



**MOLDCOOP**  
**UNIVERSITATEA COOPERATIST-COMERCIALĂ**  
**DIN MOLDOVA**

Facultatea Contabilitate și Informatică Economică  
Catedra Finanțe și Bănci

Adresa la susținere  
Șef catedră: prof. univ. dr.  
Elena Fular  
2016

**Strategia și politica implementării noilor  
servicii bancare**

Teză de master

Masterand: Jalbă Valeria

Facultatea Contabilitate și informatică economică

Specializarea Bănci și asigurări

Grupa 4BA-1421p

Conducător: Maxim Ion, conf. univ. dr. hab.

CHIȘINĂU - 2016

CHIȘINĂU - 2016

## CUPRINS

<b>ADNOTARE</b> .....	4
<b>LISTA ABREVIERILOR</b> .....	6
<b>INTRODUCERE</b> .....	7
<b>1. ASPECTE TEORETICO-CONCEPTUALE PRIVIND SERVICIILE BANCARE</b>	
1.1. Caracteristica generală, esența, conceptul și structura serviciilor bancare.....	10
1.2. Bani electronici – o tehnologie nouă în sistemul bancar.....	18
1.3. Practici mondiale și limite ale implementării noilor servicii bancare.....	21
<b>2. PROBLEME ALE IMPLEMENTĂRII NOILOR SERVICII BANCARE ÎN ACTIVITATEA BĂNCILOR DIN REPUBLICA MOLDOVA</b>	
2.1. Studiul pieței serviciilor bancare din Republica Moldova.....	33
2.2. Prezentarea generală a activității economico – financiare a BC „Victoriabank” S.A.....	38
2.3. Analiza noilor servicii bancare implementate de BC „Victoriabank” S.A.....	46
<b>3. IMPLEMENTAREA STRATEGIEI DE PERFEȚIONARE A NOILOR SERVICII BANCARE ÎN SCOPUL ASIGURĂRII PERFORMANȚELOR</b>	
3.1. Strategii de marketing specifice mixului de marketing financiar – bancar.....	56
3.2. Creativitate și inovare în sectorul serviciilor bancare oferite de BC „Victoriabank” S.A.....	60
<b>CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI</b> .....	68
<b>BIBLIOGRAFIE</b> .....	71
<b>ANEXE</b> .....	74
<b>DECLARAȚIA MASTERANDULUI</b> .....	75

## ADNOTARE

### la teza pentru obținerea titlului de master cu tema “Strategia și politica implementării noilor servicii bancare”

**Jalbă Valeria**

#### **Specializarea Bănci și asigurări**

Teza cuprinde introducere, trei capitole, concluzii și recomandări, bibliografia din 43 de surse, 12 anexe, 75 de pagini de text de bază, inclusiv 5 tabele și 18 figuri, care reflectă activitatea BC ”Victoriabank” S.A.

**Cuvinte cheie:** serviciu bancar, produs bancar, sistem bancar, indicatori bancari, mix-ul de marketing, sistem informațional, serviciu marketing, instrumente de marketing, piața serviciilor bancare.

**Scopul și obiectivele lucrării:** constă în analiza pieței bancare autohtone și tendințelor actuale de dezvoltare. Lucrarea conține o analiză a organizării activității produselor și serviciilor în cadrul băncii comerciale și fundamentarea principiilor de dezvoltare, strategii și politica implementării serviciului bancare în condiții de eficiență economică. Aprofundarea conceptelor fundamentale referitoare la serviciile bancare, analiza pieței serviciilor bancare din Republica Moldova, analiza serviciilor bancare oferite în cadrul băncii comerciale „Victoriabank” S.A., precizarea limitelor implementării tehnicilor moderne de servicii bancare în contextul economic al Republicii Moldova, formularea recomandărilor cu privire la implementarea unor servicii preluate din practica europeană, eficiente în sistemul bancar autohton.

**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 serviciilor bancare în Republica Moldova, cât și generalizarea practicilor mondiale în domeniul politicii serviciilor bancare și concretizarea formelor și metodelor de aplicare a acestei experiențe 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.

**[Teza completă](#)**