

## CUPRINS

<i>Cuvânt-înainte</i> .....	9
<b>1. Structuri bancare. Organizarea activității</b> .....	11
1.1. Introducere. Orientări și mutații în activitatea bancară .....	11
1.2. Tipuri de bănci. Structuri organizatorice .....	20
1.2.1. Băncile și intermedierea financiară .....	20
1.2.2. Tipuri de bănci și structuri financiare .....	25
1.3. Abordări constructive și arhitecturale din perspectiva marketingului bancar ....	35
1.4. Securitatea incintelor bancare .....	41
1.5. Informatizarea activității bancare .....	45
1.6. Centre financiare. Paliere în structurarea centrelor financiare .....	57
1.7. Fuziuni și achiziții în domeniul instituțiilor financiar-bancare .....	65
<b>2. Operațiuni de numerar și de casierie</b> .....	73
2.1. Organizarea operațiunilor de casierie bancară .....	73
2.1.1. Operațiuni cu numerar .....	74
2.1.2. Transportul valorilor .....	81
2.1.3. Fraude la casieria bancară. Falsul și contrafacerea bancnotelor .....	83
2.2. Aspecte privind emisiunea și circulația numerarului .....	88
2.3. Operațiuni de schimb valutar la ghișeu .....	92
2.4. Operațiuni cu metale prețioase la ghișeu .....	94
2.4.1. Comercializarea monedelor de aur .....	98
2.5. Servicii pentru păstrarea de valori. Închiriere de casete de siguranță .....	103
2.6. Programe de cunoaștere a clientului și de raportare a operațiunilor suspecte ....	105
<b>3. Conturile bancare și relația cu clientela</b> .....	112
3.1. Conturi de depozit. Abordare conceptuală .....	113
3.2. Deschiderea, funcționarea și închiderea conturilor .....	122
3.3. Disponibilitățile din conturi și lichiditatea bancară .....	127
3.4. Rezervele minime obligatorii și capacitatea de creditare a băncilor .....	135
3.5. Marketingul conturilor bancare și al serviciilor adiacente .....	136
3.6. Client bancar. Deontologia bancară. Confidențialitatea .....	141
3.7. Asigurarea depozitelor bancare .....	150
3.8. Servicii de consultanță .....	155
<b>4. Operațiuni de emiterie și administrare a cardurilor de plată</b> .....	158
4.1. Cardurile de plată. Tipologie. Caracteristici .....	159
4.2. Evoluții. Programul SEPA for cards .....	164
4.2.1. Piața cardurilor în România .....	167
4.3. Părți implicate în tranzacții cu carduri .....	170
4.4. Terminalele și rolul lor în sistemul electronic de plăți prin carduri .....	175

4.5. Autorizarea și decontarea tranzacțiilor cu plata prin card .....	179
4.5.1. Autorizarea tranzacțiilor cu carduri .....	179
4.5.2. Decontarea tranzacțiilor cu carduri .....	183
4.6. Activitatea de marketing în domeniul cardurilor .....	185
4.7. Departamentul credite carduri .....	192
4.8. Operațiuni de emiteră și administrare a cardurilor de plată .....	195
4.9. Servicii clienți .....	197
4.10. Riscurile de fraudă în operațiunile cu carduri .....	198
<b>5. Operațiuni de piață valutară .....</b>	<b>202</b>
5.1. Dinamica conceptului de piață valutară .....	203
5.2. Cotarea valutei. Publicarea cursurilor valutare. Instrumente financiare specifice pieței valutare .....	215
5.3. Tipuri de operațiuni valutare efectuate de bănci .....	225
5.3.1. Operațiuni valutare la vedere (spot) .....	225
5.3.2. Operațiuni valutare la termen (forward) .....	229
5.3.3. Operațiuni swap pe valute .....	232
5.4. Departamentul de arbitraj valutar al unei bănci ( <i>dealing room</i> ) .....	235
5.4.1. Procesarea tranzacțiilor valutare. <i>Front office. Back office</i> .....	238
5.4.2. Riscurile de decontare a operațiunilor valutare la vedere. Riscul Herstatt .....	240
5.5. Piața valutară online. Brokerii online .....	243
<b>6. Lichiditatea bancară. Operațiuni de plasament pe piața financiară .....</b>	<b>254</b>
6.1. Obiective asociate investițiilor în instrumente financiare .....	257
6.2. Instrumente financiare ale pieței monetare .....	261
6.3. Investiții în instrumente financiare ale pieței de capital .....	269
6.4. Politica băncilor în realizarea investițiilor în titluri financiare .....	272
6.5. Participanți eligibili. Active eligibile .....	274
6.6. Ratele dobânzii pe piața monetară .....	277
6.7. Scale de notare utilizate de agențiile de rating în evaluarea riscului de credit .....	281
<b>7. Activitatea de creditare a băncilor .....</b>	<b>287</b>
7.1. Procesul creditării și activitatea de marketing .....	289
7.2. Analiza creditului. Formularea deciziei de creditare .....	299
7.3. Acordarea și administrarea creditelor .....	301
7.4. Garantarea creditului și alte proceduri privind protecția băncii referitor la riscul de credit .....	302
7.5. Procesul evaluării creditelor. Analiza financiară .....	305
7.6. Prețul creditului bancar .....	308
7.7. Garantarea creditelor. Colateralul .....	313
7.8. Tipuri de credite acordate de bănci .....	317
7.8.1. Credite acordate companiilor .....	319
7.8.2. Credite acordate întreprinderilor mici și mijlocii .....	322
7.8.3. Credite pentru persoane individuale. Credite de consum .....	325
7.9. Produse derivate pe credit .....	330
7.10. Capitalul băncii și activitatea de creditare. Acordurile Basel I și II .....	334

<b>8. Operațiuni financiare de securitizare a creditelor și a altor creanțe</b> .....	343
8.1. Procesul securitizării. Securitizarea creditelor ipotecare .....	344
8.1.1. Etape. Fluxuri .....	344
8.1.2. Sintagme, abrevieri și termeni asociați operațiunilor financiare de securitizare .....	349
8.1.3. Impactul securitizării. Dezmembrarea activității de creditare .....	352
8.1.4. Riscurile și stabilirea prețului instrumentelor financiare securitizate .....	354
8.1.5. Garantarea în procesul securitizării creanțelor .....	356
8.2. Instrumente financiare securitizate bazate pe active nonipotecare .....	360
8.2.1. Securitizarea creditelor pentru cardurile de credit .....	362
8.2.2. Securitizarea creditelor pentru automobile .....	363
8.2.3. Alte tipuri de credite nonipotecare securitizate .....	365
8.3. Inovații financiare bazate pe pool-uri de creanțe .....	365
8.4. Securitizarea proprietății intelectuale, brevetelor, mărcilor înregistrate .....	373
8.5. Securitizarea datoriilor externe ale țărilor .....	375
<b>9. Activitatea bancară de investiții financiare. Băncile de investiții</b> .....	385
9.1. Activitatea bancară de investiții și principalele tipuri de operațiuni .....	386
9.2. Paliere în structurarea activității bancare de investiții financiare .....	390
9.3. Orientări în dezvoltarea și marketingul produselor și serviciilor financiare ...	395
9.4. Activitatea bancară de investiții financiare .....	397
9.5. Servicii de custodie .....	409
<b>10. Managementul activelor. Produse. Servicii. Administrarea de portofolii</b> ....	412
10.1. Managementul activelor. Abordare de principiu .....	413
10.2. Produse financiare specifice managementului activelor. Administrarea de portofolii .....	415
10.3. Managerii de active și administrarea portofoliului .....	418
10.4. Organizarea activității de management a activelor .....	423
10.5. Specificul veniturilor realizate din managementul activelor .....	425
10.6. Dimensiuni ale industriei managementului activelor .....	427
10.7. Managementul averilor private. Activitatea bancară privată ( <i>Private Banking</i> ) .....	429
10.8. Fondurile de investiții .....	433
10.8.1. Fondurile de administrare a averii statului ( <i>Sovereign-wealth funds</i> )	442
10.8.2. Fondurile <i>private equity</i> .....	443
10.8.3. Operațiunile de finanțare <i>leverage buy-out</i> (LBO) .....	446
10.8.4. Fondurile <i>venture capital</i> (fonduri de capital de risc) .....	448
10.8.5. Fondurile <i>hedge</i> .....	457
<b>11. Operațiuni extrabilanțiere. Garanțiile financiare. Tranzacții cu produse   derivate</b> .....	461
11.1. Garanțiile financiare .....	463
11.1.1. Tipuri de obligații de plată. Garantarea financiară .....	463
11.2. Angajamente anticipate de credit. Facilități de credit .....	466
11.3. Facilități de împrumut prin susținerea emisiunii de note/hârtii comerciale....	467
11.4. Activități extrabilanțiere asociate finanțării schimburilor cu străinătatea ...	468
11.4.1. Acreditivul documentar .....	468

11.5. Produse financiare derivate .....	470
11.5.1. Contractele futures .....	471
11.5.2. Contractele de opțiuni .....	474
11.6. Operațiuni swap .....	478
11.6.1. Piața contractelor swap .....	478
<b>12. Marketing bancar și procesul restructurării ofertei de produse și servicii bancare .....</b>	<b>489</b>
12.1. Caracteristicile produselor și serviciilor bancare .....	490
12.2. Strategii bancare. Planul de marketing .....	494
12.3. Mixul de marketing bancar .....	503
12.3.1. Produsul bancar. Serviciul bancar .....	504
12.3.2. Prețul produselor bancare .....	513
12.3.3. Distribuția și locul vânzării produselor bancare .....	516
12.3.4. Promovarea. Literatura de produs .....	520
<b>13. Sisteme de plăți și compensări. Transferuri de fonduri .....</b>	<b>523</b>
13.1. Transferul fondurilor. Abordare de principiu .....	524
13.2. Tendințe în structurarea sistemelor de plăți .....	526
13.3. Sisteme de procesare și decontare la nivel global .....	529
13.4. Sistemul de plăți și compensări din România .....	530
13.5. Decontarea plăților efectuate cu carduri .....	539
13.6. Zona unică de plăți în euro – SEPA .....	542
13.7. Transferul fondurilor prin sistemul SWIFT, la nivel internațional .....	543
<b>14. Operațiuni și tranzacții cu aur .....</b>	<b>545</b>
14.1. Comercializarea aurului. Bănci și operațiuni cu aur .....	548
14.2. Piața aurului. Fixingul .....	557
14.3. Operațiuni și tranzacții pe piața fizică a aurului .....	560
14.4. Piața contractelor futures și opțiuni pe aur .....	565
14.5. Hârtii de valoare bazate pe aur fizic .....	569
14.6. Fondurile aur. Operațiuni <i>gold carry trade</i> .....	572
14.7. Aurul digital – e-gold .....	574
14.8. Rezervele oficiale de aur și acordurile băncilor centrale .....	576
<i>Bibliografie .....</i>	<b>583</b>

© Editura Fundației *România de Măine*, 2008

**Editură acreditată** de Ministerul Educației, Cercetării și Tineretului  
prin Consiliul Național al Cercetării Științifice  
din Învățământul Superior

<p><b>Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României</b> <b>NEGRUȘ, MARIANA</b> <b>Produse și servicii bancare: marketing bancar</b> / Mariana Negruș – București – Editura Fundației <i>România de Măine</i>, 2007 Bibliogr. ISBN 978-973-725-976-9 339.138:336.71</p>
--

Reproducerea integrală sau fragmentară, prin orice formă  
și prin mijloace tehnice, este strict interzisă  
și se pedepsește conform legii.

*Răspunderea pentru conținutul și originalitatea textului  
revine exclusiv autorului/autorilor.*

Redactor: Roxana ENE  
Tehnoredactor: Florentina STEMATE  
Coperta: Cornelia PRODAN

---

Bun de tipar: 25.11.2008; Coli tipar: 36,5  
Format: 16/70x100

---

Editura Fundației *România de Măine*  
Bulevardul Timișoara, Nr. 58, București, Sector 6  
Tel./Fax: 021/444.20.91; [www.spiruharet.ro](http://www.spiruharet.ro)  
E-mail: [contact@edituraromaniademaine.ro](mailto:contact@edituraromaniademaine.ro)