

<https://doi.org/10.52326/mled2025.03>

MIA – PIERDERE PENTRU BĂNCI, CÂȘTIG PENTRU CLIEȚI

Lilia CHIRIAC, conferențiară universitară, doctor în științe economice

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4249-6871>

Universitatea Tehnică a Moldovei, bd. Stefan cel Mare 168, Chisinau, Republica Moldova

lilia.chiriac@tem.utm.md

Alessandra GOMOJA, Masterandă, programul de studii Marketing digital

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-1378-887X>

Universitatea Tehnică a Moldovei, bd. Stefan cel Mare 168, Chisinau, Republica Moldova

alessandra.gomoja@tem.utm.md

Abstract. Sistemul de plăți instant MIA constituie un procedeu modern și digitalizat ce permite transferul mijloacelor bănești în cel mai rapid mod din orice colț al lumii. Fiind dezvoltat pentru a asigura accesul rapid la resursele financiare proprii, persoanele fizice și/sau persoanele juridice pot transfera banii între conturi sau către alte persoane în circa 15 secunde. Sistemul de plăți instant MIA deschide noi posibilități pentru plățile online prin minimizarea implicării clientului în procesul de autentificare pentru tranzacțiile repetate. Acest lucru simplifică experiența utilizatorului și crește loialitatea și conversia pentru întreprinderi. Cu toate acestea, pentru bănci, o astfel de schemă poate fi o sursă de riscuri suplimentare, de la o creștere a contestațiilor la pierderea controlului asupra tranzacțiilor. Articolul analizează beneficiile MIA pentru clienți, precum și pierderile potențiale pentru sistemul bancar. Sunt prezentate recomandări privind modul de integrare a tehnologiei, menținând în același timp un echilibru între rapiditate, confort și securitate.

Cuvinte cheie: MIA, comision, bancă, plăți instant.

Abstract. The MIA instant payment system is a modern and digitized process that allows people to transfer money in the fastest way anywhere in the world. Developed to ensure fast access to their own financial resources, individuals and/or businesses can transfer money between accounts or to other people in about 15 seconds. The MIA instant payment system opens up new possibilities for online payments by minimizing customer involvement in the authentication process for repeat transactions. This simplifies the user experience and increases loyalty and conversion for businesses. However, for banks, such a scheme can be a source of additional risks, from an increase in disputes to loss of control over transactions. The article analyzes the benefits of MIA for customers as well as the potential losses for the banking system. Recommendations are given on how to integrate the technology while maintaining a balance between speed, convenience and security.

Keywords: MIA, commission, bank, instant payments.

Introducere. În prezent, omenirea este în continuă mișcare, evoluând zilnic în diferite sfere, prin intermediul digitalizării, timpul fiind cea mai prețioasă resursă. Adoptarea la cerințele și nevoile oamenilor este esențială pentru a garanta calitatea și funcționalitatea tehnologiilor financiare rapide și eficiente. Plățile instant servesc drept un ajutor care salvează timpul, asigurând transferul mijloacelor bănești în cel mai scurt timp, eliminând întârzierile. Aceste sisteme, în contextul economiei globale, sugerează o viteză și flexibilitate care se mișcă în pas cu dezvoltarea tehnico-științifică, aducând beneficii semnificative.

Foarte multe state, regiuni, uniuni au adoptat sistemul de plăți instant care a schimbat într-un mod pozitiv structura economiei acestora. Primul sistem de acest tip a fost adoptat în Japonia, 1973, Zengin System – a fost creat pentru a permite băncilor din Japonia să efectueze plăți interbancare în mod eficient și rapid, fără a mai fi nevoie de documente fizice, cum ar fi cecurile sau transferurile manuale [1]. În Regatul Unit, sistemul de plăți Faster Payments a devenit un standard pentru tranzacțiile rapide, iar în zona euro, SEPA Instant Credit Transfer permite

realizarea transferurilor transfrontaliere în câteva secunde, care de asemenea este și standardul după care se conduce Republica Moldova. În Asia, sisteme precum PromptPay din Thailanda și UPI (Unified Payments Interface) din India au accelerat incluziunea financiară, oferind soluții eficiente chiar și în zone mai puțin dezvoltate.

Aceste progrese nu doar simplifică viața de zi cu zi a clienților săi, ci și stimulează economiile prin reducerea costurilor operaționale, întrucât contează doar prezența la internet banking, asigurând creșterea transparenței și consolidarea încrederii în sectorul financiar. În acest context, tranziția către plăți instant nu mai este o opțiune, ci o necesitate, determinată de cerințele pieței și de așteptările consumatorilor.

Ce este MIA? Cum funcționează? Sistemul de plăți instant MIA a fost dezvoltat de către Banca Națională a Moldovei în concordanță cu necesitatea ca toate statele membre a Uniunii Europene să posede sistemul de plăți instant [2]. Așadar, sistemul MIA a fost creat în baza modelelor și standardele SEPA, precum și în baza celor mai reușite modele de sisteme pe piața internațională.

Furnizat prin intermediul aplicațiilor financiare din telefoanele mobile, MIA a fost lansat pe 12 martie 2024 și are în prezent deja peste 532.000 de utilizatori de pe teritoriul Republicii Moldova. Noul sistem a fost utilizat până acum pentru transferarea a peste 4,8 miliarde de lei, în cadrul a aproximativ 5.000.000 de tranzacții [3].

Transferul realizat se face în baza numărului de telefon care este atașat la cardul bancar. Astfel pentru a realiza transferurile date, băncile trebuie să fie partenere acestuia. În prezent printre partenerii MIA se enumeră: Paynet, Bpay, Eximabank, MAIB, Victoriabank, Energbank, RunPay, Moldcell Money, ComerțBank, MICB, Qiwi, ProCredit Bank, EuroCreditBank, OTP Bank, FinComBank.

Suma minimă percepută per operațiune este de 1 leu, valoarea maximă lunară fiind de 30 000 lei, pe când zilnică – 10 000 lei. Limita per operațiune = 5 000 lei. Atunci când are loc transferul dintre conturile diferitor bănci până la 10 000 lei nu se percepe nici un comision, însă dacă suma transferului depășește valoarea stabilită per lună, atunci comisionul ajunge până la 0,5% per tranzacție, dar nu mai mult decât 5 lei per tranzacție, ceea ce sugerează un comision cu mult mai mic dacă tranzacția ar avea loc direct între conturi, fără utilizare MIA Plăți Instant [4].

Pe lângă transferurile instant (P2P), MIA mai are așa metode de transfer precum: Me2Me Transfer – fiind numit și transfer între conturile proprii, util mai ales când un utilizator are conturi deschise la bănci diferite din Republica Moldova; Request-to-pay – de obicei are loc atunci când un creditor trimite o solicitare către un debitor, prin care i se cere să realizeze o plată într-un anumit termen; Plată cu link – utilizatorul primește linkul de la comerciant sau persoană fizică, se alege banca prin care va avea loc achitarea, apoi se confirmă; Plată cu QR code – are loc scanarea codului QR, se introduce și se confirmă suma, verificarea datelor și confirmarea plății; P2G – plăți către Guvern; În anul 2025 se planifică a fi introduse și transferuri între persoane juridice.

În prezent, plățile instant sunt disponibile în majoritatea țărilor doar pe plan intern, cum ar fi sistemul MIA doar în cadrul teritoriului Republicii Moldova. Cu toate acestea, în februarie 2024, Uniunea Europeană a adoptat un proiect de lege care va obliga băncile să ofere plăți instant în toate statele membre, la aceleași tarife ca cele ale unui transfer clasic. Regulamentul privind plățile instant va permite consumatorilor și companiilor din Uniunea Europeană și din Spațiul Economic European să efectueze transferuri în euro în mai puțin de 10 secunde.

Metode de cercetare utilizate. Scopul cercetării este de a analiza și evalua impactul sistemului MIA plăți instant asupra utilizatorilor de banking din Republica Moldova și de a examina dacă implementarea acestui sistem a adus mai multe avantaje, decât dezavantaje.

Obiectivele cercetării:

1. Evaluarea percepției clienților și a angajaților băncilor privind eficiența sistemului plăți instant MIA în procesul de transferuri P2P, și nu doar.
2. Identificarea principalelor beneficii și limitări ale sistemului MIA, pe baza feedback-ului utilizatorilor și a analizei interacțiunilor dintre call center și clienți.

3. Elaborarea de recomandări pentru îmbunătățirea experienței utilizatorilor și reducerea riscurilor potențiale pentru instituțiile financiare.

Ipotezele cercetării:

1. Consumatorii utilizează MIA Plăți Instant din cauza lipsei comisionului la tranzacțiile dintre conturile diferitor bănci.

2. Consumatorilor le este dificil să seteze mereu cardul implicit.

3. Băncile beneficiază de un număr mare ale tranzacțiilor realizate cu ajutorul MIA, dar pierd din cauza lipsei comisionului.

Cea mai mare parte a cercetării fiind bazată pe limitele depistate ale sistemului dat și opiniilor angajaților băncilor, clienților care au adoptat MIA și a persoanelor care pentru prima dată au încercat să realizeze un transfer cu ajutorul MIA. De asemenea, fiind primit un feedback cu privire la confruntările întâmpinate și soluționările acestora de către ei.

Beneficiile și limitele implementării platformei MIA pentru bănci și clienți. În era digitalizării, instrumentele digitale sunt integrate în multiple aspecte ale afacerilor, schimbând fundamental modul în care băncile comunică cu clienții și oferă valoare [8]. Consumatorul bancar, fiind cel care în prezent se acomodează cu era digitală, este un adevărat explorator al tehnologiilor, opțiunilor și serviciilor în continuu aparență pe piață. Acesta fiind disponibil oricând să încerce, să se acomodeze, să testeze sau să personalizeze „altceva” decât ceea ce îi era obișnuit, cum ar fi sistemul MIA, ce permite acestuia să economisească din transferuri comisionul tradițional cunoscut prin realizarea unei tranzacții de la o bancă la alta.

Economisirea banilor, deschiderea depozitelor, utilizarea ofertelor noi propuse de bănci pentru a continua educația financiară reprezintă un comportament responsabil ce ulterior va rezona cu o siguranță financiară. MIA mai mult este un prim pas al consumatorilor din Republica Moldova pentru acomodarea cu standardele impuse de Uniunea Europeană, dar care vine cu foarte multe oportunități, mai ales pentru clienții băncilor din țară.

Deși sistemul MIA a fost implementat pentru a aduce Republica Moldova mai aproape de sistemul bancar european, pentru băncile și clienții din Republica Moldova, aceasta a adus atât avantaje, cât și dezavantaje.

Beneficiile implementării MIA pentru clienți:

- Realizarea tranzacției după numărul de telefon, astfel clientul nu trebuie să ceară datele cardurilor bancare a persoanei către care vrea să facă transfer a mijloacelor bănești;
- Realizarea transferurilor fără comision până la valoare de 10 000 MDL;
- Disponibilitatea MIA oricând, având nevoie doar de aplicația băncii;
- Posibilitatea de a utiliza mai multe opțiuni de transfer, cum ar fi cel prin QR, plată cu link sau request-to-pay, clientul având posibilitatea de a alege necesarul;
- Economie de timp, deoarece clientul nu trebuie să se deplaseze fizic către ATM, TSS sau filială;
- Clientul primește detalii despre ultima tranzacție în câteva secunde fără să apeleze la linia fierbinte a băncii;
- Este un proces simplificat care ușurează semnificativ transferul propriu zis, așa-dar un client poate face zilnic tranzacții către propriile carduri din diferite bănci sau către alte persoane;
- Activarea MIA se realizează doar printr-un simplu click sau bifă în aplicație.
- Alimentarea unuia dintre cardurile deținute la cel mai apropiat bancomat a băncii, apoi posibilitatea de a transfera mijloacele bănești pe cardul pe care inițial clientul a vrut să-l alimenteze;

Limitele implementării MIA pentru clienți:

- Este o limită a mijloacelor bănești, după care tranzacțiile vor prelua comision de 0,5%;
- Clienții care nu au pășit odată cu digitalizarea, nu cunosc cum anume să activeze MIA, cum să selecteze cardul implicit, cum să transfere după număr de telefon, fiind nevoiți să apeleze la consultanți pentru a fi ajutați.

- Clientul care transferă banii prin MIA (cu ajutorul numărului de telefon) nu poate să cunoască pentru care anume card și de la ce bancă anume acest număr de telefon este selectat ca implicit;

- Cardul setat poate fi doar un card în MDL.

- Clientul pentru recepționarea banilor poate fi abonat doar la o singură bancă, respectiv în dependență de la ce bancă destinatarul a efectuat abonarea la acel cont vor fi transferați banii.

Utilizatorul nu poate fi activat la 2 sau 3 bănci concomitent pentru primirea banilor, implicit pentru recepționare poate fi setată doar o singură bancă (spre exemplu: dimineața persoana X a făcut abonarea în aplicația maibank și a setat cont/card implicit asta înseamnă că din alte bănci se pot efectua transferuri pe numărul lui de telefon și banii vor fi înregistrați pe cont MAIB, iar după masă persoana X accesează Victoriabank și se abonează deja acolo, deja la efectuarea transferului pe numărul lui de telefon, banii vor fi transferați pe contul VictoriaBank.

Beneficiile implementării MIA pentru bănci: prin implementarea sistemului MIA a crescut numărul tranzacțiilor, dar nu și numărul clienților; accesul la realizarea tranzacțiilor 24/7; adaptarea sistemului bancar la era digitală. MIA nu este doar o unealtă financiară, ci și o oportunitate strategică de marketing pentru bănci, care pot să-l folosească pentru a atrage clienți noi și loializa clienții existenți. Datorită acestui sistem băncile se pot asocia la consumatori în minte cu așa cuvinte precum: viteză, siguranță, accesibilitate, ușurință.

De asemenea băncile ar putea personaliza MIA prin aducerea a diverselor opțiuni pentru utilizatori. Dintre acestea ar putea fi diverse task-uri lunare sau periodice ca utilizatorul să se simtă în siguranță și confort atunci când utilizează aplicațiile de banking. Un exemplu ar fi: realizați o tranzacție cu cea mai mică sumă posibil; pe parcursul lunii transferați mijloacele bănești doar la 2 persoane, etc. La fel, MIA ar putea fi utilizată pentru donații, ceea ce va contribui și la un ajutor din partea utilizatorilor către alții la un pas de câteva secunde. Deci după ce se strânge suma donației să fie afișat un tablou cu numele persoanelor care au participat (Prin transferul MIA se afișează numele și prima literă a prenumelui), astfel fiecare persoană va putea simți prezența și ajutorul acordat.

Băncile ar putea porni și un trend pe rețele de socializare cu angajații săi care utilizează MIA, unul dintre hashtag-urile posibile ar fi #MIA15sec sau #MIAfast, sau oricare altul creat și pornit de către bănci, apoi acestea să fie preluate și de clienți.

MIA ar putea fi utilizată într-adevăr ca o strategie de marketing, fiind posibil de arătat ușurința utilizării bankingului în Republica Moldova și accesibilitatea lui.

Limitele implementării MIA pentru bănci:

- Implementarea MIA nu a fost realizată prin dorința Băncilor, ci a fost o subordonare către BNM;

- Băncile depind de sistemul BNM, așa dar, atunci când BNM decide să realizeze o actualizare, băncile care au implementat MIA de asemenea trebuie să realizeze această actualizare în aplicația sa;

- Dispare comisionul pe care Banca de bază îl primea la transferul mijloacelor bănești de pe cardurile diferitor bănci (ex. la transferarea banilor din maibank către VB24, comisionul de 10 MDL rămâne la MAIB);

- Sistemul MIA deși depinde de BNM, depinde și de aplicația băncilor, astfel atunci când cad serverele Băncilor, MIA nu poate fi utilizat și pot apărea diverse erori;

- Erorile pot ține atât de BNM, cât și de Băncile unde clientul deține cardul. Cele mai întâlnite erori sunt: momentele în care se produce un transfer dublat, triplat sau care a trecut prin sistemul Băncii, dar banii la client nu au ajuns; precum și cum ar fi că banii la persoana către care se face transfer au ajuns, dar de pe cardul clientului aceștia nu s-au scos;

- Este prezentă o limită la suma transferată, dar nu și la numărul tranzacțiilor, deci în limita de 10 000 MDL fără comision, un client poate realiza 10 000 de tranzacții a câte 1 leu;

- Creșterea volumului de muncă a angajaților Băncilor, precum aglomerarea call centrului Băncilor cu apeluri privind sistemul de plăți instant MIA, de activare, de erori, de selectarea

cardului implicit, precum și lucrul în exces pentru a stopa erorile, deși ele pot să nu țină de Bănci, ci de BNM (în cazul în care acestea sunt);

Într-adevăr MIA Plăți Instant este un sistem care poate facilita fidelizarea clientului. Sunt cunoscute numeroase beneficii a fidelizării clienților. În plus, față de faptul că băncile mențin un nivel constant de vânzări, clienții loiali băncii fac mai multe cumpărături și sunt probabil să accepte schimbările de preț mai ușor decât ceilalți clienți. De asemenea, clienții loiali sunt și buni ambasadori. Aceștia au puterea de a convinge oamenii să devină clienți ai băncii, iar influența lor este mai puternică decât o campanie de marketing [9].

Concluzii și recomandări. Digitalizarea contribuie la creșterea și consolidarea prezenței unei bănci pe piață, oferind instrumente eficiente pentru gestionarea reputației, personalizarea mesajelor, analiza performanței campaniilor și interacțiunea directă cu publicul. O abordare strategică și coerentă, adaptată contextului tehnologic actual, poate aduce beneficii semnificative în construirea și menținerea imaginii de marcă. Aceste strategii stabilesc atât direcția pentru campanii sau programe dedicate, cât și cadrul necesar pentru evaluarea și optimizarea rezultatelor obținute.

Recomandări:

1. Elaborarea programelor educaționale din partea băncilor, fie BNM cu privire la funcționalitatea MIA Plăți Instant pentru utilizatorii din diferite categorii de vârstă.
2. Realizarea unor Q&A periodice (Întrebări și Răspunsuri) în mod online – prin chestionar, și offline prin intermediul operatorilor de marketing și a cercetării în piață, în urma căruia va fi un comunicat sub forma: <https://www.bnm.md/ro/content/intrebari-raspunsuri-despre-platile-instant>, pentru a vedea cu ce probleme se confruntă utilizatorii sau ce viziuni au despre MIA.
3. Ar fi util dacă MIA ar apărea pe diferite platforme de e-commerce, să se lărgască zona de acțiune, să fie nu doar între conturile utilizatorilor, dar și la diverse cumpărături online, ceea ce de facto ar mări și numărul de operațiuni în mediul online.

Implementarea sistemului de plăți instant MIA reprezintă un pas semnificativ în modernizarea și digitalizarea sectorului financiar al Republicii Moldova. Din punct de vedere tehnologic, MIA reflectă o soluție modernă, inspirată din modelele europene și internaționale. Cu toate acestea, pentru a maximiza potențialul acestei platforme, este esențial ca băncile, BNM și utilizatorii să colaboreze în continuare pentru a remedia limitările actuale și a dezvolta noi funcționalități, cum ar fi transferurile între persoane juridice, planificate pentru 2025.

Referințe bibliografice:

1. MASASHI NAKAJIMA, Payments System in Japan. *Payment System Technologies and Functions*, 2011, pp.22, ISBN: 161-520-645-0. Disponibil: <https://www.doi.org/10.4018/978-1-61520-645-2.ch011>.
2. Regulamentul (UE) 2024/886 al Parlamentului European și al Consiliului din 13 martie 2024 de modificare a Regulamentelor (UE) nr. 260/2012 și (UE) 2021/1230 și a Directivelor 98/26/CE și (UE) 2015/2366 în ceea ce privește transferurile credit instant în euro.
3. BNM: Plățile instant MIA – un an de inovație și impact benefic în viața de zi cu zi a moldovenilor. © Banca Națională a Moldovei Disponibil: <https://www.bnm.md/ro/content/platile-instant-mia-un-de-inovatie-si-impact-benefic-viata-de-zi-cu-zi-moldovenilor>.
4. MIA Plăți Instant, Disponibil: <https://mia.bnm.md/> © 2024 Banca Națională a Moldovei.
5. BNM: întrebări și răspunsuri despre plățile instant, © Banca Națională a Moldovei Disponibil: <https://www.bnm.md/ro/content/intrebari-raspunsuri-despre-platile-instant>.
6. MIA Plăți Instant, Disponibil: <https://mia.bnm.md/> © 2024 Banca Națională a Moldovei
7. MAIB: transferuri prin număr de telefon între băncile din Republica Moldova, Disponibil: <https://www.maib.md/ro/noutati/mia-plati-instant-transferuri-prin-numar-de-telefon-intre-bancile-din-moldova>.
8. CHIRIAC, Lilia. Fidelizarea și loializarea clienților – componentă strategică de dezvoltare a afacerii. In: *Revista de studii interdisciplinare „C. Stere”*, 2018, nr. 3-4(19-20), pp. 80-85. ISSN 2457-5550.
9. MEMEȚ, Diana, BURBULEA, Rodica, GANGAN, Svetlana. Digital marketing in the light of promoting and strengthening the image on the market. In: *Competitiveness and sustainable development*, Ed. 5, 2-3 noiembrie 2023, Chișinău. Chișinău: „Tehnica-UTM”, 2023, Ediția 5, pp. 224-228. ISBN 978-9975-64-364-1.