

Imreg  
nr. 53  
16.05.19  
Elena



**MOLDCOOP**  
**UNIVERSITATEA COOPERATIST – COMERCIALĂ**  
**DIN MOLDOVA**

**DEPARTAMENTUL CONTABILITATE, FINANȚE ȘI BĂNCI**

Se admite pentru susținere  
Șef departament, prof. univ., dr

Elena Fuior  
" 20 " 05 2019

**TEZA DE MASTER**

la tema: **DIVERSIFICAREA SERVICIILOR MODERNE**  
**ACORDATE DE BANCILE COMERCIALE**  
**PERSOANELOR JURIDICE**

Efectuată de masterandul Necula Nicolae  
Facultății Comert, finante și contabilitate  
Specializării Administrarea financiar-bancară  
Grupei. 4AFB-1721p

Conducător științific  
Zugrav Inga., conf. univ., dr  
/ N.P., titlul științific /

Necula.  
/ semnătura /

[Signature]  
/ semnătura /

**CHIȘINĂU 2019**



## CUPRINS

<b>ADNOTARE</b>	3
<b>ANNOTATION</b>	4
<b>INTRODUCERE</b>	5
<b>1. REPERE TEORETICO - CONCEPTUALE REFERITOR LA SERVICIILE MODERNE ACORDATE DE BĂNCILE COMERCIALE</b>	
1.1. Abordări conceptuale cu privire la esența și structura serviciilor bancare	8
1.2. Tehnologiile moderne a sistemului bancar - instrumente de plata electronică	13
1.3. Experiența internațională privind implementarea serviciilor bancare moderne acordate de băncile comerciale persoanelor juridice	16
<b>2. STUDIUL SERVICIILOR BANCARE MODERNE ACORDATE DE BANCILE COMERCIALE PERSOANELOR JURIDICE ÎN REPUBLICA MOLDOVA</b>	
2.1. Importanța pieței serviciilor bancare din Republica Moldova	25
2.2. Analiza aspectelor economico-financiare în cadrul BC„Victoriabank” S.A	40
2.3. Studiul serviciilor bancare moderne acordate persoanelor juridice implementate de către BC„Victoriabank” S.A	53
<b>3. STRATEGII DE INOVARE A SECTORULUI BANCAR PE PIAȚA SERVICIILOR</b>	
3.1. Diversificarea spectrului de servicii moderne pe piața bancară autohtonă	65
3.2. Contribuția inovațiilor la dezvoltarea sectorului serviciilor bancare din cadrul BC „Victoriabank” S.A.	69
<b>CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI</b>	78
<b>BIBLIOGRAFIE</b>	82
<b>ANEXE</b>	85



## ADNOTARE

la teza pentru obținerea titlului de master cu tema

“Diversificarea serviciilor moderne acordate de bancile comerciale persoanelor juridice”

Necula Nicolae

**Specializarea Administrarea financiar-bancară**

Teza cuprinde introducere, trei capitole, concluzii și recomandări, bibliografia din 45 de surse, 11 anexe, 85 de pagini de text de bază, inclusiv 20 tabele și figuri, care reflectă activitatea BC „Victoriabank” S.A.

**Cuvinte cheie:** banca comercială, servicii bancare, produse bancare, persoane juridice, plată electronică, inovare, promovare, strategie.

**Scopul și obiectivele lucrării:** constă în studiul pieței bancare autohtone și tendințelor actuale de dezvoltare, analiza serviciilor moderne în cadrul băncii comerciale, fundamentarea principiilor de dezvoltare, strategii și practice de implementare a serviciilor bancare noi persoanelor juridice, aprofundarea conceptelor fundamentale referitoare la serviciile bancare, determinarea componenței instrumentelor de plată electronica, studiul experienței internaționale privind implementarea serviciilor bancare moderne, aprofundarea problematicii privind implementarea serviciilor bancare pe piața financiară autohtonă, studiul pieței serviciilor bancare din RM, analiza serviciilor bancare oferite persoanelor juridice în cadrul băncii comerciale „Victoriabank” S.A.

**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 a pieței serviciilor bancare în Republica Moldova. De asemenea, rezultatele respective pot fi luate în calcul și la elaborarea proiectelor pentru unele bănci comerciale care-și propun drept scop implementarea unor practici bancare și conținuturi cu influențe directe asupra indicatorilor de performanță.

**Rezultatele cercetării** pot fi utile 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. Se propune diversificarea ofertei bancare, formularea unor alternative strategice de eficientizare a serviciilor în cadrul băncilor comerciale și determinarea rolului sistemului informațional în asigurarea competitivității băncii.