




MOLDCOOP
UNIVERSITATEA COOPERATIST-COMERCIALĂ
DIN MOLDOVA

DEPARTAMENTUL CONTABILITATE, FINANȚE ȘI BĂNCI

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


E. Fuior
"20" 05 2019

TEZA DE MASTER

la tema: **SERVICIILE DE BANKING ELECTRONIC
ÎN SISTEMUL BANCAR AUTOHTON**

Efectuată de masterandul Sitnic Alexei

Facultății Comert, finante și contabilitate

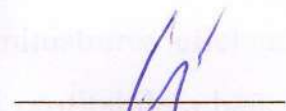
Specializării Administrarea financiar-bancară

Grupa 4AFB-1721m


(semnătura)

Conducător științific
Fuior Elena., prof.univ.,dr.

N.P., titlu științific/


(semnătura)

CHIȘINĂU 2019

CUPRINS

ADNOTARE	3
ANNOTATION	4
LISTA ABREVIERILOR	5
INTRODUCERE	6
1. ASPECTE TEORETICO-CONCEPTUALE PRIVIND SERVICIILE DE BANKING ELECTRONIC ÎN SISTEMUL BANCAR	
1.1. Conceptul și tipologia serviciilor bancare.....	9
1.2. Caracteristica generală, esența și tipurile serviciilor bancare electronice.....	17
1.3. Avantajele serviciilor banking electronic în sistemul bancar.....	23
2. ANALIZA SERVICIILOR BANCARE ÎN CADRUL SISTEMULUI BANCAR DIN REPUBLICA MOLDOVA	
2.1. Caracteristica generală și analiza activității BC „Moldindconbank”S.A.....	31
2.2. Analiza produselor și serviciilor bancare în cadrul BC „Moldindconbank”S.A.....	48
3. ADMINISTRAREA SERVICIILOR BANCARE ELECTRONICE	
3.1. Particularitățile diferitor strategii utilizate în elaborarea produselor bancare.....	58
3.2. Securitatea și administrarea serviciilor bancare electronice.....	64
CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI	76
BIBLIOGRAFIE	80
ANEXE	

ADNOTARE

la teza pentru obținerea titlului de master cu tema

“Serviciile de banking electronic în sistemul bancar autohton”

Sitnic Alexei

Specializarea Administrarea financiar-bancară

Teza cuprinde introducere, trei capitole, concluzii și recomandări, bibliografia din 38 de surse, 9 anexe, 82 de pagini de text de bază, inclusiv tabele și 15 figuri, care reflectă activitatea BC “Moldindconbank” S.A.

Cuvinte cheie: banca comercială, serviciile bancare, banking electronic, e-banca, telephone banking, SMS – banking, mobile banking, SAPI.

Scopul și obiectivele lucrării: constă în determinarea esenței calității produselor oferite de către băncile comerciale și modalitățile de gestiune a acestora, argumentarea dezvoltării serviciilor de banking electronic, pentru a însufla încredere și fidelizare clienților săi; materializarea și conștientizarea conceptelor privind produsele bancare; evidențierea posibilităților de gestionare calitativă a produselor bancare; caracteristica strategiilor de dezvoltare a serviciilor e-banking pe piața bancară; analizarea produselor și serviciilor bancare în cadrul BC „Moldindconbank” S.A; determinarea tehnicilor și instrumentelor necesare managementului calității în cadrul sistemului bancar; analiza particularităților strategiilor utilizate în elaborarea produselor bancare de către băncile comerciale din Republica Moldova; determinarea perspectivelor sistemului bancar din Republica Moldova.

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 electronice e banking 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.