



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

APROB:
Departament
Prof. univ., dr. Elena Fuior,
27.03.2017

Departament: „Contabilitate, finanțe și bănci”

Se admite pentru susținere

Șef departament, prof.univ., dr.

D-na E. Fuior

“27” 05 2018

Studentul (a) Lungu Ionel

Facultatea Comerț, finanțe și contabilitate

Departamentul Contabilitate, finanțe și bănci

Specializarea Administrarea financiar bancară

Grupa 4AFB-1621

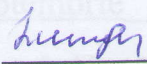
TEZA DE MASTER

Tema: Tendințele moderne în promovarea produselor și serviciilor bancare în Republica Moldova

1. Tema tezei / proiectului

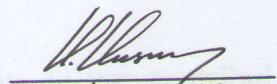
Tendințele moderne în promovarea produselor și serviciilor bancare în Republica

Efectuată de masterandul anului II Lungu Ionel,
Facultății „Comerț, finanțe și contabilitate”
Specializarea „Administrarea financiar bancară”
Gr. 4AFB-1621m


/ semnătura /

12 mai 2018

Conducător științific:
conf. univ., dr.
Cușnir Corina


/ semnătura /

4. Structura tezei / proiectului (conținutul, lămuririle principale ce se vor studia și vor fi prezentate)

Introducere va cuprinde argumentarea actualității și importanței tezei și probleme pentru studiu, se vor formula scopurile și obiectivele de cercetare, se va prezenta baza metodologică și contribuțiile efectuate în studiul de față, se va reflecta structura tezei și conținutul capitolelor, explicând breviar conținutul temei, numărul secțiunilor, paragrafelor, figurilor și se va stabili importanța practică a tezei / proiectului.

Chișinău 2018

Capitolul I se va efectua argumentarea problemei și va fi de distincție și necesitatea produselor și serviciilor bancare, va fi studiat impactul inovațiilor asupra dezvoltării produselor și serviciilor bancare moderne. Se vor reține strategiile de promovare a produselor și serviciilor bancare noi în Republica Moldova. Se va face o sinteză succintă a surselor bibliografice și se vor expune diferite concepții ale savanților



MOLDCOOP
UNIVERSITATEA COOPERATIST- COMERCIALĂ DIN
MOLDOVA

APROB:
Şef departament
Prof.univ., dr. Elena Fuior,

24 09 2017

SARCINA

pentru elaborarea tezei de master

Studentul (a) Lungu Ionel

Facultatea Comert, finanțe și contabilitate

Departamentul Contabilitate, finanțe și bănci

Specializarea Administrarea financiar-bancară

Grupa 4AFB-1621

Conducător științific Cuşnir Corina, conf.univ., dr.

1. Tema tezei /proiectului de master:

Tendințele moderne în promovarea produselor și serviciilor bancare în Republica Moldova

aprobată prin dispoziția facultății nr. 10 de la „22” septembrie 2017

2. Termenul limită de prezentare și înregistrare a tezei /proiectului la decanat:

12 mai 2018

3. Obiectivul tezei /proiectului constă în evidențierea criteriilor, ce vor contribui la diversificarea produselor și serviciilor bancare

4. Structura tezei /proiectului (compartimentele, întrebările principale ce se vor aborda și volumul lor):

Introducerea va cuprinde argumentarea actualității și importanței temei propuse studiului, se vor formula scopurile și obiectivele de cercetare, se va menționa baza metodologică și consecutivitatea efectuării studiului, se va reflecta structura tezei și conținutul capitolelor, explicând succint conținutul temei, numărul paginilor, anexelor, figurilor și se va stabili importanța practică a temei de cercetare.

Capitolul I se va efectua argumentarea teoretică a problemelor ce țin de distincția și necesitatea produselor și serviciilor bancare, va fi studiat impactul inovațiilor asupra dezvoltării produselor și serviciilor bancare moderne. Se vor reliefa strategiile de promovare a produselor și serviciilor bancare noi în Republica Moldova. Se va face o sinteză succintă a surselor bibliografice și se vor expune diferite concepții ale savanților

privind tratarea problemelor ce țin de tema tezei alese pentru cercetare cu expunerea viziunii autorului.

În capitolul II al tezei se va efectua o analiză a implementării produselor și serviciilor bancare noi în cadrul sistemului bancar autohton. În baza materialelor statistice, vor fi calculați principalii indicatori, prin intermediul cărora se vor sintetiza rezultatele implementării produselor și serviciilor bancare. Se va analiza diversitatea produselor și serviciilor bancare noi în cadrul unei instituții financiare selectate pentru studiu.

Capitolul III se preconizează a fi consacrat elucidării aspectelor comunicării, strategiei și planului de marketing bancar. Va fi studiată experiența, aferentă temei de cercetare, pe plan International.

În **concluzii și recomandări** se vor generaliza rezultatele obținute în vederea studiului efectuat, se vor expune principale direcții de diversificare a produselor și serviciilor bancare la instituția financiară analizată. Se va face corelarea părții teoretice cu partea practică și în același timp, se vor formula recomandări privind implementarea noilor produse și servicii bancare în activitatea băncilor comerciale autohtone.

5. Planul calendaristic de elaborare și prezentare a tezei / proiectului la catedră:

Nr.	Denumirea etapelor (compartimentelor) de executare a tezei	Ponderea etapei (%)	Termenul de prezentare și executare	
			După plan	Real
1.	Studierea surselor bibliografice la temă	10	05.12.17	05.12.17
2.	Acumularea și familiarizarea cu baza de date statistice necesare pentru elaborarea studiului	10	23.01.18	23.01.18
3.	Elaborarea compartimentelor introducere și capitolului teoretic	10	06.02.18	06.02.18
4.	Elaborarea prognozelor și recomandărilor concrete referitor la domeniul de studii	10	20.03.18	20.03.18
5.	Prezentarea compartimentului practic și de prognoză	35	07.04.18	07.04.18
6.	Perfectarea concluziilor și recomandărilor și a tezei integral	20	27.04.18	27.04.18
7.	Perfectarea materialelor grafice	5	04.05.18	04.05.18
8.	Prezentarea tezei de licență în varianta finală la catedră	-	12.05.18	12.05.18
9.	Susținerea prealabilă a tezei	-	08.05.18	08.05.18

Studentul Lungu / Lungu I. /
/semnătura/

Conducător științific C. Cușnir / C. Cușnir /
/semnătura/

6. Sarcina a fost recepționată la " 27 " 09 / 20

Lungu
/semnătura studentului/

Nota 1. Sarcina pentru elaborarea tezei / proiectului de master se elaborează în 2 exemplare: unul studentului, al doilea - la departament.

2. Sarcina se anexează la teză / proiect și se prezintă Comisiei pentru examenul de master

CUPRINS:

ADNOTARE	3
ANNOTATION	4
LISTA ABREVIERILOR	5
INTRODUCERE	6
1. BAZELE TEORETICE PRIVIND PRODUSELE ȘI SERVICIILE BANCARE	
1.1. Distingția și necesitatea diversificării produselor și serviciilor bancare	9
1.2. Esența și elementele promovării serviciilor și produselor bancare	18
1.3. Tehnici de determinare a costurilor produselor și serviciilor bancare	27
2. DIAGNOSTICAREA PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR BANCARE BC „VICTORIABANK”S.A	
2.1. Caracterizarea generală a activității economico – financiare a BC„Victoriabank”S.A	34
2.2. Analiza produselor și serviciilor bancare BC „Victoriabank”S.A	44
3. STRATEGII PRIVIND IMPLEMENTAREA PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR BANCARE ÎN CADRUL BĂNCII COMERCIALE BC„Victoriabank”SA.	
3.1. Căi de eficientizare a produsele și serviciile bancare în cadrul băncii comerciale	56
3.2. Implementarea produselor și serviciilor bancare moderne în Republica Moldova și în cadrul BC„Victoriabank”S.A	60
CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI	68
BIBLIOGRAFIE	71
ANEXE	73
DECLARAȚIA PRIVIND ASUMAREA RĂSPUNDERII	

ADNOTARE

la teza pentru obținerea titlului de master cu tema "Tendențele moderne în promovarea produselor și serviciilor bancare în Republica Moldova"

Lungu Ionel

Specializarea Administrarea financiar-bancară

Teza cuprinde introducere, trei capitole, concluzii și recomandări, bibliografia din 35 de surse, 7 anexe, 73 de pagini de text de bază, inclusiv 6 tabele și 23 figuri, care reflectă activitatea BC "Victoriabank" S.A.

Cuvinte cheie: sistem bancar, produs bancar, performanță, serviciu bancar, sistem informațional, strategii de marketing, inovații bancare, lichiditate.

Scopul lucrării: constă în delimitarea conținutului serviciului și produsului bancar prin studierea promovării, analizei și diversificării serviciilor și produselor bancare noi autohtone. Diversitatea produselor și a serviciilor bancare au o importanță deosebită, fiind argumentată prin rolul pe care îl au băncile în economie, prin prezența unui mare și variat număr de riscuri bancare, prin faptul că banca comercială, mai mult ca oricine, operează cu banii societății (o dată la formarea capitalului social și a doua oară operând cu conturile clienței).

Sarcinile cercetării:

- determinarea importanței diversificării produselor și serviciilor pentru societățile bancare;
- evidențierea trăsăturii caracteristice produselor și serviciilor bancare;
- caracterizarea elementelor specifice produselor și serviciilor bancare;
- analiza particularităților strategiilor utilizate în elaborarea produselor și serviciilor bancare de către băncile comerciale din Republica Moldova;
- identificarea modalităților de eficientizare în urma promovării serviciilor și produselor bancare;
- formularea recomandărilor cu privire la implementarea unor servicii preluate din practica europeană, eficiente în sistemul bancar autohton.

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 utilizate de către băncile comerciale și companiile de consulting în scopul promovării serviciilor și produselor bancare, de cercetătorii în domeniul marketingului bancar, precum și de instituțiile de învățământ în cadrul mai multor discipline științifice în domeniul bancar.

ANNOTATION
to the Master's Thesis with the theme
**"Modern trends in the promotion of banking products and services in the Republic of
Moldova"**

Lungu Ionel
Specialization Financial and Banking Administration

Structure of the thesis: The master thesis is structured on 75 pages. It consists of: annotation, list of abbreviations, introduction, 3 chapters, conclusions and recommendations, bibliography, annexes and self-declaration. Also, the master thesis contains 23 figures, 6 tables and 35 bibliographic sources.

Key words: banking system, banking product, performance, banking, information system, marketing strategies, bank innovations, liquidity.

Domain of study: consists in delimiting the content of the service and the banking product by studying the promotion, analysis and diversification of new domestic banking services and products. The diversity of banking products and services is of particular importance, being argued by the role of banks in the economy, by the presence of a large and varied number of banking risks, by the fact that the commercial bank, more than anyone, operates with the money of society once in the formation of the social capital and the second time operating with the accounts of the clients).

Objectives of thesis:

- determining the importance of diversifying products and services for banking companies;
- highlighting features characteristic of banking products and services;
- the characterization of specific items of banking products and services;
- analyzing the particularities of the strategies used in the development of banking products and services by commercial banks in the Republic of Moldova;
- identifying ways to streamline the promotion of banking services and products;
- to formulate recommendations on the implementation of services taken from European practice, effective in the domestic banking system.

Applicative value of the thesis consists in identifying the main features and trends in the development of banking services in the Republic of Moldova, as well as the generalization of the world practices in the field of banking services policy and the implementation of the forms and methods of applying this experience in the banking sector of the Republic of Moldova.

The research results can be used by commercial banks and consulting companies to promote banking services and products, bank marketing researchers, and educational institutions across a range of banking science disciplines.