

## CUPRINS

<b>Capitolul 1. Cadrul legal de derulare a activității bancare</b>	
1.1. Funcțiile băncilor comerciale .....	7
1.2. Cadrul general de derulare a activității bancare .....	10
1.3. Reglementări aplicabile în activitatea bancară .....	11
<b>Capitolul 2. Piața produselor bancare</b>	
2.1. Piața de desfacere a produselor și serviciilor bancare .....	22
2.2. Rolul concurenței în dezvoltarea produselor și serviciilor bancare .....	23
2.3. Canale de distribuție a produselor și serviciilor bancare .....	24
<b>Capitolul 3. Vânzarea produselor și serviciilor bancare</b>	
3.1. Forțe de vânzare în instituțiile de credit .....	26
3.2. Vânzarea produselor și serviciilor bancare .....	32
3.3. Rolul consilierii bancare în promovarea și vânzarea produselor și serviciilor bancare .....	35
3.4. Managementul relațiilor cu clientul în instituțiile de credit .....	40
<b>Capitolul 4. Produse și servicii bancare</b>	
4.1. Clasificarea produselor și serviciilor bancare .....	44
4.2. Caracteristicile principalelor produse bancare de economisire .....	48
4.3. Caracteristicile principalelor produse bancare de creditare și asimilate .....	66
4.4. Caracteristicile principalelor produse și servicii bancare privind decontările .....	86
4.5. Caracteristicile principalelor produse și servicii bancare specifice activității de tezaur și casierie .....	103
4.6. Alte produse și servicii bancare .....	110
<b>Capitolul 5. Produse și servicii bancare specifice pieței valutare</b>	
5.1. Schimbul valutar .....	125
5.2. Cecurile de călătorie .....	129
5.3. Transferuri rapide de fonduri .....	131
<b>Capitolul 6. Cardurile și serviciile bancare conexe</b>	
6.1. Principalele tipuri de carduri .....	137
6.2. Cardul – produs bancar cu funcționalitate multiplă .....	140
6.3. Servicii e-banking și asimilate .....	146
<b>Capitolul 7. Produse și servicii bancare complexe</b>	
7.1. Produse bancare privind instrumentele financiare derivate .....	150
7.2. Produse și servicii bancare dedicate. Produse și servicii financiare integrate .....	166
<b>Capitolul 8. Activități specifice proiectării și promovării produselor și serviciilor bancare</b>	
8.1. Repere necesare produselor și serviciilor bancare .....	170
8.2. Proiectarea noilor produse și servicii bancare .....	176
8.3. Promovarea și testarea produselor și serviciilor bancare .....	185
<b>Capitolul 9. Indicatori de performanță</b> .....	188
<i>Bibliografie</i> .....	189