



Universitatea Tehnică a Moldovei

**GESTIUNEA OPERAȚIUNILOR CU CARDURI
EFECTUATE DE BANCĂ
(în baza datelor BC „Moldindconbank” SA
mun.Chișinău)**

Studentul/a: Burlacu Corina

**Coordonator: conf. univ.,dr.
Beda Oxana**

Chișinău, 2023

Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova
Universitatea Tehnică a Moldovei
Programul de master „Finanțe și control în sectorul agroalimentar” 120cr

Admis la susținere

Șef DEM: conf.univ., dr. Țurcan Rina

_____ 2023_

GESTIUNEA OPERAȚIUNILOR CU CARDURI
EFFECTUATE DE BANCĂ
(în baza datelor BC „Moldindconbank” SA)

Teză de master

Masterand: Burlacu Corina (_____)

Coordonator: Beda Oxana (_____)

Chișinău, 2023

ADNOTARE

Burlacu Corina. „GESTIUNEA OPERAȚIILOR CU CARDURI EFECTUATE DE BANCĂ”.

Teză de master la specializarea – 041.MP. Finanțe și control în sectorul agroalimentar

Structura lucrării. Teza a fost structurată în trei capitole, incluzând, cu titlul obligatoriu, și alte elemente structural, concluzii, anexe, 66 pagini text și 16 surse bibliografice.

Cuvinte cheie: banca comercială, moneda, card bancar, bani electronici, sistemul automatizat de plăți, risc bancar, banking electronic, telephone banking, mobile banking.

Scopul și obiectivele proiectului. Scopul prezentului proiect vizează gestiunea operațiilor cu carduri din Republica Moldova.

Pentru realizarea acestui scop au fost trasate următoarele **obiective de bază:**

- Delimitări conceptuale și terminologice a cardurilor bancare;
- Gestiunea operațiunilor cu cardul de plată în BC „Moldindconbank” SA;
- Perfecționarea gestiunii operațiunilor cu carduri la nivelul BC „Moldindconbank” SA;
- Experiența internațională de gestiune a operațiunilor cu carduri efectuate de bănci;
- Creșterea eficienței gestiunii operațiunilor cu carduri în B.C. „Moldindconbank” S.A.

Suportul teoretico-metodologic și științific al lucrării. Urmărind scopul cercetării cât mai complexe a obiectului investigat în dorința atingerii graduale a obiectivelor enunțate, în calitate de bază metodologică a cercetărilor au servit metoda economică, metoda sociologică, metoda sistematică, metoda statistică, metoda de analiză și sinteză, metoda comparativă, metoda cantitativă și alte metode general-științifice.

Importanța teoretică și valoarea aplicativă a proiectului (rezultatele concrete obținute) a lucrării constă în identificarea principalelor caracteristici și tendințe în dezvoltarea tranzacțiilor cu carduri bancare, bani electronici și dezvoltarea serviciilor electronice în Republica Moldova, cât și generalizarea reglementărilor în domeniul protecției clienților băncii contra diferitor fraude în sectorul bancar din Republica Moldova.

Rezultatele cercetării pot fi utile în elaborarea și realizarea unor proiecte care au drept scop dezvoltarea și consolidarea pieței bancare în Republica Moldova, anume pentru unele bănci comerciale care-și propun drept scop implementarea unor practici bancare și conținuturi cu influențe directe asupra indicatorilor de performanță.

ANNOTATION

Burlacu Corina. „MANAGEMENT OF CARD OPERATIONS CARRIED OUT BY THE BANK”.

Master's thesis in specialization – 041.MP. Finance and control in the agri-food sector

The structure of the paper. The thesis was structured in three chapters, including, with the mandatory title, other structural elements, conclusions, appendices, 66 pages of text and 16 bibliographic sources.

Keywords: commercial bank, currency, bank card, electronic money, automated payment system, banking risk, electronic banking, telephone banking, mobile banking.

The purpose and objectives of the project. The purpose of this project is to manage card operations in the Republic of Moldova.

To achieve this goal, the following basic objectives were drawn:

- Conceptual and terminological delimitations of bank cards;
- Management of payment card operations in BC „Moldindconbank” SA;
- Improving the management of card operations at the BC „Moldindconbank” SA;
- The international experience of managing card operations carried out by banks;
- Increasing the efficiency of managing card operations in BC „Moldindconbank” SA.

The theoretical-methodological and scientific support of the work. Pursuing the aim of the most complex research of the investigated object in the desire to gradually reach the stated objectives, the economic method, the sociological method, the systematic method, the statistical method, the analysis and synthesis method, the comparative method, the quantitative method and other general scientific methods.

The theoretical importance and applied value of the project (concrete results obtained) of the work consists in identifying the main characteristics and trends in the development of transactions with bank cards, electronic money and the development of electronic services in the Republic of Moldova, as well as the generalization of regulations in the field of bank customer protection against various frauds in the banking sector of the Republic of Moldova

The results of the research can be useful in the development and implementation of projects aimed at developing and consolidating the banking market in the Republic of Moldova, namely for some commercial banks that aim to implement banking practices and contents with direct influences on performance indicator.

CUPRINS

Declarația pe propria răspundere.....	3
Lista abrevierilor	8
Lista figurilor	8
Lista tabelelor	9
Introducere.....	10
I. Caracteristicile generale ale cardurilor bancare.....	12
1.1. Cardul bancar: noțiune, caracteristici definitorii, elemente componente și tipuri	12
1.2. Gestiunea operațiunilor cu cardul de plată.....	15
1.3. Aspecte metodologice de analiză a gestiunii operațiunilor cu carduri efectuate de bancă	19
1.4. Analiza cadrului legal de reglementare a gestiunii operațiunilor cu carduri în sistemul bancar al Republicii Moldova.....	28
II. Analiza gestiunii operațiunilor cu carduri la nivelul BC „Moldindconbank” SA	31
2.1. Analiza celor mai moderne operațiuni cu carduri în sistemul bancar al Republica Moldova.....	31
2.2. Gestiunea operațiunilor cu carduri în BC „Moldindconbank” SA.....	34
2.3. Analiza activității economico-financiare a BC, „Moldindconbank” SA	52
III. Perfecționarea gestiunii operațiunilor cu carduri la nivelul BC „Moldindconbank” SA	58
3.1. Experiența internațională de gestiune a operațiunilor cu carduri efectuate de bănci	58
3.2. Creșterea eficienței gestiunii operațiunilor cu carduri în BC „Moldindconbank” SA.....	61
Concluzii.....	64
Referințe bibliografice.....	68
Anexe	

INTRODUCERE

O tranzacție bancară este un transfer bancar de active monetare între conturi din cadrul unei bănci sau între acestea. Deținătorii de carduri bancare efectuează zilnic tranzacții folosind un cont electronic: primirea de salarii, burse, plata facturilor, bunuri. Transferul de bani dintr-un cont în alt cont este un tip convenabil de tranzacție care are loc în câteva minute în cadrul sistemului bancar. Transferurile interbancare și internaționale pot dura până la 7 zile.

Ce înseamnă o tranzacție în sens general? Aceasta este operațiunea de transfer a unei anumite sume de bani din contul expeditorului în contul destinatarului: completarea cardului, retragerea de bani de la un bancomat, diverse transferuri. Cel mai adesea, o tranzacție se numește plata unei achiziții cu un card. Procedura online include conectarea la Internet banking pentru debitare, creditare, emitere de bani în timp real – servicii ATM, plata produselor cu cardul, completarea cardului, retragerea numerarului și alte operațiuni. Rețineți: procedura offline nu implică contactarea băncii achizitoare (care deservește punctul de vânzare), iar suma transferată se reflectă în sold nu instantaneu, ci după câteva zile. Această operațiune are loc fără carduri de plată - dintr-un cont în alt cont.

Cu ajutorul unei aplicații bancare speciale, care printr-o interfață online face posibilă gestionarea conturilor clienților, se realizează tranzacții. Procesarea tranzacțiilor este necesară pentru a menține sistemul bancar într-o stare organizată prin crearea unui sistem unificat pentru efectuarea tranzacțiilor. Sistemul de procesare a tranzacțiilor face posibil ca operațiunile individuale să le conecteze automat ca o singură tranzacție. Un astfel de sistem de executare a tranzacțiilor asigură că toate tranzacțiile sunt finalizate fără erori. În cazul unei erori, sistemul „reproduce” operația tranzacțională, ștergându-i urmele și restabilind sistemul la starea inițială. Dacă reușește, tranzacția este fixată de sistem și toate modificările pot fi făcute folosind operatorul.

Cuvinte cheie: banca comercială, moneda, card bancar, bani electronici, sistemul automatizat de plăți, risc bancar, banking electronic, telephone banking, mobile banking.

Scopul și obiectivele lucrării: constă în determinarea măsurilor de gestionare activității cu carduri bancare.

Semnificația teoretică: Constatările teoretice și concluziile pot forma unele elemente metodologice pentru cercetările științifice de perspectivă. Totodată, teza poate fi propusă ca sursă didactică și bibliografică pentru procesul de instruire în instituțiile de învățământ superior de profil economic.

Valoarea aplicativă a lucrării constă în identificarea principalelor caracteristici și tendințe în dezvoltarea tranzacțiilor cu carduri bancare, bani electronici și dezvoltarea serviciilor

electronice în Republica Moldova, cât și generalizarea reglementărilor în domeniul protecției clienților băncii contra diferitor fraude în sectorul bancar din Republica Moldova.

Rezultatele cercetării pot fi utile în elaborarea și realizarea unor proiecte care au drept scop dezvoltarea și consolidarea pieței bancare în Republica Moldova, anume pentru unele bănci comerciale care-și propun drept scop implementarea unor practici bancare și conținuturi cu influențe directe asupra indicatorilor de performanță.

Structurarea lucrării a fost determinată de atingerea obiectivului propus, astfel teza cuprinde: introducere, trei capitole, încheiere, surse bibliografice, anexe.

În **Introducere** este argumentată actualitatea temei abordate, scopul de studiere a temei cercetate. Tot aici sunt formulate obiectul și subiectul de studiu al tezei.

Capitolul I **„CARACTERISTICILE GENERALE ALE CARDURILOR BANCARE”** prezintă definiții ale cardului bancar, caracteristici definitorii, elemente componente și tipuri, la fel și gestiunea operațiunilor cu cardul de plată, cât și aspecte metodologice de analiză a gestiunii operațiunilor cu carduri efectuate de bancă.

Capitolul II **„ANALIZA GESTIUNII OPERAȚIUNILOR CU CARDURI LA NIVELUL BC „MOLDINDCONBANK” SA”** reflectă analiza cadrului legal de reglementare a gestiunii operațiunilor cu carduri în sistemul bancar al Republicii Moldova, analiza operațiunilor cu carduri în sistemul bancar al Republicii Moldova și gestiunea operațiunilor cu carduri în BC „Moldindconbank” SA.

Capitolul III **„PERFEȚIONAREA GESTIUNII OPERAȚIUNILOR CU CARDURI LA NIVELUL BC „MOLDINDCONBANK” SA”** se referă la experiența internațională de gestiune a operațiunilor cu carduri efectuate de bănci și creșterea eficienței gestiunii operațiunilor cu carduri în BC „Moldindconbank” SA.

În **Încheiere** sunt sintetizate și generalizate concluziile principale ale cercetării și sunt formulate recomandări, care ar putea contribui la soluționarea problemelor actuale legate de gestionarea operațiunilor cu cardurile .

Bibliografia reflectă totalitatea actelor normative legislative, surselor științifice, a celor statistice și de date.

REFERINȚE BIBLIOGRAFICE

1. <https://www.legis.md/> HOTĂRÂRE Nr. 62 din 24-02-2005 privind aprobarea Regulamentului cu privire la cardurile bancare, Publicat : 04-03-2005 în Monitorul Oficial Nr. 36-38 art. 124, Versiune în vigoare din 11.12.12 în baza modificărilor prin HBN259 din 08.11.12, MO252-253/11.12.12 art.1548
2. <https://www.legis.md/>, LEGE Nr. 202 din 06-10-2017 privind activitatea băncilor, Publicat : 15-12-2017 în Monitorul Oficial Nr. 434-439 art. 727, Versiune in vigoare din 30.12.18 in baza modificărilor prin, LP227 din 01.11.18, MO441-447/30.11.18 art.703
3. <https://www.mastercard.md/>
4. <https://www.bnm.md/>
5. <https://www.micb.md/>
6. <https://www.rasfoiesc.com/business/economie/finante-banci/>
7. <https://ro.economy-pedia.com/>
8. <https://www.educatiefinanciara.info/>
9. <https://www.bcr.md/content/dam/md/bcr/www/>
10. <https://www.bnm.md/files/metodologie/>
11. <https://www.raiffeisen.ro/>
12. <https://cis.visa.com/>
13. <https://www.mastercard.md/>
14. <https://riscograma.ro/>
15. <https://financer.com/>
16. https://www.micb.md/img/n-info-doc/Conditii_Generale_Bancare_PF.pdf
17. https://www.ipn.md/ro/tot-mai-multi-moldoveni-opteaza-pentru-platile-fara-numerar-7966_1091864.html#ixzz7pX3GYUvb
18. <https://www.bnm.md/bdi/pages/reports/drsb/DRSB1.xhtml>
19. <https://www.bnm.md/ro/content/raportul-asupra-stabilitatii-financiare-2021>
20. <https://www.micb.md/img/smartbanking/instructiune-utilizare-wb-ro.pdf>
21. https://www.micb.md/img/n-info-doc/Raport_2021_MICB_ro.pdf