



MOLDCOOP
UNIVERSITATEA COOPERATIST-COMERCIALĂ
DIN MOLDOVA

Catedra "Finanțe și bănci"
Se admite pentru susținere
Șef catedră, prof. univ., doctor
E. Fuior
"03" 05 2017

TEZA DE MASTER
la tema: **DIVERSIFICAREA SERVICIILOR MODERNE
ACORDATE DE BĂNCILE COMERCIALE
PERSOANELOR JURIDICE**

Efectuată de masteranda Netrean Jana

Facultății Contabilitate și Informatică Economică

Specializării Administrarea financiar-bancară

Grupa 4AFB-1521m

(semnătura)

Conducător științific

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

(N.P., titlul științific)

(semnătura)

CHIȘINĂU 2017
CUPRINS

CUPRINS

ADNOTARE	3
LISTA ABREVIERILOR	5
INTRODUCERE	6
1. ASPECTE TEORETICO-CONCEPTUALE PRIVIND SERVICIILE BANCARE	
1.1. Caracteristica generală, esența, conceptul și structura serviciilor bancare.....	9
1.2. Bani electronici – o tehnologie nouă în sistemul bancar.....	16
1.3. Practici mondiale ale implementării noilor servicii bancare prestate persoanelor juridice.....	20
2. STRUCTURAREA ȘI ANALIZA SERVICIILOR BANCARE ACORDATE PERSOANELOR JURIDICE	
2.1. Studiul pieței serviciilor bancare din Republica Moldova.....	32
2.2. Prezentarea generală a activității economico – financiare a BC„Victoriabank”S.A.....	36
2.3. Analiza noilor servicii bancare acordate persoanelor juridice implementate de BC„Victoriabank”S.A.....	46
3. IMPLEMENTAREA STRATEGIEI DE PERFEȚIONARE A NOILOR SERVICII BANCARE ÎN SCOPUL ASIGURĂRII PERFORMANȚELOR	
3.1. Strategii de marketing specifice mixului de marketing financiar–bancar.....	56
3.2. Creativitate și inovare în sectorul serviciilor bancare acordate persoanelor juridice oferite de BC„Victoriabank”S.A.....	60
CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI	67
BIBLIOGRAFIE	70
ANEXE	72
DECLARAȚIA MASTERANDULUI	

ADNOTARE
la teza pentru obținerea titlului de master cu tema
“Diversificarea serviciilor moderne acordate de băncile comerciale persoanelor juridice”
Netrean Jana
Specializarea Administrarea financiar-bancară

Teza cuprinde introducerea, 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 serviciilor bancare în condiții de eficiență economică. Aprofundarea conceptelor fundamentale referitoare la serviciile bancare, analiza pieței serviciilor bancare din Republica Moldova, analiza serviciilor bancare oferite persoanelor juridice 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](#)