moldova”, a study conducted by the Microfinance Centre for Central and Eastern Europe and the NIS”, EFSE, 2008

assistance in this regard, while the SLA does not have any duties related to financial products.

Governance and leadership: This is a relatively new concept for Moldova. Respectively, the experience of bank management in this regard is limited. Though, the recent inflow of strategic foreign investment in the bank sector and the decision of authorities to adopt the EU regulations, with a view to becoming closer to the EU, have slightly changed the situation in the positive direction, the lack of expertise, experience and practices in these areas is still a problem.

Corporate social responsibility (CSR): The bulk of banks have budgets for CSR, still, the knowledge about socially responsible conduct towards clients and its relation to responsible finance is limited. Most of the banks use the CSR budgets for sponsorship of cultural or sports events and few of them use these funds to support the needy categories of the population. Microfinance institutions and SLO are closer to the concept of CRS because in many cases they have as target-groups the rural population, households, but given the absence of a system for recording, monitoring and measuring of social performances, it is difficult to evaluate the social impact of their activity.

2.4.

Responsible finance in Moldova: conclusions and recommendations

The following is a summary of identified problems related to responsible finance in the Republic of Moldova based on the analysis performed in this chapter, but mostly based on round-table discussions. Afterwards, solutions on how to surmount the identified barriers to implementation of responsible finance principles are provided. Again, these solutions were most often inspired by the round-table discussions.

The first major problem mentioned during discussions was the low number of financial knowledge/skills of bank clients. In this regard the participants expressed their opinion that in Moldova there are very few customers with extensive finance expertise and skills, because few companies can afford to hire good economists. However, the relationship with customers who have a higher level of financial knowledge make the work of banks easier because the bank does not have to train the customer. There are very few good clients in this sense and there is a fierce competition for these clients. On the other hand, most clients choose the bank only based on the level of interest rate offered by the bank. Although, the problem of financial skills and knowledge and the issue of responsible finance are interconnected, the first issue will be the object of the next chapter. Therefore we will not refer to this issue now.

The unanimous opinion was that it is also the bank's responsibility to explain to the client all the risks associated with the financial product, to help him select the best finance solution. The credit officer should fulfill the role of a consultant for the customer; he should assist the client to correctly determine the amount, term and currency of the loan, to set up a repayment schedule based on his capacity to repay.

2.4.1. The summary of identified problems

1. Overall low transparency of bank activity and financial institutions. This is particularly characteristic of bank commissions which are not always transparent. Frequently, the customer is not informed about the total cost of the loan. Thus, it is up to the clients to get informed and find information about costs of credit, otherwise they will not be aware of all the costs they will have to incur. Many times this situation is the result of lack of financial literacy of customers. These skills are necessary in order to interpret the contract terms. Sometimes it might happen that the customer signs the loan agreement without being informed in detail on contract terms, in cases when the bank does not provide all the information on the total cost of credit in an explicit and clear manner. While the first matter refers to the level of financial knowledge and skills, which we will talk about within the next chapter, the second matter refers to bank policies and practices, which should be of concern for both the regulator of the banking market and of banks, if they wish to have long-term success, by engaging in real responsible relations with their customers;
2. Lack of comprehensive and clear information related to the range of financial services provided by the financial institutions. Usually, banks have resources from various funds/credit lines that are provided under different terms. The bank decides on its own from which funds it will give a loan to the client. However, this should be accomplished together with the customer so that the customer is aware of all finance options and so that he can participate in selecting the most adequate option for his needs;
3. It is very difficult to compare the cost of loans offered by different financial institutions, because the terms of loans differ (for example: in terms of duration, risks involved, etc.). In this regard, it is necessary to have a single indicator that would allow the unbiased comparison of crediting costs of all financial institutions (for example: by determining a real rate of interest), or the rating of loans by certain identical categories so as to allow the comparison of terms of loans provided by various financial institutions;
4. Lack of products specific for the segment of micro and small-scale clients. This situation is the result of low interest shown by banks in micro and small-sized enterprises due to high costs of lending to these enterprises and, consequently, due to the low profit that could be obtained after lending to this category clients. For this reason, most often banks prefer to credit one large project, than to deal with a lot of small businesses;
5. Lack of products specific for the segment of micro and small-scale clients. This situation is the result of low interest shown by banks in micro and small-sized enterprises due to high costs of lending to these enterprises and, consequently, due to the low profit that could be obtained after lending to this category clients. For this reason, most often banks prefer to credit one large project, than to deal with a lot of small businesses;

6. Lack of systems of support and incentives for loyal clients who fulfill their duties with regard to the banks honestly and on time. The existence of such systems is important so as to encourage reward for loyalty and for the honest fulfillment of obligations towards the bank;
7. Low quality of client service and practices mostly oriented towards immediate gains to the detriment of sustainable relation between the client and the bank. In particular this refers to:
 - ✓ lack of an adequate framework of principles and rules for responsible finance from the bank sector regulator;
 - ✓ Within the banks, there is a lack of system of appeal and remedy of problems emerged in the relationship client-bank;
 - ✓ Lack of mechanisms of control of communication between the bank staff and the client, as well as of measurement tools for bank staff performance, of training and staff skills improvement systems, of guaranty of equitable client treatment;
 - ✓ Shortage of expertise, experience and practices of banks, in particular local banks, in the area of leadership and corporate governance;
 - ✓ Lack of systems to recording, monitoring and measuring of social performances of bank activities and financial institutions on the whole;
8. Low transparency with regard to final bank beneficiaries (real shareholders), which reduces the trust of investors and clients in the Moldovan banking system. Once there is low interest of investors, strategic investors that could bring along advanced banking practices, including those related to responsible finance, which would be beneficial for everybody, are hesitant.

2.4.2. Solutions to surmount existent constraints

1) With respect to the problem of low transparency of bank activities regarding the cost of services, as well as the issue of comparability of these costs among various financial institutions, it is necessary that **banks** explain and inform each client individually regarding the terms of financing. The bank should explain in detail all aspects of financing and draw attention upon commissions, penalties and other costs that can emerge in certain situations (prepayment, late payments, rescheduling of reimbursement, failure to fulfill some duties stipulated in the contract, etc.). This fact should benefit the bank as well, as it will face fewer problems at the stage of the loan repayment. The detailed explanation of loan contract terms, in a language easy to be understood, is important especially with regard to commissions and penalties in case some events may occur. In such a way the client himself will be aware of the total cost of credit product.

In accordance with regulations in effect, the banks will reveal all bank commissions and payments associated with loans on their websites. Thus, in their opinion it is up to the financial skills of clients who should be able to read this information. While this is true, *it is of utmost importance that this problem does not concern only the users of information but is also assumed by the banks*, which, although, reveal this information, apply various methods of computing of

payments associated with the loans (for example, by publishing the interest rate which is calculated based on the initial amount of the loan and not based on the balance or monthly interest rate); this may mislead the client. An impediment in overcoming these constraints is represented by the lack of some structures and specialized agencies that would deal with delivery of information and client education, both at the level of state and at the level of banks because the issue of information dissemination is an issue faced inside the banks as well. In this regard, the example of Georgia is of interest, since there is such an agency under the National Bank of Georgia. This agency is in charge of customer protection, financial education, setting up of single requirements with regard to the level of information revealed by financial institutions, the way this information should be provided. It also imposes limits on the highest ceiling of bank charges (2%). It would be useful for the **regulators of financial market** to take over this practice and to implement it in the Republic of Moldova. Concurrently, regulating the highest ceiling of credit payments would damage the encouragement of lending. Banks should be free to establish the level of commissions and payments; they should just be obliged to inform correctly and reveal this information;

2) Another solution to this problem would be to develop certain regulations regarding the setting of a real rate of interest by the financial institutions about which the client would be informed. This is where the **National Bank of Moldova** should interfere and set clear-cut requirements on the level of disclosure and manner of information presentation about the total/real cost of the loan. Also, in this regard, the methodology of real interest rate calculation should be unique for all lending institutions and should be specified in the documents/regulations which set forth provisions in this area of activity. However, the real interest rate is a matter of standard and foreseeable elements of crediting. Still, unforeseen or undesirable situations may occur in the process (such as delays in repayment, rescheduling or rollover, failure to observe other contract terms, for which payment of commissions or penalties are stipulated). Thus, besides the measures relating to the duties of the bank sector regulators, it is also the bank's duty to explain in detail and draw client attention to payments under discussion.

3) With respect to the lack of information regarding the range of financial services provided by the financial institutions, it is necessary that each financial/lending institution develops a structured sheet of products that would be distributed at the level of subsidiaries and bank representatives. It should contain all the information on terms of provision of a given product (duration, costs, and risks). Afterwards, the clients who apply for these products should be assessed. It is important that this kind of information exists not only at the central bank office, but also at the level of subsidiaries and representatives, because oftentimes the mechanisms of information dissemination within the bank does not function efficiently. Due to the fact that in most cases the problem is about the manner information is conveyed within the **banks**, banks should better train its managers, conduct round-tables, informative and promotional meetings with bank clients about the terms of product provision. They should observe that clients are cor-

rectly informed within all bank subdivisions. Investing in improving staff qualifications is in the best interest of the banks and should be a priority for banks;

4) With regard to the fourth identified problem, namely poor skills of clients for medium and long-term analysis and forecast, it is necessary to look for and apply for **assistance from foreign donors in order to** create units/centers for analysis, that would be able to supply useful information on situation analysis on various markets, of the trends and evolution of various sectors, of existent risks and the likelihood of occurrence of these risks, etc., based on which opportunities could be identified and recommendations on business planning could be made. **Ministries and state agencies**, which have access to a lot of useful statistical data and analyses that can be made available for businessmen, should be more actively involved in this process. Most often, the lack of such analysis and research centers is explained by the shortage of funds available for this purpose. In case a good justification of this need is made, a good impact and result analysis, **donors** could provide financial support for this purpose. This justification should be worked out by the **Ministry of Finance** and agencies in charge of creating a favorable business environment and attraction of investments.

5) With regard to the issue of lack of bank interest in crediting micro and small-sized business, it is necessary to promote more actively the micro and small-sized business by the **Ministry of Economy** and by the **investors** that have funds for this purpose. Concurrently, a certain share of funds received from abroad should be allotted or negotiated for financing of micro and small-sized business sector. **Foreign investors** that bring funds for the financing of this sector, should also bring certain incentives for the financial institutions involved in this process in order to encourage providing loans for the sector of micro and small-sized enterprises, as well as some dedicated credit products. This is how the so-called "internal capacity" for financing of this sector is built. This approach is applied by certain investors, such as the Foundation for Southeastern Europe (EFSE), which promotes products that meet the risk profile of small and medium-sized enterprises and provides incentives to the financial institutions (duration of funds made available, price of funds) for crediting the mentioned sector.

Another solution for the development of the mentioned sector, as an alternative to banks, which would eventually contribute to a better financing of micro and small-sized enterprises, could be the development and application of an adequate regulating framework for the non-banking finance sector by the **regulator of non-banking finance market**. As already mentioned the current regulating framework for the microfinance sector is much weaker than the banking system and does not offer the same protection and security conditions to the clients, which places the microfinance organizations under unequal conditions compared to the banks.

6) With regard to the issue of lack of support systems and incentives for loyal clients, **banks** should be more motivated to support and encourage loyal clients who would fulfill correctly their duties regarding the bank. As mentioned above, the quick conquering of market share does not ensure long-term success for the bank. It is much more important to get this market share by means of client-

oriented policies and bank practices which will have a sustainable impact, while the systems of motivation are a basic tool in this regard.

7) Concerning the relation client-bank, measures both on the part of **financial market regulators** and of **financial institutions** are necessary, in order to improve the quality of customer care, particularly:

- Develop an adequate framework of principles and rules for responsible finance on the part of regulators of the financial market (the **NBM**, for the banking sector and **CNPF** for the non-banking financial sector);
- **Each bank and financial institution** should assume and implement certain systems of settling of complaints and appeals; they should increase their institutional capacity to review and settle complaints, reveal and facilitate access of clients to appeal mechanisms. Also, it is necessary that the existing mechanisms for appeal against bank actions, at the level of NBM, are revealed to the public and are more accessible for clients;
- **Banks and financial institutions** should establish certain internal systems so as to raise the level of responsibility of staff with regard to customer care, including via incentives, set up performance benchmarks for banks employees and criteria for measurement and monitoring of relations bank-client;
- **Banks** which benefit from the experience of their strategic investors and foreign shareholders should have a leading role in the implementation of responsible finance principles, thus giving positive signals to the entire banking system with regard to the increase in financial responsibility. This fact implies both customer care practices and taking over advanced experience from the foreign parent institutions in the field of leadership and corporate management;
- **Each bank and financial institution** should implement certain systems of observation, monitoring and measurement of social performances of their work, which would improve both their image and long-term position and performances.

8) It is important that authorities such as the **NBM and Government** take measures to increase transparency of bank shareholders, and remove arbitrary and illegal court rulings, in order to end the phenomenon of raider-type takeover of bank shares, so as to strengthen investor and client trust in the banking system. For this purpose, these authorities should work out amendments to legislation and regulatory framework for the bank activity that would allow the identification of final beneficiaries (real shareholders) of banks. Also, it is critical to implement and finalize the justice system reform, which would remove corruption and would raise the level of trust towards the judicial system.

While implementing these solutions, in our opinion, may prompt financial services to rely on more responsible principles, it is finally the responsibility of financial institutions and investors, as well as the responsibility of clients, of regulatory entities to set up cooperation and tighter interactions in order to reach a level of more responsible finance in the Republic of Moldova.

FINANCIAL LITERACY IN MOLDOVA

3.1. Introduction

Financial literacy is the ability to understand finances. In particular it refers to a set of skills and knowledge that enables an individual to make decisions, by understanding finance. Currently, state programs are focused on increasing interest in private finance.

Financial literacy is acquired via financial education which is what people should know in order to make important financial decisions for their own interest. Financial education comprises several stages during one's lifetime.

Financial literacy is a relatively new concept not only for the market of financial services in Moldova, but also for the whole region of which our country is part of. Practices and regulations in this regard are not well designed yet. Therefore, the discussions during the 3rd Moldovan-German Forum regarding financing of small and medium-sized enterprises are a good reason to highlight the existing problems in this sense and to point out solutions put forward by the participants in the financial market.

This survey reflects mainly the results of discussions held during that event, summarizing identified problems, suggested solutions and possible impediments in the way of implementation of solutions, according to the opinion of participants in the discussions. Given the low level of knowledge about the concept and principles of financial literacy in Moldova, at the beginning of the study, definitions of this concept are provided, as discussed within the Forum, as well as the conceptual issues of this phenomenon at the international level. Also, this survey shows the importance of financial education that can be the basis for any business success. In order to better understand the context of financial education, one chapter focuses on the ideas of financial education prerequisites. Considering the discussions held with respect to current problems on the organizational level of financial education, this chapter provides a summary of current practices and regulations. The following chapters are dedicated to financial literacy criteria and to applying basic principles of economic studies to financial literacy. The last compartment reflects the discussions, conclusions and recommendations of round-table "Financial Literacy" within the Moldovan-German Forum held on May 24, 2012 regarding the financing of small and medium-sized enterprises.

The main issues faced by the field of services provided by financing institutions in Moldova that lead to a low level of financial literacy, identified during discussions are as follows:

1. Lack of comprehensive information regarding the services delivered by the financial institutions;

2. Some information related to the services provided by the financial institutions is unclear, inadequate, flawed and deficient;
3. Difficulties of access to financial services that reduce the opportunities to start up and develop business;
4. Incorrect sources of information that lead to acquisition of deteriorated data;
5. Low quality of information does not allow the understanding of some economic processes and, mainly, financial procedures.

3.2. Financial literacy in the Republic of Moldova: multilateral overview

Within the works of Section “Financial Literacy” during the 3rd Moldovan-German Forum on financing small and medium-sized enterprises representatives of both SME and financial institutions participated. With a view to familiarizing with the degree of understanding of the issues subject to discussions under this Section, questionnaires were distributed to the participants containing a number of questions generalizing the issue of financial literacy in Moldova. The results of questionnaires are provided in Table 3.1. It is worthwhile mentioning that for the major part of questions respondents had the option to choose more than one variant of the answer. As a consequence, the result reached was that for each answer (to those questions), there were several people who chose that answer. Thus, the more respondents chose that answer, the higher the degree of representation in that pool as shown in the table (the highest degree is 1). This method has allowed us to highlight the most essential problems that exist in the Moldovan society with regard to financial literacy.

Table 3.1. The results of questionnaires filled out by the participants in the discussions referring to Financial Literacy in the Republic of Moldova

Indicator	Degree of representation in cohort
1. Financial literacy implies:	
- capability to know finances	1
- capacity to pay	3
- capacity to obtain finances	2
- ability to persuade the creditor	4
- ability to persuade the debtor	4
- capability to understand financial products	5
- do not know	4
2. Who in your opinion is responsible for the low level of financial literacy?	
- the individual person	1
- educational institutions	3
- financial institutions (including banks)	2
- public authorities	4
- do not know	5

Indicator	Degree of representation in cohort
3. Who in your opinion should take steps in order to increase the level of financial literacy?	
- the individual person	1
- educational institutions	2
- financial institutions (including banks)	2
- public authorities	2
- do not know	3
4. What should be done firstly in your opinion in order to increase the level of financial literacy?	
- to change the legislation	3
- to conduct training courses for those who request and those who provide finances	1
- to grant the financial institutions the obligation to offer (potential) clients more information	2
- to hold more conferences in this area	2
- to create the consulting service within the bank	3
- do not know	4
5. In your opinion, what should be done in the future in order to increase the level of financial literacy?	
- to change the legislation	4
- to conduct training courses for those who request and those who provide finances	2
- to grant the financial institutions the obligation to offer (potential) clients more information	1
- to hold more conferences in this area	3
- do not know	5
6. Which are in your opinion the obstacles in achieving a higher level of financial literacy?	
- closed nature of financial institutions	3
- lack of dialogue	3
- legislation	2
- education	3
- shadow economy	3
- lack of information	1
- low level of financial culture of individuals and legal entities	3
- lack of time	3
- inertia of consumer	3
- incorrect information	3
- lack of transparency of financial system	3
4. You are:	
- individual	4
- legal entity	1
- representative of financial institutions (including bank)	2
- representative of NGO	3

The obvious conclusion drawn from the results is that not everybody understands the essence of the issue discussed. Even those respondents who have a higher degree of understanding give sometimes answers that are wrong, contradictory, or inadequate. Also, we can observe that, almost for each question there were respondents who were not aware about how to answer, in spite of the fact that they were given several options of answers. Obviously, namely these people should, first of all, be targeted by the financial education.

Based on the results of the questionnaire, we can conclude that respondents admit their fault for the low level of skills. However, the financial institutions, along with specialized institutions in the area of education) should assume the task of education in order to increase the level of financial literacy. Also, another argument in favor of financial education is the fact that respondents see the opportunity to increase the level of financial literacy, firstly, by conducting various training courses and conferences. It is namely the lack of necessary information that impedes the achievement of a higher level of financial literacy.

Given this situation, it is necessary to make a description of the essence of financial literacy, its role for each individual separately and for the society as a whole, to emphasize the pre-requisites of financial education adequate for the status of current socio-economic relations, as well as to specify the financial literacy criteria.

3.3. Content and importance of financial literacy

The Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) initiated an inter-governmental project in 2003 aiming at providing ways to improve financial literacy standards by designing common principles of financial education. In March 2008, the OECD launched a website internationally regarding financial education which has the role of center for programs of financial education, as well as worldwide information.

OECD defines in a comprehensive way financial education as «the process by which finance consumers/investors improve their knowledge about the financial products and concepts and, via information, training and/or unbiased consultancy, develop their skills and confidence in order to become more aware of financial risks assumed and the existing opportunities, in order to make the choice, so as to know where to find assistance and take other efficient steps to improve their financial well-being.»

Financial literacy has acquired a bigger importance in our society as a consequence of the increase in financial product complexity and as a consequence of simultaneous reduction of economic guarantees on the part of governments, employers and even people who are concerned about their future pensions. Also, the lack of financial education may contribute to an "irrational" behavior which distorts the financial markets.

Financial literacy is the basis of wealth creation and full participation in economic activities. By understanding and applying financial principles, it is possible

to improve the quality of life of a family, community, enterprise and even entire society.

Thus, each client of financial institutions, with sufficient financial knowledge, needed to obtain financial resources or to perform financial transactions has all chances to gain more material benefits, as well as social and economic benefits. These benefits can be attained by calculating and forecasting basic indicators keeping in mind numerous factors which influence the financial decision, as well as by comparing the wide range of services provided by the financial institutions.

On the other hand, financial institutions also have benefits from the high level of financial literacy of their clients. In order to understand this statement it is sufficient to refer to what was mentioned above (concerning benefits for clients). Thus, the more educated the clients are (especially on the financial level), the more often they will apply to the financial institutions for these services, the higher the number of clients and the turnover.

Financial education is important at several levels. Of course, it has a higher degree of importance for people who make complex and costly financial decisions on their own or on behalf of another person. Bad decisions may cause big problems. Given these reasons it is very significant that financial education is directed towards establishing skills as broad as possible that would contribute to understanding more phenomena and settling problems of a wider range.

Summarizing the above-mentioned, we can conclude that financial education is beneficial for both parties involved in the process of financial relations: financial institutions and their clients. This means that financial institutions could also be interested in contributing to developing financial literacy of their clients. They can and should, along with the state, secondary and higher education institutions, conduct the educational process.

3.4. Premises of financial education in the Republic of Moldova

Although in the Republic of Moldova, like in other countries, the call for financial literacy and education has been heard over decades, this call gained momentum only during the last year. Technological progress, which allows the creation and use of more complex and risky financial products offered to more diverse categories of people along with higher deregulation, has changed significantly this market. The revolution of the private finance area has offered consumers more visible options and control over their financial decisions. However, along with this comes the additional responsibility to make correct financial decisions, which, considering the above-mentioned, require an adequate financial education.

Nowadays, households have more tasks to fulfill on the financial arena (loans, insurances, retirement plans etc.) and make their own decisions. With respect to loans, once financial institutions ask for evidence to justify that income is enough to ensure security, they impose financial obligations. Over the course of recent years, financial institutions have provided loans that require little paperwork (or even no paperwork) which means that debtors should determine independently

what payments they can afford or what risk they can take. Thus, in this case, financial literacy becomes entirely indispensable.

Also, because lately people have gained the opportunity to manage their own pensions and savings, the importance of financial literacy and education has increased significantly. This increase is caused by big changes in the structure of financial markets, labor markets, as well as demographic changes in developed countries. At present, consumers and customers benefit from a wide range of complex financial products – starting with mortgages up to decisions to make savings or investments. Knowledge about bank rates, inflation effects, and financial markets is essential in order to make decisions about saving/investing.

In various countries the prevailing model for regulating consumer loans, insurances and investments implies that there is awareness and free choice. Due to the fact that these products became more complex, the inability of consumers to understand them has become more and more obvious, while the consequences of this inability became worse. As a result, decision-makers have perceived the financial education as a logical need. It is deemed that this education will turn consumers into “responsible” and “strong” players on the market, motivated and competent to make financial decisions that would contribute to improving their own well-being. This vision assumes that consumers are educated and able to easily handle loans, insurances, and pensions by navigating freely and safely through the complex market.

Although this vision is rather enticing, promising a free market and increase in consumer well-being, still, the preached belief in the efficiency of financial literacy does not have any empirical support. Moreover, this belief is almost unsuccessful, if we bear in mind the speed of changes in the financial market, the gap between the existing consumption competencies and the necessary ones to understand the complex non-standard financial products of today, as well as differences between educators and firms that provide financial services with regard to resources with which to influence consumers.

Hiding this belief can be considered as innocent, but also dangerous: use of financial education involves costs which almost for sure reduce the benefits. For some consumers, financial education seems to be the opportunity to increase security without improving their capacity, which would lead to bad decisions. However, we should not forget about the benefits of high quality financial education which we have discussed about above.

Thus, all the above-mentioned arguments confirm the need for financial education at this stage of development of our country so as to ensure enough skills for increasing the opportunities to conduct a more efficient business and live a more decent life.

3.5. Some organizational aspects related to financial education

According to the findings of some researchers, the differences in financial knowledge at the level of various groups of population confirm that financial lit-

eracy is highly correlated to the level of training of that person. Thus, the financial illiteracy is typical for the category of population who benefited from pre-university education. According to this research, less than 1/3 of respondents with (only) secondary school education have answered correctly to the question regarding the calculation of interest rate; while 1/3 have mentioned that they do not have any knowledge about this.

Also, results show that 2/3 of people who are in charge of planning issues within the enterprise (planning staff, designers, finance staff, bankers) have answered correctly to all questions related to financial literacy. This shows that finance knowledge and knowledge associated with planning are, by all means, interconnected.

The research points out the idea that financial education should be diversified by client groups keeping in mind the various criteria of belonging to different population groups. However, the goal of each educational activity should be the same – development of equal financial literacy, which would allow for convincing the creditor/debtor, would create an understanding of financial products, would allow for obtaining financial resources and use them most efficiently; in other words to get to know the finances as a financial literacy phenomenon was defined at the beginning of this survey.

From the standpoint of sharing of roles within the financial education process, there is a requirement imposed by the state for schools to provide training on financial literacy. The government provides funds and logistical resources for this purpose, while financial institutions and communication organizations provide such services. Thus, when government agencies supervise financial service firms for violating the right of consumer protection, financial education, often-times, is provided as a component of any regulatory agreement. It is deemed that financial education turns the consumers into responsible and competent players on the market, motivated to handle their own loans, insurances, savings and investments by confidently navigating on the market.

Moreover, many employers, especially the ones who make contributions to the pension fund for the benefit of their employees, should provide more forms of financial education on the job. This is because the delivery of information and improvement of financial skills ultimately lead to the decrease in cost of production.

With regard to evaluation of various seminars and training courses, it is not an easy task. Participation in these forums is mainly voluntary, and based on personal interest. However, the organizers of this process of financial education should inform their potential clients that participating in these courses may eventually lead to growing of wealth. It is namely the task of organizers of workshops, training courses, conferences to attract as many participants as possible by explaining the benefits which the participants could get as a result of active participation.

There is extensive research that reviews the effects of financial education on savings and investments. Findings show that people who have higher financial literacy have more chances of more efficiently managing a business, investing in complex assets and paying lower amounts as taxes. Also, findings show that

households with more sophisticated financial literacy are more inclined to participate in risky asset markets and to make more efficient investments.

With regard to the educational process itself, it is worthwhile mentioning that trainers should have extensive understanding of finances because empirical rules are not the most useful for decision making regarding complex products in a volatile market. Moreover, financial education is not sufficient to make correct financial decisions related to the increase in wealth under conditions of dynamic market, as it is unlikely that prejudice and emotional mechanisms, which sometimes interfere with private finance behavior, are eradicated by heuristic education.

If under conditions of widespread financial illiteracy, the population is not knowledgeable about such issues as: what is and how to efficiently use interest rates or what is inflation, thus it is unlikely that participating in a “fair” of benefits will affect significantly the behavior of clients. Similarly, it is worthwhile mentioning that a one-time participation in activities of financial education will have an insignificant influence on savings and investments. This happens not because financial education is inefficient, but because this kind of “treatment is not appropriate for this disease”. One idea taken over from the research in this area regarding savings/investments implies that there is much heterogeneity in the behavior of saving/investment. Also, people differ in terms of the degree of their financial education. At the same time, it is worthwhile underlining that no matter how diversified is the financial education programs, it does not guarantee the encouragement of savings /investments, which can be one of the major obstacles in participating in financial education program. Thus, it is critical that from the very start the design of financial education programs is well worked out, in such a way as to be closely related to the understanding of determining factors for the process of saving/investing as key-points in financial education.

Thus, summarizing the ideas discussed above, we can conclude that an emphasis should be placed on efficiency of financial education.

3.6. Criteria of financial literacy

Many discussions held during the 3rd Moldovan-German Forum on financing of small and medium-sized enterprises (the section “Financial Literacy”) were focused on determining when a person possesses adequate financial literacy. In other words the question “Which are the criteria of financial literacy?” is asked.

It is worthwhile mentioning, as reference or as an example, that in 1999, New York Stock Exchange (NYSE) and National Association of Securities Dealers (NASD) issued a report in which it was recommended that each company has an audit committee that would comprise at least three members with financial literacy. These financial skills involve literacy/capacity to read and understand basic financial reports, including the balance sheet, income and loss statement, as well as the report of cash flow.

Based on world theories and practices, criteria of financial literacy for employed people, who make decisions at the level of enterprises, were developed.

These criteria of financial literacy are based on the following arguments:

1. Understanding of transactions for which financial statements are developed (understanding the way in which the enterprise makes income (makes money))
2. Understanding of accounting issues and the measuring system of policies and estimates.
3. Understanding of management options between policies and methods of estimating, as well as their reasons.
4. Understanding of implications of management options for the potential manipulation of financial statements.

Although the general idea is that these criteria are rigid, still, some entrepreneurs consider that these criteria are wrong to some extent. This is because those who are in charge of one sector within the enterprise and are responsible for a high number of transactions; all these criteria are too complicated to be understood by these employees.

Obviously, every person in the capacity of the client of a financial institution should set up criteria or standards of financial literacy specific for the type of activity within which he establishes financial relations and expects to benefit socially and economically.

3.7.

Applying principles of economics with a view to establishing financial literacy standards

Finance is a branch of economics that is related to such phenomena as budgeting, savings, investment, borrowing, lending, insurance and diversification. Thus, financial literacy can be viewed through the angle of behavior of financial institution clients concerning these phenomena. Upon setting standards of financial literacy, we should make sure that they comply with the following basic principles of economics:

- I. Upon making financial decisions, “the law of one price” should always be kept in mind, as well as the dynamics of market arbitration which imposes the rules. This is a version of the economic principle regarding the fact that there is no “free lunch” on competitive markets.
- II. Baseline decisions about private savings and investments with regard to a model of reasonable allocation of resources: maximizing the well-being considering the constraints according to which the updated value of consumption cannot exceed the updated value of adjusted income.
- III. Baseline decisions regarding insurance against risks and selection of portfolio related to the reasonable model of maximizing the expected well-being. The two main methods of uncertain business management are to match the assets to the desired objectives and join and share risks.
- IV. Bear in mind taxes and transaction costs. Many decisions which seem to be good before taxation and transaction costs may turn out to be bad after

considering these issues. But seldom is a decision good if it is based exclusively on the wish to minimize taxes.

Application of these economics principles to the components of private finances is provided in the order mentioned above.

1. BUDGETING

Budgeting is the development of a financial plan. Budgeting usually starts with an analysis of expense models from the past. Such an analysis can reduce the quantity of wasted consumption and, consequently, improve the standard of living. A long-term financial plan should take in consideration the basic constraint mentioned above according to which the updated value of consumption cannot exceed the updated value of adjusted income. Income can be “with ups and downs” and unpredictable. Therefore, the plan aims at „leveling out” of income in time so as to reach a higher level of well-being. For example: Save more during the years with higher income, especially when you are not sure how long will the high incomes last. If you have “an unexpected financial income” (e.g. lottery win), you do not spend it.

2. SAVINGS

Savings are non-spending of current income for consumption; savings are measured as the difference between the income and expenditures for consumption. Savings can be used in order to reduce the debt or to increase assets. In some cases, it is not clear how we should handle a type of expense: as consumption or savings. For example: if money is spent for education with a view to increasing gaining power in the future, this should be considered as saving. However, usually this expense is considered to be consumption.

We can underline that in most of popular teaching texts on the essence of finance, “savings” are defined wrongly as placing money in secure assets, such as savings bank accounts. Thus, savings are contrary to “investments” defined as placing of funds in risky assets such as stocks. But the basic principle of economics for measurement states that at any time a new investment in the household, business or any other organization is always equal to its new savings. Thus, savings and investment are two sides of the same coin.

3. INVESTMENTS

In the area of private finances, investment is the decision of allotting a wide-range of assets over time: from the secure ones to the risky ones. However, an asset that is secure for one person may be risky for another person. For example: a debenture (security) for the long term may be considered as a secure investment, if it is a long-term investment, but also risky – for short term. If there is a wish to maintain the living standards, then debentures protected from inflation are more secure than those ordinary (common). Buying a house is a secure one, if there is an intention to live in that district for a longer time, but also risky- if there is a plan to move far away in a couple of years. Stocks are risky, regardless of time-frame.

While investing, the above-mentioned “Law of a single price” should be kept in mind. The market prices of assets reflect the information available to all market participants. It takes just two well-informed competitive bidders to determine the price that would correctly reflect the intrinsic values. In case an investment looks like a “business”, almost for sure it has an increased risk.

4. BORROWING

Access to loans is important because it allows to settle (level out) consumption in time. If there is a wish to buy a house, a car or to invest in one's own business, it will be necessary to take a loan. In this case it is required to know how high the debt will be and what rate of interest would be necessary to pay for the debt. The credit card debt is usually very expensive, thus, always it would be good to resort to other types of loans. Usually, mortgage loans are the least expensive form of debt, because the borrower has the collateralized house as security for the debt. Leasing an asset for a longer period of time represents a type of buying of this asset with borrowed money and the payment of debt over a period of time. Incorporated in the payment for lease, it is an interest rate for the borrowed money.

5. LENDING (CREDITING)

Before lending money to someone, the risk that the money will not be reimbursed due to some circumstances that are beyond someone's control should be kept in mind. Collateral is a way to control risk of insolvency. The decision about a higher interest rate represents a type of reward for this risk. Often, lending does not involve money, but more than that it is about handing over the use of an owned asset (for example: an apartment). In this case, the potential value losses of assets should be kept in mind, which could emerge during the loan period.

6. INSURANCE

Insurance means buying a contract to compensate a loss which is much higher than the insurance premium. Insurance may be a very efficient way to protect against some risks. Instead of insurance, a reserve of assets could be created as a measure of precaution in order to be able to withstand a possible loss. However, if the potential loss is very high and the likelihood is rather low, then the insurance would be more efficient than the precaution reserve. On the other hand, insurance policies often contain optional characteristics that increase their price. It is useless to pay for protection against hazards that one does not face.

7. DIVERSIFICATION

Diversification means a reduction in the degree of exposure to risk by “avoiding to put all eggs in one basket”. Instead of investing in the stocks of one company, it is useful to divide the investment between stocks of various companies in different areas. Due to the fact that some revenues will cover a part of losses, the danger of share portfolio will be lower than the risk of an investment of the same size in one security.

Diversification reduces the risk only when it is applied to various securities or other risky assets, it does not function for various periods of time. The degree of exposure to risk is not necessarily reduced by investing for more periods of time.

The knowledge of postulates reviewed above, pertaining to the basics of economics, could ensure the building up of practical skills and capabilities of financial institution clients so as to enable them to conduct high quality analysis of basic financial indicators taking in consideration the impact of various factors. On the basis of these analyses results the clients could take financial decisions that would lead to the increased benefits.

3.8. Financial literacy in Moldova: conclusions and recommendations

Based on the national and international practices and theories it has become known that high quality financial education is important in order for people to be insured and prepared to manage funds, loans, debt and to become responsible employees, heads of households, investors, entrepreneurs, business leaders.

In this context, the discussions during the round-table took place within an interactive session, in which the participants, being representatives of different areas (bankers, bank customers, investors and employees of banks, members of civil society), identified the problems relating to corporate responsibility of financial institutions and, firstly, of banks, in crediting activity and its impact on the relation bank-client. Also, the participants aimed at identifying solutions that would contribute to the determination of causes to existing problems, defining the degree of responsibility of financial institutions, and improving the relations between financial institutions and clients, deciding what could be done in this regard and which the obstacles are.

In the participants' opinion, it is the financial institutions (mostly banks were mentioned) that have to be concerned with financial education of clients, to communicate the complete, correct and honest information (for example: interest rate, commissions, etc.).

Obviously, according to conclusions drawn by the participants, each client of financial institution should be himself responsible for obtaining basic knowledge. However, this knowledge has to be improved during workshops, conferences, round-tables and other forums where both parties participate (financial institutions and clients). A special role in such relations of financial educations should be granted to the state which can come up with various high quality educational programs.

During the sessions, participants in the round table were asked to express their opinions on the difficult situations identified in practice, regarding the relations with clients, by working out a list of issues. Thus, this list of main problems can be grouped as follows (in descending order depending on the degree of significance of the problem):

- *Lack of information.* Given the fact that in Moldova there are few clients with adequate financial literacy, not everybody knows where, when, to whom

and how to apply for assistance in order to obtain basic information which would be the foundation of some more extensive judgment regarding the continuation of relations with appropriate financial institutions. However, as it has been emphasized by the participants in the round-table, the high level of financial literacy of clients would ease the activity of these financial institutions and consequently would lead to the increase in their financial achievements. It is namely the diversified information, accessible to any client and oriented not only towards the interest of financial institutions, that could be of mutual interest for both parties involved in financial relations, and also for the entire society.

- *Additional expenses and paperwork* (as a consequence of delayed and inadequate information), which occur after parties become involved in financial relations, are another barrier for the financial institutions clients. In fact, many clients when faced with such problems, in order to save money and time, change not only their opinion about the financial institution, but also the direction of activity (sometimes it may result in cessation of the entire activity).
- *Additional commissions* (which sometimes are unannounced in the very beginning) and high interest rates represent a huge obstacle in using the financial services. Since financial services are not transparent, clients lose their trust in the development of planned business and lose funds due to some additional costs, and as a result losses emerge even for the financial institutions. The participants have emphasized here the insignificant role of the state, which, in their opinion, should regulate these issues.
- *Shadow economy as a demotivator*. This issue was viewed by the participants from two opposing standpoints. On the one hand, the significant share of transactions made through the so-called double accounting shows the lack of intention to make known the totality of cash flow according to legal rules (which, consequently, leads to withdrawal of funds from circulation). On the other hand, banks, being object to some restrictions determined by existing conditions and the financial crisis, look for most speculative and dishonest ways regarding their clients, so as to ensure profitability. In this regard, participants have also underlined the problem of corruption (in various forms) which hinders transparency of activities, based only on unbiased economic principles.
- *Lack of financial literacy*. Low level of financial literacy of clients determines their incapacity to carry out the easiest calculations, analyses and forecasts for the past, present and future regarding their business (for example: incapacity to compare the terms of allocation of loans by various banks). Although, from one standpoint, financial institutions could be interested that clients are not aware of the rules and procedures of financial relations, however, they also lead to loss of time and money due to low level of financial literacy of clients.
- *Lack of trust in banks on the part of clients*. In fact, representatives of the banking system admit that this is not good news for any bank, as this lack

of trust is directly proportional with the number of “lost” clients. However, the representatives of bank clients participating in the round-table have mentioned that this phenomenon is prompted by the totality of conditions they have to face (mentioned above).

- *Low interest for learning about financial matters* (on the part of both banks and clients). The problem stems from the indifference of these two opposing players on the lending market: banks and clients. Some of them do not see incentives for obtaining additional information, as they are not aware of potential prospects. The willingness of financial institutions to provide credit resources to the small and medium-sized enterprises is even less visible. Most of the local banks are more interested in their big customers.
- *Fear of loans due to crisis*. The crisis that has affected almost each household, enterprise and institution does not allow anyone to feel free at any stage of the economic process. The society is more and more dominated by the fear to lose. While the lack of financial knowledge is worsening this situation. For sure, for the relations that develop between the financial institutions and their clients, the crisis represents an exogenous factor, while the lack of financial education worsens the impact of the crisis.
- *The unsubstantiated undervaluation of collateral value* as one of the characteristics of local financial institution activity prevents clients from applying. According to opinions of participants in the discussions regarding this issue, some clients have to accept unfavorable terms in order to carry on with their business. Finally, this leads to worsening of the results of the economic and financial activity, while, in some cases, it also leads to the insolvency of clients.
- *Lack of financial consultancy*. Due to the low motivation of financial institutions to cooperate with small and medium-sized businesses, the latter are left at the mercy of fate, even in terms of financial education. Although this issue has been identified from the very beginning only by two participants, still discussions related to this issue have raised a major interest on the part of participants. The settling of this issue, according to their words, would lead to a lucrative cooperation between both parties, as well as to the significant increase in the level of financial literacy and, consequently, to additional benefits (as discussed above).
- *Complexity of procedure to get loans*. The representatives of small and medium-sized business, who have participated in the round-table discussions, have suggested that for small amounts of funds, banks impose very complex procedures. It takes significant efforts to meet these requirements, which could be adequate for large amounts provided to large enterprises. This hinders the development of this segment of business of national economy. As in the case of such issues as “Unsubstantiated undervaluation of collateral value”, “Additional expenses and paperwork” and “Additional commissions”, this issue at first sight could be seen as being in favor of financial institutions (because in this case it is easier to handle

client resources). However, as mentioned above, a better understanding of financial procedures on the part of clients would be able to lead to mutual benefits of both parties.

- *Short term of lending.* This issue has been highlighted by almost all representatives of “bank clients”. Lack of diversity of financial products in this regard undermines the development of business in the long run. Being aware of good knowledge of macro-economic and micro-economic rules in the area of crediting, a separate bank will not be able to change the situation on the crediting service market; in this regard it takes a high number of other economic factors at the national and even regional levels to make a difference. Therefore, round-table participants have well realized that this issue cannot be eradicated only by negotiating with financial institutions, but by applying a set of nationwide measures.

The totality of these problems is viewed by the Moldovan society through the angle of some solutions which according to the regulations of discussions have been divided in two groups: general and those immediate.

Among the general solutions are the following:

- ✓ *provision of simplified and full information;*
- ✓ *professional consultancy services within the bank;*
- ✓ *transparency of contractual obligations.*

In fact, the opinion of participants in the discussions of the round-table, the first solution (professional consultancy services within the bank) in conjunction with another one (presence of a constant dialogue between clients and creditors) are considered as the solutions which should be applied immediately to the development of small and medium-sized enterprises in the Republic of Moldova.

In this context, it has been proposed that specialized subdivisions should be set up within financial institutions with the purpose of informing and educating clients on their diversified products that have the tendency to change often so that endogenous and exogenous economic, political and financial changes occur. These consulting services should be characterized by a very high level of accessibility for the clients.

Also, it is necessary that financial institutions change their lending policy, which would state that upon issuing an amount to the client, the procedure is discussed with the client so that he is aware of all financing options and able to participate in the selection of the option that is the most appropriate for his needs.

In order to settle the issue relating to the quality of information which is made available to the clients, it is recommended that the qualification of financial institution staff is increased, as well as to develop the system of product promotion of this institution.

Still, there are some factors which, at present, according to the conclusive suggestions of the participants, hinder the settling of the above-mentioned problems. These are “the lack of trust in banks on the part of clients” and “the lack of interest on the part of banks” which are the most current barriers the society is

faced with and which have to be removed, because namely these issues stay in the way of settling the other problems.

This is where a suggestion put forward by the participants in the discussions could be included. According to this suggestion, financial institutions which do business with (finance) the SME should be subject to specific regulations within the local legislation in effect, because if they are in the same position as any other bank, they are not motivated to cooperate with the SME.

It is obvious that without the state contribution to solving the current problems through various methods and leverages, which will create preconditions for the development of SME (direct financing, provision of more significant benefits, management of interest rate, etc.), as well as a player on the financial resource market (either by providing consulting services, or by conducting various forums on this topic), the totality of problems will remain unsolved.

Finally, it is worthwhile mentioning that the high financial literacy allows people to make wiser financial decisions and to reduce the confusion caused by an increase in complexity of the economy.

A better understanding (and familiarization with) financial markets and institutions will lead to increase in economic activity and, as a result, to economic growth.

“DISTANCE BANKING” SERVICES MARKET IN MOLDOVA

4.1. Introduction

The discussions during the round-table “*New opportunities for paying for goods and services via Internet and mobile telephony (distance banking)*” held during the Moldovan-German Conference regarding the financing of small and medium-sized entrepreneurship, on May 24, 2012 were benefic both from the standpoint of those who provide services and those who use these services. Most of the participants, who attended the round-table, were representatives of financial institutions and banks. This event has emphasized once again the slow processes of the development of distance banking services. Although Moldova is situated in the immediate proximity of the countries in which these services are highly developed and implemented successfully, the Republic of Moldova is far away from these achievements.

The Moldovan- German conference has played an important role as it served as a reason to discuss about the processes of small and medium-sized business development that goes on in Moldova. All participants in the round-table had the opportunity to address problems and possible solutions for the development of distance banking services. Unanimously, everybody has confirmed that the market for these services in Moldova is faced with problems of a different nature and everybody has confirmed the availability to contribute to the settling of these issues. Moreover, all participants in the round-table have confirmed that the market should be developed as soon as possible, while the process of implementation of these services is inevitable for Moldova.

The round-table discussions have made possible the development of the current survey in which briefly are reflected all topics addressed during the discussions. During the round-table, evaluations of the process of distance banking services implementation were made as well as references about the history of emergence of concept of banking operations outside the bank.

The survey contains a classification and incorporation of presentation references made by round-table participants that revealed the current situation of distance banking services in Moldova. As a result of discussions, a classification of distance banking services in Moldova was developed as well as the development of levels of distance banking services for each separate bank which is reflected in the survey text. According to the ideas generated during the discussions, the survey reflects the analysis of distance banking operations evolution over a period of years with the appropriate conclusions.

The role and importance of these services for Moldova was identified. In this regard, participants representing the banks, mainly the banks of Moldova, have

underlined the effects and importance of implementation of these services for sustainable development in Moldova. Certainly, the acceleration of monetary circulation in the country's economy is possible only in a developed market of banking services. The Republic of Moldova has still a long way to go to achieve this objective, the forum participants have emphasized.

The international experience in implementing and developing new technologies, as well as the progress achieved have been taken into consideration during round-table discussions. This has enabled to draw conclusions. According to these conclusions, the international experience represents for Moldova a reference point in the evolution of development of distance banking service market. The survey has reflected the position of the Republic of Moldova in the list of countries where the most recent technologies are applied. The survey has emphasized the weak side of data collection, which should enable to perform the analyses of implementation level and use of services. Besides statistical data collected by the NBM on the number of bank cards and number of transactions made with the bank cards, there are no other data, which makes it difficult to realize surveys in this area.

The survey makes a classification of issues of distance banking services development. It makes an analysis of advantages and disadvantages by various criteria.

As a result of discussions, participants have provided a number of conclusions and recommendations, with a view to speeding up and improving the process of development of market of distance banking services. These conclusions and recommendations are provided in the current survey.

4.2. The concept of distance banking

The technological revolution has reached new evolutions, mainly ascending, facing economic and financial issues, as well as social. The new knowledge reveals realities in which information technologies face the revolution of efficiency and quick circulation of capital. In this context, the most modern technologies are implemented immediately by the banks and the financial institutions. The new knowledge gives birth to new technologies in the field of banking, especially with respect to relations within the banking service market. They become more practical and less expensive compared to the tools used 20 years ago.

The first modern payment instruments, bank cards for payment, appeared during the mid 1990s in the local economy. This market has the tendency to gain momentum along with the promotion of the above-mentioned products by several Moldovan banks, which in the beginning were the following: B.C. "Moldova - Agroindbank" S.A., BC "Banca de Economii" S.A., B.C. "Moldindconbank" S.A., B.C. "Banca Sociala" S.A., etc.

The first cards in the form of credit cards (check books) appeared in the USA during the '60, but they became more widespread in the '80. Nowadays, the number of holders of cards reached 2 billion worldwide.

The first step in issuing cards as a payment tool in Moldova was made by the Company “Decart” in 1993 marking the beginning of this market. In 1995 cards started to be used by the shops “Fidesco”, by means of which payments for goods purchased were made.

While modern payment tools appeared, the National Bank of Moldova approved the Regulations No. 58/11-02 dated 22.05.1997 that regulates the payment via cards by the banking institutions on the territory of the Republic of Moldova.

At present, the range of services provided by banks is rapidly diversifying based on the newest technologies. The range of bank services, which are based on attracting deposits, service of accounts, lending, traditional services of payment, represents currently a part of bank activities. The techno-scientific progress under the influence of modern technologies develops significantly the diversification of the banking service offer. Moldovan banks widely use electronic distribution systems for banking services, such as cards (debit and credit), computerized tools such as ATMs (bank machines) and POS (payment terminals).

Lately, the range of banking services is supplemented with such services as electronic banking system which places the client in a virtual manner within the banking institution: **internet-banking and mobile-banking**.

4.2.1. Internet – banking (E-banking)

The notion *internet – banking* means the service used for making bank transactions on the Internet. The use of this service allows clients to perform operations beyond the work schedule of the bank. The main condition is the presence of Internet connection using a common web browser. This service becomes very easy to use, because there is no need to use special hardware (equipment) or software (program).

Internet - banking is an electronic system that enables legal entities and individuals (clients and banks) to manage operations of bank accounts via the Internet. The users of the service have the opportunity to access this service anywhere, by using any computer, from any part of the world.

Internet - banking may be regarded as a communication tool with the bank, i.e. the way through which clients communicate virtually, on a permanent basis, with the bank, in order to send their orders to the bank. Thus, eventually, internet – banking are services through which payments are ordered and the state of bank accounts is checked at distance outside the bank.

These services allow the shortening of time for transactions and costs of transactions, costs for the staff involved in customer care activities, etc.

The concept of internet – banking appeared at the beginning of the 1980s, when the financial and banking institutions from some developed countries in Europe and the USA made research and experimented with banking services programming from home, “home – banking”.

This research has developed concurrently with the progress made by World Wide Web. Research in the area of marketing has triggered the process of cre-

ation and development of the sales volumes, discovering the possibility of companies for online-sales, i.e. development of the concept of online shopping. This is how banking institutions have started to set up databases to increase the work productivity of the hired staff.

The first service of *internet – banking* was launched in Great Britain in 1983 by the company Building Society Nottingham⁷. The service provided at that time represented the basis for further development; the number of transactions and functions, which the account holders were able to perform, was much lower compared to current services. In the United States of America the first on-line banking service appeared in 1994 and was provided by Stanford Federal Credit Union⁸.

4.2.2. Mobile - banking

The technological and scientific progress is advancing rapidly on a daily basis. There is less and less time for daily tasks, both related to economy and household. Therefore, the numerous daily tasks require less time to be carried out. Along with internet-banking, another banking service is successful and has development achievements. This service is called mobile – banking. In this sense, there is a possibility that the success of Internet-banking is applied to mobile telephony in such a way that the mobile phone becomes a wallet. The main actors, banks and operators of mobile telephony, try to attract as many users of mobile –banking services as possible. Mobile banking is an opportunity for banks and mobile telephony operators.

The capacity of the mobile phone to transform into a payment tool depends on two factors:

- ✓ *The first factor is the expansion of the use of cards and the need of owners to check the balance regardless of their location.*
- ✓ *The second factor is the responsiveness of traders, i.e. the openness to accept payments by mobile phone in shops.*

The new Mobile banking factor is that users are not limited by the computer, but are able to perform bank transactions anywhere and anytime. Banking institutions start to understand the importance of service diversification.

In such a way the concept of Mobile banking (M-Banking) may be defined as a service provided by banks, via the mobile telephony operators, so as to monitor and check the account balance, perform bank transactions, payments, crediting operations and other bank operations through a machine (device) such as the mobile phone or Personal Digital Assistant (PDA).

4.3. Importance and role of distance banking

Participants in the "Distance Banking" round-table discussion of the Moldovan-German Forum on financing small and medium-sized entrepreneurship on

⁷ <http://www.thenottingham.com>

⁸ <https://www.sfcu.org>

May 24, 2012 addressed the topic of importance of distance banking services.

Both e-banking and m-banking are systems of use of distance banking services either through special software applications or through bank sites. The role and importance played by the distance services are paramount in the current life of both citizens and actors of business environment. The versatility and simplicity of these services become accessible for a very wide public, both for individuals and legal entities.

The representatives of banks who participated in the round-table discussions have underlined the experience of distance banking system acquired over a short period of time which allows an increase in efficiency and promptness of financial resources management. The management of payments via internet and mobile phone is simpler than a dialogue with the computer.

The international experience raises the importance and role of distance e-banking to a higher level. At present, when the era of electronic commerce is marking a rapid expansion, the role of e-banking in this process becomes decisive. The quick access and lower costs drives away from the market the classical bank services. Against the background of ICT explosion, all the participants, citizens and companies, are willing to perform as few actions as possible in order to process bank operations. This is the key-reason for priority development of distance services system.

The researchers have permanently worked on developing mechanisms for accelerating the economic processes. In this regard, simplifying banking mechanisms, procedures and tools, during the process of performance and processing created conditions of appearance of new banking services. This is how the idea of using the internet for the purpose of banking operations has emerged. In the USA, the first distance banking services, e-banking, have been provided by the Security First Network Bank (www.sfnb.com). This has allowed their clients to make payments.

The emergence of first distance banking services spurred the explosion of ICT and increased the number of clients who access distance banking services. At this point, this process is gaining more momentum, when the inexpensive access to mass communication media (mobile phone) and socializing networks becomes a necessity of daily life.

This is how the importance, role and vital need of distance e-banking have created conditions of opportunities increase.

Contemporary distance banking services contain a wide range of services, performed by the clients, without involvement of bank officers or operators:

- payments for commodities and services, including those purchased online, by means of bank cards and from any kind of bank account;
- payments for public utilities;
- payment of bills for telephone services, internet and television, etc.;
- bank transfers, including international transfers, in any currency and any bank;
- opening various bank accounts and transferring funds;

- handling of finances from the one's own account to another account or to a bank card account;
- purchasing of gold, foreign currency, corporate, state or bank securities;
- payment for broker services upon purchase of securities, participation in various fairs, stock markets, etc.;

Participants in discussions have confirmed that the opportunities offered by e-banking and m-banking allow:

- ✓ sending any type of financial document;
- ✓ receiving of statements of account and documents of any account regardless of the time-period;
- ✓ online supervision at each stage of processing of payment documents;
- ✓ immediate notification about errors and mistakes made;
- ✓ simultaneous work with accounts in different banks;
- ✓ viewing and printing payment documents upon entrance or exit; etc.

4.4.

The market of distance bank payments services in the Republic of Moldova

MOLDOVA AND THE MARKET OF DISTANCE BANKING SERVICES

Round-table participants have expressed their opinions on distance banking services in Moldova. During the round-table sessions it was stated that the demands of contemporary technologies do not bypass Moldova, especially during the process of assimilation of international standards. Thus, the banking system of Moldova, over the period following the year 2000, has established prerequisites for the need to develop a regulatory framework for the market of distance payment services. An increase in activities of local companies in the area of ICT was felt. These companies have amplified their activities in software production and programs for electronic transactions. Thus, the introduction of elements of internet-banking started and the systems for protection have been set up for such a bank service, including bank cards.

Simultaneously with the advance in distance banking services the need to develop and update the regulatory framework for this market emerged. In 2005 the Government approved a Governmental decree regarding the Regulations on bank cards, while the National Bank of Moldova developed and adopted the Regulations regarding the use of systems for distance banking servicing in April 2006.

On April 21 2006, the new generation of computerized interbank payments system Moldova (SAPI) was implemented. It contained two systems:

1. real time gross settlement systems (RTGS system), meant to process and transfer high value urgent payments
2. net settlement systems (CDN system), aiming at processing low value payments.

The concept of the computerized interbank payments system has been developed based on international practices and standards, having as a foundation

security and efficiency.

The market of banking services in Moldova comprises:

- *Information systems (the status of bank account and operations performed), which implies potential low risks.*
- *Transaction systems (payments and other operations) that imply potential high risks.*

According to a report developed by the company “Deeplace”, the distance banking services in Moldova, grow by 30% each year. Out of the potential of this market that reaches 1 million individuals, at present only 1% use this service, and only 10% of legal entities make use of this service.

CLASSIFICATION OF DISTANCE BANKING SERVICES IN MOLDOVA

During the round-table discussions on “Distance Banking” held within the forum, the topic of banking services range and the possibility for the services to be provided by the banks and used by the clients were addressed. As a result of discussions among participants, a classification of distance banking services was made possible.

Thereby, the system of distance banking services in Republic of Moldova was classified according to the type of people benefiting from the service:

1. *Distance banking system for individuals.*
2. *Distance payment system for legal entities.*

Another classification of distance banking services used in Moldova was accomplished according to the type of software used by the holder and the means of communication (connection):

- a) **ATM-banking.** Systems of distance banking servicing of ATM-banking type are based on a software installed at the computerized desk of a bank (ATM – Automated Teller Machine). In Moldova this service is used mostly for withdrawing cash.
- b) **POS systems.** POS (Point of sale) are used in the hotel industry, bars, shops, cafes and restaurants. These are compact systems with touch-screen monitors of various dimensions. Usually, they are used for paying for public utilities, replenishing accounts, purchasing goods.
- c) **Internet-banking.** For the distance banking services of *internet-banking* type, the performances of Internet communication technologies are used (World Wide Web).
- d) **PC-banking.** PC-banking as a system of distance banking service is based on e-software of banks at the work place of the holder. As means of connection in this case internet networks and computerized private communication systems are used.
- e) **Mobile-banking.** The systems of distance bank service of mobile-banking type require the use of mobile equipment (telephone, PDA – Personal Digital Assistant etc.) and of some services provided by the operators of telecommunication.
- f) **Phone-banking.** The systems of distance banking services of phone-banking type are based on the vocal method of communication of infor-

mation via the telephone operator service (Call Center), or by self-service of dialing (Touch Tone Telephone) and by computerized telephony media (such as IVR technologies (Interactive Voice Response), Speech to Text, Text to Speech).

- g) **SMS-banking** – a service via which bank operations are communicated via mobile phone by help of short messages of SMS type.

LEVEL OF USE OF DISTANCE BANKING SERVICES

Following the round table discussions and after having reviewed some reports of bank activity the classification distance service banking was made possible, by each bank and type of service, provided by the banking institution in Moldova. This classification is shown in the Table 1 below.

The use of distance banking system in Moldova, as mentioned in the beginning, is very low and only 10% of businesses use these services. In this context, the conclusion that the market has an enormous reserve for increase in volume of distance banking services was reached.

During round-table talks relating to the topic “New opportunities of payment for goods and services via Internet and mobile telephony (distance banking)”, during the Moldovan-German Forum on May 24, 2012, some of the experts underlined that this market of distance banking services is lagging behind in comparison with international trends. The main cause is the narrow range of banking services in Moldova developed especially for distance banking systems despite the fact that they are endowed with the entire necessary infrastructure.

Table 1. Distance banking services provided by the commercial banks in Moldova

Banks	PC-banking	E-banking	M-banking	Phone-banking	SMS-banking	ATM-banking
MAIB						
Individuals		√	√		√	
Legal entities	√	√		√		
BCR						
Individuals						
Legal entities		√				
Banca Sociala						
Individuals		√			√	
Legal entities	√	√	√	√		
Banca de economii						
Individuals		√				
Legal entities		√				
Energbanc						
Individuals						
Legal entities		√				

Banks	PC- banking	E- banking	M- banking	Phone- banking	SMS- banking	ATM- banking
Eximbank						
Individuals						
Legal entities		√				
Fincombanc						
Individuals		√				√
Legal entities		√		√		
Komertbank						
Individuals						
Legal entities	√					
Moldindconbank						
Individuals		√				
Legal entities	√	√		√		
Mobiasbancă						
Individuals						
Legal entities	√					
Procreditbanc						
Individuals		√				
Legal entities		√				
Victoriabanc						
Individuals		√			√	
Legal entities		√		√		
Unibanc						
Individuals						
Legal entities		√				

Developed by the author

Some representatives of commercial banks in Moldova stated that people are not aware of advantages if Internet banking and that these services will become more popular if the number of Internet users will grow. Representatives of the NBM mentioned that currently the distance banking system does not enjoy much trust on the part of citizens.

It is worthwhile mentioning that this system is very easy to use and in spite of this fact, the number of Moldovans who access these services grows very slowly.

There was reached the conclusion that the service is not used to its full capacity for several reasons:

- limited information sources or lack of awareness, advertizing, tools meant to promote these services;
- low number of owners of devises such as the computer and access to internet in order to use the distance banking services;
- narrow range of services from the category of mobile-banking, which would justify the number of clients benefiting from this service.

At present, businesses have the option to use the e-banking distance system. One of the issues is the use of services only during the work time of local banks. In this case, the time difference plays an important role, because, if the user is on a trip in an area with a big time difference, then he would have to access the system during night time in order to ensure immediate payment through the banking system of the Republic of Moldova.

On the other hand, for individuals the easiest way to pay for various services (mainly supplied by private companies), avoiding queues in branch banks, is the use of payment terminals (POS systems). Another issue which emerges while using POS systems, is the fact that not all terminals are equipped appropriately so as to pay for all types of services.

ANALYSIS OF EVOLUTION OF BANK CARDS IN MOLDOVA

For making payments for various services by internet, banks impose the purchasing of a special card of a certain bank.

The evolution of individuals' deposits and deposits of legal entities in 2010 and 2011 reveals a rise in credibility of the banking system in Moldova. This is an important sign that shows a slight strengthening of the banking system.

Of all types of services used in the Republic of Moldova, currently, the most developed are the services provided by banks via the bank cards. Because the market of distance banking services such as Internet-banking, Mobile-banking, POS systems, appeared only at the end of the last decade, there is no centralized statistics collected by an entity. The National Bank of Moldova is working currently on regulations with adequate instructions that oblige the Commercial Banks to report on the statistics of these operations. At present the NBM has statistical information only on the market of services carried out via bank cards.

The analysis of evolution of bank cards found that only in the first quarter of 2012, the number of cards amounted to 933,928 and increased by 2,44% compared to 2011 and by 14,23% compared to 2010, which means an increase by 116,408 bank cards. The number of transactions carried out in the Republic of Moldova by bank accounts issued by Moldovan banks grew in 2011 by 10,4% compared to the previous year and reached the maximum number of bank evolution -17,58 million. Concurrently, according to Table 1, the volume of transactions in 2011 reached the amount of 17,758 billion lei, showing an increase of 21,1%, while only in the first quarter of 2012, the value of operations of the RM amounted to 4,597 billion lei. In 2011 the owners of cards in Moldova withdrew from the ATMs about 17,14 billion lei, or by 20,4% more than in 2010.

Analyzing attentively the evolution of bank card transactions it was confirmed that most of transactions performed were associated with withdrawal of cash. Thus, in 2011 these transactions accounted for 96,6% of all bank card transactions, while non-cash transactions accounted for only 3,4%.

The analyses and conclusions that were worked out during the discussions of Moldovan-German Forum, have confirmed the situation in which people continue to use

Table 2. Evolution of bank cards in Moldova over the course of 2009 – 2012

Name of index	2009	2010	2011	2012, tr - I
1. Cards in circulation, pieces	745,615	817,520	911,682	933,928
2. Cards issued, pieces	235,624	307,319	328,001	90,679
3. Cards withdrawn, pieces	222,328	235,414	233,839	68,433
4. Number of operations with cards issued in the RM carried out in RM	14,817,458	15,934,473	17,584,784	4,705,586
Cash withdrawals	13,991,826	14,741,774	15,851,677	4,118,789
Non-cash payments	825,632	1,192,699	1,733,107	586,797
5. Value of operations carried out in RM – total, thousand lei	12,735,774.6	14,669,730.6	17,757,986.2	4,597,840.1
Cash withdrawal	12,449,170.6	14,237,888.7	17,135,312.0	4,402,053.0
Non-cash payments	286,604.0	431,841.9	622,674.2	195,787.1
6. Number of operations with cards issued in the RM carried out abroad	379,645	530,263	729,256	216,657
Cash withdrawal	106,120	110,115	122,869	30,920
Non-cash payments	273,525	420,148	606,387	185,737
7. Value of operations with cards issued in the RM carried out abroad – thousand lei	704,863.7	885,049.8	1,092,913.1	302,048.6
Cash withdrawal	288,338.5	289,907	311,841.6	76,430.3
Non-cash payments	416,525.2	595,142	781,071.5	225,618.3
8. Number of operations with cards issued abroad and carried out in the RM	675,488	800,207	960,777	249,393
Cash withdrawal	472,519	504,458	559,457	124,008
Non-cash payments	202,969	295,749	401,320	125,385
9. Value of operations with cards issued abroad carried out – thousand lei	1,160,580.8	1,465,517	1,768,884.9	399,057.3
Cash withdrawal	870,436.4	1,051,498.6	1,298,592.7	284,635.7
Non-cash payments	290,144.4	414,018.4	470,292.2	114,421.6
10. Number of special devises		8,198	8,928	9,088
terminals POS		7,315	7,986	8,126
imprinters		117	91	92
ATM		766	851	870

Developed by the author based on data from the NBM website

bank cards only to transform money on bank card account into cash via the ATMs, and practically are not used for payment for goods and services. The major part of card holders are people who get their wages on bank card accounts and who could pay by card for goods purchased, but they still pay cash withdrawn from the ATMs.

In 2001, the operations carried out abroad with cards issued in Moldova amounted to 1,1 billion lei by 208,7 million more than in 2010. Of this amount, the withdrawal of cash abroad reached 311,84 million lei, while payments amounted to respectively 781,07 million lei. For both operations a significant increase is recorded. However as it was found, the non-cash payment services are contrary to the ones performed in the country and exceed the withdrawal of cash from abroad by at least two times.

The analysis of the situation of card operations evolution has found that on the one hand, foreigners have spent by 303,4 million lei more or by 20,7% compared to 2010. Concurrently, the total value of operations performed in the Republic of Moldova with cards issued abroad over the period of 2011 has amounted to 1,769 billion lei, the withdrawal of cash amounted to 1,299 billion lei, increasing by 23,5%, while non-cash payments amounted to 470,3 million lei, increasing by 13,6%.

This shows that in the Republic of Moldova there is not a well-formed concept of using and being technologically and technically equipped concerning commercial operators of goods and services. Of course, these are reserves that should be taken advantage of by different methods, including by developing mechanisms to facilitate and inform correctly on the advantages of distance services.

During discussions, the reports of Moldovan company, QSystems, were mentioned, which state that the quantum of electronic payments to the state amount to 0,002% of the total volume of any kind of electronic payment. Concurrently, the major part of these transactions is associated with the payment of penalties. It is worthwhile mentioning that during the process of development, the major part of current systems of electronic payments evolved due to investments made by the business environment.

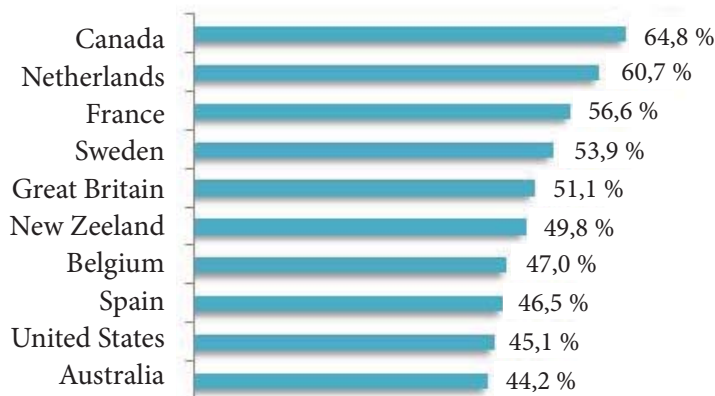
This is an indication that there are still issues in the system of banking services which should be identified and solved. Concurrently, it is an indication of reserves of this market which should be understood over the course of time.

4.5. International experience of distance banking

The researchers of the company ComScore Data Mine⁹ have carried out various surveys on the distance banking services. Using various indicators, they have developed a TOP 10 of the countries which mostly use the distance banking. Picture 1⁹ shows that, among other countries, Canada is the first with 64,8%, followed by Holland with 60,7%. France is the third with 56,6%. The United states of America is situated on the last but one position with 45,1%, followed by Australia with 44,2%. With regard to using the most advanced technologies of distance banking, the first 5 countries in Europe occupy the first positions. The Republic of Moldova, among the CIS countries on this list, is lagging behind and ranks on the 92nd place, followed by Tajikistan – place 122 and Kirgizstan – place 131.

The distance banking services market is directly influenced by the level of development of Informational Communication Technologies (ICT). The situation of this sector on the global market is very diverse and includes a number of indi-

⁹ <http://www.comscore.com/>



Picture 1. *Top 10 countries by Online Banking penetration*

Source: com Score Media Metrix, Virsta 15+, August 2010

cators according to which evaluations are made. According to the Annual Global Information Technology Report for the years 2010 – 2011¹⁰ 10th edition, the situation on the global market is influenced by the level of development of ICT. Based on the development of ICT, countries develop their distance banking service market. The list of countries in this report amounts to 138 countries. The analysis of this report reveals that Sweden is first on the list, while the USA is the 5th following Singapore, Finland and Switzerland. The Republic of Moldova, in this rating is the 97th, lagging behind here as well, among the CSI countries.

Table 3. *Index of development of ICT for TIC 2010-2011*

Countries	Rating 2010-2011	Rating 2009-2010	Changes
Sweden	1	1	—
Singapore	2	2	—
Finland	3	6	+3
Switzerland	4	4	—
USA	5	5	—
...			
Russia	77	80	+3
Ukraine	90	82	-8
Moldova	97	n/a	n/a
Georgia	98	93	-5
Kirgizstan	116	123	-7
Tajikistan	112	109	-3

Source: *The Global Information, Technology Report 2010–2011*

¹⁰ The Global Information, Technology Report 2010–2011, Transformations 2.010th Anniversary Edition, p. 35. http://www3.weforum.org/docs/WEF_GITR_Report_2011.pdf

The published index measures the availability of a given country to use ICT by three main parameters:

1. General environment which includes business environment, legislative regulation, and infrastructure.
2. Availability of those three general groups for the use of the ICT: citizens, business environment and Government.
3. Real use of ICT by the advanced technology networks.

The data published and information contained in this Report, reveal the significance of ICT under current circumstances regarding the creation of most advanced distance banking services for the distance banking services market without which the development of this market is impossible.

The Republic of Moldova has a lot to accomplish with regard to developing laws, implementation of new technologies, providing the correct information for the people and business environment, liberalization of this market and attraction of investments into the process of innovation and use.

During the round-table discussions all participants agreed on the role of ICT in development and innovation.

The role of ICT for Moldova with regard to the development of distance banking service market should be focused on the strong influence on citizens, business environment and Government as the main components. Progress does not wait, but is developing rapidly. If the necessary steps for developing this market are not taken, Moldova is running the risk of always being in economic development regress. The speed at which finances circulate is the primary factor in this regard and any kind of slowing down will lead to economic downturn.

Participants in the discussions have mentioned the example of Ukraine, selected from the research carried out by GfK Group (Germany), which found that with the spread of Internet in Ukraine gradually the level of use of distance banking services grows. However, the research states that the level of distance banking is still very low in Ukraine. According to the survey conducted by GfK Group, so as to compare with Moldova, Ukraine has the lowest level for this indicator in Eastern Europe. Still, the survey shows high interest in this service.

This survey confirms the assumptions made during the discussions that speeding up the implementation of distance banking services depends directly on the level of computer literacy of customers, who both in Ukraine and Moldova remains to be low and amounts to about 5-6% of the population annually.

4.6. Advantages and disadvantages of distance banking services

The advanced technologies, progressing day by day, make the work of employees easier, speed up the monetary circulation and save a large amount of time for population. However, they require high financial expenses and time to be learnt.

The discussions held during the round-table by the participants stirred interest regarding the effects and impact of acceleration of the implementation of new

services and products that require distance management. There were several points of view on this matter. During a synthesis of discussion results, several advantages and disadvantages of distance banking were worked out. These advantages and disadvantages were grouped in two tables. Table 4 reflects the advantages and disadvantages for banks, while Table 5 shows the advantages and disadvantages for users.

Table 4. Advantages and disadvantages for banks regarding distance banking

Advantages	Disadvantages
Saving of time upon receiving and processing of clients' paperwork.	Requires costs for procurement and implementation of systems and training for the staff
Enables to unify the customer paperwork and ensures a higher informational volume.	Requires expenses for maintaining communications channels during the process of service for a high number of clients.
Emerges as a strong tool to attract clients to fair competition.	Creates competition races.
Enables getting additional income from the use of systems by the customers.	Rejects clients if there are high costs and tariffs for services

Table 5. Advantages and disadvantages for clients regarding distance banking

Advantages	Disadvantages
Allows to process cards outside the bank	Sometimes require additional equipment and a higher qualification of staff.
Ensures a higher level of protection for accounts compared to fax or telephone connection.	Time for retraining of staff so as to work with electronic documents is needed.
Allows receiving information in a unified format.	Additional tariffs and payments for the use of these services.
Enables clients to choose the bank regardless of geographical location.	

OTHER ADVANTAGES AND DISADVANTAGES

Advantages

1. Availability of services regardless of hour and day. This means that the bank is always open.
2. All kinds of banking operations are possible including access to personalized information in real time, including international money transfers.
3. Saving of time due to the fact that transactions are performed within several seconds. The long trips to the bank are avoided, where queues at the desk can form.

4. Tariffs and commissions for intra and interbank payments reach levels lower by 25-50%, compared to those charged at the desk.
5. One of the essential advantages is flexibility, i.e. opportunity to access this service from any place where there is Internet connection without special additional software, including using the mobile phone.
6. The banks diversify, on a permanent basis, the types of operations which can be performed online.
7. The banks increase the security of online transactions by implementing secured and encrypted web pages for corporative clients providing even antivirus programs free of charge.
8. For private accounts transfers into and from foreign currency are possible.
9. Some banks do not charge a fee for their clients for the payments made, not even a guaranty for the token devise (digipass), necessary to access the distance banking service and not even a monthly subscription fee.
10. Some financial and banking institutions conclude agreements and conventions with the suppliers in order not to charge a fee for payment of bills.
11. Granting of bonuses for the interest rate upon opening of accounts via Internet banking and Mobile banking as compared to the accounts opened at the desk.

Disadvantages

1. Often, banks put a limit on the highest amount for a transaction, which increases the value of owed fee.
2. Requires for increased attention so as not to infect the computer and mobile phone with viruses. Therefore, caution is most important for the use of distance banking services.
3. Despite the limited time for the service, the types of banking operations are limited. E.g. provision of loans via distance banking.
4. Mistakes while entering the numbers of accounts or amounts may lead to loss of money.
5. Banks do not reimburse the cost of subscription in case of technical problems that are not associated with the user.
6. Deluge with emails and SMS from the bank. There are many attempts of fraud, i.e. bank information fraud, and we should keep in mind that a bank will never ask for connection data for distance banking services by email or phone.
7. There are banks, which impose tariffs, by charging transfers to intra-bank accounts, such tariffs reach up to 12 Lei. For the organizations which have hundreds and even thousands of operations per month these charges are felt as operational charges.

4.7.

Development prospects of distance banking in Moldova from the standpoint of some problems

The geographical location of the Republic of Moldova is favorable for the development of distance banking service market. As a result of discussions it was found that there are banks in Moldova which know how to benefit from using distance banking. However most of them still have to work on the management process of this important market.

The conclusion drawn as a result of the discussions was that while chasing after profit banks forget that it is necessary to have investments. Good results can be achieved only when there are complex and systemic approaches of distance banking. If we do not take into consideration the need for unification, approaching issues separately, failure with significant losses will follow.

Outsourcing services are well developed in the Western countries. In this regard it is good for the actors that deliver distance banking services to bear in mind this fact. Concurrently, the multitude of schemes for the implementation of new technologies with a view to acquiring high profits, require significant expenses.

The international experience has proven that the main profit of banks in the process of switching to communication operations with the client is the decrease in expenses for customer care.

High profitability of electronic commerce in the USA and Japan is obtained from provision of inexpensive distance banking services. It is a well known fact that implementing and developing distance banking within the limits of a single bank is not profitable, more so under conditions faced by the Republic of Moldova where the retail trade, including the electronic one, is not developed and has few prospects.

Some commerce networks in other countries such as Wal-Mart¹¹ and the company Celent Communications¹² in the USA have developed with the help of company Digital Insight a model of efficiency assessment of distance banking implementation, recommended by the financial institutions. The result has proven that implementation of e-banking may become profitable only in the case when the number of customers exceeds 20 000.

The obvious conclusion is that in the case of the Republic of Moldova such conditions are missing and *only a merger of more banking institutions for the implementation of this type of services may be efficient.*

Another way would be acquiring these services via outsourcing.

Another problem identified during the round-table discussions concerning distance banking is the technical illiteracy of population in the field of ICT.

The discussions started during the round-table on distance banking have enabled to highlight some future development problems of these services. Thus, these problems were grouped in several general categories:

¹¹ <http://www.walmart.com/>

¹² <http://www.celent.com/reports/all/all>

1. PROBLEMS OF PSYCHOLOGICAL NATURE

Over the years, within the bankers' environment two opinions appeared. One is associated with the risks of distance communication media (internet, mobile telephony), while others consider that these types of communication should be developed and used as much as possible in order to develop the distance banking services market.

One solution is the creation of conditions in which everybody would develop a much more professional attitude towards the Internet and would carry on acquiring skills.

It is more difficult to apply this solution to the society as a whole. A significant part of society does not trust operations performed via the Internet. In most of cases, the population agrees to queue for hours inside the bank, in order to make the necessary operations than to make the same operations using the computer or mobile phone.

The experts' conclusions reveal that a site is visited in 28 seconds after being opened, while in 5 hours it will be already hacked.

Therefore, *a solution* in this case is the ensuring of security and lowering the risk of distance operations. Those selling services via the Internet should know to whom they are selling, to identify the client, while the client should be confident that total security is provided.

2. PROBLEMS ASSOCIATED WITH THE STAFF

The quality and promptness of performance of any task are related directly to the qualification of employed staff. These days professions are closely interconnected and, therefore, problems associated with banking technologies development are not only programmers' faults. For example, it is very difficult to find a lawyer who would have extensive knowledge in electronic communications and, of course, such a specialist would be much more expensive to hire.

Therefore, *one solution* for this category of problems would be that actors involved in the distance banking process have the opportunity to train for dual professions necessary to be used in this activity.

3. PROBLEMS OF TECHNOLOGIC NATURE

Banks in Moldova do not manage to implement the most recent technologies, while international standards are high.

Therefore, one solution would be the cooperation among banks in Moldova which would lower the costs and improve efficiency in client management.

4. PROBLEMS OF REGULATORY NATURE

One of the problems would be the lack of regulations, in which requirements are clearly and explicitly developed for both security and protection issues of distance banking, as well as the ones in the field of *e-commerce on the whole*.

In this regard, in the Republic of Moldova for several years negotiations have been conducted regarding the penetration of our market by the giant PayPal. Due to some national level administrative problems, the population of Moldova is not able to enjoy the latest technologies in the field. Moldova is the only country

in the former Soviet space where this company does not exist. Regulating the activity of some businesses in this area needs numerous laws.

Therefore, the solution should be the revision of norms that regulate and which would facilitate the use of distance banking services.

5. PROBLEMS OF FINANCIAL NATURE

In Western countries the profitability of electronic payment systems is still low. Therefore, it is worthwhile realizing that implementation of distance banking services is costly.

Participants in the round-table have agreed that it is important for those who want profit to avoid hopes of getting high and immediate profitability.

The analysis has shown that problems do not occur due to clients. Constraints emerge mostly on the part of banks. On the one hand banks are “lazy” with regard to promoting distance services, in spite of being equipped with expensive technologies and implemented bank products, on the other hand operational technologies are needed for retail, able to process a high number of bank operations which are very costly.

So as to find solutions to these problems it is desirable for the suppliers of distance banking services to cooperate, since in the Republic of Moldova banks are not able to assume such high costs.

4.8. Vision of survey participants

During round-table discussions a small survey has been conducted, in which questions were asked concerning the implementation, issues, prospects and vision on distance banking. All round-table participants received 23 questionnaires. 19 people attending the round-table have answered the questionnaire. Opinions of participants differed. Results of questionnaires provided by participants in the round-table “*New opportunities for payment for goods and services by Internet and mobile telephony (distance banking)*” held within the Moldovan-German conference on financing small and medium-sized enterprises which took place on May 24, 2012 are presented below.

As we see in Table 6 most of participants are aware of the distance banking services, admitting their convenience and new prospects. Meanwhile, the survey has highlighted some problems connected to the delay of implementation of new banking services due to the low level of security and low level of living standards. People interviewed have stressed that distance banking services could serve as a prospect for corruption reduction, improvement of living standards and business environment, saving of time for the public utility payments and streamlining of procedures. The survey is focused only on the common position of participants and provides a common opinion of the round-table results. Certainly, in order to draw nationwide conclusions other surveys should be conducted, on a more representative sampling.

Table 6. Results of questionnaire on distance banking in Moldova

Indicator	Result %
1. Are you familiar with services: Payment for service and goods by E-banking and M-banking? Yes	80
2. What do you know about these services? Describe:	
They are convenient	35
They are expensive	50
New opportunities	80
I am not really informed	20
3. In your opinion, is mass use of distance banking possible in the near future in Moldova?	
Yes	30
No	60
Do not know	10
4. Please, write down what hinders the implementation of this service:	
Quality of internet	60
Security system	60
Low level of living standards	70
5. What is your opinion about services associated with distance payment?	
Saves time spent for payments at the desk	75
Streamlines procedures	80
Has a positive effect	60
6. Who can become the clients of these types of services?	
Individuals and legal entities	70
People who buy goods abroad	20
Those who have a IPAD mobile phone	10
Everybody	40
7. Will these services influence the business environment and the quality of life?	
Yes	80
Maybe	60
The clients may become addicted	40
8. In your opinion can this type of services decrease corruption and shadow economy?	
Yes	70
No	10
Do not know	10

4.9. Conclusions and recommendations

- 1. In the Republic of Moldova it is very profitable that all transactions to be conducted in cash. The actors of business environment take advantage of any opportunities to avoid non- cash transactions.***

Recommendations

Gradually the ceiling of volume of cash transactions should be decreased by law, replacing this type of payment with POS terminals or other type of distance payment type where the bank card would be obligatory. The NBM together with the Ministry of Economy and other structures in charge should develop an implementation plan for a period which will not exceed five years. Finally distance payments should include all types of services according to the classifier and the possibility to access from any bank or for any bank.

- 2. The costs for internet acquiring are overly expensive. For example, in cases of transactions payments for services/products/e-commerce. The costs of these services oscillating within the limit of 2 - 7%. According to rules of payment systems (VizaCard and MasterCard), these costs should be withdrawn from the volume of transaction from the seller. In this case the seller of services and goods is not entitled to impose additional fees to the value of goods/services. The price of services and goods acquired should already include these tariffs. For many types of activities these tariffs and fees reduce profitability while business becomes unprofitable.***

Recommendation

Regulations on the highest ceiling of fees for internal transactions within the country via Internet acquiring should be set up. It is necessary to introduce a condition in which if the seller receives the money onto the account during a long period, such as one month, then fees should not be applied on the whole.

- 3. In the Republic of Moldova there are situations where payments for some services are managed by the state. There is no secret that some government payments can be paid only via some banks.***

Recommendation

The NBM, the Ministry of Economy, the Ministry of Finance should develop a list of services of social importance such as taxes, utilities, public services, payment for kindergartens, etc. Payment for these services should become possible via any bank by any kind of forms of payment.

- 4. In Moldova several big companies such as Union Fenosa, Apa Canal, Termocom, etc refuse to connect to the systems of electronic payments.***

Recommendation

NBM, Ministry of Economy and Ministry of Finance should identify measures and requirements which would oblige the enterprises/businesses that provide services of social importance to receive payments, including via systems of distance banking services. – m/b-banking.

5. Low level of knowledge of e-commerce usage by the population in the country, including employees of financial banking institutions in Moldova.

Recommendation

The experience of Estonia should be taken over for implementation. The state, banks, telecommunications enterprises conduct training courses free of charge for citizens on the usage of distance banking, services or other methods. Such types of courses can be conducted in schools, computer science classrooms, in other educational institutions where there are conditions. This is a simple, inexpensive and efficient method of training the population.

6. In the Republic of Moldova there is no sustainable strategy for developing and setting up a distance banking service market.

Recommendation

Developing and adopting such a national strategy would set the basis for the implementation of international standards and best practices of the developed countries in the banking segment of distance banking.

CONCEPTUAL FUNDAMENTALS ON FINANCING FARM SECTOR AND ACCESS TO FINANCING

5.1. Introduction

The world latest statistics show the agricultural production has to increase by 70% by the year 2050, in order to provide the world population with food, a world in which the demographic growth, climate and urban change exert strong pressure on the available farm land. Three thirds of the world's poor live in the rural areas and more than 80% of them depend, directly or indirectly, on farming to ensure their livelihood. Thus, in countries with low incomes, the farming sector is vital for the economic growth, since it supplies approximately 60% of the total of jobs and 20% of the GDP.

Agriculture in the Republic of Moldova also represents a sector of highest importance for the national economy. Thus, in 2010 the population employed in farming reached the number of 315 thousand (28% of the total population employed). In this context it is worthwhile mentioning that in 2000 there were 770 thousand people employed in farming (51% of the total population employed). At the same time, until 2000 the share of farming in the GDP amounted to over 50%, at present we may see a contribution of about 22% – 28% of the farming sector to the GDP.

However, farming in developing countries is still characterized by low productivity: without a significant effort to speed up growth in the farming sector few countries would be able to accomplish the Millennium Development Goals, mainly the goal of alleviating poverty by half and hunger by 2015¹³. The increase in farming productivity may increase the food security, mitigate poverty, create jobs and trigger economic growth.

In this context, the prospects described claim new attention to the issues of farm financing. After more than a decade of low recognition, international financing institutions, international donors, politicians and, in particular, G20 countries place a renewed accent on the topics concerning farm finances.

At least these arguments describe the round-table under the title of „Access to financing for farming sector” held within the 3rd Moldovan-German Forum on financing small and medium-sized enterprises as being a current and significant topic which is difficult to overstate.

The survey carried out based on discussions conducted within the Forum is structured on the following four chapters:

¹³ Fan, Shenggen, A New Approach to Halving Hunger, 2008. <http://www.new-ag.info/en/view/point.php?a=1795>

- *Conceptual fundamentals concerning the financing farming sector and access to financing;*
- *Financial potential of farm enterprises in the Republic of Moldova;*
- *Access to financing of the farm sector under the impact of institutional constraints;*
- *Conclusions and recommendations.*

5.2.

Conceptual fundamentals of farm sector financing and access to information

In order to manage to adequately identify problems and work out realistic conclusions and recommendations as a result of the round-table “Access to financing for farming sector”, it is important to make a difference between the farm finance, rural finance and micro-finance.

Thus, **rural finance**, comprise a range of financial services such as savings services, lending services, payments and insurance services provided and supplied to individuals in rural areas, households and enterprises, both farm and non-farm on a sustainable basis. This comprises the financing of farming and farm-processing/agribusiness.

Farm finance represents a component part of rural finance dedicated to financing farm activities, mainly, activities associated with the supply of raw material and produce, processing and marketing.

Farm micro-financing entails delivery of financial services for poor people and people with low income, also, covering “inferior” objectives of rural and farm financing. It comprises the financing of both rural and urban areas. Based on these operational distinction, farm micro-financing can be defined as referring to the overlapping farm finance and micro-finance dedicated to the provision of financial services to the poor farms.

Rural finance innovations. We shall define financial innovation as something new that has resulted from a deliberate change of an existing financial product, process or system of delivery. Innovation can take the shape of a new financial product (product innovation), of a new process or methodology (process innovation) or of an organizational form or structure of a delivery system (system or institutional innovations).

An innovation is considered to be a “good practice” in the case in which such an innovation has produced positive results in terms of financial sustainability and has improved the mobilization of clients. The notion of “best practices” on the other hand is understood as being remarkable in a certain process or function, producing the best results among the ones in the same area/field of activity.

Financial sustainability. Financial sustainability means that the organization is able to continue long-term financial services. In this regard there are two basic criteria applied: sustainability of operations and sustainability of financing basis.

Mobilizing clients. Mobilizing clients may comprise one or both variables: “expansion” (number of rural clients benefiting from the services) or “profound-

ness" (depending on how low were the revenues of clients who benefit from services).

Change of paradigm. Several paradigms and policies were used in the developing countries in order to approach difficult and costly issues of rural area financial services.

The old paradigm of rural finance dates back to the 1960s and 1970s. Based on the lessons learned from the old paradigm, the new paradigm of rural finance emerged at the end of 1980s gaining a higher understanding in the 90s.

The old paradigm of rural finances. Rural finances have received a spur in the years 1960s and 1970s worldwide, especially in Asia and Latin America. Numerous projects of rural lending were launched in the public sectors. Given that rural finances require special costs and risks thereby making the official financial institutions reluctant towards extending and expansion of lending facilities in rural areas, thus, governments and donors have been encouraged to interfere in the rural financial markets. The following types of interventions have been supported by researchers/practitioners in the context of this paradigm:

- ✓ *quotas of loans for the banks and other financial institutions;*
- ✓ *refinancing schemes;*
- ✓ *loans with preferential interest rates;*
- ✓ *loan guaranties;*
- ✓ *crediting targeted by the development financial institutions.*

The programs of directed rural financing have been expected to promote farm development. Activities aimed at increasing rural crediting reducing the costs and risks for creditors who have provided preferential loans to clients and rural sectors.

The subsidized interest rates and delay in payments for loans or writing off debt have also been used so as to reduce the burden of debtors in priority sectors, in particular due to natural calamities, as well as flooding, drought, and due to low farm produce prices.

The loan was considered as an important way to speed up farm development, alleviate poverty and ensure provision of inexpensive food for urban areas. This approach has been supported invariably by bilateral and multilateral donors. The approach has helped some developing countries, especially Asia, to improve short-time farm productivity. However, this approach has not proved sustainable for long-term. It has proved, also, to be costly and has not managed to reach most of rural households.

Actually, the old paradigm of rural finances proved to be unable to achieve anticipated objectives for rural income increase, poverty alleviation and encouragement to set up assets.

The new paradigm of rural finance. After most of rural financing programs under the old paradigm have failed, at the end of 1970s the suppliers of microfinance have emerged, such as NGOs and credit units. They have turned towards

the no-bankable poor who have been missed by the huge investments made on the financial markets in accordance with the old paradigm.

These institutions of microfinance, in fact, have triggered the revolution of microfinance, demonstrating that the poor are bankable (accepted by the bank), but the traditional banking system has failed in serving them adequately.

The new paradigm of rural finance is based on the principle according to which a market based commercial approach is the most likely to reach a high number of clients on a sustainable basis. It is a recognized fact that financial services are part of an interactive system of financial infrastructure and social and cultural rules.

The government has a role to play in establishing a political environment, systems of infrastructure and informational systems and some favorable or “permissive” structures for supervision in order to facilitate the smooth functioning of rural finance markets, however it should have a more limited role regarding direct interventions.

Value-chain approach. At present, the value chain is under development as an important tool to study new relations of production and marketing which have evolved as a consequence of economic globalization and commercialization of agriculture. Value chain approach considers economic activities, clusters and subsectors as a continuous chain with value added to each successive link. It would help to analyze the value added to each link associated with activities and group of rural economic activities which turn raw material in final products and then sell them.

Financial inclusion should be understood as ensuring access to financial services for all – has gained importance during the latest years as a policy objective for the national governments, multilateral institutions and other categories of people interested in these issues. United Nations have designated 2005 the International Year of Microcredit, assuming the goal to set up an inclusive financial system¹⁴.

Decision makers need realistic information on the access to financial services so as to develop efficient policies, set up priorities for actions to be undertaken and monitor the progress in implementing developed policies. The first step is to start collecting, on a regular basis, a set of standard indicators for all regulated financial institutions in the country. These indicators comprise the number of deposit accounts and credit accounts as well as the number of access points to finance such as subsidiaries, agencies, ATMs, etc.

5.3. Financial potential of farm enterprises in the Republic of Moldova

The access of farm enterprises in the Republic of Moldova to financing depends, among others, on their financial potential, determined in its turn by the type of farm produce.

¹⁴ UNCDF's 2006 Result-oriented Annual Report (ROAR), <http://www.uncdf.org/sites/default/files/Annual%20Report/1780B-UNCDF.pdf>

We shall perform a summary analysis in order to identify the trends triggered at the level of farm enterprises with regard to their financing.

The following analysis was performed with regard to economic units from the agriculture of Republic of Moldova which have provided reports to the National Bureau of Statistics:

Table 1. Number of farming economic units considered in the financial analysis¹⁵

2007	2008	2009	2010
2211	2222	2325	2384

Source: developed by the author

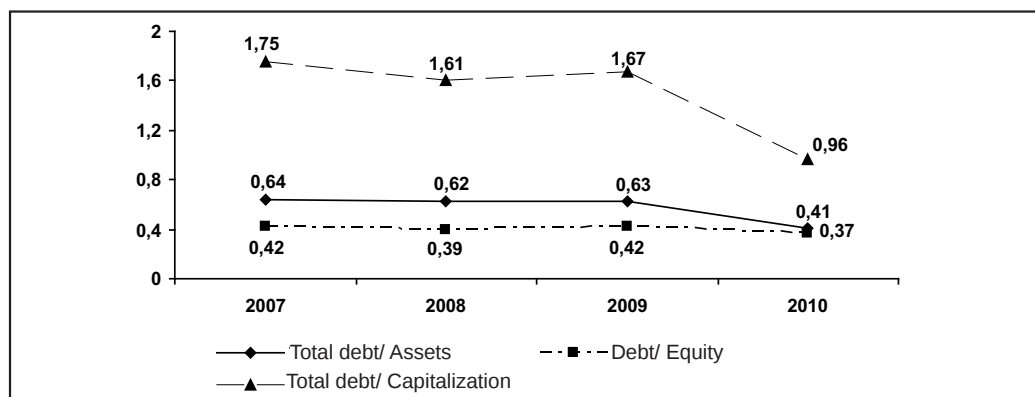
With a view to identify main trends in financing the farm sector in the Republic of Moldova the following indicators have been calculated:

- ✓ Debt to Assets;
- ✓ Debt to Capitalization determined via the Report on long term debt/capitalization. By capitalization we mean the amount between the long term debt and equity stock;
- ✓ Ratio between the debt capital and equity stock (Debt to Equity).

Picture 1 shows that over the period of 2007 – 2009 the first two indicators have evolved rather steadily while in 2010 there is virtually a double drop.

The dynamics of indicator debt/equity to a large extent repeats the evolutions of those two previous indicators.

Having analyzed the financial leverage the following conclusions are drawn: over the period of 2007-2009 the farming economic units have reached a rather



Picture 1. Chart of evolution of coefficients of debt to assts ration, debt to capitalization ratio debt to equity

Source: Developed by the author based on information of National Bureau of Statistics.

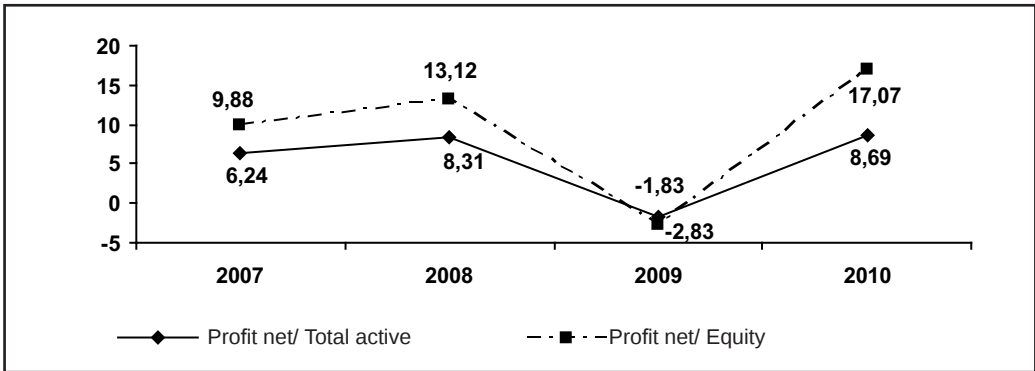
high debt to total assets ratio, approximately 62%. In 2010 the situation changed radically, the ratio of debt dropping up to 41%. This evolution means that in 2010 farm enterprises in the Republic of Moldova have relied mostly on internal sources of financing (increase in equity stock amounted to 132,4% compared to 2009), under conditions when increase in debt compared to 2009 has amounted to 107,25% (Table 2). It is worthwhile mentioning concurrently that the average size of share capital that belongs to a farm enterprise in the Republic of Moldova has grown insignificantly. Thus, the equity stock has mostly grown in 2010 from the retained earnings.

Table 2. Average size of financial sources per farming economic unit, thousand Lei

	2007	2008	2009	2010
Average share capital per agricultural economic unit	557.29	616.54	694.68	705.38
Average equity stock per agricultural economic unit	1286.53	1689.56	1687.28	2234.68
Average total debt per agricultural economic unit	2247.63	2715.05	2813.82	3017.90

In the Republic of Moldova, for the agricultural units the leverage *debt/assets* is about 2 times higher (period 2007-2009) comparatively to the one of emerging markets (0.28) and developing countries (0.24). In 2010 the situation in this regard seems to have improved.

Thus, if financing from internal sources within the enterprises of developing countries and emerging market countries is prevailing, in the Republic of Moldova, under conditions of insufficient joint stock, farm enterprises increase their level of indebtedness.



Picture 2. Chart of evolution of return on assets (ROA) and return on equity (ROE) reached by the farm economic units

Source: developed by the author based on the information provided by NBS.

Evolution of ratio loan capital / equity confirms the conclusions mentioned above. Thus, for 1 Leu of equity in 2007-2009 debt reached the amount of approximately 1.7 Lei, in 2010 – 0.96 Lei, which confirms the previous conclusions.

The financial structure should be contrasted with the financial performances that have derived from the financial policy promoted by the farm enterprises. In this regard, picture 2 evaluates the return on equity (ROE) and return on assets (ROA). Based on the evolution of these indicators it is obvious that in 2009 the enterprises had a negative performance which was improved in 2010, exceeding the level reached in 2007-2008.

Concurrently, the operation of comparison between return on farm enterprises and the cost of financing is required (e.g. bank rate of interests on loans contracted by the farm enterprises) in order to have a clear understanding on the efficiency of their external sources of financing. In this regard, if ROA is contrasted with the weighted average rate of interest rate of loans provided in Lei (Table 3), it shows that return on farm units is insufficient to cover cost of contracted credits.

Table 3. Interest rates for the loans provided for farming in 2011

	Commercial bank	Average weighted interest rate, %	
		To loans provided in Lei	To loans provided in foreign currency
1	BC "Mobiasbancă-GSG" S. A.	19,42	6,60
2	BC "Unibank" S. A.	14,74	10,50
3	BC "Victoriabank" S. A.	15,43	7,63
4	BCR Chişinău S. A.	16,22	7,83
5	BC "Banca de Economii" S. A.	16,40	8,88
6	BC "Eximbank-GVB" S. A.	13,65	9,62
7	BC "EuroCreditBank" S. A.	13,00	-
8	BC "Banca Socială" S. A.	15,84	9,21
9	BC "Comerţbank" S. A.	21,66	9,13
10	BC "Energbank" S. A.	13,73	8,07
11	BC "Moldindconbank" S. A.	13,07	7,78
12	BC "ProCreditBank" S. A.	19,65	11,73
13	BC "Moldova-Agroindbank" S. A.	12,82	7,82
14	BC "FinComBank" S. A.	13,65	8,45

Source: developed based on information associated with disclosure of crediting activity of commercial banks

In the context of performed analysis, the issues faced by farm economic units in the Republic of Moldova when obtaining financing can be synthesized as follows:

1. Size of agricultural economic unit (farm) and land property. Many farms function on a small scale. Increasing the size of agricultural economic units is essential for improving economic and financial performances in farming because it enables the use of mechanization that entails indivisibilities (with differences in access to financing, including to crediting of small-scale and big farmers, while the latter are favored), involving high scale efficiency and higher yield per hectare.

The new evolutions in agribusiness and food sector could redirect the competitive advantage towards large –scale growers and make it difficult for the small-scale owners to participate actively to the food markets. Two evolutions are of particular importance: the revolution of supermarkets and standards and certification. The wave of new supermarkets in the developing countries has led to development of some new systems of procurement¹⁶. Supermarkets usually require standardized products in high quantities, which can expose the small—scale farmers to competition disadvantages. In reality, as *Reardon* and others¹⁷ claim, if there is opportunity to choose, the supermarkets will prefer to choose the large-scale suppliers in comparison to the small-scale suppliers. Still, some supermarkets prefer to get supplies from small-scale farmers as large-scale farms have more market options and are perceived as being more risky suppliers than small-scale farmers. However, if the latter are included in the supermarket chain, the non-land property such as irrigation and access to transport infrastructure are, usually, a precondition.

2. High risks and difficult to quantify typical for farming. Being faced with lack of adequate financial tools for risk management, financiers are reluctant to cooperate with farm economic units.

3. Financial and economic performances of farmers under the impact of farming specifics are subject to strong changing evolutions not only during the calendar year (determined by seasonality), but during different years, and different periods of time, too.

4. The size and type of assets of farming economic units make them difficult to be used as bank security.

5. The wide geographic distribution of farming clients, coupled with poor infrastructure for transportation and communication, increase the costs of observation for financial institutions and compliance costs for clients.

6. Low training of farmers in the economic and financial areas. Potential financing applicants do not have enough knowledge in the area of farm economics, management, farm marketing, but in particular in the area of finance and farm financial management. These gaps hinder the farmers to promote coherent strategies in their field of work and to establish mutually advantageous relations and long-term with business partners including financial institutions.

¹⁶ Eastwood, R., Lipton M., Newell A. Farm Size. In *Handbook of Agricultural Economics*, Vol. 4, ed. Robert Evenson and Prabhu Pingali. Amsterdam: North Holland, 2010.

¹⁷ Reardon, Th., Barrett, C., Berdegue J. Agrifood Industry Transformation and Small Farmers in Developing Countries. *World Development*, 2010, No. 37 (11), p. 1717 – 1727.

5.4.

**Access of farm sector to financing under the impact
of institutional constraints**

Access of farms to financing is influenced also by the nature and efficiency of institutions which provide financing. We shall identify the main trends in the work of financing institutions in Republic of Moldova with a strong impact on the farms.

Microfinance organizations and associations of savings and loans.

Starting with the disintegrated nature of land property, after having determined the high number of small-scale farms, the microfinance sector should represent an important source of financing for this category enterprises.

The microfinancing sector in the Republic of Moldova is represented by the associations of savings and loans and the microfinance organizations.

Microfinance organizations (MO) are legal entities whose basic activity consists in delivering microfinance services set forth by the *Law on microfinance organizations* No. 280-XV 22.07.2004¹⁸. According to this law, MO aim at increasing the access of population, individual entrepreneurs and microenterprises, small-scale and medium-scale enterprises to financial sources.

The microfinance activity is the rendering of the following microfinance services:

- *provision and management of loans;*
- *provision of guarantees for loans and bank credits;*
- *investments, ventures.*

On the other hand, Savings and Loan Associations (SLA) represent organizations with a special legal status, set up on a voluntary basis by natural persons or legal entities, joined together based on common principles, who accept from their members savings' deposits, provides loans to them, as well as other financial services, in accordance with the category of license held by them. According to the *Law on associations of savings and loans* No. 139-XVI dated 21.06.2007¹⁹, SLAs aim at supporting the legal activities of their members with a view to improving the economic and social conditions of their members by providing the following services:

- ✓ *provision of loans;*
- ✓ *accepting of savings time deposits and sight deposits;*
- ✓ *provision of services associated with loans;*
- ✓ *provision of consultancy;*
- ✓ *provision of other services, upon written agreement of supervising authorities.*

Table 4 provides information on the evolution of some financial indicators which are characteristic for the microfinance sector in the Republic of Moldova, represented by the associations of savings and loans and the microfinance organizations.

¹⁸ Monitorul Oficial al R.Moldova nr.138-146/737 din 13.08.2004.

Table 4. Dynamics of activity of microfinance sector in the Republic of Moldova

INDICATORS	2009			2010		
Number of economically active population (persons)	1265300			1235400		
Sectors	SLA	MO	Total	SLA	MO	Total
Number of beneficiaries of loans (persons)	50013	23448	73461	37824	35145	62969
Penetration rate	3,95	1,85	5,80	3,06	2,04	5,10
ROA, %	-3,08	3,98	2,86	-4,73	4,78	3,45
ROE, %	-12,89	15,70	11,37	-18,16	12,94	9,75

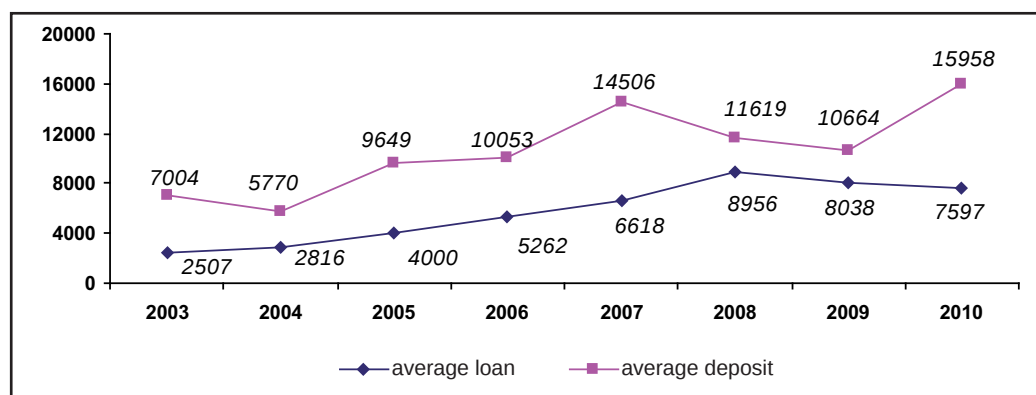
Source: developed based on Report of CNFP, 2010.

Judging by the data in the table, a fall of activeness of microfinance sector in 2010 compared to 2009 is observed. The worsening of activity of SLA and MO was determined by the narrowing of economic activity, reducing the size of provision/contracting of loans (Table 5). Concurrently, the rate of penetration of the microfinance sector is much more reduced in comparison with the CEE countries.

Table 5. Dynamics of loans provided to the microfinance sector, mln Lei

	2009			2010		
	SLA	OM	TOTAL	SLA	OM	TOTAL
Loans provided	322,9	1360,9	1683,8	244,2	1191,5	1435,7
Total assets	366,2	1933,8	2300,0	289,3	1783,9	2073,2
Net profit	-11,3	77,1	65,8	-13,7	85,2	71,5

Source: developed based on the Report of CNFP, 2010.

**Picture 3. Evolution of average loans and savings deposits, Lei**

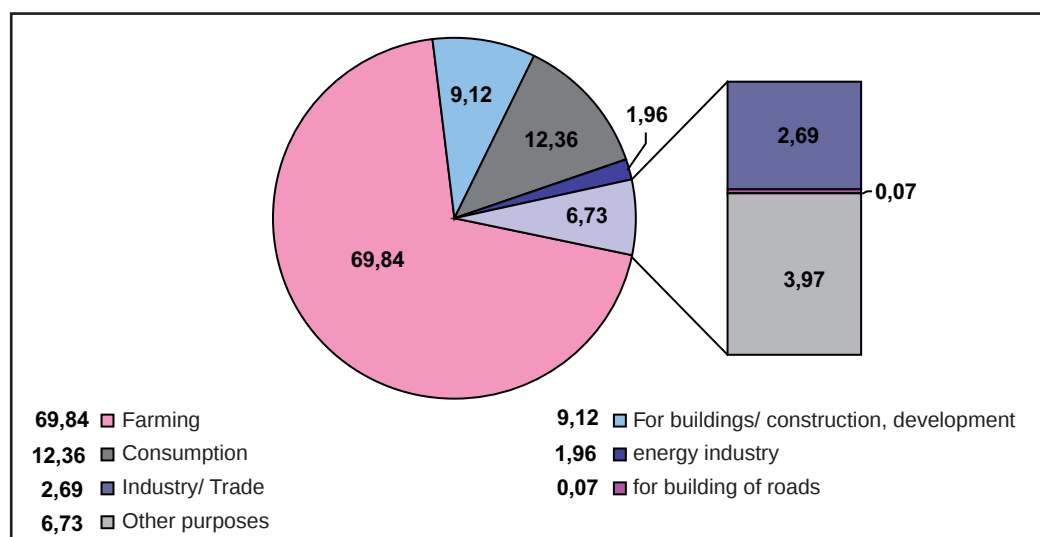
Source: Report of CNFP for 2010.

¹⁹ Monitorul Oficial nr.112-116/506 din 03.08.2007.

Upon end of above-mentioned period 399 SLA have held licenses of which 352 have performed work. Picture 3 provides the dynamics of average value of loans and savings deposits with SLA.

We notice that after a continuous increase of value of average loan provided by SLA during the period of 2003-2008, in 2009-2010 this undergoes a descending evolution. On the whole, the same trend is followed by the average value of savings deposits.

The highest share of loans has been provided to be applied for farming and food industry – 69,84%. Picture 4 shows the structure of loan portfolio of SLA by area of use as of end of 2010.



Picture 4. Structure of loans provided by the SLA by directions of use, %.

Source: Report of CNFP for 2010.

By the end of 2010, 43 microfinance organizations were registered of which 37 have provided financial reports. The aggregative evolution of MO can be observed by applying for the information in Table 6.

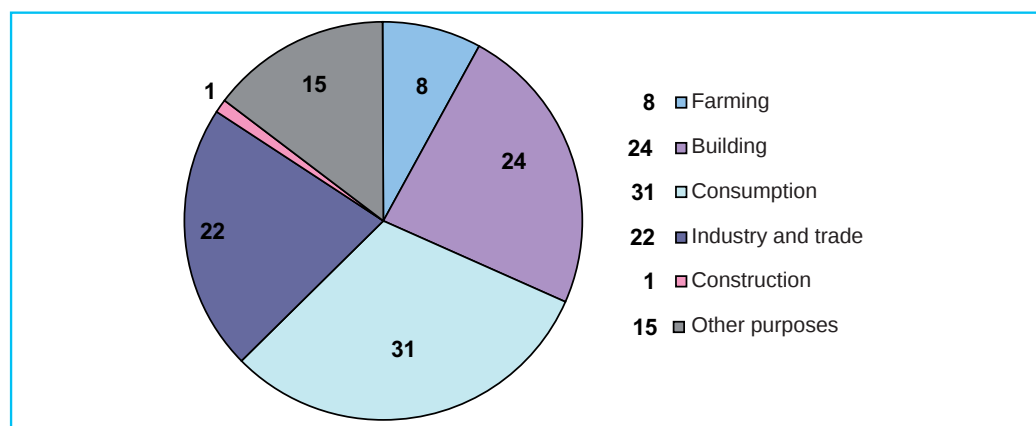
Table 6. Activity of MOs measured with the help of financial indicators

	2009	2010
Number of organizations	35	43
Equity, mln Lei	491,1	658,4
Total of assets , mln Lei	1933,8	1783,9
Loans provided, mln Lei	1360,9	1191,5
Bank credits and loans received, mln Lei	1380,1	998,7
Net profit, mln. Lei	77,1	85,2
ROA, %	4,0	4,8

Source: Report of CNFP for 2010.

The overall conclusion that results from the analysis of Table above is that although the number of MOs grew from 35 up to 43, their assets, including the total amount of loans provided have shown a negative dynamics compared to 2009. Partially, these evolutions can be explained through the consequences of international economic and financial crisis.

Within the structure of loans portfolio, the loans provided to the farm sector have amounted to 8% (picture 5).



Picture 5. Structure of loans provided by MO by directions of use, %.

Source: Report of CNFP for 2010

Commercial banks. In 2011 the 14 commercial banks in the Republic of Moldova have provided over 4,300 loans to farming, the total value of 4025 mln Lei, thus their share in the total portfolio of loans amounted to 13.5% (Table 7).

Table 7. Share of loans provided to the farm sector within the total portfolio of loans of banking sector in the Republic of Moldova, 2010-2011

	31.12.2010		31.12.2011	
	mln. Lei	Share within the total of loans, %	Mln. Lei	Share within total of loans, %
Loans for industry and commerce	13148,8	51,6	16070,7	53,9
Loans for farming and food industry	3789,0	14,9	4025,4	13,5
Loans for buildings, construction and development	3145,6	12,3	3846,3	12,9
Consumption loans	2142,1	8,4	1998,7	6,7
Other loans	1407,4	5,5	1827,7	6,1
Loans for energy industry and fuel	922,4	3,6	1151,7	3,9
Loans for construction of roads and transportation	902,9	3,5	836,2	2,8
Bank loans	19,6	0,1	44,2	0,1

	31.12.2010		31.12.2011	
	mln. Lei	Share within the total of loans, %	Mln. Lei	Share within total of loans, %
Loans to the Government	20,1	0,1	12,7	0,1
Total	25497,9	100	29813,5	100

Source: developed based on information regarding revealing of lending activity of commercial banks

Concurrently, compared to the year 2010 the share of loans provided to farming has fallen by 1.4 percentage points, although in absolute terms they have grown by 236,4 mln. Lei.

Table 8 identifies the commercial banks in the Republic of Moldova which have reached the highest shares of loans provided to farming of the total bank loans (in Lei and currency). Thus, in the case of loans in Lei, banks which have credited most intensively the farm sector (by loan value) were the BC "Moldova-Agroindbank" S. A. (41.5%), BC "Moldindconbank" S. A. (15.7%) and BC "Victoriabank" S. A. (9%). Concurrently, if we refer to the number of loans, then BC "ProCreditBank" S. A. has reached the highest share – 38.2%, loans provided by this bank being lower in value and thus more accessible for potential debtors with low income.

Agency for Payments in Agriculture (AIPA). AIPA has been set up via the Government Decree No. 60 dated February 4, 2010 as an administrative body, subordinated to the Ministry of Agriculture and Food Industry, responsible for managing financial resources for farmers, monitoring of distribution of funds, quantitative and qualitative evaluation of the impact generated by the support measures for farmers by the state. In 2010 the Government has allocated 400 million Lei for the incentives and subsidizing measures for agriculture, in such a way that AIPA has managed 11 measures aimed at supporting growers. Another program, the 12th, dedicated to reimbursement of VTA to the farmers, which is the responsibility of Fiscal Department.

Table 8. Proportion of loans provided for farming by commercial banks in the Republic of Moldova in 2011, %

	The share of commercial bank in the number of loans provided for farming per whole bank system		The share of commercial bank in the value of loans provided for farming per whole bank system	
	in Lei	in currency	in Lei	in currency
BC "Mobiasbancă-GSG" S. A.	7,43	0,49	0,53	0,72
BC "Unibank" S. A.	1,65	0,24	2,14	0,04
BC "Victoriabank" S. A.	1,40	7,32	9,02	13,34

BCR Chişinău S. A.	0,00	1,46	0,12	15,15
BC "Banca de Economii" S. A.	1,40	0,98	4,96	1,07
BC "Eximbank-GVB" S. A.	0,43	1,71	0,78	1,92
BC "EuroCreditBank" S. A.	0,03	0,00	0,01	0,00
BC "Banca Socială" S. A.	6,84	40,24	7,53	6,18
BC "Comerţbank" S. A.	0,05	1,95	0,30	0,60
BC "Energbank" S. A.	2,16	8,29	6,93	6,67
BC "Moldindconbank" S. A.	6,46	12,68	15,73	11,76
BC "ProCreditBank" S. A.	38,16	7,07	6,51	1,33
BC "Moldova-Agroindbank" S. A.	25,13	15,61	41,49	40,67
BC "FinComBank" S. A.	8,85	1,95	3,97	0,56
TOTAL	100,00	100,00	100,00	100,00

Source: developed based on information regarding revealing of lending activity of commercial banks

As is the case with other state programs, and also of other projects implemented by international donors, the amounts of subsidies are too low, in comparison to the needs of farming so as to generate beneficial tangible effects. Concurrently, the mechanism of provision of subsidies is not transparent enough, while the efficiency of their use is inconvincible.

Subsidized insurance in agriculture. Subsidized insurances in farming are performed in accordance to provisions of *Law on subsidized insurance of production risks in agriculture* No. 243-XV dated 08.07.2004, pursuant to which the state provides subsidies the insurance premiums in the amount of 60% for insuring multiannual plantations, sugar beets and vegetables and 50% for insuring the other crops and livestock.

The potential of farm insurance in the Republic of Moldova is still not developed, the areas covered by insurance amount to only 5% of the total farm land.

Starting with analyses performed, the issues faced by financial institutions upon financing agricultural economic units can be synthesized as follows:

- 1. Commercial banks in the Republic of Moldova are not involved and active enough in financing of farm sector.** This fact can be perceived and viewed as an opportunity, based on the high amounts of non-invested bank deposits.
- 2. Insufficient financial potential of microfinance organizations and associations for savings and loans.**
- 3. High costs of financial resources.** Profitability for beneficiaries of foreign resource financing is most often under the cost of borrowed finances.
- 4. Banks conclude contracts with debtors in which there are clauses which "monopolize" them,** the debtor is virtually forced to use only one bank. The banks insist to follow and know all flows generated by enterprises.

- 5. The low number of financing tools available to financing institutions does not manage to cover** the broad and diverse needs of farm sector. Foreign financing in the Republic of Moldova is carried out via the short-term and long-term crediting.
- 6. Insufficient development of crediting bureau.** Although the Law on bureaus of credit history has been approved in May 2008, the first company in charge with credit history in the Republic of Moldova, joint-venture „Biroul de Credit” SRL, has been officially launched in April 2011. The founders of this company are 13 commercial banks in the Republic of Moldova, leasing companies Raiffeisen Leasing and Total Leasing, as well as the company SIVECO Romania (investments in solutions of Software). At present, only the commercial banks are obliged to provide information about debtors (art. 6 of the above-mentioned law). Concurrently, it is important and desirable to attract also non-banking institutions in setting up of data bases of credit history bureaus. This fact would diminish the number of non-performing loans, detailed information and improved communication among creditor and debtor would exist. It is worthwhile mentioning the small basis of credit history: total number of subjects of credit histories amounts to approximately 70,000. 93% of them are natural persons, 6% of them are legal entities, while the percentage of entrepreneurs amounts to 1%.
- 7. Lack of financial tools necessary to cover farm sector related risks.** The financial sector in the Republic of Moldova is underdeveloped and of small dimensions. Consequently, financial tools, including those that cover risks are not diversified and rather expensive. In addition, financing institutions have not developed a functional vision on the nature of farm sector and related risks.
- 8. Insurance of risks specific for agriculture is not accessible for most farms in the Republic of Moldova.** Although the service of farming risks insurance exists in the portfolio of products and services of insurance companies, farmers do not apply for this service. The reasons are diverse and difficult to overcome: - the culture of insurance among farmers is not developed; - lack of funds with potential insured farmers (farms) in order to be able to handle expenses associated with risk insurance; - insurance companies reduce groundlessly the insured amount, etc.
- 9. Banks do not have a clear understanding about the nature of farm sector.** In this regard it is necessary to set up banking products by banks which would mostly meet farming development needs. Moreover, banks are very sensitive to farming risks.
- 10. High percentage of unfavorable loans in the structure of credit portfolios of commercial banks.** Commercial banks in the Republic of Moldova have accumulated significant amounts related to non-performing loans, in particular, as a consequence of international financing crisis.

- 11. Too restrictive and excessive regulations imposed by the supreme monetary authority in the Republic of Moldova triggers promotion of traditional policies by the commercial banks, reserved in front of risks.** The farm sector by its nature requires specific assets and risks, usually higher compared to other economic sectors. Thus, financial institutions should consider these specifics when designing their sector policies. On the other hand, commercial banks should strictly comply with NBM requirements and regulations, regulations that do not allow for differentiated approaches in the case of farms.

5.5. Conclusions and recommendations

Solutions which should be applied in order to overcome issues of limited access to financing for farms within the agriculture of the Republic of Moldova, in agreement with the best international practices are, in our opinion, as follows:

1. For farm units in the Republic of Moldova financing of value chain can improve global efficiency of those who offer and who need farm financing Financing of agricultural value chains offers an opportunity to extend financing for the agriculture of the Republic of Moldova, improves financing efficiency and reimbursements, strengthens and solidifies links among participants to value chain.

Who is responsible: Ministry of Agriculture and Food Industry, Associations of farm producers, Regulating Institutions for financial system components.

2. Analysis and development of specific country policies

Decision makers should carry out a detailed nationwide analysis of financing demand and supply for the farm sector and engage in a dynamic process of continuous evaluation of needs of farm sector in order to develop strategies based on relevant information. It is useful and recommendable to review solutions for various categories of farmers and farm subsectors such as small farmers, commercial farmers and farm enterprises, including large-scale commercial farmers and corporative farm enterprises. Evaluations which aim at identifying financial needs of clients (including, savings, insurances and other financial needs) and working out of strategies which will address this demand should represent participative processes which will attract all interested parties from farm organizations and representatives of private sector.

Who is responsible: Ministry of Agriculture and Food Industry, Associations of farm producers, Regulating Institutions for financial system components, Individual financial and banking institutions.

3. Development of a favorable legal and regulatory basis

It is critical to coordinate policies which refer to both financial and farm sectors, so as to facilitate access to financing for farmers, small-scale and medium-scale farm enterprises. Designating a *single body for coordination* in the capacity of supporter of farm finances can optimize policies which aim at the

farm as an economic enterprise meant for agricultural development via financing and investments. Coordination between Ministry of Finance, Ministry of Agriculture and Food Industry, National Bank of Moldova, Ministry of Economy, etc. is necessary

Efficient and responsible crediting services depend on a good functioning of judicial system which would ensure unbiased rulings within useful time and with minimal political interference. Legal application of contractual rights for creditors, farmers and small-scale and medium-scale farm enterprises is important for strengthening of value chain structures and facilitating finances for all market participants. Commercial contracts between actors of supply chain can represent an alternative source of guaranty for creditors, assist in mitigating risks for farmers and small-scale and medium-scale farm enterprises and promote links within the value chain, contractual farming oriented towards growth.

Who is responsible: Ministry of Agriculture and Food Industry, Associations of farm producers, Regulating Institutions for financial system components

4. Designing of efficient support governmental mechanisms

The support provided by the government should be directed towards public goods and investments in the financial and physical infrastructure with extended systemic benefits at the level branch/sector. Use of “*smart*” *subsidies*, which would minimize market distortions and remove regressive measures, helps in encouraging investments in private sector, leading to sustainable farming development and financing. Subsidies should be used so as to support institutions and not the debtors. Moreover, subsidies should not undermine competition by favoring specific institutions, but should support effects of natural distribution to unsubsidized institutions.

Partial loan guarantees and facilitating risk sharing can represent an efficient mechanism for encouraging farm loans, especially when accompanied by technical assistance complementary for the banks. These schemes can include developing skills of staff of local financing institutions, support in developing products targeted by farm crediting and technological transfer so as to support implementation. Guarantees that target long-term loans can encourage, also, financing of equipment and other investments aimed at increasing productivity. It is recommended that, on the whole, in the case of guarantees, a certain amount of risk of failure stays with the retail financial institution (i.e. maximum coverage, shared losses) so as to avoid moral risk and adverse selection, and guarantees are removed gradually with a view to promoting financial sustainability.

Infrastructure investments via the public-private partnership (PPP) are direct bets of all towards the public goods supporting the broad farm development. Certain types of infrastructure can support farm financing, such as meteorological stations, so as to make insurances efficient, irrigation systems for mitigating weather related risks, high quality storage facilities so as to support financing by certificates of storage and market information systems (e.g. prices, produce, etc). However, with a view to ensuring long-term sustainability, they are best applied via the private sector and/or the PPP. It is worthwhile mentioning that other

investments in infrastructure, such as roads, cold chain, transportation, energy, telecommunications are critical for the development of farming, but are not directly connected to farm financing.

The development of farm insurance markets represents an opportunity for private-public partnerships so as to ease access to financing and improve farm productivity. The governments can actively support the increase of farm insurances through investments in meteorological stations and data collection, such as data on the weather, productivity of soils, etc. necessary for the development of commercial products.

Who is responsible: Ministry of Agriculture and Food Industry, Associations of farm producers, Regulating Institutions for financial system components

5. Strengthening of financial infrastructure

Supporting expansion of credit bureaus, as well as other forms of client identification and reporting on loans in rural areas is good for facilitating crediting for farm producers.

The work related to setting up credit bureaus is often focused on urban areas. Concurrently, access to better information about the client is very important in decision-making related to farm loans considering concerns associated with moral hazard combined with broad geographic dispersal of clients in the rural areas.

Improving records on guarantees for movable collaterals and developing some alternative forms of guarantees are especially important to increase credibility of farm sector.

It is essential to develop a rural financial system, including the variety of financial institutions, platforms and distribution networks so as to support growth and development of farm sector.

Who is responsible: Ministry of Agriculture and Food Industry, Associations of farm producers, Regulating Institutions for financial system components

6. Setting up coherent and reliable data sources

The government should regularly invest and disseminate reliable data associated with farming finances, farm produce, supply chains and price setting on the market. There is a huge need to collect, organize, analyze and disseminate a large range of data on finances for farming. This kind of data is necessary to inform efficiently the policies regarding farm finances.

Financial institutions, in their turn, need more information on potential farming clients and supply chains, while farmers and small-scale and medium-scale farm enterprises, also need a better understanding of the nature of bank activities and other suppliers of financial services. Measuring the gaps in farm financing, in addition to quantifying growth opportunities, is very important for establishing, evaluating and improving of farm financing policies.

The public sector can play a vital role in generating and disseminating data and information on the country farm sector, which can reduce the issue of imperfect and asymmetric information, which at preset hinders efficient allocation of resources towards and within the farming economy.

Who is responsible: Ministry of Agriculture and Food Industry, Associations of farm producers, Regulating Institutions for financial system components, National Bureau for Statistics

7. Strengthening institutional capacity of financial institutions and their clients

Banks and financial institutions need support with training, product development and management of risks specific for farming. Given the unique risks and characteristics of farm produce and of supply chains, bankers who provide services for the farming sector are in need of development of specialized skills for crediting and specialized policies, credit scoring and rating tools and monitoring practices of credit portfolios.

In this context, it can be necessary to apply for agronomists and specialists within the value chain so as to carry out research and analysis of key farm sector and sub-sectors. Finally, rural financial and savings institutions should focus so as to improve professionalism, leadership and management so as to remain the key link with rural client basis.

Banks need assistance in strengthening financing agreements/contracts within the value chain such as multi-party agreements between the financial institutions, agribusiness and farmer companies. Banks can strengthen value chains by providing a full range of financial services, via an improved product design, transparent prices, direct payments for farmers and cross-selling. These financial links within the value chain lower the farm crediting risks and can become replacements for collateral.

Extension services (training courses, consultancy, informational provision, etc.) and access to high quality inputs reduce the risks of production, while market and price risks are often addressed by *forward contracts*. Thus, evaluation of loans can be more focused on evaluation of cash flows generated by transactions within the value chain and on strong points and the returns on the whole chain, than just on creditworthiness of individual debtors as it happens in the case of traditional crediting.

It is important to strengthen farmers associated organizations so as to facilitate access to financing and improvement of efficiency of value chains. another crucial need is the strengthening of capacities for the innovational tools and approaches in the area of financing of small-scale and medium-scale farm enterprises emphasizing the identification of farmers' needs. These innovational tools entail price hedging for goods and weather related risks, financing of stocks, payments and delivery systems, etc.

Thus fact will enable financial institutions to develop adequate products by strengthening capacities which relate to farmers. Among these products are savings and payment services, crediting, leasing, hedging and a range of insurance services, including health insurance, life insurance, crop insurance, weather and assets.

Who is responsible: Ministry of Agriculture and Food Industry, Associations of farm producers, Regulating Institutions for financial system components

8. Delivery of training courses, consultancy and dissemination of information useful for the farmers.

The international experience shows that in order to deliver these services it is recommendable to review the following two organizational alternatives: development of a private-public partnership, as well as a public financing system, but managed in a private way. The environment in which farmers operate today is changing and is in need of new ways to offer extension services. A recent idea is the introduction of informational and communication technologies (ICT) in the extension services and rural development projects, on the whole. ICT can deliver information which are important for the long-term development of rural areas (such as education) and short-term (such as market information). For example, ICT can be applied for distance education programs, and thus can assist with accumulating human capital. They can offer information about weather, prices and profitable opportunities to diversify income²⁰.

Who is responsible: Ministry of Agriculture and Food Industry, Associations of farm producers, Regulating Institutions for financial system components, specialized NGOs

Concurrently, a number of *impediments* can hinder successful implementation of these solutions. The strongest impediments are as follows:

- ✓ Financial services within the small financial systems, such as the one in the Republic of Moldova, tend to be more limited in terms of proportions, more costly and of a lower quality in comparison with the same characteristics of financial services delivered within the large systems. The small dimension of financial system makes the diversification of risk and maintaining of liquidity more difficult. Consequently, the microeconomic area of finances, including financing of farm sector and access to financial sources.
- ✓ Political and macroeconomic unconsolidated stability, discredited judicial system, excessive red tape, state interference in the economic activity, corruption, etc. trigger high risks for economic activities, and, consequently this leads to high cost of financial resources.
- ✓ *Inefficient land reform promoted by the Republic of Moldova and consequently – a very high number of households and excessively fragmented land.*
- ✓ *Although the state has declared that farming is a policy priority, it virtually does not get involved in the development of this economic sector. Among others, setting up an investment environment should be a priority objective of the state.*
- ✓ *The lack of an integrated approach towards activities carried out within the farming sector. The need to develop farm value chains.*
- ✓ *Lack of secondary market to add value to the collateral.*

²⁰ Chapman, R., Slaymaker, T. *ICTs and Rural Development: review of the Literature, Current Interventions and Opportunities for Action*. In Working Paper No. 192, Overseas Development Institute, London, 2002.



Reference List

REFERENCE LIST FOR CHAPTER 1

1. Web page of National Bureau for Statistics www.statistica.md;
2. Annual report 2010, National Commission of Financial Market.

REFERENCE LIST FOR CHAPTER 2

1. "Advancing Responsible Finance for Greater Development Impact: A Stock-Taking of Strategies and Approaches among Development Agencies and Development Finance Institutions", BMZ, CGAP, IFC, January 2011;
2. Analysis of Microfinance Service Market in Moldova in 2008, Business Intelligent Services, martie 2009;
3. Financial Access 2011, IMF;
4. „Responsible Finance and Financial Education in Moldova”, a study conducted by the Microfinance Centre for Central and Eastern Europe and the NIS”, EFSE, 2008
5. Annual Report, National Bank of Moldova;
6. Republic of Moldova: Competitiveness and Private Sector Development, OECD, 2011;
7. Annual Report 2010, National Commission of Financial Market;
8. Action Plan of Government of Republic of Moldova for the years 2011-2014;
9. Web page of National Bank of Moldova, www.bnm.md;
10. Web page of National Commission of Financial Market, www.cnpf.md;
11. Web page of Agency for Consumer Protection, www.ssm.gov.md;
12. Web page of Consulting Group of World Bank for assistance for the poor, www.cgap.org.

REFERENCE LIST FOR CHAPTER 3

1. Annamaria Lusardi. Financial Literacy and Financial Education: Review and Policy Implications. Policy Brief 2006-PB-11. May 2006. Networks Financial Institute. Indiana State University;
2. Annamaria Lusardi, Olivia S. Mitchell. Financial Literacy and Planning: Implications for Retirement Wellbeing. Working Paper WP 2005-108. December 2005. Michigan Retirement Research Center. University of Michigan;
3. Douglas J. Coates. M. Laurentius Marais. Roman L. Weil. Audit Committee Financial Literacy: A Work in Progress 3/11/2005 Research Report;
4. Lauren E. Willis. Against Financial Literacy Education. University of Pennsylvania Law School. Public Law & Legal Theory Research Paper No.08-10 and Loyola University Law School, Los Angeles. Legal Studies Research Paper No.2008-13;
5. Lauren E. Willis. Evidence and Ideology in Assessing the Effectiveness of Financial Literacy Education. Legal Studies Paper No.2008-6. October 2008. 46 San Diego L Rev 415 (2009);
6. Lewis Mandell. Financial Literacy: If It's So Important, Why Isn't It Improving? Policy Brief 2006-PB-08. April 2006. Networks Financial Institute. Indiana State University;
7. Zvi Bodie. A Note on Economic Principles and Financial Literacy. Policy Brief 2006-PB-07. April 2006. Networks Financial Institute. Indiana State University;
8. <http://www.getsmarteraboutmoney.ca/en/managing-your-money/planning/investing-basics/Pages/what-is-financial-literacy.aspx>.

REFERENCE LIST FOR CHAPTER 4.

1. Mahmood Shah, Steve Clarke, E-Banking Management: Issues, Solutions, and Strategies, Published by IGI Global (of an imprint), Hershey • New York USA, London UK, 2009, 310 p. <http://www.igi-global.com>;
2. Valentina Priseajniuc, Paradoxes of electronic payments market, Finconsultat, 26.05.2011;
3. The Global Information, Technology Report 2010–2011, Transformations 2.010th Anniversary Edition, p. 35. http://www3.weforum.org/docs/WEF_GITR_Report_2011.pdf;
4. Basel Committee on Banking Supervision, Risk Management Principles for Electronic Banking, July 2003;
5. Managing the risk of mobile banking technologies, Bankable Frontier Associates LLC, 24 March 2008, www.bankablefrontier.com;
6. Regulations on use of distance banking service systems, passed via the Decree CA of NBM No. 376 dated 15.12.2005, published in the Official Monitor of R. Moldova No.1-4/7 dated 06.01.2006;
7. http://www.uabanker.net/daily/2012/05/052512_1700.shtml;
8. <http://www.celent.com/reports/all/all>;
9. <http://www.comscore.com/>;
10. www.bnm.md;
11. <http://www.scribd.com/doc/24991611/Serviciile-Bancare-Electron-ice-Si-Analiza-Riscurilor>.

REFERENCE LIST FOR CHAPTER 5.

1. *Law on Savings and Loan Associations* No. 139-XVI dated 21.06.2007;
2. *Law on microfinance organizations* No. 280-XV dated 22.07.2004;
3. *Law on subsidizing of production risks in farming* No. 243-XV dated 08.07.2004;
4. Chapman, R., Slaymaker, T. *ICTs and Rural Development: review of the Literature, Current Interventions and Opportunities for Action*. In Working Paper No. 192, Overseas Development Institute, London, 2002;
5. Eastwood, R., Lipton M., Newell A. *Farm Size*. In Handbook of Agricultural Economics, Vol. 4, ed. Robert Evenson and Prabhu Pingali. Amsterdam: North Holland, 2010;
6. Fan, Shenggen, *A New Approach to Halving Hunger*, 2008. <http://www.new-ag.info/en/view/point.php?a=1795>;
7. Reardon, Th., Barrett, C., Berdegue J. *Agrifood Industry Transformation and Small Farmers in Developing Countries*. World Development, 2010, No. 37 (11), p. 1717 – 1727;
8. *UNCDF's 2006 Result-oriented Annual Report (ROAR)*, <http://www.uncdf.org/sites/default/files/Annual%20Report/1780B-UNCDF.pdf>;
9. Report of CNFP, 2010;
10. Information on crediting activities of commercial banks, 2011.